

|  |  |  |               |
|--|--|--|---------------|
|  | <b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO<br/>COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA</b> | <b>CT-FIS</b>  |               |
|  | <b>FISIOTERAPIA</b>  | Versión<br>04  | Página 1 de 2 |
|  |  | <b>Fecha Emisión:</b> Abril de 2019<br><b>Fecha Revisión:</b> Julio de 2024<br><b>Fecha Actualización:</b> Julio de 2024 |               |

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Brindar un servicio incluyente de manera humanizada y oportuna con altos estándares de calidad a los usuarios en convenio con el Hospital Raúl Orejuela Bueno y particulares de la zona urbana y rural del municipio de palmira para de esta forma generar rentabilidad y sostenibilidad institucional.

**LIDER DEL PROCESO:** Fisioterapeuta

**PARTICIPANTES PROCESO:** Auxiliares, Fisioterapeutas

|  |   |   |   |  |  |
|--|---|---|---|--|--|
| <b>ENTRADAS</b>  | <b>PLANEAR</b>  | <b>HACER</b>  | <b>VERIFICAR</b>  | <b>ACTUAR</b>  | <b>SALIDA</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Ordenes médicas autorizadas por la entidad.</li> <li>Ordenes médicas particulares.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Programar las citas del paciente</li> <li>Alistar la programación diaria de los pacientes.</li> <li>Acondicionamiento diario del área de trabajo (Área de entrenamiento).</li> <li>Identificar posibles riesgos del proceso.</li> <li>Establecer protocolos, instructivos y guías de manejo.</li> <li>Establecer listas de chequeo de los protocolos y guías de manejo.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Asignar las citas.</li> <li>Efectuar llamadas de confirmación o cancelación al paciente</li> <li>Realizar valoración inicial para establecer necesidades del paciente.</li> <li>Retroalimentar y diligenciar consentimiento Informado.</li> <li>Diligenciar planillas de citas con la firma del paciente (Hacer)</li> <li>Socializar y entregar folleto con los deberes y derechos de los usuarios.</li> <li>Encender los equipos biomédicos.</li> <li>Aplicar rutina de rehabilitación al paciente de acuerdo con protocolos.</li> <li>Velar por el cumplimiento del plan de atención.</li> <li>Educar al paciente en la aplicación de la rutina.</li> <li>Realizar valoración Final del paciente.</li> <li>Realizar planes que contribuyan a la gestión del riesgo.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar que las ordenes medicas estén vigentes.</li> <li>Verificar que las ordenes medicas se encuentren debidamente autorizadas</li> <li>Verificar los convenios institucionales que se encuentran activos para la atención de rehabilitación.</li> <li>Efectuar control de citas programadas.</li> <li>Verificar confirmación de cita programada y seguimiento a paciente.</li> <li>Verificar a través de rondas de seguridad prácticas seguras.</li> <li>Verificar la efectividad de la ejecución de los planes según gestión del riesgo.</li> <li>Verificar la aplicabilidad de la adherencia de guías y protocolos</li> <li>Aplicar lista de chequeo de valoración fisioterapéutica del paciente de rehabilitación que permita medir la adherencia.</li> <li>Realizar seguimiento de la evolución del paciente.</li> <li>Efectuar comparación entre la valoración inicial y la valoración final.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar planes de mejoramiento según resultados</li> <li>Enfocar tratamiento de acuerdo con la evolución del tratamiento inicial.</li> <li>Ajustar manejo interdisciplinario entre fisioterapeuta y médico tratante.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción del cliente</li> <li>Pacientes funcionales para la realización de las actividades de la vida diaria y actividades básicas cotidianas de manera independiente, acorde a su patología de base.</li> <li>Historia clínica de</li> </ul> |
| <b>PROVEEDORES</b>   | <b>MEDIO AMBIENTE</b>   |   |   |  | <b>CLIENTES</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>EAPB en convenio.</li> <li>Pacientes particulares</li> </ul>                                  | Condiciones de habilitación según resolución 3100 de 2019 y las normas que le adicione o sustituyan   |   |   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios de las EAPB en convenio.</li> <li>Usuarios por accidente de tránsito</li> </ul>  |

|   |   |   |   |  |  |  |
|---|---|---|---|--|--|--|
| <b>REQUISITOS CLIENTES</b>  | <b>REQUISITOS EMPRESA</b>   | <b>REQUISITOS LEGALES</b>   | <b>NIVEL DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</b>   | <b>RECURSOS SOPORTE</b>  | <b>DOCUMENTOS SOPORTE</b>  | <b>INDICADORES</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Oportunidad en la ejecución de procedimientos.</li> <li>Seguridad en los servicios.</li> <li>Humanización de los servicios.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de las políticas institucionales.</li> <li>Cumplimiento de los derechos y deberes</li> <li>Cumplimiento de protocolos, guías e instructivos</li> <li>Optimización de costos y racionalización de insumos</li> </ul> | <b>Legales</b><br>Según FR4-GCA "Normograma"<br><br><b>Riesgos</b><br>Según FR2-CIN "Matriz de riesgos" | Según Resolución No. 110.04.02-502 "Por el cual se implementa el manual de funciones y competencias laborales, de conformidad con el acuerdo N°. 011 del 28 de Julio de 2020 de la H. Junta Directiva | <ul style="list-style-type: none"> <li>Insumos.</li> <li>Instrumental y paquetes estériles.</li> <li>Equipos Biomédicos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Según FR1-GCA "Listado Maestro de Control de Documentos"</li> <li>Según FR2-GCA "Listado Maestro de Control de Registros"</li> <li>Según FR3-GCA "Listado Maestro de Control de Documentos Externos"</li> <li>Transferencias Documentales</li> <li>Tablas de Retención Documental - TRD</li> <li>Inventario Documental</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Según PS-FIS "Plan de Seguimiento y Control de Fisioterapia"</li> </ul> |

|  |  |  |  |               |
|--|--|--|--|---------------|
|  | <b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO<br/>COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA</b> |  | <b>CT-FIS</b>  |               |
|  |  |  | Versión<br>04  | Página 2 de 2 |
|  | <b>FISIOTERAPIA</b>  |  | <b>Fecha Emisión:</b> Abril de 2019<br><b>Fecha Revisión:</b> Julio de 2024<br><b>Fecha Actualización:</b> Julio de 2024 |               |

#### CONTROL DE CAMBIOS DE LA INFORMACION DOCUMENTADA

| No. Versión | Fecha Revisión / Actualización | Página            | Solicitante                | Cambios y/o modificaciones realizadas   |
|-------------|--------------------------------|-------------------|----------------------------|---|
| 01          | Abril de 2019                  | Todas las paginas | Catherine Filigrana M.     | Emisión del documento.  |
| 02          | Abril de 2022                  | Todas las paginas | Paola Andrea García Ortiz  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualiza plantilla de caracterización de proceso.</li> <li>Se actualiza nuevo esquema de codificación de documentos.</li> <li>Se actualiza objetivo, estructura sistemática de Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA), entradas y salidas.</li> </ul> |
| 03          | Mayo de 2024                   | Página 1          | María Juliana Reyes García | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualiza objetivo del Proceso</li> <li>Se actualiza proveedores, estructura sistemática de Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA), entradas y salidas.</li> </ul>   |
| 04          | Julio de 2024                  | Página 1          | Luz Katherine Montaña      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualiza objetivo del proceso</li> <li>Salidas del proceso</li> </ul>  |

|                | NOMBRE                         | CARGO                   | FIRMA                      |
|----------------|--------------------------------|-------------------------|----------------------------|
| <b>ELABORÓ</b> | Luz Katherine Montaña Castro   | Líder Fisioterapia      | <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> |
| <b>REVISÓ</b>  | Isabel Cristina Torres Salazar | Jefe Oficina de Calidad | <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> |
|                | Jennifer Hernández             | Asesora Nivel 1         | <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> |
| <b>APROBÓ</b>  | Federico German Paredes        | Subgerente Científico   | <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> |