

INDUCCION AL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

2024

TEMAS:

- Política de Calidad
- Política de gestión el riesgo
- Certificación de nuestro SGC ISO 9001
- Conceptos básicos: Proceso, procedimiento
- Mapa de procesos
- Importancia de contar con un SGC Certificado
- Importancia del cumplir políticas y procedimientos
- Información documentada
- Concepto de calidad
- Características o Atributos servicios de salud
- Canales de recepción de PQRS
- Encuestas de satisfacción
- Otras necesidades de los clientes

POLÍTICA DE CALIDAD



En Fomesalud SA estamos comprometidos a:

Prestar servicios de salud, con altos estándares de calidad, en la búsqueda permanente de la satisfacción de las partes interesadas, a través del cumplimiento de los requisitos aplicables y el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad, con un equipo de talento idóneo, comprometido con los valores y principio; capaz de brindar atención oportuna, humanizada y segura, para ser reconocidos como centro de referencia por la efectividad en los tratamientos de rehabilitación integral.



Myriam Esperanza Avellañeda Cifuentes

Gerente

Rev. N° 5, Febrero 2021



POLITICA DE GESTION DEL RIESGO

Fomesalud se compromete a adoptar mecanismos y acciones necesarias para la gestión integral de riesgos, de tal forma que se prevengan o minimice su impacto. Para ello adoptará estrategias para el fortalecimiento de la cultura de la seguridad que incentiva el reporte voluntario de eventos adversos, la identificación de riesgos en salud y las barreras de seguridad, orientadas a su mitigación.



ICONTEC ES MIEMBRO DE



ICONTEC Certifica que el Sistema de Gestión de la organización:
ICONTEC certifies that the Organization's Management System of:

FOMESALUD S.A.

Calle 55A No. 28 - 45, Bucaramanga, Santander, Colombia

ha sido auditado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en:
has been audited and approved based on the specified requirements of:

ISO 9001:2015

Este Certificado es aplicable al siguiente alcance:
This certificate is applicable to the following scope:

Prestación de servicios de salud de baja complejidad en las modalidades ambulatorias y domiciliarias de: Consulta Externa de Psicología, Nutrición y Dietética, Enfermería y Trabajo Social. Apoyo Terapéutico en Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Fonoaudiología y/o Terapia del Lenguaje, Terapia Respiratoria. Promoción en Salud.

salud

Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo con los requisitos especificados, lo cual será verificado por ICONTEC

This approval is subject to the maintenance of the management system according to the specified requirements, which will be verified by ICONTEC

Certificado: SC-CER486580
Certificate:

Fecha de Otorgamiento:	2016-09-02
Fecha de Vencimiento del Ciclo Previo:	2022-09-01
Fecha de Inicio del ciclo actual de certificación:	2022-09-02
Fecha de Vencimiento ciclo actual:	2025-09-01
Fecha de Auditoria de Recertificación:	2022-11-23
Fecha de Revisión:	2024-12-19



Roberto Enrique Montoya Villa
Director Ejecutivo - CEO



ISO/IEC 17021-1:2015
09-CSG-001



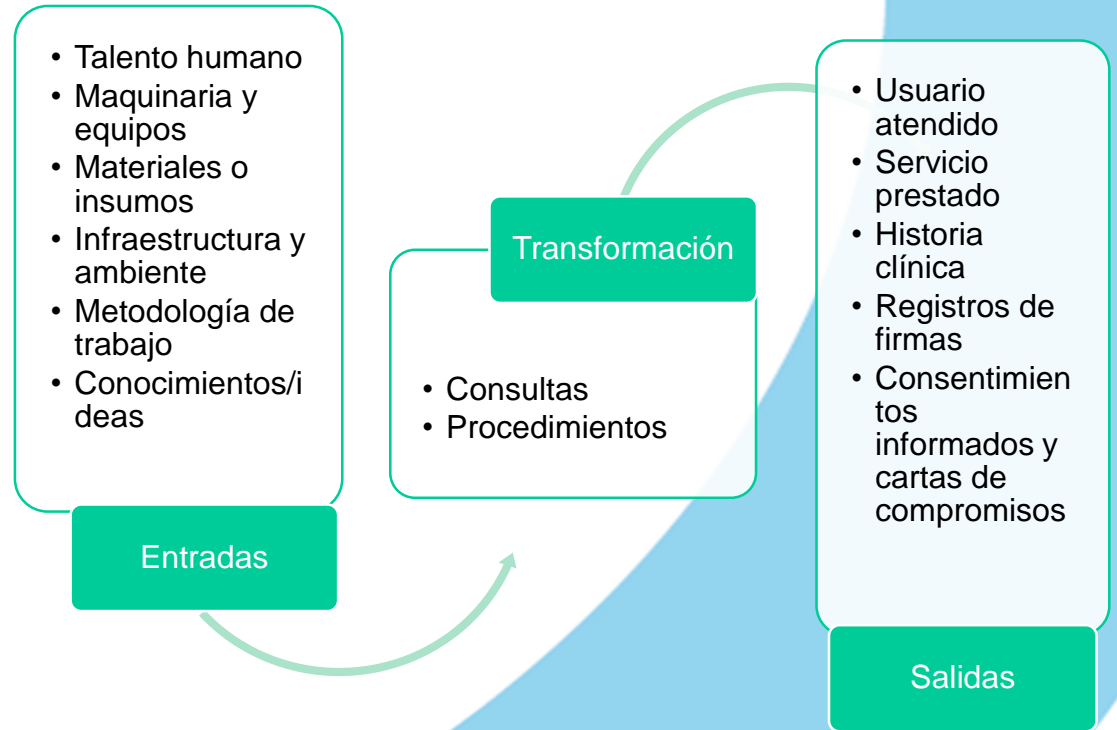
Este certificado es propiedad de ICONTEC ubicado en la calle 26N°69-76.
Edificio Elemento, torre 4 pisos 9 y 10 Bogotá D.C., Colombia



F-PS-553 Versión 01


¿Qué es un proceso según la norma ISO 9001?

Según la ISO 9001, un proceso es un conjunto de actividades que tienen relación entre sí o que interactúan para transformar elementos de entrada en elementos de salida. En los procesos pueden intervenir tanto partes internas como externas, teniendo en cuenta en todo momento a los clientes. Se podría decir que la parte más importante es la entrada, puesto que, a partir de esta, se crea la salida.



¿Qué es un procedimiento según la norma ISO 9001?

Según la norma ISO 9001, un procedimiento es un modo específico de llevar a cabo una actividad o proceso. Es decir, cuando un proceso cuenta con unos pasos establecidos y ordenados para obtener un resultado, se llama procedimiento.

Código: GP-IND1-10	GERENCIA Y PLANEACIÓN ESTRATEGICA	
Versión: 02	MAPA DE INTERACCIÓN DE PROCESOS	
Página 1 de 1		



Importancia de contar con un Sistema de gestión de calidad SGC Certificado



Ayuda a garantizar que los servicios de salud que ofrecemos cumplen con los estándares de calidad requeridos. Esto es crucial para la seguridad del paciente, ya que reduce el riesgo de errores y garantiza que los procedimientos se realizan correctamente.



Nuestro sistema de gestión **fomenta la mejora continua**, lo que significa que trabajamos en **identificar y abordar problemas de manera proactiva**, mejorando continuamente los servicios.



Además, contar con un sistema de gestión de calidad certificado puede **aumentar la confianza de los pacientes y clientes**, demostrando que la organización está **comprometida con la calidad y la mejora continua**. Esto puede ser un factor diferenciador importante frente a la competencia, ayudando a atraer y retener pacientes.



Mejora la eficiencia operativa, ya que al trabajar en la optimización de procesos, **reducimos los desperdicios y mejoramos la utilización de los recursos**. Esto no solo mejora la calidad de la atención, sino que también puede resultar en ahorros significativos en costos operativos.

Importancia de cumplir las políticas y procedimientos



Cuando todos en la empresa siguen las políticas y procedimientos establecidos:

La organización funciona con menos problemas.

Los errores y las dificultades en los procesos se pueden identificar y resolver rápidamente.

Tanto el tiempo como los recursos se utilizarán de una manera más eficiente

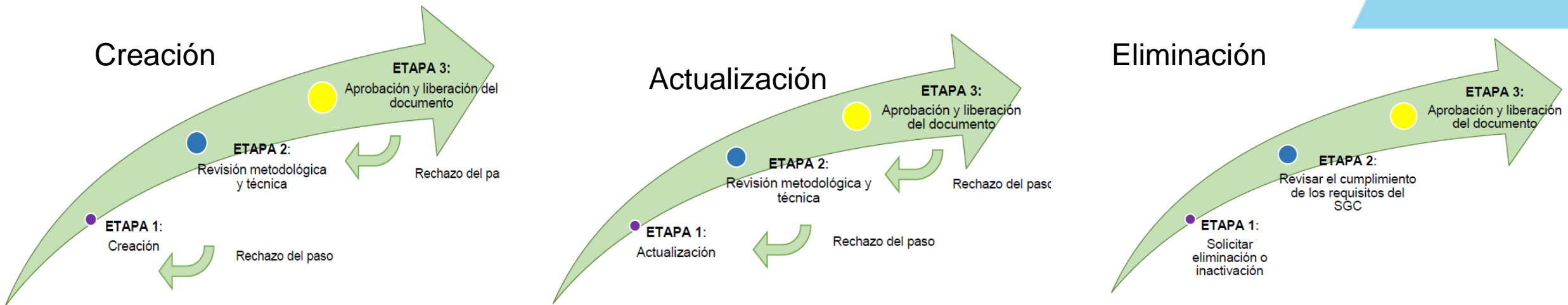
El personal realizará sus tareas correctamente y brindará un excelente servicio al cliente.

Mejora la calidad de los servicios y a su vez, la reputación de la empresa.

Disminuye la probabilidad de accidentes e incidentes laborales.

Información documentada

Fomesalud cuenta con un Instructivo para la CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA MC-IN01-01



Líder de proceso
identifica la necesidad de crear, actualizar o eliminar un documento

Líder de calidad
revisa y verifica que para que el documento cumpla con lo establecido (código-versión)

Comité de calidad
Aprueba

Líder de calidad
Libera el documento en el SGC

Líderes de procesos
socializan y garantizan su implementación



Todo registro que apoye la planeación, control y seguimiento del proceso debe estar controlado dentro del sistema de gestión

Información documentada

Fomesalud cuenta con una carpeta en un servidor compartida con todos los equipos para que puedan consultar a los documentos del sistema de gestión de calidad.

Este equipo > documentos institucionales (\\172.20.222.150) (S:) >

📄 📁 🗑️ ⬆️ Ordenar Ver ...

Nombre	Fecha de modificación
📁 CARACTERIZACIONES	5/08/2024 9:24 a. m.
📁 FORMATOS	7/01/2023 10:02 a. m.
★ 📁 FUNCIONES POR CARGO	9/12/2024 5:02 p. m.
★ 📁 INSTRUCTIVOS	4/01/2023 11:14 a. m.
★ 📁 MANUALES	21/11/2023 1:14 p. m.
📁 PLANTILLAS	7/11/2024 9:26 a. m.
📁 POLITICAS	4/01/2023 11:11 a. m.
📁 PROCEDIMIENTOS	4/01/2023 11:15 a. m.
📁 PROGRAMAS	4/01/2023 11:03 a. m.
📁 PROTOCOLOS	14/07/2023 9:36 a. m.
📁 RUTAS	1/04/2024 5:12 p. m.



Calidad de los servicios de salud

Concepto de calidad: Según la Norma ISO 9000 la calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes a un servicio cumple con los requisitos.



Características o Atributos de los servicios de salud





BUZON DE SUGERENCIAS

Sede Bolarquí: Calle 55A # 28-31

Sede Floridablanca: Tranv 154 # 150 – 221 Vista Azul II Etapa Piso 5



FORMULARIO PAGINA WEB

www.fomesalud.com



CORREO ELECTRONICO

calidad@fomesalud.com



ATENCION PRESENCIAL

Líder de Calidad
7am a 12m
1pm a 5pm



ATENCION TELEFONICA

PBX 6972349
Opción 5
Ext 114-125



CORRESPONDENCIA

Sede Bolarquí: Calle 55A # 28-45

CANALES DE ATENCION DE PQR

Fomesalud acatará los tiempos establecidos en las normas, precisadas en la Circular externa 2023151000000010-5 de 2023

6. Encuestas de satisfacción

- ✓ Consulta externa: 30% de los atendidos en consulta
- ✓ Apoyo terapéutico: 100% de los Usuarios que terminaron tratamiento



El éxito de una empresa es conocer y satisfacer las necesidades que tienen sus clientes en cuanto a los servicios que se requieren.

Sin embargo hay otras necesidades que también las personas solicitan. Estas son:



Al cliente le gusta percibir de la persona que le atiende:

- ✓ Disposición a servir.
- ✓ Expresiones de amabilidad.
- ✓ Comprensivo.
- ✓ Conocedor de su trabajo.
- ✓ Buen oyente.
- ✓ Honesto y digno de confianza.