
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código: p-08 producción y prestación del servicio
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 1 de 8

PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

	PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código: p-08 producción y prestación del servicio
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 2 de 8

INDICE

1. OBJETO

2. ALCANCE

3. DESCRIPCION

3.1 Prestación de servicios

3.1.1 Control de la prestación de servicios

3.1.2 Validación de procesos de prestación de servicios

3.1.3 Identificación y trazabilidad

3.1.4 Propiedad del cliente

3.1.5 Preservación del producto

4. DOCUMENTACION COMPLEMENTARIA

1. OBJETO

Identificar, planificar y controlar el proceso de prestación de servicios de ACCIÓN FIDUCIARIA para garantizar la calidad final de sus servicios.

2. ALCANCE

Este capítulo es de aplicación a todos los procesos de prestación de servicios de ACCIÓN FIDUCIARIA

3. DESCRIPCION


3.1 Prestación de servicios

Para ACCIÓN FIDUCIARIA , el seguimiento y control es el complemento imprescindible de una prestación de Calidad. Por esta razón se establecen procedimientos que cubren esta faceta en la prestación del servicio y por tanto, en la satisfacción del usuario. Los procedimientos existentes en la programación incluyen acciones de seguimiento y control de nuestros servicios como base de una prestación optima de los servicios, involucran la reducción de documentación técnica y adecuada, medicina basada en la evidencia y la aplicación de encuestas de satisfacción entre los usuarios, relacionado cada uno de los servicios prestados, en otras palabras ACCIÓN FIDUCIARIA , comprueba que el servicio condujo al mejoramiento de la salud del usuario.

3.1.1 Control de la prestación de servicios

ACCIÓN FIDUCIARIA planifica y lleva a cabo la prestación de servicios de en condiciones controladas. Dichas condiciones pueden incluir:

-La disponibilidad de información que describa las características del servicio,
en donde se tienen las características específicas para cada uno de los servicios prestados.

	PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código: p-08 producción y prestación del servicio
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 3 de 8

Todo el personal de ACCIÓN FIDUCIARIA, conoce y tiene acceso a los documentos del sistema de Gestión de Calidad, ya que se encuentran montados en el internet.

Dentro del mapa de procesos, se tiene los procedimientos ambulatorios y producto de nuestra certificación, ya que hacen referencia a todos los procedimientos de prestación de servicios.

Así mismo se tiene cada uno de los procedimientos que interaccionan con la prestación del servicio, especificando aún más las instrucciones del trabajo.

La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario, para esto se tienen todos los procedimientos documentados y en algunas circunstancias se tienen instructivos que orientan y especifican aún más el trabajo del personal de la organización.


El uso de equipos apropiados: ACCIÓN FIDUCIARIA, cuenta con los equipos apropiados para la prestación de los servicios ofertados, adicionalmente cuenta con contratos establecidos para el mantenimiento de los equipos, lo cual asegura el normal funcionamiento y prestación de los servicios. Para cada uno de los equipos existen diversos tipos de mantenimiento los cuales se especifican en los procedimientos de mantenimiento.

Los equipos de prestación de servicios son sometidos a operaciones de mantenimiento para garantizar su correcto funcionamiento, según se indica en el procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos.

La disponibilidad y uso de dispositivos de monitoreo y medición: Para ello se tienen establecidas medidas de monitoreo y medición como los contratos establecidos de calibración de equipos médicos, Odontológico y de los equipos de Laboratorio Clínico. Adicionalmente se tienen medidas de autocontrol en algunos de los procedimientos documentados.

La implementación de actividades de prestación y posteriores a la misma: Para ello se tienen establecidas medidas que se realizan antes de la prestación del servicio, en el formato de control de calidad de la prestación del servicio con los cuales se pretende avalar todos los requerimientos necesarios previstos en la prestación del servicio, permitiendo de esta forma las medidas necesarias en caso de encontrar una no conformidad a determinado servicio, ya que durante la prestación del mismo es difícil establecerlo por la dificultad en interrumpir el mismo.

La dirección pretende ir más allá del control de los procesos de prestación de servicios, para lograr el cumplimiento de los requisitos. Mediante la mejora de la eficacia y eficiencia de los procesos tales como:

	PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código: p-08 producción y prestación del servicio
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 4 de 8

- Reducción de desperdicios
- Formación del personal
- Comunicación y registro de información
- Desarrollo de la capacidad del proveedor
- Mejora de infraestructuras
- Prevención de problemas
- Métodos de procesamiento y rendimiento del proceso
- Métodos de Seguimiento.

Los pedidos realizados a ACCIÓN FIDUCIARIA o los contratos que realiza son transmitidos al responsables del proceso y Director de Aseguramiento, las cuales realizan la planificación de los trabajos, preparan y recopilan la documentación necesaria para la prestación de servicios, organizan y distribuyen el trabajo en las diferentes secciones.

En la documentación de prestación de servicios se recoge toda la información necesaria, especificaciones, modelos de atención, coberturas, planes, para prestar el servicio o servicios solicitados por el cliente. Los funcionarios y equipos de trabajo disponen además de las Instrucciones operativas, como apoyo para los procesos de prestación de servicios. En dichas instrucciones se explica la forma de ejecutar adecuadamente los diferentes procesos de prestación de servicios.

El control de los procesos: se basa en el autocontrol por parte del personal que realiza el proceso, y en la verificación que realiza el representante de la dirección a los procedimientos y procesos inicialmente y posteriormente los líderes de calidad.


Los jefes de áreas de prestación de servicios se aseguran de disponer de los insumos, materiales y equipos necesarios para ejecutar adecuadamente los procesos de prestación de servicios. Todos los procesos de prestación de servicios se realizan en condiciones controladas, registrando los parámetros de control de aquellos procesos que el Responsable de Calidad determine.

En aquellos procesos donde no se puedan inspeccionar las características del servicio hasta su utilización, ACCIÓN FIDUCIARIA garantiza que se realizan por personal cualificado y siempre bajo la supervisión del responsable de los procesos de prestación de servicios.

ACCIÓN FIDUCIARIA realiza la evaluación de los procesos, incluida la calificación del personal y la evaluación de los equipos.

Todos los registros generados en los procesos de prestación de servicios son archivados en condiciones adecuadas para garantizar su conservación y disponibilidad.

Las actividades posteriores a la entrega de servicios o a la ejecución del contrato, tales como la liquidación y la entrega de informes se regulan de acuerdo con las

	PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código: p-08 producción y prestación del servicio
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 5 de 8

especificaciones de los contratos y están bajo la responsabilidad de un asesor jurídico y la Dirección de Aseguramiento.

3.1.2 Validación de procesos de prestación de servicios


ACCIÓN FIDUCIARIA realiza la validación de los procesos de prestación de servicios, incluyendo cualquier proceso cuyas deficiencias no puedan ser detectadas hasta la utilización del servicio.

ACCIÓN FIDUCIARIA incluirá las instrucciones necesarias, pudiendo incluir cuando sea necesario:

- Criterios para la aprobación de procesos
- Aprobación de equipos y calificación de personal
- Métodos y procedimientos específicos
- Requisitos de los registros
- Revalidación

La dirección se asegura que la validación de los Servicios demuestra que cumplen las necesidades y expectativas de los clientes. Las actividades de validación incluyen:

- Asegurar que procesos, documentos y guías de manejo clínico estén disponibles para los responsables de la prestación del servicio.
- ACCIÓN FIDUCIARIA , asegura el mecanismo, revisión y aprobación de equipos clínicos, para el servicio de la medicina General se adoptaron las 15 guías de las patología referentes a la morbilidad de los usuarios atendidos en Colombiana de Salud S.A. para las demás patologías se adaptan las guías de Ascofame - ISS o las del Ministerio de Salud; para los Odontólogos se establece 15 primeras causas de morbilidad y se adaptaron guías de manejo basadas en las guías de ISS, utilizadas en el manejo de nuestros pacientes y al consenso establecido entre el personal profesional. Toda modificación o adopción de guías son establecidas mediante acto administrativo interno. Posteriormente se realiza la divulgación respectiva al ajuste de los mismos, teniendo en cuenta que son Guías y no manejos físicos que violen el criterio clínico en ciertos casos.
- El disponer de los equipos adecuados, exigidos por el Decreto 1011 de 2006
- ACCIÓN FIDUCIARIA , asegura que sus equipos sean los adecuados, que sean exigidos dentro de la normatividad vigente dentro de los requisitos de habilitación. Adicionalmente asegura el funcionamiento de los equipos mediante los procedimientos de mantenimiento preventivo y correctivo para cada servicio.
- El asegurar personal idóneo a través de procesos de selección, y Capacitación.
- Se establecen medidas de calificación del personal basados en los perfiles del cargo y en el cumplimiento de los procesos. Se evalúa el Desempeño

	PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código: p-08 producción y prestación del servicio
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 6 de 8

del Recurso Humano existente por parte del Coordinador de Talento Humano mediante la homologación de los perfiles de campo detectando de esta forma necesidades latentes de capacitación

- ACCIÓN FIDUCIARIA, evalúa todo el personal en aspectos como: Cumplimiento de procesos propios de cada área y específicos, por medio de las auditorias internas, Comités de Historias clínicas, Comités Técnico-científico entre otros.

Requerimientos de registros

ACCIÓN FIDUCIARIA, mantiene registros de los puntos anteriores. La Dirección de Prestación y la Coordinación médica, mantiene registro de las reuniones socialización, donde se divulgan la Guías Clínicas, así como los registros de comités.

El Coordinador de Talento Humano, Mantiene los registros específicos de evaluaciones de capacitación y de evaluación del desempeño.

Se tendrá especial consideración en la validación de los siguientes procesos:

- SERVICIOS críticos de alto valor
- SERVICIOS cuyas deficiencias solo se detecten cuando se usen
- SERVICIOS únicos, no repetibles
- SERVICIOS no verificables


Requieren validación todos los procesos relacionados con la atención profesional, (relación medico paciente) cuyos efectos solo pueden ser evaluados, de forma posterior a la Prestación de servicios.

Los grupos de calidad evalúan los procedimientos apoyado en las guías de trabajo para los grupos de calidad y proponen acciones correctivas, preventivas, y de control de servicio no conforme.

3.1.3 Identificación y trazabilidad

ACCIÓN FIDUCIARIA identifica los insumos, y equipos por los medios adecuados, mediante el diligenciamiento del formato de registro de insumos donde se registra la fecha de apertura y terminación y de esta manera se identifican los usuarios quienes tuvieron relación con dicho insumo o producto; para los equipos se cuenta con el formato de inventario de activos fijos y/o formato de control en la prestación del servicio para identificar los pacientes que hicieron uso de dicho equipo en cada uno de los servicios.

La historia clínica y los Rips son requisitos de trazabilidad del servicio, ACCIÓN FIDUCIARIA controlará y registrará la identificación única del servicio.

	PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código: p-08 producción y prestación del servicio
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 7 de 8

En los servicios prestados por ACCIÓN FIDUCIARIA se mantiene la trazabilidad a través de los registros de calidad generados en el proceso de prestación de cada servicio.

El servicio en curso queda identificado mediante la documentación de la historia clínica que acompaña en todo momento al servicio y se ajusta a las definiciones de la resolución 1995 de 1999.

ACCIÓN FIDUCIARIA garantiza la trazabilidad de los servicios respetando las definiciones legales y normativa vigente, en cuanto a la administración de historias clínicas y registros individuales de atención.

3.1.4 Propiedad del cliente

ACCIÓN FIDUCIARIA de propiedad del cliente solo administra las historias clínicas para lo cual implemento un proceso específico que cumple con los lineamientos de la resolución 1995 de 1999.

3.1.5 Preservación del producto

ACCIÓN FIDUCIARIA preserva los materiales e insumos necesarios para la calidad de la prestación del servicio. La preservación incluye la identificación, manipulación, almacenamiento y protección.

La dirección define e implementa procesos para el manejo, almacenamiento, conservación y disposición del producto para prevenir el daño, deterioro o mal uso durante el procesamiento interno y la entrega final del servicio. La dirección involucrará a los jefes de áreas para la definición e implementación de procesos eficaces y eficientes para proteger el material comprado.

Los profesionales y técnicos de salud, por su formación y experiencia conocen la forma de manipular, almacenar y conservar los insumos y equipos que requieran para la Prestación de servicio, lo cual se encuentra descrito dentro de los instructivos del proceso de compras.


La dirección identificará los recursos necesarios para mantener el producto, para prevenir daño, deterioro o mal uso. Comunicando a los funcionarios y equipos de salud los métodos necesarios para hacer buen uso del producto.

Los responsables de mantenimiento correctivo y preventivo, capacitan e instruyen a los responsables en el adecuado manejo de equipo.

El almacén se maneja de acuerdo con las normas Técnicas aplicables.

Generalidades

ACCIÓN FIDUCIARIA para efectuar la manipulación, almacenamiento, conservación y disposición de los productos que compra, y que son relevantes para la calidad del servicio, allí se incluyen los equipos, materiales, insumos y bienes claves para la prestación se asegura que:

	PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código: p-08 producción y prestación del servicio
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 8 de 8

*Los materiales son manipulados por personal cualificado que conoce perfectamente las características y precauciones de manipulación.

*Los materiales, equipos e insumos se manipulan teniendo en cuenta las recomendaciones de los proveedores. Los productos, equipos y materiales son manipulados según determine el responsable de prestación de servicios de cada caso específico.

*Cuando sea necesario se establecerán instrucciones escritas para la manipulación de los equipos, materiales y productos.

Almacenamiento

Existen diferentes zonas de almacenamiento de materiales, equipos y productos distribuidas según el tipo de material:

*Estas zonas de almacén corresponden a las diferentes secciones de productos.

*En todas las zonas de almacenamiento el producto está identificado de forma inequívoca mediante etiqueta sobre el propio producto, sobre la estantería o caja que lo contiene según lo establecido en el numeral de Identificación y Trazabilidad de este sistema de Gestión de calidad.

*Los almacenes son revisados periódicamente, verificando el estado del material o producto almacenado, para comprobar que no sufre deterioro alguno y se encuentra perfectamente.

Embalaje

Todos los productos que salen del almacén y requieran ser transportados se embalan adecuadamente para su transporte, utilizando los embalajes adecuados para evitar su deterioro durante el transporte.

Conservación

Todos los materiales y productos de ACCIÓN FIDUCIARIA se conservan en las condiciones adecuadas para evitar su deterioro. La forma de conservación se establece en función de cada tipo de material, productos y las recomendaciones del proveedor responsable del suministro según las normas Técnicas aplicables.

ACCIÓN FIDUCIARIA asegura el mantenimiento de la calidad de todos los envíos entregados a sus sedes con sus medios de transporte propio o subcontratado.

4. DOCUMENTACION COMPLEMENTARIA

- Procedimiento de Planeación de la Calidad.
- Procedimiento de Control de producto no conforme.
- Procedimiento de Mantenimiento Preventivo Correctivo.
- Guías de Manejo