

PLANEACIÓN ESTRATEGICA

SGC ISO 9001:2015 — Servicio de Rehabilitación



MISIÓN

Razón de ser de la organización

Prestamos servicios de salud integrales (enfermería, apoyo terapéutico, consulta médica y atención al paciente en fase terminal) a personas que requieren atención en su entorno familiar y social.

Actuamos con enfoque centrado en el paciente, garantizando seguridad, oportunidad, continuidad y humanización en cada intervención, con talento humano competente y procesos controlados que dan cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios del Sistema Obligatorio en Salud de Colombia.



VISIÓN

Proyección a mediano plazo

Para el año 2032 seremos reconocidos como una IPS a nivel nacional, acreditada en calidad, por la excelencia en la atención humanizada y oportuna de pacientes, la innovación en procesos diagnósticos y terapéuticos, y la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión de Calidad; contribuyendo al bienestar de nuestros pacientes y a la sostenibilidad del sistema de salud.

POLÍTICA DE CALIDAD

Compromiso de la alta dirección

CLINICOS se compromete a prestar servicios integrales de apoyo terapéutico en las áreas de rehabilitación en: terapia física-integral, rehabilitación neurológica de baja-media complejidad y terapia respiratoria; brindando una atención segura y oportuna para la satisfacción de las necesidades de los pacientes y partes interesadas; a través del cumplimiento de los requisitos aplicables; con talento humano competente y buscando la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

OBJETIVOS DE CALIDAD



- **SEGURIDAD**

Reducir la tasa de eventos adversos prevenibles en un 20 % anual mediante la implementación de protocolos de seguridad del paciente en todos los servicios.



- **SATISFACCIÓN**

Mantener un índice de satisfacción del usuario igual o superior al 90 % en las encuestas semestrales de percepción del servicio.



- **OPORTUNIDAD**

Garantizar oportunidad menor o igual a dos días las visitas programadas se realicen dentro de las franjas horarias pactadas con el paciente. En todos los servicios. Tiempo de entrega de información.



- **COMPETENCIA**

Proporcionar formación continua a nuestros colaboradores con el fin de mantener y potenciar sus competencias.



- **MEJORA CONTINUA**

Cerrar el 80 % o más de las no conformidades y acciones correctivas y acciones de mejora en los plazos definidos, con verificación de eficacia documentada.



- **Propender por las relaciones mutuamente beneficiosas con nuestro proveedor.**



- **Mejorar continuamente el desempeño de Clínicos, buscando la rentabilidad y sostenibilidad financiera.**



- **CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS APLICABLES** – Cumplir al 100 % con los requisitos legales, normativos y del sistema de gestión de calidad que aplican a la organización.



- **INNOVAR Y UTILIZAR** herramientas tecnológicas que permitan mejorar nuestros procesos, ampliando así nuestra oferta para atraer clientes potenciales.

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Prestación de los servicios integrales de apoyo terapéutico en las áreas de rehabilitación en terapia física integral de baja-media-alta complejidad, rehabilitaciones neurológicas de media-baja complejidad y terapia respiratoria ambulatoria.

EXCLUSION



Diseño y desarrollo de productos/servicios

La IPS no diseña ni desarrolla nuevos servicios terapéuticos. Los protocolos, guías de manejo y procedimientos clínicos utilizados en rehabilitación física integral, neurológica y respiratoria están determinados por normativa sanitaria colombiana (Resoluciones del Ministerio de Salud), guías de práctica clínica basadas en evidencia, y estándares profesionales establecidos externamente. La organización adopta e implementa estos lineamientos, pero no ejecuta un proceso formal de diseño y desarrollo.



Se excluye el requisito 8.3 Diseño y Desarrollo de productos y servicios, dado que los servicios de rehabilitación física integral, neurológica y respiratoria se prestan bajo protocolos clínicos, guías de práctica clínica y normativa sanitaria vigente, sin que la organización ejecute procesos de diseño y desarrollo de nuevos servicios.

MAPA DE PROCESOS

SGC ISO 9001:2015 — Servicio de Rehabilitación

MAPA DE PROCESOS

SGC ISO 9001:2015 · Servicio de Rehabilitación



NUESTRO COMPROMISO ES TU BIENESTAR

ORGANIGRAMA

SGC ISO 9001:2015 — Servicio de Rehabilitación











