COPIA CONTROLADA

MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD

CENTRO DE APOYO TERAPÉUTICO REHABILITAR SAS
SAN JUAN DE PASTO, NARIÑO
2022

COPIA CONTROLADA [X] **No. COPIA** [1]

COPIA NO CONTROLADA [ ]

COPIA CONTROLADA

CICLO DE EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO			
REVISIÓN	**FECHA**	**DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN**	**MEJORAMIENTO**
01	01/01/2021	Actualización general	Organigrama, horario de atención, control de cambios.
02	17/08/2021	Actualización cambio de Razón Social	De Ltda. a SAS

1. FUNCIÓN SOCIAL

El Centro De Apoyo Terapéutico ReHabilitar SAS, es una institución prestadora de servicios de salud de carácter privado, con código de habilitación: 52 001 01312 01, con Nit. 900.105.596-4, Nace en la ciudad de Pasto el día 7 de agosto de 2006, producto del esfuerzo de sus fundadores quienes optimistas tomaron la iniciativa de poner al servicio de la comunidad Nariñense una Institución dedicada a la prestación de servicios de Fisioterapia en donde se pudiera poner en práctica sus conocimientos profesionales, debido a que les fuera negada la posibilidad laboral en las diferentes Instituciones donde se habían ofertado.

Cumplido este objetivo y luego de acumular una considerable experiencia, capacitación continua y una visión concertada de nuestro equipo de trabajo, maximizamos nuestra capacidad de servicio y nos transformamos en una Institución con cobertura en rehabilitación de baja y mediana complejidad, rehabilitación a pacientes neurológico; lo realizamos a partir de contar con el más alto nivel profesional de Talento Humano, motivado, estimulando su sentido de pertenencia a través de capacitación integral, oportuna y completa, teniendo en cuenta como eje fundamental, el perfil y necesidades de nuestro paciente, el respeto a su dignidad; en nuestra gente promover la educación continuada, incentivos a la proactividad y mecanismos contractuales justos y flexibles, garantizando la Eficiencia, Calidez y Calidad Humana de nuestros servicios. Nuestro talento humano es de primer orden en capacitación y profesionalismo en todos los niveles de atención.

2. SERVICIOS DE SALUD HABILITADOS Y OFERTADOS

El Centro De Apoyo Terapéutico ReHabilitar SAS, actualmente presta los servicios de salud de consulta externa en:

- Fisioterapia
- Fonoaudiología y/o terapia del lenguaje
- Terapia ocupacional
- Psicología
- Neuropsicología
- Neuropediatría
- Genética
- Pediatría
- Psiquiatría Infantil

3. POBLACIÓN OBJETIVO

Ofrecemos un modelo de atención con énfasis en baja y mediana complejidad para satisfacer las necesidades y expectativas de pacientes provenientes de: EPS, IPS, ARL, EAPB, Aseguradoras, Instituciones del Sector Público y Privado, Agremiaciones Sociales, y en general Usuarios Particulares y sus familias, con una atención basada en el sumo respeto a su dignidad, privacidad, con una atención amable, ágil, oportuna, eficaz, segura, pertinente y un excelente servicio de información.

4. UBICACIÓN GEOGRAFICA

COPIA CONTROLADA

El Centro De Apoyo Terapéutico ReHabilitar SAS, cuenta con una sede principal administrativa y asistencial en la Carrera 30 No. 21 - 33 Barrio Las Cuadras de Pasto – Nariño.

El Centro de Apoyo Terapéutico ReHabilitar SAS, es una Institución Prestadora de Servicios de Salud de baja y mediana complejidad presta servicios de salud cumpliendo los requisitos de Ley: Decreto 1011 de 2006, Resolución 3100 de 2019, y normas complementarias en su integridad.

5. DIRECCIONAMIENTO

Formulamos políticas y estrategias orientadas a maximizar la capacidad de servicio de nuestro Talento Humano, motivándolo psicológica y económicamente, y estimulando su sentido de pertenencia y compromiso a través de una inducción oportuna y completa, el respeto a su dignidad, con incentivos a la proactividad, la educación continuada, y mecanismos flexibles de contratación.

Operamos un sistema Administrativo-Asistencial altamente eficiente, eficaz y sistematizado, con optimo uso de nuestra capacidad instalada, metodologías y tecnologías adecuadas que brindan efectividad y adaptación permanente a los cambios del entorno; convirtiéndonos en una organización sostenible y sustentable, que puede obtener en el menor tiempo posible buenos indicadores financieros.

La confiabilidad de todos nuestros servicios debidamente Habilitados ante el Ministerio De Salud Y Protección Social nos permite mejorar nuestra imagen corporativa de excelencia en el servicio, apoyados en nuestro Sistema De Garantía De Calidad De La Atención En Salud.

El Centro De Apoyo Terapéutico ReHabilitar SAS, cuenta de igual manera con un Plan De Acción Operativo que nos permite orientar nuestro recurso: humano, físico, logístico, financiero e institucional, hacia el logro de objetivos y metas organizacionales, mediante programas y proyectos del Plan de Desarrollo Institucional estructurado alrededor de los temas estratégicos de nuestra Visión Empresarial:

- Sistema de garantía de calidad de la atención en salud
- Gerencia General
- Comunicación
- Coordinación del Talento Humano
- Modelo de atención en salud
- Alianzas y convenios interinstitucionales
- Modelo administrativo-asistencial

Manejamos Indicadores y Matrices que nos permiten observar y medir nuestros logros, y aportan confianza y seguridad a la ejecución y desarrollo de nuestra misión y visión concertada.

6. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

COPIA CONTROLADA

6.1. MISIÓN

Prestar servicios de salud especializados y de apoyo terapéutico, enfocados en rehabilitación y neurorrehabilitación con el mejor equipo de profesionales.

6.2. VISIÓN

Convertirnos en la mejor oportunidad y el mejor aliado en servicios de salud especializados y de apoyo terapéutico en rehabilitación y neuro-rehabilitación.

6.3. NUESTROS PRINCIPIOS Y VALORES

Los fundamentamos en los siguientes preceptos: compartimos las metas y valores de nuestros colaboradores estimulando el desarrollo continuo de nuestro espíritu empresarial, la conciencia de nuestro objeto social y los objetivos de beneficiar a nuestros pacientes y familiares en el ejercicio de atención en los servicios de salud que prestamos; ello lo realizamos mediante la inversión constante y razonable en la actualización permanentemente y la capacitación continua de nuestro recurso humano en nuestra especialidad que es la rehabilitación neurológica, técnicas y tecnologías existentes para estos procesos.

Consideramos que el conocimiento y el trabajo en equipo moldean nuestras acciones y que la calidad es el resultado del esfuerzo honesto de todos por ser mejores.

- ✓ **FIDELIDAD Y COMPROMISO:** Profesamos fidelidad a la Institución, a los compañeros de trabajo y a nuestros usuarios; cumplimos siempre con los compromisos adquiridos, demostrando un comportamiento amable y desinteresado con espíritu de servicio.

- ✓ **TRABAJAMOS POR EL BIEN COMÚN:** Velamos por el interés común institucional y el de nuestros usuarios: pacientes, sus comunidades, proveedores y entidades públicas y privadas que participen junto con nosotros en el logro de nuestra Misión.

- ✓ **COMUNICACIÓN EFECTIVA:** Nos comunicamos permanentemente con nuestro cliente interno y nuestro cliente externo, de manera que generemos una adecuada estrategia, respuesta y solución ante las expectativas y necesidades planteadas.

- ✓ **TRABAJAMOS EN EQUIPO:** Promovemos el trabajo en equipo, buscando cumplir objetivos comunes con el máximo de eficiencia en el uso de nuestros recursos a partir de estrategias creativas e innovadoras.

- ✓ **TRABAJAMOS SIEMPRE EN FUNCIÓN DE VALORES AGREGADOS:** Cumplimos con nuestro trabajo porque sabemos lo que implica para nosotros y para nuestros usuarios, no por exigencia, vamos más allá de nuestras funciones si es necesario. Nuestra motivación es lograr siempre un alto nivel de satisfacción del cliente.

- ✓ **CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN PERMANENTE:** Implementamos procesos de formación y capacitación a título de espacios de crecimiento personal y desarrollo

COPIA CONTROLADA

de habilidades que generan impacto en nuestro desempeño en pro del beneficio y calidad que reciben nuestros usuarios en la prestación de nuestros servicios de salud.

- ✓ **OPTIMIZACIÓN DEL TIEMPO:** Nuestro y el de nuestros usuarios. Iniciamos a tiempo las labores, asistimos puntualmente a cada compromiso, aprovechamos al máximo la jornada con que contamos para realizar las tareas y actividades.

- ✓ **CULTURA DEL AUTOCIUDADO:** de los recursos y bienes de la Institución dados en responsabilidad a nuestros colaboradores. Concientizándolos en el uso racional y adecuado de cada elemento, insumo, equipo y recurso dispuesto para la prestación de nuestros servicios de salud.

En El Centro de Apoyo Terapéutico ReHabilitar SAS, desarrollamos nuestras actividades guiados por los deberes y los derechos enmarcados en los principios de: Profesionalismo, objetividad, responsabilidad, confidencialidad, integridad, independencia, actitud de servicio, trabajo en equipo, lealtad, dedicación y acatamiento de las normas establecidas, así como:

- ✓ **RESPETO:** En el Centro de Apoyo Terapéutico ReHabilitar SAS, se aceptan y se valoran las opiniones de nuestros usuarios y de nuestros empleados.

- ✓ **CONFIANZA:** Es uno de nuestros principios básicos, ya que es prioridad generar un ambiente de confianza ante los usuarios con todos los servicios prestados en nuestra institución.

- ✓ **LA GENTE:** Para el Centro de Apoyo Terapéutico ReHabilitar SAS, lo más importante son las personas: Nuestra población objetivo, sus comunidades, sus expectativas y necesidades, al igual que la del personal que labora en nuestra empresa, nuestros proveedores y usuarios en general. Tenemos la disposición de trabajar para el beneficio de todos.

6.4. POLÍTICA DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD

Para optimizar nuestro servicio, nos apoyamos en el sistema de garantía de calidad de la atención en salud, completamente desarrollado en nuestro direccionamiento estratégico.

Implementamos indicadores y matrices que nos permiten establecer y medir el desempeño organizacional, la efectividad de la planeación, gestión y evaluación de las políticas de calidad de la Institución, así como la formación y sensibilización del grupo humano, ganando continuamente confiabilidad y mejorando nuestra imagen corporativa de excelencia en el servicio.

El Centro de Apoyo Terapéutico ReHabilitar SAS tiene como compromiso constituirse en una empresa autosostenible económicamente, garantizando la prestación de sus servicios de manera oportuna, accesible, cálida, cumpliendo los requisitos legales e institucionales, con criterios de pertinencia y seguridad, logrando eficacia en los tratamientos y la satisfacción de nuestros clientes, basados en procesos de mejoramiento continuo, fortaleciendo los servicios y la infraestructura, con un equipo humano competente.

COPIA CONTROLADA

A partir de esta política de Calidad se han definido el siguiente objetivo general y objetivos específicos, cuantificables establecidos en el Sistema De Gestión de Calidad Institucional:

6.5. OBJETIVO GENERAL DE CALIDAD

Nuestro principal objetivo de calidad es lograr el máximo nivel de atención y satisfacción de necesidades y expectativas de nuestros usuarios; con alto nivel de rentabilidad y control del riesgo potencial a que estamos expuestos en el ejercicio de nuestra función social.

6.6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

A partir de su política de calidad definió los siguientes objetivos específicos y cuantificables establecidos en cada proceso del sistema de gestión de calidad:

- Mantener nuestro Sistema Obligatorio de Gestión de Calidad de la Atención en Salud (Sistema Único de Habilitación).
- Implementar una Cultura de la Calidad en la prestación de nuestros servicios de salud, dentro de un ambiente organizacional adecuado, con compromiso, desarrollo personal y atención óptima para nuestros usuarios.
- Garantizar la autosostenibilidad y competitividad Institucional.
- Capacitar permanentemente a todo el personal en aspectos técnicos, humanos y de gestión de calidad y así contar con personal calificado y comprometido con el logro del objetivo general de calidad.
- Mejorar continuamente nuestros servicios y procesos propiciando una cultura de Calidad médico – asistencial y un óptimo ambiente organizacional que garantice el logro de nuestras metas y objetivos Organizacionales.
- Generar las herramientas necesarias para la medición y control permanente de los procesos, con énfasis en la Autogestión y Autocontrol en campo, mediante la implementación de manuales, guías de uso y aporte de los recursos pertinentes.

Estos objetivos cuentan con sus mecanismos de revisión.

Los Objetivos de Calidad son revisados periódicamente por la Dirección Ejecutiva y Administrativa, el personal médico – asistencial y los respectivos Comités institucionales, en especial el de Calidad.

Estos objetivos cuentan con mecanismos de revisión continua por parte de la Gerencia general, de la Dirección médica, el personal médico asistencial y los diversos comités institucionales según la pertinencia, y están dirigidos a la satisfacción de nuestros usuarios internos y externos.

1. POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

COPIA CONTROLADA

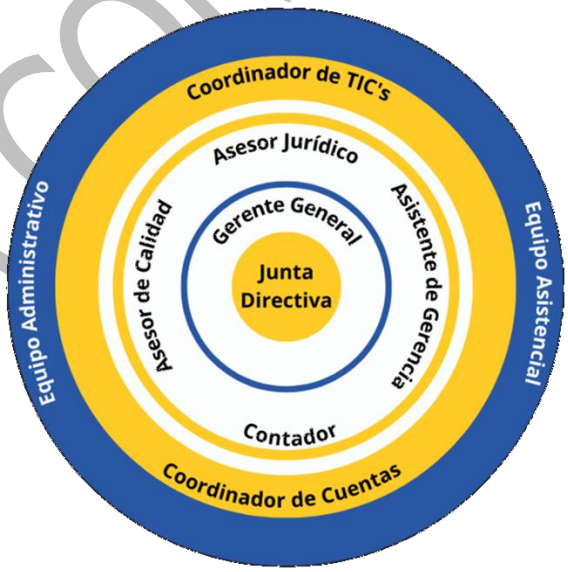
El Centro de Apoyo Terapéutico ReHabilitar SAS, está comprometido con la prestación de servicios de salud de rehabilitación neurológica enmarcados en procesos institucionales, que garantizan la seguridad en la atención del paciente.

La política de seguridad del paciente tiene como objetivo impactar en el mejoramiento de la calidad mediante la prevención de los riesgos derivados de los procesos y procedimientos durante la prestación de los servicios, promoviendo la cultura de la seguridad, basada en la responsabilidad individual y la práctica de los valores en el ejercicio de las labores diarias.

La política de seguridad busca disminuir la frecuencia de las fallas, errores, incidentes e infecciones y otros eventos adversos que pueden evitarse o minimizarse para que la prestación de los servicios sea una práctica confiable en las instituciones de salud. De igual manera contar con las herramientas y/o procedimientos que permitan gestionar los errores o eventos adversos que se presenten en la prestación del servicio.

Como política de seguridad del paciente en nuestra Institución: En el Centro de Apoyo Terapéutico ReHabilitar SAS, nos comprometemos a brindar, generar y mantener un entorno seguro y de calidad en la prestación de servicios de salud a través de la implementación del Programa de Seguridad del Paciente para nuestros pacientes, familiares y funcionarios, mediante la identificación, prevención y minimización de riesgos por medio de una cultura de seguridad basada en la confianza y confidencialidad, promoviendo el reporte, análisis, gestión de incidentes y eventos adversos para la mejora continua.

2. ORGANIGRAMA



3. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y ASISTENCIAL

La Institución cuenta con personal directivo administrativo, financiero y asistencial con dedicación específica y suficiente para el desarrollo de las actividades y programas de los servicios de salud que prestamos y que cumplen con integridad las exigencias normativas y en vigencia a nivel nacional: Decreto 1011 de 2006 y Resolución 2003 de 2014.

COPIA CONTROLADA

A continuación, lo registramos:

A. PERSONAL ADMINISTRATIVO:

ÍTEM	DENOMINACIÓN DEL CARGO	CANT.	NIVEL ACADÉMICO
1	Gerente General	1	Profesional
2	Asistente de Gerencia	1	Profesional
3	Asesor Jurídico	1	Profesional
4	Contador	1	Profesional
5	Coordinación de Cuentas	1	Profesional
6	Coordinación de TIC's	1	Profesional
7	Coordinación de SG-SST	1	Profesional
8	Auxiliar de Sistemas	1	Profesional
9	Auxiliar de Orientación	1	Bachiller
10	Auxiliar de Atención al Usuario	2	Técnico/Tecnólogo
11	Auxiliar de Facturación	1	Técnico/Tecnólogo
12	Auxiliar de Archivo	1	Técnico/Tecnólogo
13	Auxiliar de Servicios Generales	2	Bachiller

B. PERSONAL MÉDICO – TERAPÉUTICO – ASISTENCIAL:

ÍTEM	DENOMINACIÓN DEL CARGO	CANT.	NIVEL
1	Neuropediatra	1	Médico Esp. en Neuropediatría
2	Genetista	1	Médico Esp. en Genética
3	Pediatra	1	Médico Esp. en Pediatría
4	Psiquiatra Infantil	1	Médico Esp. en Psiquiatría Infantil
5	Neuropsicólogo	1	Psicólogo Esp. en Neuropsicología
6	Psicólogo	2	Profesional en Psicología
7	Fisioterapeuta	2	Profesional en Fisioterapia
8	Fonoaudiólogo y/o Terapeuta del Lenguaje	2	Profesional en Fonoaudiología
9	Terapeuta Ocupacional	2	Profesional en Terapia Ocupacional
10	Aprestadora Social	1	Habilitador de Primera Infancia

La Institución se compromete a presentar la programación anticipada de nuestro recurso humano asistencial, para dar cobertura a todas las actividades ofertadas: servicios de salud de mediana y baja complejidad, con la máxima eficiencia en la atención al usuario.

4. PROYECCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación de servicios en el área geográfica en la que operamos se enmarca en el modelo de atención en salud, tal manera que la accesibilidad al servicio por parte de la comunidad se logra en términos de calidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y eficacia.

COPIA CONTROLADA

5. INFRAESTRUCTURA

Sede Principal: Unidad de Rehabilitación

Ubicada en la Carrera 30 No. 21-33 de Pasto - Nariño, dispone de un área de terreno de 418 m^2, y construcción actual de 348 m^2, inscrito catastralmente con el predial N° 01030030016000 del IGAC Pasto.

- **Primer piso:**

Contamos con: cinco (5) salas de espera, recepción y facturación (jefatura de cuentas), archivo de historias clínicas, cuatro (4) consultorios, 4 áreas de atención terapéutica, 3 Áreas de rehabilitación (Fisioterapia y Terapia Ocupacional), 4 baños.

Todas nuestras áreas Asistenciales están dotadas con lavamanos, camillas, sillas, equipos terapéuticos, de conformidad con las intervenciones y procedimientos a realizar.

- **Segundo piso:**

En el área asistencial contamos con 1 sala de espera, cinco (5) consultorios, 3 áreas de atención terapéutica (Fonoaudiología y terapia Ocupacional), 1 baño.

En el área administrativa contamos con: gerencia, área contable, área de almacén de insumos, jefatura técnica y administrativa, área de sistemas y 1 baño.

En total contamos con promedio de 640 Metros cuadrados de área dispuesta y donde se distribuyen diferentes ambientes de atención administrativos y de atención asistencial.

La atención oportuna y amable de nuestro equipo de trabajo, la comunicación visual y los espacios; permiten a nuestros usuarios, visitantes y proveedores un desplazamiento agradable por nuestras confortables instalaciones.

6. APOYO LOGÍSTICO

El Centro De Apoyo Terapéutico ReHabilitar SAS, cuenta con la dotación suficiente y permanente en equipos e insumos requeridos por norma, para dar cobertura idónea a nuestros usuarios y proveedores, de conformidad a los servicios de salud inscritos ante el Ministerio de Salud y Protección Social.

El manejo sistematizado de nuestro inventario, la administración eficiente de nuestros recursos y la práctica de una cultura de auto control y auto cuidado de nuestro equipo de trabajo, garantizan el uso racional y adecuado de cada elemento, insumo, equipo y recurso dispuesto para la realización de nuestra función social.

7. CAPACIDAD Y PROYECCIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

La prestación de servicios en el área geográfica en la que operamos se enmarca en el modelo de atención en salud de tal manera que la accesibilidad al servicio por parte de la comunidad se logra en términos de calidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y eficacia, con pleno

COPIA CONTROLADA

conocimiento de la población objetivo y con dedicación especifica hacia el logro de altos estándares de calidad y eficiencia asistencial, administrativa y financiera.

8. HORARIO DE ATENCIÓN

La prestación de servicios de salud por parte del Centro de Apoyo Terapéutico ReHabilitar SAS, se programa meticulosamente, con pleno conocimiento de la población objetivo a atender y el tipo de servicios que se prestan.

Nuestro Horario de Atención es el siguiente:

- **Lunes a viernes:** de 8:00 am a 12:30m y de 2:00 pm a 6:30 pm

9. ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD OFERTADOS

El Centro De Apoyo Terapéutico ReHabilitar SAS, brinda atención ambulatoria de consulta externa y complementación terapéutica siguiendo los programas de atención desarrollados por los profesionales y especialistas de la institución, quienes con base en las evidencias y sus conocimientos sumados a su amplia experiencia han creado programas específicos para la atención de los usuarios teniendo en cuenta las condiciones y características agrupados en tres programas que se describen a continuación:

- **PROGRAMA DE ATENCIÓN TEMPRANA INTEGRAL "PATI":** Diseñado para intervenir a los más pequeños que presentan diagnósticos de PREMATUREZ Y/O BAJO PESO AL NACER, se emplean estrategias basadas en la Atención Temprana (AT) y oportuna, con el fin de realizar un seguimiento que sirva de estrategia para detectar, evitar y atenuar riesgos a los que están expuestos los niños por las características de edad gestacional y/o de peso y que puedan alterar su neurodesarrollo.

- **PROGRAMA DE INTEGRACIÓN FUNCIONAL "PIF":** Ofrecemos atención terapéutica integral en Fisioterapia, Terapia Ocupacional y Fonoaudiología con profesionales entrenados en neurorrehabilitación para tratar pacientes con trastornos de las funciones cerebrales y del sistema nervioso a través de planes y estrategias interdisciplinarias con objetivos comunes de acuerdo con las necesidades del paciente.

- **PROGRAMA DE ATENCIÓN A PACIENTES CON DIFICULTADES EN EL APRENDIZAJE "CREE EN MI":** Fomenta la inclusión educativa para los Niños, Niñas y Adolescentes (NNA), con trastornos cognoscitivos leves, con Necesidades Educativas Especiales (NEE) y que se encuentren en edades de escolarización y que su condición les permita ser partícipes de la vida educativa, articulando esfuerzos con las instituciones educativas y con la familia.

- **PROGRAMA DE ATENCIÓN A PACIENTES CON TRASTORNO DEL ESPECTRO AUTISTA "TE ACOMPAÑO":** efectúa acciones sobre la detección temprana, manejo médico y terapéutico e inclusión de las personas con Trastornos generalizados del desarrollo, Trastorno del Espectro Autista (TEA) y Autismo, contando con estrategias de

COPIA CONTROLADA

apoyo, asesoría y acompañamiento a familiares y/o acudientes, profesionales y a Instituciones que integran e incluyen a niños, jóvenes y adultos con dicha condición.

- **PROGRAMA OSTEOMUSCULAR:** Atención integral de las áreas de Fisioterapia y Terapia Ocupacional, encaminada a lograr el máximo grado de funcionalidad e independencia a pacientes que presentan alteraciones a nivel óseo, muscular y en articulaciones realizando intervención en trastornos ocasionados por:
  - TRAUMATISMOS (Desgarros, luxaciones, fracturas).
  - INFLAMATORIOS (Tendinitis, bursitis, sinovitis, artritis).
  - DEGENERATIVOS (Osteoartritis, espóndilo artritis).
  - ENFERMEDADES NEUROLÓGICAS (Accidentes Cerebrovasculares, Traumas Craneoencefálicos, Alzheimer, Parkinson, Lesiones en la Médula Espinal).

- **PROGRAMA DE HABLA:** Dirigido a la Prevención, evaluación, tratamiento y atención de aspectos fisiológicos, anatómicos y neurológicos del sistema Estomatognático (SEG) en cuanto a las funciones orofaciales (Respiración, Procesos de alimentación, Habla) y del Aparato fonador en procesos de voz, trabajando en las alteraciones mediante la ejecución de procedimientos y técnicas para la corrección del desequilibrio muscular orofacial, la facilitación de adecuados patrones funcionales, la creación de patrones adecuados y la reducción de hábitos nocivos en pro de una sana comunicación.

- **PROGRAMA PSICOSOCIAL:** Con la participación de un equipo interdisciplinario de Psicología y el acompañamiento de Aprestamiento Social, el programa desarrolla actividades orientadas intervenir los trastornos del comportamiento humano basado en los principios científicos del aprendizaje: emociones, pensamientos-cogniciones y conductas y la interacción con el medio.

- **PROGRAMA DE TALLERES PRODUCTIVOS:** Encaminado al desarrollo de actividades de planificación colectiva abordando las necesidades prioritarias de los usuarios que por su condición o secuelas requieren una inserción o reinserción al medio mediante la ocupación, trabajando conjuntamente sobre diversas escalas y proyectos que lleven a la INCLUSIÓN SOCIAL.

10. RUTA DE ATENCIÓN

- **Solicitud y Asignación de Cita:** El paciente solicita su cita de manera personal en nuestras instalaciones o al teléfono fijo en Pasto 7361312 y/o celular 3014392156 – 3174357706, en donde le indican el nombre del profesional que lo atenderá, fecha, hora y lugar de la cita. También se le informa los documentos (fotocopia de la cedula o documento de identificación, carnet y orden medica de la EPS-S o de la entidad autorizadora de los servicios de salud solicitados); los cuales deberá presentar el día de la cita y se le dan instrucciones para la atención pertinente.

- **Orientación del paciente:** Al ingresar a nuestras instalaciones el auxiliar de orientación dirigirá al usuario hacia la recepción para la atención con médico especialista o hacia archivo para la atención de valoración por terapias.

COPIA CONTROLADA

- **Facturación de la Cita y Cancelación del Copago (si aplica):** El usuario solicita la facturación de su servicio, presentando la documentación (fotocopia de la cedula, carnet y orden medica de la EPS-S o de la entidad autorizadora del servicio) luego es guiado para cancelar la cita o la cuota moderadora (si aplica) y se brinda la orientación para que el paciente se acerque a entrevista médico – asistencial o de terapia.

- **Revisión, verificación de historia clínica:** previo a ser atendido en su consulta médica – asistencial o de terapia, se verifica si existe historia clínica del paciente, se revisa y verifica, de no existir, se le realiza la apertura de historia clínica.

- **Llamado de Paciente:** En el área de atención al usuario se realiza el llamado al paciente, para hacerle saber que ha llegado la hora de su atención y proceda a ingresar al área de atención.

- **Procedimiento de atención:** El médico o el terapeuta (según el caso de atención requerida), procede a realizar el procedimiento y diligencia el registro asistencial (historia clínica), explica cómo le realizan el procedimiento o la atención. Si se requiere una nueva cita o la presentación del paciente para nuevos procedimientos terapéuticos, recibe esta información por parte del personal asistencial que se corrobora con el personal administrativo pertinente para la nueva atención del paciente.

11. DIRECCIONAMIENTO DEL PACIENTE EN CASO DE URGENCIAS

En caso de que se requiera remitir a un paciente a otra institución de salud, por una urgencia que se presente en nuestra institución, el Centro De Apoyo Terapéutico ReHabilitar SAS, en cualquier de sus sedes, contamos con la disponibilidad del servicio de ambulancia de Traslado Asistencial básico y nos aseguramos de que cumplan con todos los requerimientos conforme las normas en vigencia y con una adecuada oportunidad en la prestación del servicio.

Contamos con un sistema de referencia que nos permite identificar claramente cuáles son las instituciones a las cuales podemos hacer las respectivas remisiones de pacientes.

Para finalizar debemos anotar que el Centro de Apoyo Terapéutico ReHabilitar SAS, año a año, realiza su estructura de Planeación Estratégica que nos da directrices puntuales de proyección, crecimiento y Gestión de Calidad.

Para un óptimo logro de la prestación de nuestros servicios de salud, la Gerencia tiene en cuenta la gestión administrativa, financiera, operativa y de apoyo.

La Gerencia y los coordinadores de cada área estratégica institucional, de conformidad con la demanda histórica de cada servicio, determina la estrategia de cobertura a la demanda proyectada de servicios; así define los recursos pertinentes requeridos para el nuevo año (recursos de gestión gerencial, financiera, asistencial y de apoyo).

COPIA CONTROLADA

12. OFERTA DE VALOR

La oferta de valor del Centro de Apoyo Terapéutico ReHabilitar SAS, va más allá de la atención de los servicios de salud que ofertamos y tenemos habilitados, pues como valor agregado al equipo técnico y operativo se ofrece un fortalecimiento de la Atención en Salud, toda vez que las actividades contratadas bien sea de baja o mediana complejidad, van acompañadas de servicios complementarios como (capacitaciones en el manejo de la patología del paciente neurológico, orientación de tratamientos y conductas, alimentación, que permitan una mejor vida al paciente en su hogar o evitar agravamientos en su salud o disparadores de crisis), que de manera paralela se articulan a los servicios contratados y sirven de garantía para una excelente prestación del servicio a la comunidad.

13. CONTROL DE CAMBIOS

El Modelo de Atención se revisa mínimo una vez al año como parte de la revisión que hace la Jefatura Técnica y Administrativa. Los Cambios en la normatividad también propician la revisión del Modelo de Atención.

COPIA CONTROLADA