

# SOCIEDAD MÉDICA ANTIOQUEÑA S.A. SOMA

## PROCESOS PARA LA TOMA DE DECISIONES

Las Instituciones Prestadoras de Salud -IPS son organizaciones de muy alta complejidad con pacientes distintos, patologías distintas, distintos grados de enfermedad y que, por lo tanto, requieren de una atención integral, lo que implica la necesidad de una coordinación de tareas y de procesos en un orden lógico para conseguir un resultado adecuado.

Dentro de la IPS, las actividades realizadas repercuten en el cuidado del paciente, bien directamente (actividades clínicas, quirúrgicas, de diagnóstico) o indirectamente (actividades gestoras, de dirección o de apoyo). Tanto unas como otras son necesarias para lograr una atención en salud eficaz, eficiente y que cumpla además las expectativas del usuario.

Un proceso se puede definir como un conjunto de actividades lógicamente interrelacionadas y ordenadas que actúan sobre unas entradas y que van a generar unos resultados preestablecidos para unos usuarios identificados.

Hay tareas que se realizan sobre dichas entradas a las que añaden valor y se producen unas salidas o resultados. Hay actividades con valor añadido y actividades repetidas. Hay procesos primarios: médicos y quirúrgicos, hay procesos de apoyo (mantenimiento) y procesos de gestión.

La finalidad del proceso es conseguir unos resultados que coincidan con los objetivos previstos.

Con la gestión por procesos se identifican las necesidades y expectativas de los pacientes y se coordinan las respuestas de atención y de cuidados que necesitan.

A continuación, se describen los propósitos de cada proceso en nuestra institución:

### 1. MACROPROCESO DE DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA

#### PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

- Definir la ruta organizacional que se debe seguir en la institución para lograr los objetivos misionales y estratégicos.

#### GESTIÓN DEL CAMBIO

- Gestionar los cambios al interior de la clínica con la participación del personal en todos los niveles de la organización.

#### GESTIÓN CONTRACTUAL

- Garantizar la calidad en la provisión de los bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades propias de la Clínica "SOMA S.A", así como el respeto por la equidad en las oportunidades de participación de sus proveedores y el correcto análisis de las condiciones comerciales, técnicas y de valor agregado con el fin de dar cumplimiento a las funciones que le son propias y alcanzar lo propuesto en las metas y objetivos institucionales.

## 2. MACROPROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA

### ATENCIÓN AMBULATORIA

- Prestar servicios ambulatorios pertinentes, seguros, oportunos y humanizados a todos los usuarios que requieran atención.

### ATENCIÓN EN INTERNACIÓN

- Brindar una atención oportuna, pertinente, integral, segura y humanizada a los usuarios de los servicios de internación y a sus acompañantes, de manera que se satisfagan sus necesidades y se garantice la calidad en la atención.

### ATENCIÓN EN URGENCIAS

- Brindar una atención en salud accesible, oportuna, pertinente, continua, segura y humanizada al usuario en el servicio de urgencias, acorde a sus necesidades, expectativas y riesgos.

### ATENCIÓN QUIRÚRGICA

- Brindar una atención pertinente, segura, oportuna y humanizada al usuario que requiere ser intervenido quirúrgicamente, garantizando eficiencia y eficacia en el proceso y la satisfacción de las necesidades del usuario y su familia.

### GESTIÓN FARMACÉUTICA

- Garantizar la oportunidad, pertinencia, continuidad, eficiencia y seguridad en todas las etapas de la gestión de medicamentos y dispositivos médicos.

### HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN

- Promover en los clientes internos y colaboradores de la Clínica SOMA la adopción de conductas humanizadas durante el proceso de atención al usuario y su familia, ofreciendo en todo momento una asistencia cálida y empática basada en valores éticos y morales como eje de su actuación personal y profesional.

### ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

- Gestionar de manera oportuna, sistemática y confiable las manifestaciones del usuario y/o su familia y medir su grado de satisfacción con la calidad de los servicios recibidos.

### VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA

- Realizar vigilancia, seguimiento, orientación y gestión de las actividades de promoción y prevención que impacten en el mejor desempeño de la atención en la salud de los usuarios de la Institución.

### 3. MACROPROCESO DE APOYO

#### GESTIÓN FINANCIERA

- Analizar, comprender, obtener y utilizar los recursos económicos de la empresa para lograr el equilibrio financiero y la seguridad económica.

#### GESTIÓN COMERCIAL

- Contribuir con la rentabilidad y sostenibilidad financiera de la clínica mediante la venta efectiva de servicios de salud a los diferentes pagadores, bajo los parámetros legales que rigen las relaciones comerciales en el país.

#### GESTIÓN DEL AMBIENTE FÍSICO

- Realizar adecuaciones a la infraestructura física de la clínica de manera oportuna, segura y pertinente, cumpliendo la normativa vigente y satisfaciendo las necesidades de los clientes internos y externos.

#### GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS

- Realizar una adecuada gestión de la tecnología médica e industrial desde su adquisición hasta la baja, garantizando seguridad, eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios.

#### GESTIÓN HUMANA

- Garantizar que el personal que requiere la institución para las áreas asistenciales y administrativas sea suficiente y cumpla las competencias requeridas para el cargo, a fin de prestar servicios humanizados, con oportunidad, pertinencia, continuidad y seguridad.

#### GESTIÓN DE APOYO HOSPITALARIO

- Garantizar el soporte de servicios generales para la operación continua de la IPS.

#### GESTIÓN DE ESTERILIZACIÓN

- Garantizar que el equipamiento biomédico e instrumental utilizado en la IPS es seguro para ser usado con el paciente.

#### GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Lograr una adecuada gestión comunicacional en la Clínica afianzando las relaciones con los clientes internos y externos, incluyendo a los proveedores, usuarios y su familia.

#### 4. MACROPROCESO DE EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORAMIENTO

##### MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD

- Asegurar la implementación efectiva de intervenciones y estrategias para el logro de los resultados propuestos por la Clínica.

##### CONTROL INTERNO

- Contribuir al logro de los objetivos de la Clínica Soma mediante la verificación de la adherencia a los procesos, con un enfoque de mejoramiento continuo.

