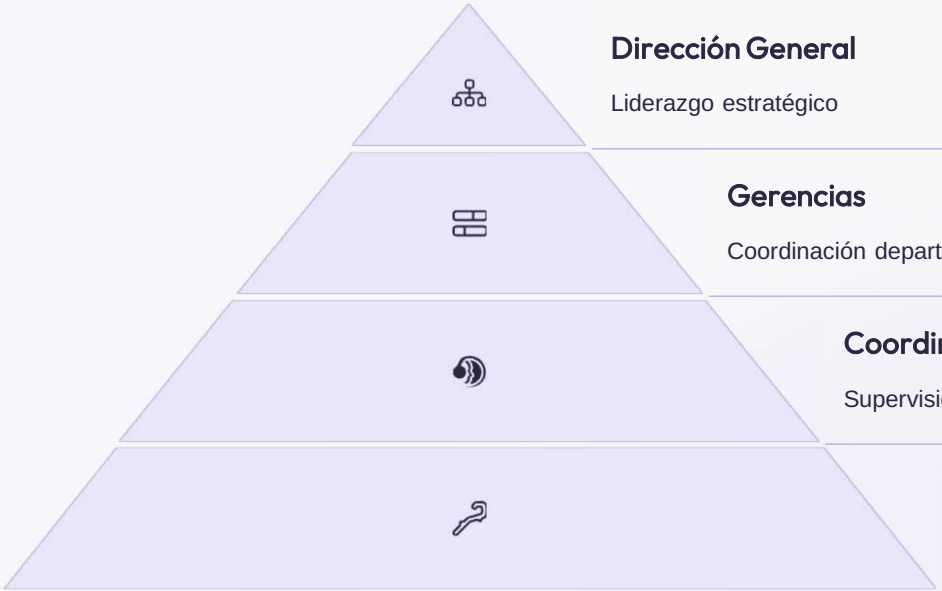
Organigrama

REHABILITACIÓN INTEGRAL
Sonia Valencia
IPS



Dirección General

Liderazgo estratégico

Gerencias

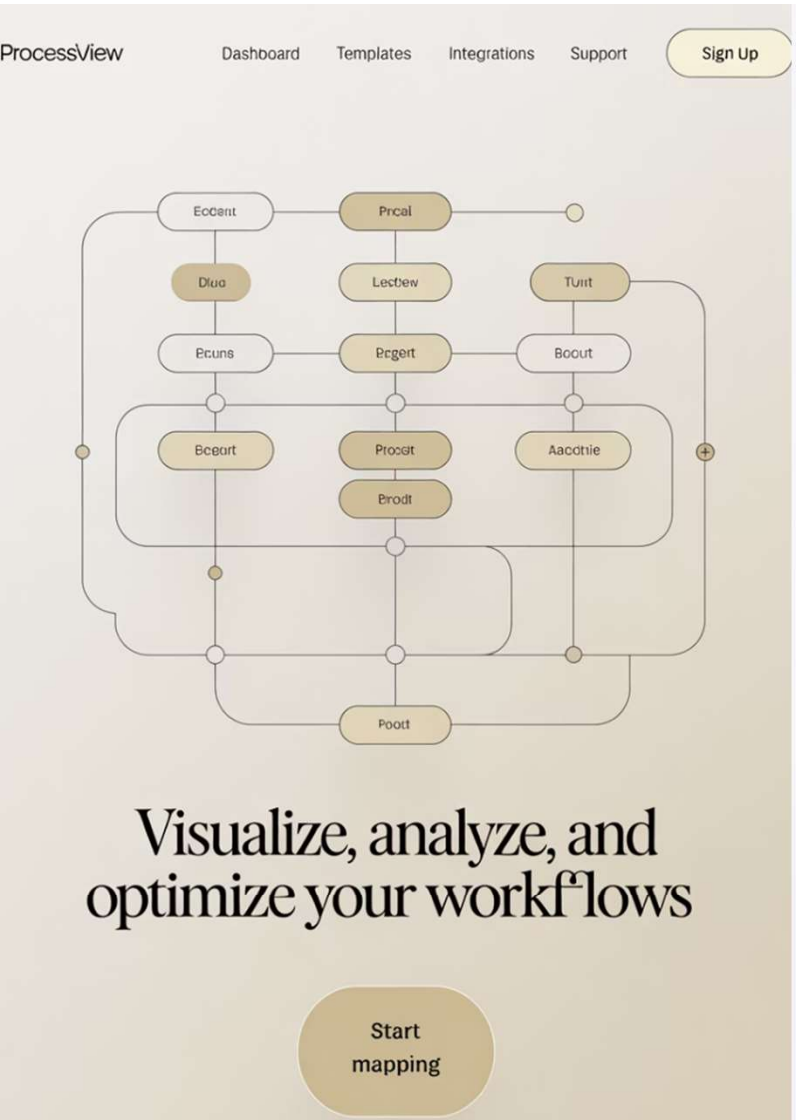
Coordinación departamental

Coordinaciones

Supervisión operativa

Personal Operativo

Ejecución de servicios



Mapa de Procesos

Procesos Estratégicos

Gestión Gerencial

Gestión Administrativa y Financiera

Procesos Claves

Prestación del servicio

Procesos de Soporte

Apoyo a operaciones principales

Procesos Claves en la Prestación del Servicio

Identificación de Necesidades

Análisis de requerimientos de partes interesadas

Evaluación de Satisfacción

Seguimiento de resultados terapéuticos

Planificación de Servicios

Diseño de programas de rehabilitación

Ejecución de Tratamientos

Aplicación de terapias especializadas

Procesos de Soporte y Apoyo

Gestión Documental

Historias clínicas y registros médicos

Soporte Tecnológico

Mantenimiento de equipos terapéuticos

Capacitación

Formación continua del personal

Logística

Gestión de insumos y materiales

Procesos de Evaluación y Mejora

Auditorías Internas

Verificación de cumplimiento

Análisis de Datos

Indicadores de gestión

Acciones de Mejora

Implementación de soluciones

Seguimiento

Verificación de efectividad

Misión

Atención integral

Tratamientos completos y personalizados

Eficiencia y eficacia

Optimización de recursos y procesos

Rehabilitación satisfactoria

Resultados positivos para usuarios

Procedimientos adecuados

Técnicas actualizadas y efectivas

Visión

IPS elegida en la Costa Caribe

Reconocimiento regional

Atención humanizada

Enfoque en la experiencia del paciente

Calidad y seguridad

Estándares superiores de servicio

Satisfacción de usuarios

Resultados medibles y positivos

Políticas de Calidad

Seguridad

Protocolos rigurosos para prevenir riesgos

Humanización

Trato digno y cercano con pacientes

Mejora continua

Evaluación y optimización permanente

Capacitación

Personal actualizado en mejores prácticas

Valores Institucionales

Responsabilidad

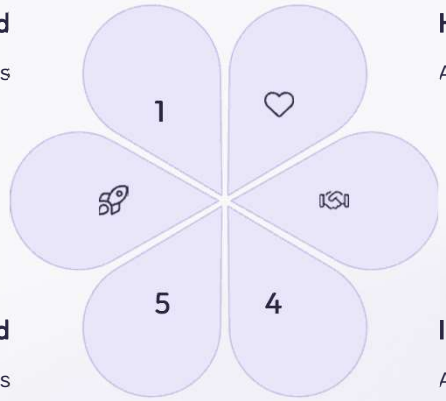
Compromiso con nuestras acciones

Confianza

Relaciones basadas en credibilidad

Honestidad

Transparencia en todas las acciones



Humanización

Atención centrada en la persona

Lealtad

Fidelidad a principios institucionales

Integridad

Actuación ética consistente

SIAU

1

Punto de contacto

Interfaz directa con usuarios

24/7

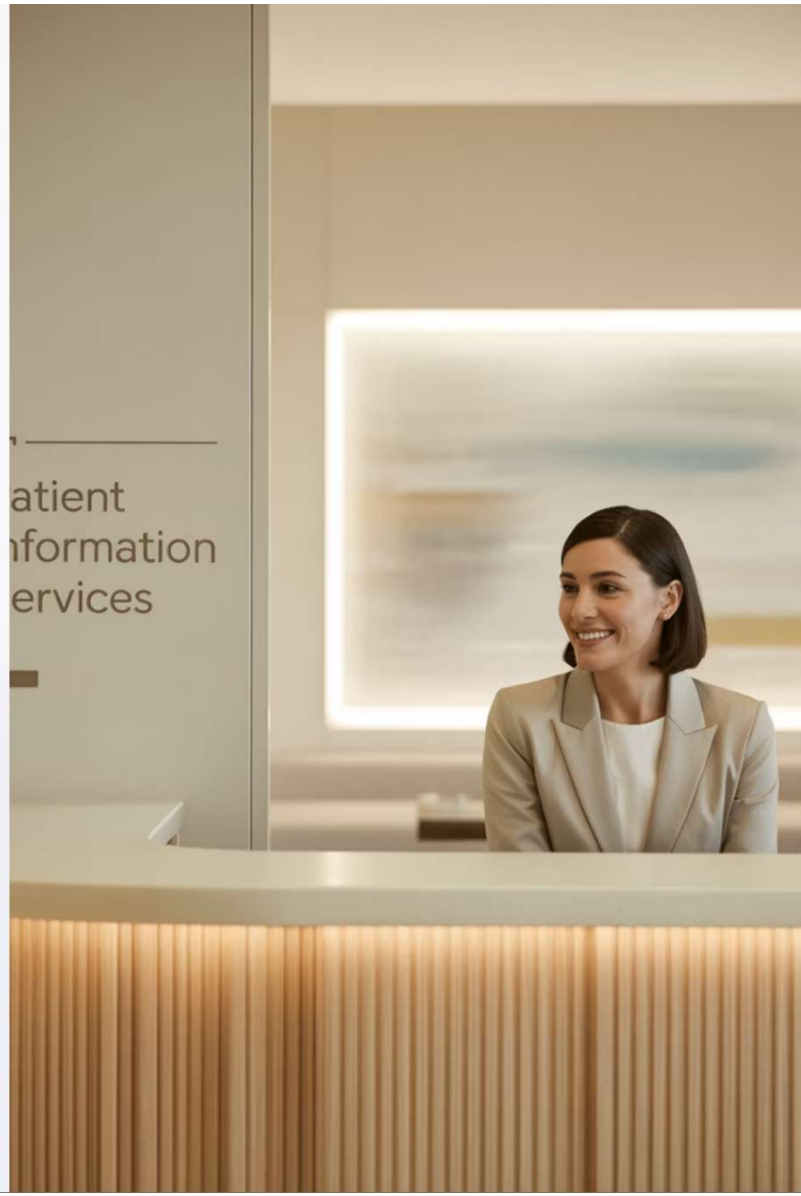
Disponibilidad

Atención permanente

100%

Satisfacción

Compromiso con experiencia positiva



¿Qué es SIAU?

Definición

Servicio de Información y Atención al Usuario

Iniciativa del Ministerio de Salud

Propósito

Fortalecer calidad de servicios

Canal para peticiones y sugerencias

Base

Información proporcionada por usuarios

Demandas, quejas y reclamaciones

Objetivo de SIAU

1

Atención preferente

Sin discriminación a grupos vulnerables

Protección especial

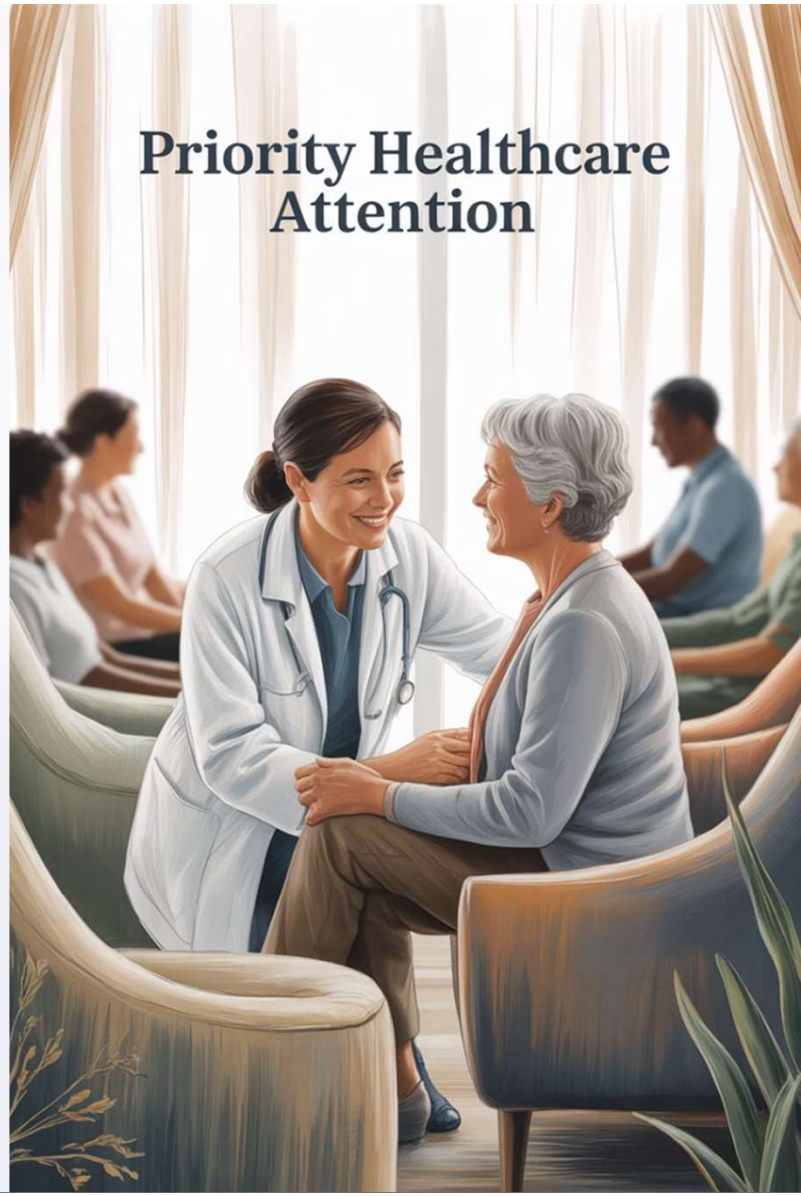
Niños, adultos mayores, embarazadas

Inclusión

Personas con discapacidad, víctimas de violencia

Verificación de derechos

Cumplimiento de normativas de atención



Procedimientos de Atención al Usuario

Orientación

Servicios, horarios y requisitos

Información de beneficios

Atenciones incluidas en planes de salud

Requisitos de acceso

Condiciones para recibir servicios

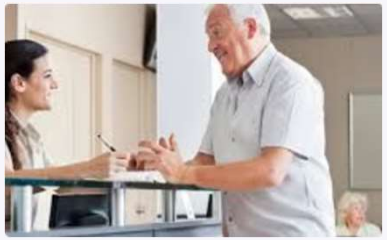
Promoción de derechos

Difusión de derechos y deberes

Funciones

Atención personalizada

Resolución oportuna de peticiones



Estrategias de no discriminación

Humanización de servicios

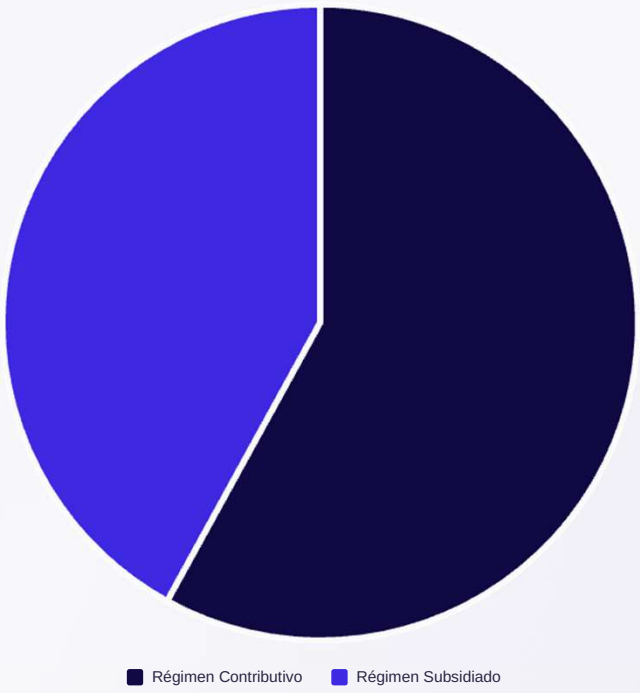
Gestión de información

Análisis cualitativo y cuantitativo

Atención Preferencial al Usuario

Niños y adolescentes	Embarazadas	Adultos mayores
Víctimas de violencia	Personas con discapacidad	Desplazados

Asociaciones de Usuarios



Agrupaciones de afiliados que velan por la calidad del servicio

¿Dónde Funcionan las Asociaciones de Usuarios?

IPS y ESE

Vigilan prestación y calidad de servicios

EPS

Monitorizan obligaciones administrativas

ARS

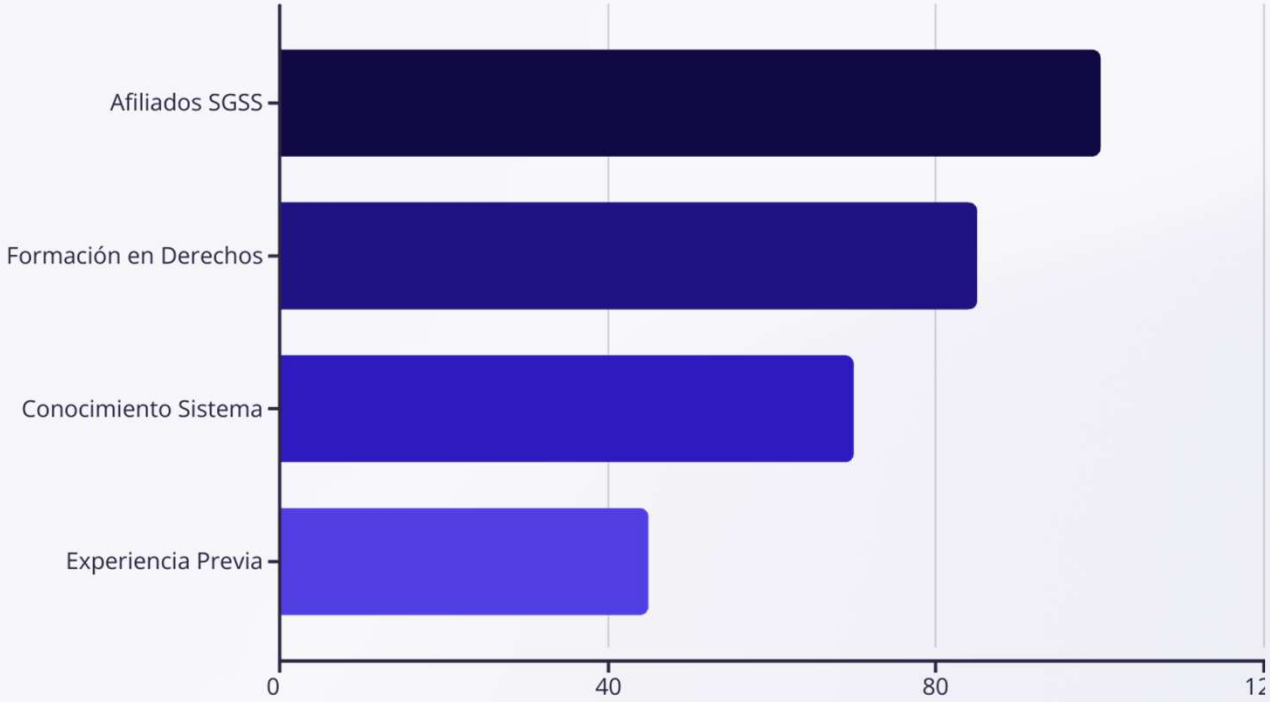
Supervisan contratos y calidad

ESS

Vigilan cumplimiento de normativas

4

¿Quiénes Pueden Pertenecer?



Comité de Ética

Finalidad

Humanización en atención a pacientes

Mejoramiento de calidad del servicio

Composición

Equipos multidisciplinarios

Profesionales de diversas áreas

Funciones

Asesorar sobre aspectos éticos

Formular recomendaciones para toma de decisiones