



			
MACRO PROCESO:	ASISTENCIAL		
PROCESO	TOMA DE MUESTRAS		
LÍDER	DIRECTOR PROCESO ASISTENCIAL		
MIEMBROS	Personal médico, enfermera jefe, auxiliares de enfermería, Investigación, Director Atención al Usu		
OBJETIVO	Contribuir al diagnóstico de salud bajo las mejores condiciones de calidad que aseguren efectividad en usuario, todo mediante la prestación de servicio de toma de muestras de Laboratorio Clínico en la atención a pacientes en Astorga, utilizando los recursos tecnológicos adecuados de acuerdo a la oferta del servicio con el fin de garantizar res		
ALCANCE	Inicia: Recepción del paciente y toma de muestras Termina: Entrega de resultados.		
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
Personal médico (especialistas)	Órdenes de exámenes laboratorio.	Revisión y validación de órdenes por parte del proceso asistencial	Orden validada
EPS	Autorizaciones para exámenes de laboratorio	Validación por parte de PAIC para la toma de muestras(tipo de muestra, datos del paciente, fechas)	Asignación para toma de muestras
Usuarios (pacientes)	Órdenes de servicio validada	Toma de muestra	Resultados

Auxiliares de Enfermería	Equipos e insumos de oficina, Requerimientos del cliente interno y el paciente, Insumos y dispositivos medicos de laboratorio	Preparar el área de trabajo	Área de trabajo en condiciones óptimas.
	Paciente en condiciones adecuadas, Muestra aceptada, Insumos(agujas, laminas, alcohol, algodón, entre otros)	Recepcionar y verificar las condiciones del paciente para toma e identificación de muestras, para ser remitidas a laboratorio para las Fase pre analítica, analítica y post)	Registro de control de ingreso, Orden de laboratorio, Muestra de laboratorio identificada
Laboratorio	Resultados de las pruebas de laboratorio	Entrega de Resultados a especialista	Diagnostico, nuevos exámenes de laboratorio, practica de nuevas ayudas diagnosticas
Gestion Humana	Personal nuevo	Inducción del cargo-asignación de actividades	Personal calificado
Proceso gerencial	Información del SGC (documentos aprobados, formatos, procedimientos)	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 externo (consultores-capacitadores)	Información y conocimientos	Integración a los procesos	Listas de asistencia-actas-personal entrenado
Usuarios (pacientes) y familias.	Opiniones del servicio	Análisis de causas y evaluación	Acción a tomar o plan de mejoramiento

REQUISITOS		
CLIENTES		LEGALES
EXTERNOS	INTERNOS	
Condiciones contractuales acordadas con el laboratorio	Normas de Bioseguridad	Reglamentaciones del sector salud
	Normograma	Decreto 1562 de 2002 Decreto 2323 de 2006 Decreto 1011 de 2006
	Procedimiento toma de muestras	Resolución 2003 de 2014. Normas de Habilitación de los Servicios de Salud.

INDICADORES	
NOMBRE DEL INDICADOR	META
En la actualidad se esta recolectando la informacion	

RECURSOS			
HUMANOS	TECNOLÓGICOS	FÍSICOS	CAPITAL
Líder proceso	Equipos	Muebles y enseres	
Auxiliares	Software administrativo, asistencial y otros que apoyan los procesos	Infraestructura física	
		Insumos y dispositivos medicos de laboratorio	

--	--	--	--

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015		
4.	Contexto de la Organización	
4.1	Comprensión de la organización y su contexto	X
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	
7.4	Comunicación	X
7.5	Información documentada	
7.5.1	Generalidades	
7.5.2	Creación y Actualización	X
7.5.3	Control de la información documentada	X
8	Operación	
8.1	Planificación y Control Operacional	
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	
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: TMU-DR-001

Versión: 1

**Última actualización:
11/09/2019**

Elabora: Directora Calidad

ario - PAIC.

n la atención del

icologicos de la Clinica de oncologia

ultados oportunos y confiables.

CLIENTES

Usuarios-EPS

Usuario (paciente)

Medico especialista y paciente

Paciente

Paciente

Pacientes, todos los procesos

Toda la organización, usuarios,
familia, terceros pagadores.

Gerencia-terceros pagadores y entes
de control.

