MODELO DE ATENCION EN SALUD

HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA

"UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS"

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACION 2
1.1. MISIÓN 2
1.2. VISIÓN 2
1.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 3
1.4. PRINCIPIOS CORPORATIVOS 3
1.5. POLÍTICAS INSTITUCIONALES 5
1.6. DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO 7
1.7. MAPA DE PROCESOS 8
1.8. RESEÑA HISTORICA 8
1.9. SISTEMA INTEGRAL DE GESTION DE LA CALIDAD 9
2. INTRODUCCIÓN 10
2.1. MARCO LEGAL 10
2.2. DEFINICIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD 11
2.3. OBJETIVO DEL MODELO 11
2.4. ORIENTACIÓN DEL MODELO 11
2.5. PRINCIPIOS DEL MODELO 12
2.6. COMPONENTE Y ESTRATEGIAS DEL MODELO 13
2.7. NUESTROS SERVICIOS 14
2.8. ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS 16

1. PRESENTACION

El Hospital Departamental de Granada E.S.E. se encuentra ubicado en el municipio de Granada- Meta en la Calle 15 Entre 2 y 4 es una institución prestadora de salud de mediana complejidad, tiene una área de influencia que cubre la región del Ariari (Granada, San Juan de Arama, Fuente de oro, Puerto Lleras, Puerto Rico, Mesetas, La Uribe, Lejanías, San Martin, Vistahermosa, Cubarral, El Dorado, Puerto Concordia). Los usuarios (Aproximadamente 385.679) habitantes de estos Municipios, acuden a la E.S.E. con el fin de resolver sus problemas de Salud.

En la actualidad se cuenta con una infraestructura física moderna, equipo de tecnología de punta y un excelente talento humano, que permite brindara los usuarios una atención integral de excelente calidad.

El Hospital Departamental de Granada E.S.E., tiene diseñada estrategias para la prestación de servicios de Salud garantizando el acceso, optimizando el uso de los recursos y mejorando la calidad de los servicios que se prestan a la población, una de las estrategias es la implementar un modelo de atención coherente con las políticas institucionales y el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Por lo tanto el equipo de colaboradores, personal médico, administrativo y de servicios del Hospital Departamental de Granada E.S.E. le dan la bienvenida a nuestras instalaciones.

Este modelo de atención le informará y orientará respecto a los servicios que el **HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA E.S.E.** presta y de la forma como usted debe ser preparado para acceder a cualquiera de ellos, será una guía al interior del Hospital que le permitirá hacer un buen uso de todos y cada uno de los servicios aquí prestados, a la vez le da a conocer los **DERECHOS** y los **DEBERES** que como usuario tiene en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, seguros de que le será de gran utilidad en el momento en que así lo requiera.

1.1. MISIÓN

En el Hospital Departamental de Granada E.S.E. prestamos servicios integrales de salud en igualdad de oportunidades para toda la población, caracterizados por una atención segura, humanizada, con equidad y calidad, a través de un equipo multidisciplinario comprometido con la formación académica, buscando contribuir al desarrollo de la comunidad.

1.2. VISIÓN

En el 2020 el Hospital Departamental de Granada ESE será una institución reconocida a nivel regional y Departamental por un modelo en atención en salud

líder en Calidad, Humanización, Seguridad al paciente, uso eficiente de recursos y escenario de formación de talento humano.

1.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Desarrollar estrategias que eleven el nivel de compromiso de los servidores del Hospital Departamental de Granada ESE con respecto a las Políticas, Principios, del buen trato y la Humanización del mismo, desde la alineación de los proyectos de vida personales e institucionales, reforzando los conocimientos académicos de los empleados y ser en escenario de formación de talento humano.

- Promover acciones específicas en Seguridad del Paciente para minimizar la ocurrencia de eventos adversos y estas serán transversales a todos los procesos del Hospital Departamental de Granada ESE.

- Asegurar el mantenimiento y fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad del Hospital Departamental de Granada ESE mediante el uso de mecanismos que contribuyan a la mejora continua de los procesos.

1.4. PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Eficiencia:
Las actuaciones y procesos que se desarrollen dentro de la institución procurarán la productividad y el mejor aprovechamiento de los recursos disponibles con miras a la obtención de los mejores resultados posibles.

Transparencia:
Es el cumplimiento del quehacer como Entidad Pública de conformidad con los deberes y obligaciones a los que se ha comprometido con la sociedad y la comunidad.

Sentido de Pertenencia:
Entendido como el compromiso que se tiene para con la institución en relación con el cumplimiento de tareas, desempeño de funciones, ejecución de procesos y el uso y cuidado adecuado de los recursos de la institución.

Eficacia:
Es el grado de cumplimiento con responsabilidad y honestidad de las actividades asignadas y planificadas propias de cada funcionario con relación a los resultados obtenidos.

Lealtad:
El término leal es un adjetivo usado para identificar a un individuo fiel en base a acciones y comportamiento.

Honestidad:
La Honestidad es un valor ético positivo, que se asocia a la honra y a la transparencia, y que se sitúa en el polo opuesto a la corrupción, la mentira y la Falsedad.

Responsabilidad:
Es la capacidad de reconocer y aceptar las consecuencias de las decisiones tomadas libremente.
Es la obligación moral por cumplir con el deber asignado aportando lo mejor de sí mismo.

Tolerancia:
Respetar y aceptar las actitudes y comportamientos individuales, sociales o institucionales, entendiendo las diferentes opiniones y posiciones de cada uno, aun cuando no se compartan.

Respeto:
Es el valor fundamental para la convivencia social, respetar es estimar y considerar los derechos propios y de los demás, valorando las cualidades de los otros y el medio que nos rodea.

Compromiso:
Deber de participar activamente para el logro de la Misión Institucional de manera constante y responsable, entregando lo mejor de sí mismo.

Solidaridad:
Es actuar en unión, sintiendo como propias las causas, intereses y responsabilidades de otros, de manera desinteresada y oportuna, expresando un alto grado de integración, estabilidad interna, adhesión limitada y total a una causa, situación o circunstancia, que implica asumir y compartir por ella beneficios y riesgos.

1.5. POLÍTICAS INSTITUCIONALES

POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

"El Hospital Departamental de Granada E.S.E. se compromete al desarrollo y fortalecimiento del sistema de gestión integral de calidad con énfasis en una atención segura, humanizada y la optimización de los procesos en aras del mejoramiento continuo".

POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

"El Hospital Departamental de Granada E.S.E. ofrece un entorno seguro para los pacientes, en donde el riesgo de ocurrencia de un evento adverso es minimizado por medio de una cultura institucional proactiva".

POLÍTICA DE GESTIÓN DEL RIESGO

"El Hospital Departamental de Granada E.S.E. se compromete a adoptar mecanismos y acciones necesarias para evitar, reducir, mitigar o asumir cuando se materialice el riesgo, minimizando el impacto de las decisiones y acciones que toma la institución y sus miembros respecto al logro de los objetivos de los procesos y de la organización".

POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL

"El Hospital Departamental de Granada E.S.E. se declara amigo del medio ambiente velando por la protección y preservación ambiental en todos los niveles de la organización, en todos sus programas, proyectos y procesos, a través de la implementación de buenas prácticas ambientales, que eviten, minimicen, controlen y compensen la generación de impactos ambientales negativos, en el marco de la legislación ambiental vigente como derivados de su acción de prestador de servicios de salud".

POLÍTICA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

"El Hospital Departamental de Granada E.S.E. se compromete al desarrollo del ser humano que presta sus servicios en la entidad con el fin de conducir al personal a lograr altos estándares de desempeño en la labor que desarrolla la organización, incluyendo las actividades de apoyo a la formación de talento humano en salud".

POLÍTICA DE USO RACIONAL DE ANTIBIÓTICOS

"El Hospital Departamental de Granada E.S.E. implementa medidas que guían el uso prudente, y correcto de los antibióticos, buscando disminuir la aparición de

gérmenes multi-resistentes, promoviendo una atención en salud dentro del marco de la seguridad, mediante el uso racional y costo efectivo de los antimicrobianos".

- **POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN Y BUEN TRATO**

"El Hospital Departamental de Granada E.S.E. asume el compromiso de implementar una cultura de humanización que promueva un trato cálido, respetuoso, digno y confidencial a usuarios, familia y trabajadores".

- **POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

"El Hospital Departamental de Granada E.S.E hace expresa su decisión de fomentar la cultura del auto cuidado y seguridad en el trabajo con el fin de proteger la salud y garantizar un ambiente laboral seguro a todo el talento humano, independientemente de su forma de vinculación a la institución, de acuerdo a la normatividad vigente".

- **POLÍTICA ADMINISTRACIÓN DE PUERTAS ABIERTAS**

"El Hospital Departamental de Granada E.S.E. se compromete con la promoción de la participación ciudadana, facilitando la identificación de las necesidades y expectativas del cliente interno, los usuarios, sus familias y/o la comunidad en general para mejorar su satisfacción".

- **POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO**

"El Hospital Departamental de Granada E.S.E. adopta prácticas eficientes para la gestión de riesgos de la/ft que pueden incidir en su actividad y su entorno, consolidando una imagen sólida y transparente frente a los colaboradores, la sociedad y el Estado".

- **POLÍTICA INSTITUCIONAL PARA ACOGER LA ESTRATEGIA "INSTITUCIONES AMIGAS DE LA MUJER Y LA INFANCIA"**

"El Hospital Departamental de Granada E.S.E. se compromete a fomentar el desarrollo permanente de los diez pasos de la estrategia Instituciones Amigas de La Mujer y la Infancia en busca de mejorar la atención en salud y nutrición, disminuir los niveles de morbimortalidad materno-infantil, proteger los derechos humanos de los niños y de la mujer, con un enfoque diferencial y perspectiva de género."

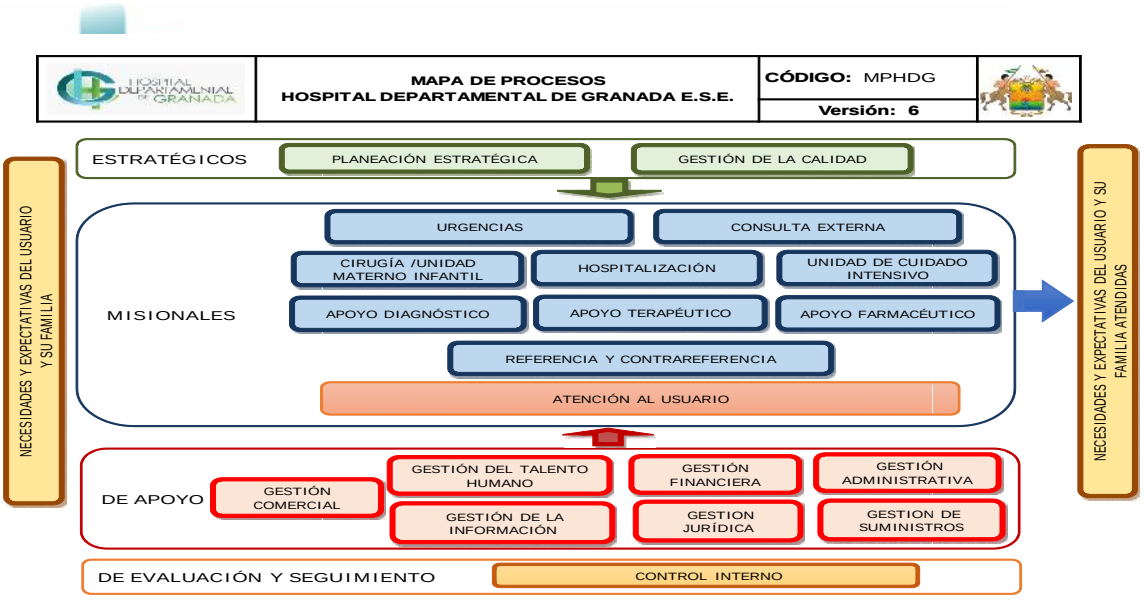
1.6. DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO

Como usuario del **HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA E.S.E.**, en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, usted tiene Derechos y Deberes que cumplir así:

DEBER	**DERECHOS**
Tengo el Deber de	**Tengo Derecho a:**
1. Tengo el deber de cuidar mi salud de manera integral	1. A elegir la Institución y los médicos, según disponibilidad existente y nivel de atención
2. Tengo el deber de dar un trato amable y respetuoso al personal que me atiende	2. A recibir un trato digno y amable y que sean respetadas las creencias y costumbres, que deben ser orientadas al respeto por la vida.
3. Tengo el deber de participar en las actividades programadas por el Hospital	3. A que la Historia Clínica sea un documento de manejo confidencial
4. Tengo el deber de asistir puntualmente las citas y en adecuadas condiciones de aseo	4. A recibirla mejor atención posible de acuerdo al nivel de complejidad del Hospital ya que se respeten decisiones del paciente en casos graves.
5. Tengo el deber de seguir las indicaciones del tratamiento, los cuidados en casa y formula médica.	5. A recibir información del costo del servicio y explicaciones en caso de solicitarlas.
6. Tengo el deber de hacer las sugerencias que considere para mejorar el servicio	6. A recibir o rechazar apoyo espiritual o moral de acuerdo al culto que se profese.
7. Tengo el deber de cuidar las instalaciones del Hospital y los equipos	7. A que se respete la voluntad de participaron o en investigaciones realizadas por el personal científico.
8. Tengo el deber de solicitar con respeto	8. A que se permita la presencia de los

información al personal del Hospital	Familiares o allegados, siempre que no interfieren el tratamiento.
9. Tengo el deber de dar información completa y veraz para mi atención	9. A que se respete la voluntad de negarse a la donación de órganos del paciente.
10. Tengo el deber de ser solidario con otros usuarios que requieran atención prioritaria por su gravedad.	10. A morir con dignidad y que se respete la voluntad del paciente en caso de enfermedad terminal.

1.7. MAPA DE PROCESOS



1.8. RESEÑA HISTORICA

El Hospital Departamental de Granada – Empresa Social del Estado es un establecimiento público del orden Departamental de mediana complejidad, dotado de Personería jurídica y autonomía administrativa y presupuestal. Su origen data del año 1955 cuando fue creado como Puesto de Salud posteriormente, en el año 1960 fue ascendido a Centro de Salud y en 1962 a Hospital Local de Primer Nivel de atención. En el año 1975 fue definido, mediante Resolución N°005427 del Ministerio de Salud, como sede de la Unidad Regional de Granada adscrita al Sistema Nacional de Salud la cual incluía, entre otros, los centros de atención de los

municipios de San Martín, Fuente de Oro, El Castillo, Puerto Lleras, Vista Hermosa, Lejanías, Mesetas y San Juan de Arama. En 1991 la institución es transformada en Hospital Departamental siguiendo las directrices generales de reorganización del Sistema de Salud planteadas desde la Ley 10 de 1990 y la ley 100 de 1993.El 25 de Noviembre de 1996 la Asamblea Departamental, mediante Ordenanza N° 105 y de acuerdo al Decreto 1876 de 1994 se conforma el Hospital Departamental de Granada como una Empresa Social del Estado y lo convierte en una entidad descentralizada con autonomía administrativa, financiera, autonomía presupuestal y representación legal propia. Desde entonces el Hospital funciona como una Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) de mediana complejidad.

1.9. SISTEMA INTEGRAL DE GESTION DE LA CALIDAD

El Hospital Departamental de Granada E.S.E. tiene implementado un Sistema Integral de Calidad, donde el eje central está basado en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud SOGCS y se siguen los lineamientos del, NTC ISO 9001:2015, , Gestión Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo.

HABILITACION: Los servicios que ofrece la institución se encuentran habilitados y se está trabajando constantemente en la revisión del cumplimiento de los requisitos dispuestos en los estándares.

AUDITORIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD: En la actualidad se tiene diseñado y se implementa un programa de Auditoria para el Mejoramiento Continuo de la Calidad donde se establecen dos ciclos de Auditorías Internas de Calidad, las cuales son de estricto cumplimiento. Los resultados de ellas permite establecer acciones de mejora.

ACREDITACION: El Hospital Departamental de Granada E.S.E. desde el año 2008 hace parte del proyecto de preparación del IPS para la acreditación y adopción del componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad. En el año 2012 se realizó el quinto ciclo de autoevaluación demostrando cada vez mayor conocimiento y avance en las metas propuestas. Para el año 2013 se tiene previsto implementar el nuevo Manual de Acreditación Ambulatorio y Hospitalario dispuesto por la Resolución 5095 de 2018.

SISTEMAS DE INFORMACION: El Hospital ha adecuado su sistema de información, según lineamientos del IMPS a través de la resolución 1446 del 2006, la resolución 256 del 2016, la circular 030 de la Superintendencia Nacional de Salud, el Decreto 2193 de 2004, la circular externa 049 de 2007 de la Superintendencia Nacional de Salud.

2. INTRODUCCIÓN

El Hospital Departamental de Granada E.S.E. adopta este modelo de Atención de Salud con el ánimo de dar respuesta a las necesidades y demandas en salud a la comunidad, usuarios y sus familias.

El Hospital Departamental de Granada E.S.E es una institución comprometida con la calidad en la prestación de los servicios de salud, y el cumplimiento de los requisitos y normas establecidas, por ello presenta su Modelo de Atención Integral el cual está articulado con los Aseguradores y demás entes e instituciones de salud del Meta, posibilitando ofrecer un servicio con atención diferencial, enfocado en la gestión de riesgos, salud familiar, cuidado, promoción y prevención, con el propósito de preservar, mejorar y rehabilitar las condiciones de salud integral de la población, estimulando la cultura del auto cuidado, prevención, seguimiento y control a los riesgos prioritarios en salud, mejorando la oportunidad, accesibilidad y calidad del servicio.

Este modelo es una orientación para los usuarios y aseguradoras con el fin de mantenerlos informados de cuales son servicios ofertados y como se puede acceder a dichos servicios.

2.1. MARCO LEGAL

- La ley estatutaria de salud, Ley 1751 del 2015 del ministerio de salud y protección social: En esta ley se regula la salud como derecho fundamental, además se establecen los mecanismos para su protección. Basados en el hecho de que la salud es integral, se deben contemplar las herramientas para implementar la ley estatutaria como la Política de atención integral en salud (PAIS), el Modelo integral de atención en salud (MIAS) y las Rutas integrales de atención (RIAS).

- El plan decena de salud pública: en una de sus diez dimensiones, en donde el Gobierno establece una serie de políticas públicas, acciones intersectoriales y comunitarias.

- Decreto 780 del 2016,Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social en el Capítulo 4 del título 3, se exige el modelo de prestación de servicios definido por el prestador como requisito mínimo que se debe tener en cuenta para negociación y suscripción de acuerdo de voluntades para la prestación de servicios.

- Resolución 2003 del 2014, establece los requisitos mínimo para habilitar servicios de salud.

- Documento ISBN958-97166-4-Política Nacional de Prestaciones de Servicios de Salud Ministerio de la Protección Social: En esta publicación se reafirma el interés del Gobierno Nacional por fortalecer la prestación de los servicios de salud bajo la premisa de lograr una efectiva y digna atención en Salud para la población, fin último y primordial del Estado y de todos los actores públicos y privados que hacen parte de esta red de servicios.

2.2. DEFINICIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD

Es una estrategia diseñada por el **HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA E.S.E.** acorde con su capacidad de infraestructura física, dotación, recurso humano, tecnológico y suficiencia económica, dentro de la red Nacional de Salud de Mediana complejidad de atención, para cumplirle a las aseguradoras y al usuario de acuerdo a un plan de beneficio acordados, entre el asegurado y la aseguradora y entre esta con la IPS (**HOSPITALDEPARTAMENTAL DE GRANADA E.S.E.)** a través de un contrato, acorde a las leyes y las normas que la regulan.

2.3. OBJETIVO DEL MODELO

El objetivo del Modelo es dar a conocer a nuestras partes interesadas el portafolio de servicios de la Institución y la forma de acceder a los mismos, además responder a las necesidades de la población del área de influencia, articular y armonizar acciones de atención individual y colectiva, actividades de salud ambiental y redes de apoyo social, alineado su gestión con el Modelo de Integral de Atención en Salud (MIAS) y ser partícipe activo de las iniciativas y proyectos intersectoriales que se ejecuten en la región con miras a satisfacer las principales necesidades de las comunidades de la región del Ariari.

2.4. ORIENTACIÓN DEL MODELO

La orientación general del Modelo de Atención considera los siguientes aspectos:

1. Gestión integral del riesgo en salud, articulando la salud pública, el aseguramiento y la prestación de servicios, con el fin de minimizar el riesgo y el manejo de la enfermedad de todos los habitantes del municipio de Granada y la Región del Ariari.

2. Diseño de una modalidad integral de la atención individual que incorpore las especialidades con que cuenta el Hospital Departamental de Granada E.S.E. según las necesidades de los beneficiarios del sistema sin distingos del régimen de afiliación.

3. Desarrollo e implementación de un portafolio de servicios de mediana complejidad.

4. Dar a conocer el portafolio de servicios a las EAPB, para ser parte de su red de servicios y planes de beneficios, de acuerdo a la capacidad y los acuerdos contractuales entre las partes.

5. Requisitos de contratación y entrenamiento continúo del Recurso Humano Administrativo y Asistencial para prestación de servicios de Salud.

6. Identificación y articulación de todos los recursos físicos, humanos y financieros del **HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA E.S.E.** con la Gobernación del Meta, las administraciones Municipales, aseguradoras y la comunidad en general.

7. El cuidado de la enfermedad, involucrando al individuo, comunidad, familia y medio ambiente en actividades, prácticas y conductas enfocadas a mitigar los riesgos en salud.

8. Un enfoque diferencial en la atención, teniendo en cuenta las particularidades y características población y territorio del área de influencia.

2.5. PRINCIPIOS DEL MODELO

1) Reconocer que el principal objetivo del Sistema es mejorar la salud de la población.

2) Promueve los enfoques de atención centrada en la comunidad, familia y usuario implementando sistemas de mejoramiento continuo de la calidad, como ideales de la prestación de servicios de salud.

3) Admite que la prestación de servicios de salud, se desarrolla en un escenario descentralizado, con definición de competencias, recursos y acciones de control de la prestación de servicios en las entidades territoriales.

4) Reconoce que la prestación de servicios se desarrolla en condiciones de ajuste fiscal y en un entorno de competencia.

5) Permite el diseño y aplicación de diferentes modelos de prestación de servicios, de manera que su organización de respuesta a las necesidades y condiciones particulares de la población, en especial a la que se encuentra en situación de vulnerabilidad.

6) Reconoce la necesidad de explorar y fortalecer todas las posibilidades que tienen las comunidades de organizarse para solucionar sus problemas de salud y de articular la respuesta de los prestadores de servicios de salud a las necesidades de sus usuarios.

2.6. COMPONENTE Y ESTRATEGIAS DEL MODELO

Teniendo en cuenta los Principios de Universalidad, Integralidad, Eficiencia y Calidad, el MODELO DE ATENCION EN SALUD del Hospital Departamental De Granada E.S.E. tiene el componente de:

ADMISION

Para acceder a cualquier servicio del HOSPITAL DEPARTAMENTAL GRANADA ESE usted debe presentar los siguientes documentos en original.

- **Presentación de documento de Identidad** (Cedula de ciudadanía para adultos, Registro Civil para menores de 7 años y Tarjeta de Identidad para menores de 18 años).

PARA USUARIOS DE EPSS y EPS (Por consulta Externa)

- Fotocopia remisión original u orden medica

- Fotocopia del documento de identidad**.**
- Autorización de servicios por parte de EPS-s

PARA USUARIOS CON ACCIDENTE LABORAL

- Formulario de reporte de trabajo debidamente diligenciado

PARA USUARIOS CON ACCIDENTE DE TRANSITO (SOAT)

- Seguro Obligatorio de Accidente de Transito
- Licencia de Conducción
- Informe de Policía de Transito
- Fotocopia de la cédula

PARA USUARIOS CON ACCIDENTE ESTUDIANTIL

- Carnet o Certificación que lo acredite como estudiante
- Formulario de reporte del accidente debidamente diligenciado.

En caso de no disponer de estos documentos a su ingreso, será admitido como paciente particular de forma temporal y dispondrá de las 12 horas hábiles siguientes para realizar dichos trámites.

PARA USUARIOS PARTICULARES

- Cancelación del respectivo servicio ambulatorio en forma previa según tarifas vigentes.
- En caso de servicios no ambulatorios abonos según tarifas establecidas.

Para evitar dificultades favor verifique con anterioridad que los datos de identificación registrados en su documento de identidad coincidan con los del Fosita y así se evita inconvenientes en el momento de la atención.

2.7. NUESTROS SERVICIOS

El Hospital Departamental de Granada ESE ofrece y presta los siguientes servicios.

AMBULATORIOS

Consulta Médica General, Medicina Especializada en:

- Ginecología
- Cirugía General
- Anestesia
- Pediatría
- Ortopedia
- Psiquiatría
- Oftalmología
- Medicina Interna
- Cardiología Pediátrica
- Psicología
- Cirugía Maxilofacial
- Neurocirugía
- Terapias (Física, Respiratoria)

- Fonoaudiología y/o Terapia de Lenguaje

URGENCIAS

- Consulta Médica General las 24 horas
- Cirugía General
- Ginecología
- Pediatría
- Medicina Interna
- Ortopedia

CIRUGIA: PROGRAMADA Y DE URGENCIAS CONSISTENTE EN:

- Atención del Parto
- Cesárea
- Legrado Ginecológico y Obstétrico
- Cirugía ginecológica
- Cirugía de Urología
- Cirugía de Ortopedia
- Cirugía de Oftalmología programada

HOSPITALIZACION EN:

- Pediatría
- Cirugía General
- Ginecología
- Medicina Interna
- Ortopedia

UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO

- Unidad de cuidado intensivo adultos
- Unidad de cuidado intensivo neonatal.

APOYO DIAGNOSTICO E IMAGENOLOGIA

- Laboratorio Clínico básico y especializado
- Patologías
- Electrocardiogramas
- Monitoreo fetal
- Rayos X convencional
- Ultrasonido (Ecografía convencional)
- Tomografías (TAC simple y contrastado)
- Mamografías

TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO Y MEDICALIZADO

- Horario de atención: Disponibilidad las 24 horas.

OTROS SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS ESPECIALIZADOS

- Ginecología: Colposcopias, Biopsias, Crioterapia y Conizacion
- Cardiología Pediátrica: Ecocardiograma pediátrico y neonatal

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

La oficina de Atención al Usuario e tiene como función recepción las peticiones (consultas, quejas, reclamos , sugerencias y felicitaciones) sobre la prestación de servicios que formulen los usuarios y resolver con suficiencia y oportunidad las diversas necesidades o demandas que estos presenten, mediante la generación de información e instrucción al usuario respecto a la misma o la gestión ante la dependencia institucional o lugar de la actividad que requiera el usuario y evaluar permanentemente la satisfacción del cliente.

Si durante su estadía en el Hospital Departamental de Granada E.S.E usted tiene alguna sugerencia, queja o reclamo, o si requiere información acerca de nuestros trámites y servicios, debe solicitar la presencia del funcionario encargado del SIAU; o utilice el buzón de sugerencias, depositando allí el formato donde registra la información. Para nosotros es muy importante conocer su concepto sobre la atención recibida. La oficina del Servicio de Información y Atención al usuario se encuentra ubicada en el primer piso del área de consulta externa con un horario de atención de 7:00 a.m. a 10:00 p.m. de lunes a Viernes , Sábados y Domingo de 8 Am a 12 m y de 2 p.m. a 6 p.m. ***Línea telefónica a la cual se puede acceder: Tel. 658 05 20***

2.8. ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS

SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

- El usuario ingresa al servicio por la puerta de Consulta externa
- Debe solicitar la ficha en el digiturno para ser atendido
- Una vez en la ventanilla será atendido por el funcionario para la asignación de cita, verificación de derechos o facturación de servicio.
- Si el usuario ha facturado cita con especialista debe dirigirse al consultorio correspondiente.
- El médico especialista orientara al usuario sobre el tratamiento a seguir, laboratorios, ayudas diagnosticas y consulta de control.

- Si el usuario requiere de atención del personal de enfermería recibirá orientación de los procedimientos a realizar, cuidados en casa y fecha de una próxima cita si la requiere.

SERVICIO DE LABORATORIO E IMAGENOLOGIA

- Cuando el usuario requiera de alguna ayuda diagnostica ingresara por la puerta principal.
- Debe dirigirse al módulo de Laboratorio a facturar.
- Entregará los documentos a la auxiliar ya sea de laboratorio o Imagenologia para ser atendido (a).
- Se orientara al paciente sobre el horario y lugar de entrega de resultados.

RECOMENDACIONES PARA TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO

- El horario para tomar o recibir la muestra de lunes a viernes en horario de 7:00 a.m. – 9:00 a.m. y fines de semana se cuenta con personal disponible desde el día viernes a partir de las 5:00 p.m. al día lunes 6:00 a.m.
- Si el examen que usted requiere es de VIH o HBsAg (Antígenos de Superficie), debe presentar la hoja de pretest que hizo la enfermera donde usted fue atendido(a).
- Preséntese en el punto de atención con la orden médica y copia de la factura.
- Por favor marque los recipientes donde trae la muestra de materia fecal, orina, esputo y demás, con su nombre completo en letra legible.
- Reclame el resultado de la prueba el día que le indique nuestro personal de laboratorio en horario de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. el mismo día de la toma del examen.

COMO TOMAR LAS MUESTRAS

MUESTRA DE ESPUTO

- Cepille sus dientes y enjuague bien la boca
- Tenga a mano un recipiente de boca ancha
- Tosa fuerte y deposite esa secreción en el recipiente. ATENCION solo la secreción, no la saliva.
- La muestra deber ser la primera del día al levantarse, en ayunas.

MUESTRA DE SANGRE

- No debe ingerir alimento durante las 10 horas anteriores a la toma de la muestra.
- No consuma alimentos grasos ni bebidas alcohólicas durante el día anterior a la toma de la muestra.
- El día que venga a realizarse la prueba, evite hacer ejercicio físico y absténgase de fumar.
- Informe a nuestro personal si está tomando algún medicamento.
- Siga todas las indicaciones suministradas por nuestro personal para la toma de la muestra.

MUESTRA DE ORINA

- Tan pronto se levante, lave bien la región genital con agua y jabón.
- Inmediatamente después, orine un poquito en el sanitario; retenga el resto y orine ahora directamente en el recipiente de la muestra.
- Cuando tenga suficiente cantidad retenga nuevamente la orina para continuar en el sanitario.

MUESTRA DE MATERIA FECAL

- Recolecte la muestra de materia fecal antes de que ésta caiga en el sanitario.
- Utilice un recipiente de boca ancha, con tapa y cierre hermético.

MUESTRA DE SECRECION VAGINAL

- Absténgase de mantener relaciones sexuales durante los tres días anteriores a la prueba.
- No se aplique cremas ni óvulos tres días antes del examen
- Báñese normalmente
- No se practique ducha vaginal el día del examen
- La muestra será tomada directamente por nuestro personal en el hospital

SERVICIO DE URGENCIAS

Tan pronto usted llegue a nuestro servicio de urgencias, debe ser registrado y seguidamente un Enfermero Profesional entrenado realizará la valoración de su estado de salud.

¿QUE ES EL TRIAGE?

Es un método científico de clasificación de las patologías o enfermedades, de acuerdo con su gravedad.

También tiene en cuenta el pronóstico del paciente, es decir, su estado de salud en las próximas horas, de acuerdo con el criterio del médico. El TRIAGE permite definir y priorizar qué paciente requiere atención más urgente, esto implica que se examine el paciente, se interrogue y se le tomen los signos vitales, lo cual le permitirá optar la decisión de clasificación del paciente en relación con su gravedad. Todos los hospitales utilizan este sistema para evitar congestiones en los servicios de urgencias y la mala utilización de los recursos disponibles.

TRIAGE 1: Requiere atención inmediata. La condición clínica del paciente representa un riesgo vital.
Color: Rojo
Tipo de atención Emergencia
Tiempo máximo de espera inmediata

TRIAGE 2: La condición clínica del paciente puede evolucionar hacia un rápido deterioro a su muerte, o incrementar el riesgo para la pérdida de un miembro u órgano.
Color: Amarillo
Tipo de atención: Urgencia
Tiempo no superior a 30 minutos

TRIAGE 3 La condición clínica del paciente requiere de medidas diagnosticas y terapéuticas en urgencias.
Color: Verde
Tipo de atención Prioritaria
Tiempo máximo de espera 45 minutos

TRIAGE 4: El paciente presenta condiciones médicas que no comprometen su estado general, ni presentan un riesgo evidente para la vida.
Color: Azul
Tipo de atención prioritaria o consulta externa por primer nivel de atención.

TRIAGE 5: El paciente presenta una condición clínica relacionada con problemas agudos o crónicos sin evidencia de deterioro que comprometa el estado general del paciente y no presenta el riesgo evidente para la vida o la funcionalidad de miembro u órgano.

IMPORTANTE:“ Los pacientes afiliados a las EPS’ s deben esperar que la hoja de diagnóstico o triage se envíe al correo electrónico a su respectiva EPS para la atención de la urgencia, requisito exigido por la EPS”

SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

Una vez le sea recibido definido por el médico tratante la conducta a seguir, se le asignará la habitación, en donde será recibido en el piso por una enfermera jefe quien le indicará los procedimientos a seguir y le hará la entrega de la habitación.

ENFERMERÍA El servicio de hospitalización está coordinado por una Enfermera Jefe, con el fin de proveerle una atención integral. En el momento que usted requiera de la enfermera en su habitación o en el baño por favor oprima el botón rojo (llamado de enfermería) que está en la parte superior de su cama o el cordón rojo que se encuentra en el baño de esta manera sabremos que usted necesita atención.

- No se permite el ingreso de alimentos.
- Si usted desea el Alta en contra del criterio del médico, el Hospital le proporcionará un modelo de solicitud que deberá diligenciar para poder retirarse de la institución.

FACTURACIÓN Y CAJA Posterior a su ingreso en piso, en el punto de facturación ubicado en el piso donde está hospitalizado usted o su familiar puede verificar el estado de su cuenta con el fin de que pueda realizar los abonos respectivos a la misma. Al ingresar a hospitalización, con el respaldo de una EPS´s, se requiere adelantar el trámite de autorización escrita de la hospitalización, durante el primer día hábil siguiente a su ingreso (vencido este plazo las aseguradoras no dan cubrimiento a la eventualidad). En caso contrario deberá asumir los servicios como paciente particular. Al momento de su salida usted o su familiar deberán acercarse al punto de facturación en donde el facturador- cajero le liquidará su cuenta, entregará factura, la cual deberá firmar y cancelar según el valor del copago. Cumplido este trámite, el facturador – cajero le entregará el recibo de pago y el facturador la boleta de salida que le será requerida por el vigilante al momento de su salida.

IMPORTANTE Recuerde traer documento de identidad.

SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN EN PEDIATRÍA

- Por seguridad y durante la hospitalización del menor, sólo se permitirá como acompañante a la madre.
- Para ingresar, deberán dejar en la portería un documento de identidad, a cambio se les asignará una ficha de control.
- No se permite el ingreso de alimentos. El hospital le ofrece la nutrición que él necesita, de acuerdo con su cuadro clínico y según las recomendaciones médicas.
- No se permite el ingreso de teteros o biberones.
- Para menores de seis meses de edad, el hospital recomienda la alimentación exclusiva con leche materna.
- Cada vez que ingrese a la habitación o cuando vaya a acariciar o alzar al menor, por favor lávese bien las manos con agua y jabón.
- Si la madre del menor tiene gripa o algún malestar, por favor avise a la enfermera quien le suministrará un tapabocas. Igualmente, la madre debe avisar si estuvo en contacto con una persona que tiene enfermedades infectocontagiosas.
- NO se suministra información sobre el estado del paciente por vía telefónica.
- Las madres acompañantes deben tomar los alimentos en la cafetería ubicada en el primer piso.

FACTURACIÓN Y CAJA: El mismo procedimiento de Hospitalización de Adultos

SERVICIO DE CIRUGÍA PROGRAMADA

Cuando al usuario le ha sido programada una cirugía ambulatoria, debe seguir las siguientes recomendaciones:

- Ingresar a admisiones con los documentos requeridos según el caso
- Autorización de Servicios original emitida por la entidad responsable del pago en caso de que la patología sea un evento POSS.
- Orden de admisión para cirugía y/o hoja de ruta
- Consentimiento informado firmado.
- Tener la verificación de derechos, verificación de pertinencia de la autorización de servicios y haber realizado el pago o abono según la línea de pago o nivel de clasificación del Sisben.
- Los pacientes Vinculados o con patologías clasificadas como NO POSS no requieren autorización.

- Para la realización de este proceso el usuario tiene el acompañamiento de la Auxiliar de enfermería de programación de cirugía

FACTURACIÓN Y CAJA: El mismo procedimiento de Hospitalización.
FARMACIA

Horario de Atención: las 24 horas del día de lunes a Domingo.

HORARIO DE ATENCIÓN Y VISITAS

- Horario de atención Área Administrativa De Lunes a Viernes: 7:00 a.m. - 12:00 m y de 2:00 p.m. – 6:00 p.m.
- Hospitalización: De Lunes a Domingo en horario 9:00 a.m. – 11:00 a.m. y de 3:00 p.m. - 5:00 p.m.
- Hospitalización Pediatría: No tiene visitas. La mama esta las 24 horas con el menor.
- Observación De Lunes a Domingo en horario 10:00 a.m. – 11:00 a.m. 4:00 Pm - 5:00 p.m.

IMPORTANTE: No está permitida la entrada de visitantes menores de 14 años de edad. Por el bienestar del paciente durante el horario de visitas el ingreso se debe hacer por una persona a la vez.

UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS

- Horario de atención: 24 horas.
- Horario de visitas en la UCI adultos: 11:00a.m. – 12:00m. y de 4:00p.m. – 5:00p.m.
- Horario de visitas en la UCI neonatal: 10:00a.m. – 12:00a.m. y de 3:00p.m. – 5:00pm.

SEGURIDAD

Para su seguridad nos permitimos hacer algunas recomendaciones:
Armas Está prohibido el ingreso de armas o elementos que pongan en peligro la vida de las personas a excepción de los usuarios que se encuentren en custodia de alguna entidad Judicial.

Vigilancia El Hospital Departamental de Granada La E.S.E tiene contrato con una empresa especializada en el servicio de vigilancia, para velar por su seguridad. Los funcionarios de Seguridad están dispuestos para informarle y

ayudarle en caso requerido. Este personal está autorizado para revisar los paquetes que ingresen o salgan de la institución. Rogamos a Usted disculpar las molestias que ésta medida puede ocasionar, ya que su razón de ser es la seguridad general.

Objetos personales Le sugerimos traer al Hospital únicamente los artículos de uso personal. No asumimos responsabilidad por objetos personales o de valor (teléfonos, dinero, celulares, joyas etc.) que ingresen a nuestras instalaciones. El cuidado de estos es responsabilidad de los familiares o acompañantes.

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
Versión 1	17/03/2011	Nuevo
Versión 2	24/05/2013	Actualización portafolio
Versión 3	01/08/2014	Actualización portafolio
Versión 4	19/04/2015	Actualización por cierre de servicios
Versión 5	04/04/2017	Actualización: Cambio de Plataforma estratégica y reactivación y cierre de servicios.
Versión 6	09/10/2017	Actualización del marco normativo y alineación del modelo de atención integral institucional, con lo dictado en la ley estatutaria 1751 del 2015.
Versión 7	06/06/2019	Actualización Modelo de Atención

HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA