

## **ANEXO B.5**

### **CARACTERIZACIÓN-SOPORTE TERAPÉUTICO**



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SOPORTE TERAPEUTICO

Gestión de Calidad

Código: OD GC ST-01

Página 2 / 3 Versión 01  
Fecha: 08/05/10

Emitido a: Soporte terapéutico

OBJETIVO DEL PROCESO:	Ofrecer a nuestros usuarios una atención oportuna, segura y continua por medio de la aplicación de procedimientos definidos que garanticen la confiabilidad del tratamiento de rehabilitación realizado por el personal profesional y auxiliar.						
ALCANCE	Desde el alistamiento del campo de trabajo hasta la satisfacción de la necesidad del usuario		RESPONSABLE: Dirección Médica		PARTICIPANTES: Profesionales en terapia física, ocupacional y del lenguaje.		
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES			SALIDA	CLIENTE	
Cliente: ARP, EPS etc. Dirección Médica Archivo clínico. Admisiones. Usuario. Dirección Administrativa y financiera	1. Necesidad del usuario 2. Historia Clínica. 3. Ordenes médicas. 4. Órdenes de servicio o número de autorización. 5. Listado de programación de terapia. 6. Depósito de dinero o copago.	PLANEAR  Programación de disponibilidad del recurso humano. Inventario de suministros de terapia. Programación de terapia. Preparación del área			1. Terapia realizada. 2. Informe final de terapia. 3. Recomendaciones. 4. Historia clínica actualizada. 5. Soportes para facturación. 6. RIPS. 7. Informes estadísticos. 8. Encuesta de satisfacción	Usuario. Cliente: ARP, EPS etc. Archivo clínico. Dirección Administrativa y financiera. Dirección General. SIAU	
		HACER  Admisión del usuario y apertura de historia clínica. Realización de la evaluación inicial. Definir conducta. Realización de la sesión de terapia. Suministrar información oportuna y confiable de su patología y conductas a seguir.					
		VERIFICAR  Valoración de la eficacia del tratamiento. Evaluar la satisfacción del cliente Medir indicadores de gestión.					
		ACTUAR  Tomar acciones preventivas, correctivas, de mejora o de seguimiento					
PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 1. Indicadores de gestión. 2. Actas del Comité de Historias clínicas 3. Informes de producción.		RECURSOS 1. Recurso humano. 2. Insumos 3. Recursos económicos. 4. Equipos de cómputo. 5. Medios de comunicación.		REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN 1. Guías clínicas de atención y protocolos de manejo. 2. Codificación Internacional de Enfermedades CIE 10. 3. Res 1995 / 94. Historias clínicas. 4. Res 3374/00. RIPS.		REQUISITOS DE LA NORMA 4.2.3      4.2.4 7.1        7.2 7.4        7.5 7.6	



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SOPORTE TERAPEUTICO

Gestión de Calidad

**Código: OD GC ST-01**

Página **3 / 3** Versión 01  
Fecha: 08/05/10

Emitido a: Soporte terapéutico