MODELO DE ATENCIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

1. DESCRIPCIÓN DEL MODELO

BASE CONCEPTUAL DEL MODELO

En el modelo de atención adoptado por ORTHOESTHETIC Y SPA S.A.S. se tuvo en cuenta la definición de la OMS (organización Mundial de la Salud) "SALUD ES EL ESTADO DEL COMPLETO BIENESTAR FISICO MENTAL Y SOCIAL Y NO SOLAMENTE LA AUSENCIA DE ENFERMEDAD", para llevar a cabo este cometido se debe entender, que lograr la salud va más allá del cuidado biomédico; para completar los objetivos de una buena atención es necesario realizar una mirada comprensiva al ser humano y definir de cada uno de los componentes biológico, psicológico y social cuales son los aspectos más importantes que pudieran estar influyendo en cada paciente, en su enfermedad, evolución y en la respuesta terapéutica.

Además es necesario entender que en el momento actual de la biomedicina ha aportado múltiples frentes de progreso en el reconocimiento de la etiología, en las posibilidades diagnósticas y en las opciones terapéuticas; pero a la vez la comunicación entre las subespecialidades ha ido disminuyendo porque se especializa el lenguaje y los espacios naturales de interacción entre los diferentes grupos médicos disminuyen, por esta razón se hace necesaria la unificación en el modelo de atención y tratamiento a los pacientes que requieren altos grados de complejidad y cuidados en el ambiente hospitalarios.

ORTHOESTHETIC Y SPA S.A.S. dedica su esfuerzo a la atención de pacientes de ambulatorios utilizando medios y conocimientos para el examen, diagnóstico, pronóstico con criterios de prevención, tratamiento de las enfermedades, malformaciones, traumatismos, las secuelas de los mismos a nivel de los dientes, maxilares y demás tejidos que constituyen el sistema estomatognático.

En ORTHOESTHETIC Y SPA S.A.S. hemos considerado que lo fundamental es brindar atención en sus tres dimensiones (bio-psico-social) y no solo la atención en salud. Por esta razón en la base del modelo se han incorporado las siguientes dimensiones del ser humano:

BIOLOGICO: Brindar información y educación oportuna al paciente, su familia o personas que hacen las veces de cuidador, esto con el fin de generar pautas que conduzcan al autocuidado, e incorporen prácticas para el mantenimiento de su vida, salud y bienestar.

SOCIAL: Se realiza el proceso de atención a los pacientes acorde a sus necesidades clínicas (sin distingo de régimen por unificación del sistema de salud) posibilitando la incorporación a su medio familiar y social con la mayor funcionabilidad posible.

MENTAL: Los pacientes con alteraciones mentales y las personas que durante su proceso de atención en ORTHOESTHETIC Y SPA S.A.S. desarrollan respuestas o comportamientos que puedan afectar sus dimensiones mentales, se les brinda atención con profesionales a través de "PSICOLOGIA ENLACE".

Para la atención de los pacientes ORTHOESTHETIC Y SPA S.A.S. ha definido los siguientes servicios:

205-Cirugía Maxilofacial
211-Cirugía Oral
311-Endodoncia
334-Odontología General
338-Ortodoncia
343-Periodoncia
347-Rehabilitación Oral
396-Odontopediatría
410-Cirugía Oral
724-Toma E Interpretación De Radiografías Odontológicas
917-Protección Específica - Atención Preventiva En Salud Bucal
950-Proceso Esterilización

El modelo toma como punto de partido el modelo de mejoramiento continuo basado en el ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar) conocido también como el ciclo de Deming. Cada día en nuestro trabajo debemos tener en cuenta como estamos haciendo las cosas buscando siempre el mejoramiento continuo, centrado en la atención del paciente para identificar sus necesidades, buscando así la SATISFACCION TOTAL DEL USUARIO.

Lo anterior fortalece el concepto de "INSTITUCION REHABILIDATORA e IPS SEGURA" fundamentado en políticas de autocuidado y apoyado con el talento humano y los recursos técnicos según lo declarado en las políticas institucionales.

2. CICLO DE ATENCION DEL PACIENTE

El modelo asistencial de ORTHOESTHETIC Y SPA S.A.S. refleja la interacción de los procesos asistenciales y administrativos que tienen como función principal la satisfacción del usuario que partiendo de las políticas institucionales, describe los momentos claves para la atención de los pacientes garantizando la seguridad en la prestación de nuestros servicios.

Se describen a continuación los componentes asistenciales y administrativos del modelo y la manera como se articulan para garantizar un proceso de atención que ofrezca el nivel de atención requerida por los diferentes clientes:

1. PLANEAR orientado desde el direccionamiento estratégico con un enfoque de atención centrada en la seguridad del usuario. Para el efecto, ha sido necesario un desarrollo altamente estandarizado de los diferentes procesos de adopción de mecanismos que procuren su mejoramiento continuo. En este orden de ideas, ORTHOESTHETIC Y SPA S.A.S. cuenta con una sólida documentación de sus procesos, instructivos, guías de atención, protocolos, normas técnicas, barreras de seguridad, indicadores, planes, formatos de reporte y de medición. Es de anotar que las entradas del modelo, la normativa vigente y las expectativas de los diferentes clientes en el proceso de atención se convierten en insumos indispensables para la planeación de los servicios asistenciales. De igual manera, la planeación del modelo ha tenido en cuenta la educación del paciente, familia o cuidador, las cuales son transversales al mismo.

2. HACER, Esto incluye tanto la implementación como la ejecución de los procesos de atención. La implementación se refiere al despliegue del conocimiento, el entrenamiento del personal y en tal sentido, incluye los procesos de inducción, reinducción entrenamiento y el programa de educación continua, al igual que las diferentes estrategias de difusión del soporte documental de la institución. Por su parte la ejecución del modelo reconoce como al cliente más importante al paciente razón por la cual se han definido claramente los diferentes momentos, tanto administrativos como asistenciales, que resultan cruciales dentro del proceso de atención:

a. El registro e ingreso del paciente: mediante el cual se garantiza el acceso a os servicios a través de lo declarado en la política de excelencia.

b. La evaluación de las necesidades: etapa que le permite al equipo de salud conocer el tipo de paciente y determinar sus necesidades y expectativas individuales.

c. La planeación del cuidado y tratamiento individual, donde el paciente es participe en un proceso de formulación de un conjunto de cuidados, en cabeza del médico tratante.

d. La evaluación del tratamiento, Incluye la verificación del logro de las metas de cuidado planteadas, en las cuales el paciente y su familia deben ser partícipes y recibir las recomendaciones para el cuidado en casa.

3. VERIFICAR, le permite a ORTHOESTHETIC Y SPA S.A.S. determinar el grado de avance en el mejoramiento continuo e identificar brechas que deban ser intervenidas. Lo anterior se evidencia a través de los diferentes mecanismos que garanticen la seguridad del paciente y con el cálculo de los indicadores de calidad definidos por la institución.

4. LA ETAPA DE ACTUAR, se ejecuta con base en los resultados de la evaluación de los niveles de calidad y seguridad previstos por ORTHOESTHETIC Y SPA S.A.S. en relación con la ejecución del modelo de atención. Para el efecto se procede con el análisis de los resultados por parte del Comité Técnico Gerencial, el equipo de mejoramiento y las diferentes instancias responsables al igual que la formulación de planes de mejoramiento en caso de requerirse y su monitorización que le permite a ORTHOESTHETIC Y SPA S.A.S. realizar los esfuerzos necesarios para acercarse cada vez más a lograr su objetivo: CONVERTIRSE EN UNA INSTITUCION DE EXCELENCIA. Por otra esta etapa también incluye la redefinición de metas de caso que se hayan superado las propuestas, la revisión del soporte documental o su ampliación en caso de requerirse.

3. CARACTERISTICAS DEL MODELO

El modelo asistencial, como se enunció previamente, se basa en el mejoramiento continuo y la seguridad del paciente y tiene las siguientes características:

- ACCESIBILIDAD: facilidad con que se obtienen los cuidados médicos, a pesar de las barreras que se presentan (económicas, geográficas y de la organización).
- OPORNUNIDAD: Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.
- SEGURIDAD: Es el conjunto de elementos que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.
- PERTINENCIA: Es el grado de aplicación de los conocimientos médicos y la tecnología disponible de acuerdo a la evidencia científica.
- CONTINUIDAD: Es la prestación de los servicios mediante una secuencia lógica y racional de actividades sin interrupciones.
- SATISFACCION DEL USUARIO: A través de un modelo de mejoramiento continuo, se busca alcanzar la satisfacción del usuario.

El presente modelo de atención, es oficial para ORTHOESTHETIC Y SPA S.A.S., desde el 05 de enero de 2017, y es válido para todos los efectos.

ALEX OLMEDOS PANZZA NEGRETTE
REPRESENTANTE LEGAL
C.C. 11.000.505