

**ATENCIÓN DE NECESIDADES DE
INSTALACIÓN, TRASLADO O
MANTENIMIENTO CORRECTIVO A LA
DOTACIÓN****1. OBJETIVO**

Contribuir en la garantía de la seguridad y la prestación continua de los servicios de salud a los usuarios del Hospital San Rafael de Itagüí mediante la atención de necesidades de instalación, traslado o mantenimiento correctivo a la dotación al servicio de la E.S.E.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al área de Ingeniería Clínica y Mantenimiento, así como a la dotación existente dentro de las instalaciones de la institución, incluyendo áreas asistenciales, oficinas, áreas accesorias, área de producción de aire medicinal en sitio por compresor y central de gases medicinales.

3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO


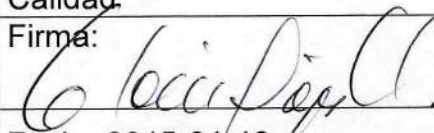
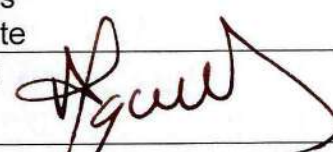
Son responsables de la implementación y mantenimiento de este procedimiento el líder de Servicios Operativos, el Bioingeniero o Ingeniero Biomédico, el Responsable de mantenimiento y los Operarios de la dotación de la institución.

4. DEFINICIONES

Dotación: Para efectos de este procedimiento, se refiere a:

- Equipo industrial de uso hospitalario.
- Equipo biomédico.
- Muebles de uso administrativo y asistencial.

Mantenimiento correctivo: acción o serie de acciones que se centran exclusivamente en la corrección de los defectos que se presenten en el funcionamiento de los equipos y las instalaciones para a partir de ello, repararlos y devolverle la funcionalidad correcta.

Elaboró: Isabel Nájera Osorio Bioingeniera	Revisó: Gloria López Agudelo Asesora de Planeación y Calidad	Aprobó: Henri Philippe Capmartin Salinas Gerente
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 2014-12-17	Fecha: 2015-01-19	Fecha: 2015-01-28

Mantenimiento hospitalario: actividad técnico-administrativa dirigida principalmente a prevenir averías y a restablecer la infraestructura, así como la dotación hospitalaria a su estado normal de funcionamiento.

Mantenimiento interno: Se refiere al mantenimiento realizado por el personal contratado para la prestación del servicio de manera continua y presencial en la institución.

Mantenimiento externo: Se refiere al mantenimiento realizado por personal contratado para la prestación del servicio por evento.

5. ENTRADAS

INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Necesidad de instalación, traslado o mantenimiento correctivo a la dotación asignada al personal de servicio técnico.	Área de Ingeniería Clínica	- Necesidades registradas en el formato "Solicitud de servicio técnico (F_02_GT-2)" y debidamente priorizadas.

6. CONTENIDO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
Ejecución de la solicitud de servicio técnico	Asistir al área reportante para evaluar la solicitud de servicio técnico y programar su ejecución de no ser posible su realización inmediata.	Técnico de mantenimiento	
	Verificar si el equipo o mueble se encuentra en garantía o en contrato con una empresa externa: Se encuentra en garantía o en contrato con una empresa externa: Comunicarse con dicha empresa y programar el mantenimiento. No se encuentra en garantía o en contrato con una empresa externa: Continuar con la actividad siguiente.	Bioingeniero(a), Líder de mantenimiento, Técnico de mantenimiento	



**ATENCIÓN DE NECESIDADES DE
INSTALACIÓN, TRASLADO O
MANTENIMIENTO CORRECTIVO A LA
DOTACIÓN**

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
	<p>Identificar si la intervención puede ser realizada por personal interno o se requiere la participación de personal externo.</p> <p>La intervención puede ser realizada por personal interno: Coordinar con el personal de mantenimiento de la institución para la ejecución del mismo, quien analizará el bien que presenta la falla, evidenciando las necesidades para solventarla.</p> <p>La intervención requiere de personal externo: Cotizar el arreglo con por lo menos tres empresas y gestionar la contratación del servicio de acuerdo a la selección de propuesta más favorable.</p>	<p>Bioingeniero(a), Líder de mantenimiento, Técnico de mantenimiento</p>	<p>Cotizaciones de proveedores</p>
	<p>Evaluar la complejidad de la falla y con base en ello, definir si realiza la intervención en el área solicitante o se traslada al taller de mantenimiento. Si la solicitud es para un equipo biomédico, dejar evidencia de la salida del equipo en el formato "Control de equipos enviados a mantenimiento (F_03_GT-2)", el cual debe ser custodiado por cada uno de los servicios.</p>	<p>Técnico de mantenimiento</p>	<p>Control de equipos enviados a mantenimiento (F_03_GT-2)</p>
	<p>Reprogramar la actividad de no ser posible la realización del mantenimiento por falta de disponibilidad del área, marcar el equipo con la tarjeta "Equipo fuera de servicio" y enviar correo</p>	<p>Bioingeniero(a)</p>	<p>Correo electrónico</p>



**ATENCIÓN DE NECESIDADES DE
INSTALACIÓN, TRASLADO O
MANTENIMIENTO CORRECTIVO A LA
DOTACIÓN**

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
	electrónico al líder del proceso para dejar trazabilidad.		
	Entregar el trabajo realizado al personal del área intervenida y registrar en el formato "Solicitud de servicio técnico (F_02_GT-2)" las acciones ejecutadas, los repuestos utilizados y la duración de la actividad, solicitando firma de recibido a satisfacción.	Bioingeniero(a)	Solicitud de servicio técnico (F_02_GT-2)
Evaluación y registro del servicio técnico	Recibir informes generados por el proveedor y las solicitudes de mantenimiento diligenciadas por el personal interno.	Auxiliar de ingeniería o mantenimiento	
	Registrar la información del cumplimiento y seguimiento de medidas cuando aplique, para generar tendencias.	Bioingeniero(a), Responsable de mantenimiento	Mesa de ayuda (Software)
	Digitalizar los registros de soporte y archivarlos por consecutivo.	Auxiliar de ingeniería o mantenimiento	Carpeta Medio magnético
	Actualizar cada dos (2) meses en el historial de cada equipo, la actividad realizada.	Bioingeniero(a)	Hoja de vida de equipo clínico (F_02_GT-1) (Medio magnético)
Seguimiento al mantenimiento correctivo	Generar conceptos relacionadas con la gestión de la tecnología o muebles de uso administrativo y asistencial (concepto de baja, traslado o reposición del equipo).	Bioingeniero(a), Responsable de mantenimiento	Concepto de baja, traslado o reposición del equipo
	Presentar concepto al líder del servicio y área de inventarios en los casos donde sea necesaria su intervención, quienes	Bioingeniero(a)	Correo electrónico

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
	procederán de acuerdo a lo establecido dentro de su gestión.		

7. SALIDAS

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
Necesidades de instalación, intervención menor o mantenimiento correctivo atendidas.	Todas las áreas y servicios de la institución	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidades de servicio técnico atendidas teniendo en cuenta la normatividad legal vigente en habilitación de servicios de salud y la priorización definida por la institución. - Mantenimientos realizados debidamente evidenciados. - Hojas de vida de equipos actualizadas con las actividades realizadas a los mismos.

8. ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES

- El formato "Solicitud de servicio técnico (F_02_GT-2)" debe ser completamente diligenciado una vez es atendida la necesidad.
- La escala de calificación para la satisfacción, establecida en el formato "Solicitud de servicio técnico (F_02_GT-2)" se pondera de la siguiente manera:

- 1: Muy insatisfecho.
- 2: Insatisfecho.
- 3: Indeciso.
- 4: Satisfecho.
- 5: Muy satisfecho.

Para efectos de medición, el cliente interno se considera satisfecho cuando califica el servicio de 4 ó 5.

- Las responsabilidades en la implementación de este procedimiento se distribuyen de la siguiente manera.

Servicios operativos: Realizar las actividades propias de seguimiento.

Ingeniería Clínica:

- Recibir las solicitudes y gestionar y ejecutar las actividades tendientes a su solución.
- Velar por el buen funcionamiento de los bienes de la institución.

Operarios de los bienes e infraestructura:

- Usar adecuadamente los bienes.
- Vigilar permanentemente la dotación.
- Reportar cualquier anomalía presentada en la dotación.

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA (*)

CÓDIGO	NOMBRE
Decreto 1769 de 1994, Ministerio de Salud.	Por el cual se reglamenta el artículo 90 del decreto 1298 de 1984. Regula los componentes y criterios básicos para la asignación y utilización de los recursos financieros, 5% del presupuesto total, destinados al mantenimiento de la infraestructura y de la dotación hospitalaria en los hospitales públicos y en los privados en los cuales el valor de los contratos con la Nación o con las entidades territoriales les representen más de un treinta por ciento (30%) de sus ingresos totales.
Circular Externa N°029 de 1997, Superintendencia Nacional de Salud.	Inspección, vigilancia y control en la asignación y ejecución de los recursos destinados al mantenimiento hospitalario y en la elaboración y aplicación de los planes de mantenimiento hospitalario en las instituciones prestadoras de servicios de salud hospitalarios de su jurisdicción.
Resolución 2003 de 2014, Ministerio de Salud y Protección Social.	Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud.



10. CAMBIOS

FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
2009-11-10	Se amplía el alcance a Sistemas de Información – Se modifica el nombre a Mantenimiento Correctivo de Equipos.	Carolina Velásquez Bolívar Coordinadora de Mantenimiento
2010-11-17	Se incluyen riesgos y puntos de control	Carolina Velásquez Coordinadora de Mantenimiento
2015-01-28	Actualización del procedimiento conforme a la estructura documental adoptada por la institución.	Isabel Najera Osorio - Bioingeniera

11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
Anexo 1	Tarjeta equipo fuera de servicio.
F_02_GT-2	Solicitud de servicio técnico.
F_03_GT-2	Control de equipos enviados a mantenimiento.

COPIA CONTROLADA

ANEXO 1

TARJETA EQUIPO FUERA DE SERVICIO

PRECAUCIÓN

**EQUIPO
FUERA DE
SERVICIO**

Aviso colocado por:

Fecha:

Hora:

NO RETIRAR ESTA TARJETA
VER EL DORSO

PRECAUCIÓN

ESTA TARJETA SOLO PUEDE
SER UTILIZADA POR
PERSONAL DE SERVICIO
TÉCNICO Y SERÁN LOS
ÚNICOS QUE PODRAN
QUITARLA DE SU LUGAR UNA
VEZ FINALIZADOS LOS
TRABAJOS
CORRESPONDIENTES

COPIA CONTROLADA

ANEXO 2
SOLICITUD DE SERVICIO TÉCNICO

	Formato		Código	F_02_GT-2
	SOLICITUD DE SERVICIO TÉCNICO		Versión	2
			Vigencia	2014-12-17
			Solicitud N°	
FECHA DE SOLICITUD:		NOMBRE SOLICITANTE:		CARGO:
SEDE	AREA	UBICACIÓN	TIPO	Infraestructura
1 2			Equipo Biomédico Equipo industrial	Otros
MARCA		MODELO	SERIE	N° INVENTARIO
DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD:				PRIORIDAD
ASIGNADO A:				
TRABAJO REALIZADO:				
OBSERVACIONES:				
MATERIALES / REPUESTOS UTILIZADOS				
Item	Cantidad	Item	Cantidad	
FECHA DE INICIO DE TRABAJO:		FECHA DE FIN DE TRABAJO		
HORA INICIO:		HORA FINALIZACION:		
NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN EJECUTA:				
NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN RECIBE:				
FECHA DE RECIBIDO:				
CALIFICACION DEL SERVICIO (1 LA MAS BAJA - 5 LA MAS ALTA):				
	1	2	3	4

