



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO IMÁGENES DIAGNÓSTICAS

MACRO PROCESO:		ASISTENCIAL	
PROCESO:		IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	
LÍDER	Profesional de enfermería		
MIEMBROS	Médico radiólogo Profesional de enfermería Tecnólogo en imágenes Auxiliar de enfermería		
OBJETIVO	Ofrecer una atención oportuna e integral a través de la realización de procedimientos como toma de imágenes, biopsias, entre diagnóstica adecuada que conduzca a un plan de tratamiento acertado para los pacientes.		
ALCANCE	Inicia con la recepción de información del paciente para su atención, toma de imágenes, biopsias, hasta el seguimiento al paciente resultado.		
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
Usuarios (pacientes)	Orden médica, examen de laboratorio.	Verificación de documentación Agendar las citas.	Resultado del estudio realizado en el servicio de imágenes diagnósticas
	Necesidades de Educación	Brindar de manera oportuna las recomendaciones para los diferentes estudios al paciente y su familia. Crear un plan de cuidados individualizado en pacientes con casos especiales de salud	Paciente educado en la adherencia de preparación antes del examen. Elaboración de instructivos Adecuada atención al paciente con necesidades especiales.

Proveedores	Ropería Material esterilizado Insumos (fiducias, aguja de puncion, cateter, drenes etc). Medios de contraste	Integración en la prestación del servicio	Entrega de material esterilizacion en adecuadas condiciones para su uso. Entrega de los medios de contraste en la cantidad solicitada, asegurando el correcto almacenamiento y distribución
Proceso de apoyo	Informar de manera oportuna las ordenes que requieran corregir, verificar o tramitar	Aportar documentación faltante Gestionar corrección de órdenes con el servicio de cuentas medicas o PAIC	Acciones preventivas, correctivas y de mejora
Proceso Gerencial	Información del SGC (documentos, formatos y procedimientos aprobados)	Aplicación y Seguimiento de las directrices	Proceso Eficaz Personal comprometido
	Directrices organizacionales		
	Solicitudes de informes e Indicadores	Recolección y análisis de los datos del proceso Asistencial	Informe de Gestión mensual
Entes de control	Normatividad Información a diligenciar Auditorías	Elaboración, análisis y envío de información	Informes Indicadores y datos procesados y analizados
Personal médico (especialistas)	Realización del procedimiento con los más altos estándares de calidad. Basados en la mejor evidencia científica	Análisis y direccionamiento de la información de acuerdo a los requerimientos	Entrega correcta de información al usuario Reporte de los exámenes acorde a la clínica del paciente
Personal externo (consultores - capacitadores)	Información y conocimientos	Integración a los procesos	Listas de asistencia Actas de reunión Personal entrenado

Usuarios (pacientes) y familias	Opiniones del servicio	Análisis de causas y evaluación	Acción a tomar o plan de mejora
Aseguradoras	Autorizaciones para realización de procedimientos	Ejecución del plan de tratamiento	Asignación y aplicación del protocolo establecido
Proveedores	Patología e imágenes diagnósticas	Recepción de resultados de imágenes diagnósticas Direccionamiento al paciente según resultado de la imagen diagnósticas Direccionamiento de las muestras de patología	Paciente correctamente direccionado

REQUISITOS		
CLIENTES		LEGALES
EXTERNOS	INTERNOS	
Ordenes de servicios	Normas de bioseguridad	Normatividad vigente
	Guías de Práctica Clínica	SIVIGILA
	Código de Ética	

NOMBRE DEL INDICADOR	META
ASIGNACIÓN DE LAS CTAS DE IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	Oportunidad en la gestión de la asignación de la cita para Imágenes diagnósticas
RESULTADO DE IMÁGENES	Oportunidad en la entrega del resultado por parte del servicio.
NUMERO DE IMÁGENES RECHAZADAS	Parametrizar la optimización en la toma de imágenes

	Normograma	
	Protocolos y procedimientos	
	SG-SST	

TIEMPO TOTAL DE ATENCIÓN EN BIOPSIAS EN DIFERENTES ZONAS CORPORALES	Oportunidad en la realización del procedimiento menor desde la solicitud del asegurador
EVENTOS ADVERSOS PREVENIBLES	Proporción de pacientes que presenten eventos adversos prevenibles
EVENTOS ADVERSOS NO PREVENIBLES	Proporción de pacientes que presenten eventos adversos no prevenibles
INCIDENTES	Proporción de pacientes que presenten incidentes en el servicio de imágenes diagnósticas
EXTRAVASACIÓN	Proporción de pacientes que presenten extravasación en la administración de tratamiento venosos en el servicio
REACCIONES ALÉRGICAS AL MEDIO DE CONTRASTE	Identificar el número de pacientes que presenten alergia al medio de contraste
INFECCIONES ASOCIADAS A LA ATENCIÓN	Proporción de pacientes que presenten infecciones derivadas al procedimiento
CAÍDAS	Proporción de pacientes que presentan caídas en el servicio de imágenes diagnósticas.

EVENTOS RELACIONADOS CON IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE	Proporción de pacientes que presentan eventos adversos relacionados con la incorrecta identificación del paciente
EVENTOS RELACIONADOS A LA SEDACIÓN	Proporción de pacientes que presentan complicaciones, durante los procedimientos que requieren sedación
CANCELACIÓN DE ESTUDIOS/PROCEDIMIENTOS	Proporción de pacientes a los cuales se les cancela los procedimientos del servicio de imágenes
PROCEDIMIENTOS DE MAMA	Oportunidad en la realización de la Biopsia de mama
BIOPSIA POR ESTEREOTAXIA	Oportunidad en la realización de la Biopsia de mama por estereotaxia

RECURSOS				
HUMANOS	TECNOLÓGICOS	FÍSICOS	FINANCIEROS	CAPITAL
Gerente General Líderes de proceso	Equipos	Muebles y enseres	Dinero	
Auxiliares	Software administrativo, asistencial y otros que apoyan los procesos	Infraestructura física	Créditos	

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015	
4.	Contexto de la Organización
4.1	Comprensión de la organización y su contexto

4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	X
4.3	Determinación del alcance del SGC	
4.4	Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos	
4.4.1	Procesos e Interacciones	X
4.4.2	Operación de los procesos	X
5	Liderazgo	
5.1	Liderazgo y Compromiso	
5.1.1	Generalidades	
5.1.2	Enfoque al cliente	X
5.2	Política	
5.2.1	Establecimiento de la Política de Calidad	
5.2.2	Comunicación de la Política de Calidad	X
5.3	Roles, Responsabilidades y Autoridades en la organización	X
6	Planificación	
6.1	Acciones para abordar riesgo y oportunidades	X
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	
6.2.1	Establecimiento de los objetivos	
6.2.2	Planificación de los objetivos	X
6.3	Planificación de los cambios	X
7	Apoyo	
7.1	Recursos	
7.1.1	Generalidades	
7.1.2	Personas	
7.1.3	Infraestructura	
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	X
7.1.5	Recursos de Seguimiento y Medición	
7.1.5.1	Generalidades	X
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones	X
7.1.6	Conocimiento de la organización	X
7.2	Competencia	X
7.3	Toma de conciencia	X
7.4	Comunicación	X
7.5	Información documentada	
7.5.1	Generalidades	
7.5.2	Creación y Actualización	
7.5.3	Control de la información documentada	X
8	Operación	
8.1	Planificación y Control Operacional	X

8.2	Requisitos para los productos y Servicios	
8.2.1	Comunicación con el cliente	X
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	X
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	X
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	X
8.3	Diseño y Desarrollo de los productos y servicios	
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	
8.4.1	Generalidades	
8.4.2	Tipo y Alcance del control	
8.4.3	Información para los proveedores externos	
8.5	Producción y Provisión del Servicio	
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio	X
8.5.2	Identificación y Trazabilidad	X
8.5.3	Propiedad perteneciente a los cliente o proveedores externos	X
8.5.4	Preservación	X
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	X
8.5.6	Control de los cambios	X
8.6	Liberación de los productos y servicios	X
8.7	Control de las salidas No Conformes	X
9	Evaluación del desempeño	
9.1	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	
9.1.2	Satisfacción del cliente	X
9.1.3	Análisis y Evaluación	X
9.2	Auditoría interna	
9.3	Revisión por la Dirección	
9.3.1	Generalidades	
9.3.2	Entradas de la Revisión por la Dirección	
9.3.3	Salidas de la Revisión por la Dirección	
10	Mejora	
10.1	Generalidades	
10.2	No Conformidad y Acción Correctiva	X
10.3	Mejora Continua	X

Código: IMG-DR-002

Versión: 1

**Última actualización:
10/05/2022**

Elabora: Director Calidad

de otros, promoviendo una información

cliente posterior a la atención y entrega del

CLIENTES

Usuario

Usuario (paciente)
Proveedor

Usuario (paciente)

Todos los procesos
Usuarios
Familia
Terceros pagadores

Gerencia
Terceros pagadores
Entes de control

Entes municipales, departamentales y
nacionales
Terceros pagadores

Usuarios
Aseguradoras

Todos los procesos

Proceso gerencial Paciente Otras partes interesadas
Usuario (paciente)

INDICADORES		
NUMERADOR	DENOMINADOR	FRECUENCIA
Sumatoria de los días hábiles entre la solicitud por parte del asegurador o paciente y la gestión de la asignación de la cita	Total de remisiones por parte del asegurador o paciente	Mensual
Sumatoria de días calendario transcurridos entre la realización del estudio y la entrega del resultado	Total de estudios realizados	Mensual
Número de imágenes rechazadas	Total de estudios realizados	Mensual

Sumatoria de los días calendario transcurridos entre la solicitud de la ASEGURADORA y la realización del procedimiento menor por el aliado estratégico.	Total de procedimientos ordenados por el Especialista	Mensual
Eventos adversos totales	Eventos adversos prevenibles	Mensual
Eventos adversos totales	Eventos adversos no prevenibles	Mensual
Eventos adversos totales	Total de pacientes atendidos	Mensual
Número total de extravasaciones	Número de tratamientos venosos	Mensual
Número de reacciones alérgicas	Número de aplicaciones	Mensual
Número de infecciones derivadas del procedimiento	Procedimientos realizados	Mensual
Número de caídas de pacientes presentadas	Total de pacientes atendidos	Mensual

Número de pacientes con reporte de errores relacionados con la identificación	Número total de pacientes atendidos	Mensual
Número de complicaciones de procedimientos anestésicos	Número de procedimientos anestésicos realizados	Mensual
Número total de cancelación de citas	Número de citas agendadas	Mensual
Sumatoria de los días hábiles transcurridos entre la solicitud de la ASEGURADORA por mesa de ayuda y la realización de la ecografía y/o biopsia de mama.	Total de citas solicitadas por aseguradora	Mensual
Sumatoria de los días hábiles transcurridos entre la solicitud de la ASEGURADORA por mesa de ayuda y la realización biopsia por estereotaxia	Total de citas programadas	Mensual

