



Colegio Tecnólogo Médico del Perú

Manual de

Evaluación de

Certificación de

Calidad de Atención

Profesional





Colegio Tecnólogo Médico del Perú

Manual de Evaluación de Certificación

de Calidad de

Atención Profesional

1.- IMPORTANCIA

La entrega del certificado de calidad a los Centros de Atención que presten servicios de Tecnología Médica, es un reconocimiento Institucional otorgado a estos centros, por ello destacaría públicamente a las mencionadas empresas que brindan dichos servicios, el cual se verificaría que cumplan con las normativas y los estándares de calidad establecidos en esta área, entre ellos que los profesionales de la salud que laboran en el Centro de Atención cuentan con todos los requisitos de Ley para ejercer la profesión de Tecnología Médica.

Por otro lado, es de importancia que el Centro de Atención de Servicios de Tecnología Médica cumplan con las normas legales, aplicables en cada actividad profesional de las seis áreas de intervención del Profesional. De hecho, si no se hace así, pueden imponerse a la entidad sanciones, de las cuales requieran de un plan de mejoras para evitar el cierre de las mismas en casos más graves.

Hay que tener en cuenta que requerir el certificado de calidad es de manera voluntaria. Cuando la empresa tiene el interés e iniciativa de querer demostrar que no solo cumple con la legalidad, sino también con los estándares de calidad mediante el proceso de evaluación.

2.- OBJETIVOS:





Colegio Tecnólogo Médico del Perú

- *Estandarizar el Proceso de Evaluación del Certificado de Calidad de Atención Profesional, en todos los Consejos Regionales.*
- *Favorecer el conocimiento de los procesos de evaluación del Certificado de Calidad de Atención Profesional.*

3.- ÁMBITO DE APLICACIÓN:

El presente manual es de aplicación a las entidades que presten servicios de Tecnología Médica en cualquiera de sus seis áreas profesionales, ya sea en forma integrada, total o parcial e individual, a nivel nacional.

En el presente manual cuando se haga referencia a entidad o entidades prestadoras de servicios de Tecnología Médica se refiere al Centro o Centros de Atención de Tecnología Médica.

4.- PROCESO DE EVALUACIÓN:

La evaluación consistirá en la verificación en cuanto la entidad cumpla con todas las autorizaciones requeridas por las autoridades competentes respectivas: MINSA, Municipalidades, INDECI, Colegio Tecnólogo Médico del Perú, SUNARP, SUNAT y RENIPRESS.

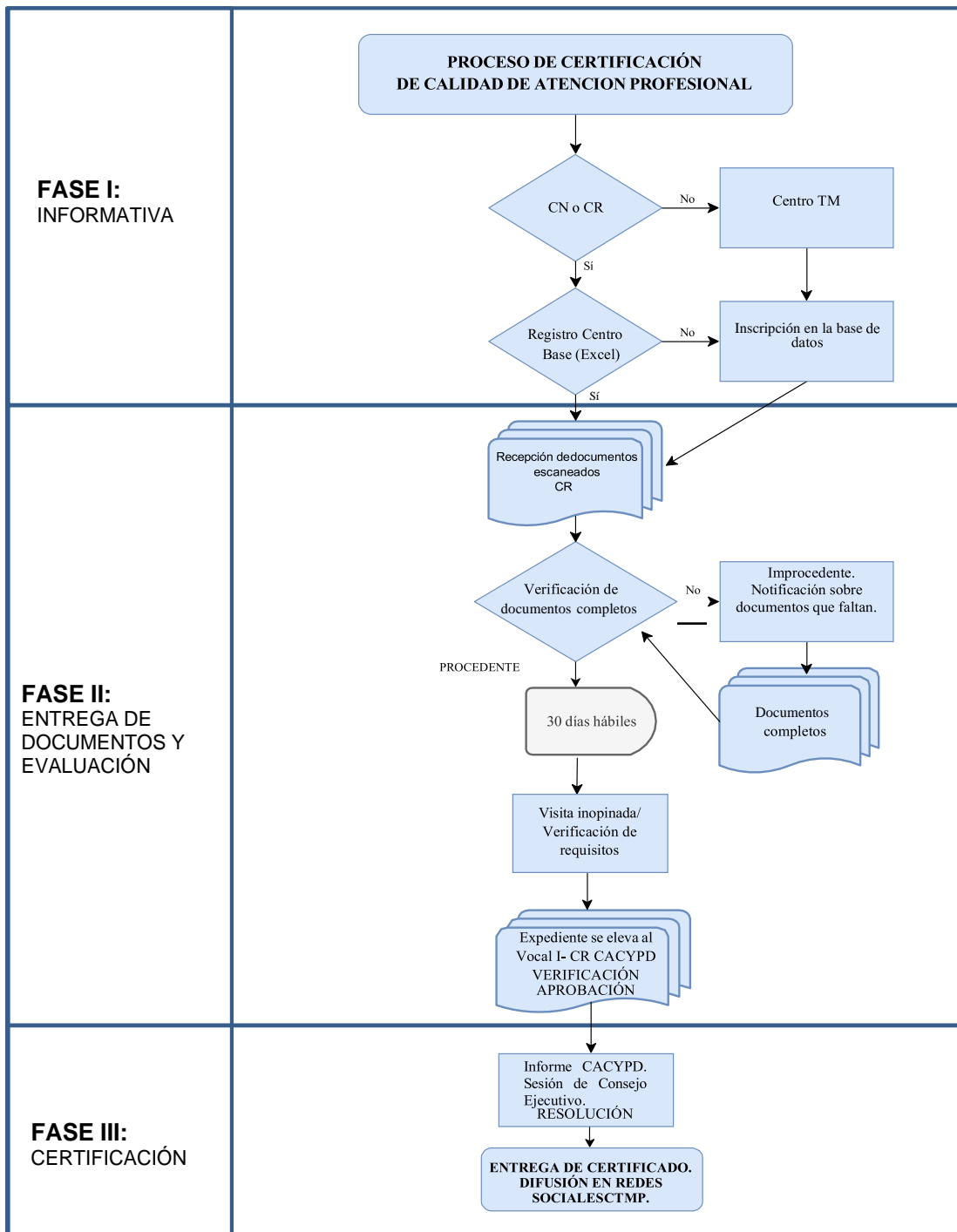
Así como verificar el cumplimiento de los Protocolos de Bioseguridad y Protocolo de Atención al Cliente.





Colegio Tecnólogo Médico del Perú

5.- FLUJOGRAMA:





Colegio Tecnólogo Médico del Perú

5.1 FASE INFORMATIVA

Antes de la fase de entrega de documentos y evaluación, se da una fase en la cual los representantes de los Centros de Atención que presten servicios de Tecnología Médica puedan interactuar con el Consejo Regional o Consejo Nacional del Colegio Tecnólogo Médico del Perú, para cumplir con todos los requisitos para la certificación.

5.2 ENTREGA DE DOCUMENTOS Y EVALUACIÓN

5.2.1 SOLICITUD DE EVALUACIÓN

Los Centros de Atención de Servicios de Tecnología Médica, presentará su solicitud dirigida al Decano Nacional, requiriendo la evaluación a fin de obtener el Certificado de Calidad de Atención Profesional, anexando las copias de la siguiente documentación:

- Licencia de Letrero vigente. (Si tuviese letrado).
- Licencia Municipal (vigente).
- En caso la solicitante persona jurídica, la copia literal de la partida registral (vigente).
- Inscripción en el Registro Nacional de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (RENIPRESS).
- Ficha RUC
- Licencia de Defensa Civil. (INDECI) (vigente).
- Protocolo de Bioseguridad del Centro de Atención de Servicios de Tecnología Médica.
- Protocolo de Atención al Cliente del Centro de Atención de Servicios De Tecnología Médica.
- Constancias de habilidad de los Profesionales Tecnólogos Médicos que laboran o prestan servicios en el Centro de Atención de Servicios De Tecnología Médica.
- Curriculum Vitae de los Profesionales y colaboradores del Centro de Atención de Servicios De Tecnología Médica.





Colegio Tecnólogo Médico del Perú

- *El pago por derecho de Certificación de Certificado de Calidad de Atención Profesional.*

La solicitud se presentará al Consejo Regional correspondiente del Colegio Tecnólogo Médico del Perú, donde geográficamente se ubique el Centro de Atención de Servicios De Tecnología Médica.

Si el Centro de Atención de Servicios De Tecnología Médica tiene varios establecimientos, el Certificado de Calidad de Atención Profesional será por cada uno.

5.2.2 EVALUACIÓN:

El Comité de Asuntos Contenciosos y Procedimientos Disciplinarios de los Consejos Regionales evaluará la solicitud y documentación presentada, si es procedente, el Vocal I del Consejo Regional procederá a la visita presencial sin aviso dentro del tiempo no mayor de 30 días hábiles de ser aceptada la solicitud, para la constatación de la aplicación de los Protocolos de Bioseguridad, conforme a la normativa del MINSA, así como el Protocolo de Atención al Cliente descrito por la entidad, y finalmente el cumplimiento de la totalidad de requisitos.

Una vez realizada la visita, el Vocal I del Consejo Regional procederá en sesión del Comité de Asuntos Contenciosos y Procedimientos Disciplinarios a realizar los descargos de los sucesos encontrados; previo consenso el Comité con mayoría simple de votos concluirá si la entidad esta “apta o no apta” para recibir la certificación, la decisión debe quedar registrada en el Acta.


En caso el Comité de Asuntos Contenciosos y Procedimientos Disciplinarios declare a la entidad no apta para la entrega de la certificación, El Vocal I del Consejo Regional procederá a emitir informe a la entidad detallando las causales de la decisión, dándole un plazo de 15 días hábiles para que subsane las observaciones detalladas en el informe; plazo que a solicitud del





Colegio Tecnólogo Médico del Perú

presentante puede ser prorrogable por un tiempo igual; y de no de presentarse el escrito de subsanación se archivará el procedimiento.




En caso el Comité de Asuntos Contenciosos y Procedimientos Disciplinarios de los Consejos Regionales declare apta a la entidad para la certificación, él Vocal I del Consejo Regional procederá a emitir informe al Consejo Nacional, consignando la documentación presentada por la entidad.

Por otro lado, Vocalía I del Consejo Nacional, realiza la verificación y traslada a sesión de Consejo Nacional para aprobación del informe y certificación de la Entidad.

5.3. CERTIFICACIÓN:

Una vez aprobado en sesión, el Consejo Nacional, procederá al envío del Certificado de Calidad de Atención Profesional al Consejo Regional correspondiente, para la entrega al Centro solicitante.

El Consejo Regional correspondiente, procederá a la difusión de la entrega de la certificación, mediante sus redes sociales.



El Consejo Regional realizará las coordinaciones con el Centro de Atención de Tecnología Médica y el Consejo Nacional, para la promoción de la publicidad de la entidad en los medios de comunicación del CTMP Nacional y Regional.

6. ÁREAS DE EVALUACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PROFESIONAL DEL CTMP

- *Cumplimiento de la normativa exigidas por las autoridades Municipales, INDECI, SUNARP, SUNAT, CTMP y RENIPRESS.*





Colegio Tecnólogo Médico del Perú

- *Protocolos de Bioseguridad Laboral: Basados a las normativas vigentes del Ministerio de Salud.*
- *Protocolos de Sistema de Atención al Usuario: Son un conjunto único de reglas que explican la conducta y los procedimientos correctos que deben seguir los integrantes de una organización o empresa, respecto al trato con los clientes, la comunicación y otras formas de interacción.*

7. DIFUSIÓN Y PUBLICIDAD A LAS INSTITUCIONES CERTIFICADAS:

- *Publicación de propaganda elaborada por el Centro de Atención de Servicios de Tecnología Médica certificada, en todas las plataformas virtuales del Colegio Tecnólogo Médico del Perú a nivel Regional y Nacional.*
- *Esta publicación deberá ser aprobado por el Colegio Tecnólogo Médico del Perú y realizará dos veces al mes en cada plataforma virtual.*

8. EN CASO DE FALSEDAD DE INFORMACIÓN:

En el caso que la Institución cometa falsedad en la entrega de documentos, se procederá a pedido de parte o de oficio la denuncia respectiva ante el Comité de Ética del Consejo Regional del CTMP correspondiente; a fin de que se inicie el proceso disciplinario en caso de ser colegiado como la denuncia a los responsables del Centro que el caso competa.

9. RESPONSABILIDAD LEGAL:

Que, en caso de cualquier responsabilidad de negligencia en funciones de los Tecnólogos Médicos de un centro certificado no compete al CTMP, dejando en claro este punto en los certificados emitidos.





Colegio Tecnólogo Médico del Perú

ANEXO 01

ESTRUCTURA BÁSICA DE UN PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

I. Funciones del Centro de Atención de servicios de Tecnología Médica:

Es la descripción de las actividades a las cuales esta direccionada El Centro de Atención de servicios de Tecnología Médica

II. Objetivo:

Educar a los profesionales y colaboradores que laboran en el Centro sobre la política de atención al cliente, sabiendo cómo llevar un trato, mostrando una buena imagen de la Institución.

III. Alcance:

El presente protocolo se aplicará como estructura fundamental y adecuada para los profesionales y colaboradores de los Centros de Atención; con la ayuda de esta herramienta se establecerán normas internas y externas para la Institución, logrando así la optimización de sus labores.

IV. Funciones y Responsabilidades de los Empleados:

Es la descripción de las funciones y deberes de todos los empleados, así como también los detalles sobre la jerarquía organizacional en la empresa. Es probable que esto elimine cualquier confusión o ambigüedad sobre los roles y la responsabilidad de varios empleados, además de aclarar las líneas de comunicación, lo que lo haría efectivo y rápido. Las Instrucciones también deben incluir lo que la organización espera de los empleados y el trato que deben tener hacia los clientes y hacia otros compañeros de trabajo.





Colegio Tecnólogo Médico del Perú

V. **Reglamento:**

- *Uso adecuado del vocabulario.*
- *Ser educado con los usuarios y compañeros.*
- *Respetar el adecuado uso del uniforme Institucional.*
- *Portar la el carnet de identificación Institucional.*
- *Respeto a los horarios de atención al cliente.*

VI. **Etapas de Atención al Cliente:**

- **Apertura:** *Inicia con una bienvenida y un saludo que permita la acogida al cliente, de manera que se sienta tratado con respeto y consideración.*
- **Análisis y comprensión:** *El objetivo es escuchar las necesidades y peticiones realizadas por el cliente.*
- **Solución:** *En este punto se debe buscar la resolución de las inquietudes, buscando la satisfacción del cliente.*

Estas tres etapas deben cumplirse independientemente de los canales de comunicación que se utilicen para contactar con el cliente.

VII. **Estructura**

Descripción del organigrama del proceso de atención del cliente, desde la entrega de información, atención y entrega del servicio y producto.

VIII. **Guía de atención en correo web.**

IX. **Guía de atención telefónica**

X. **Guía de atención en el área de informes.**

XI. **Guía de atención en la atención del servicio.**

XII. **Guía de contingencia.**





Colegio Tecnólogo Médico del Perú

Acciones a realizar cuando las cosas no suceden de acuerdo al plan, ejemplo acciones frente a usuarios descontentos o inconformes. También debe delinear planes de contingencia para solucionar problemas que los usuarios puedan estar en controversia. La resolución de problemas y la recuperación del servicio son parte de este punto.

-----*

