MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD E.S.E HOSPITAL MALVINAS HÉCTOR OROZCO OROZCO



ELABORACION	REVISIÓN	APROBACION
Katerine Romero Barraza Apoyo área de Calidad	Libia Soto Sánchez	Comité MECÍ-CALIDAD
Médico Especialista en Auditoria Medica	Subgerente Administrativa	Representante de la alta Dirección ante el SIGC

Contenido

1. INTRODUCCIÓN....3
2. OBJETIVOS....3
2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS....3
3. ALCANCE....4
4. CAMPO DE APLICACIÓN....4
5. CONTENIDO GENERAL
5.1 MARCO LEGAL....5
5.2 JUSTIFICACIÓN .... ¡Error! Marcador no definido.
5.3 CARACTERISTICAS DEL MODELO.... ¡Error! Marcador no definido.
5.4 ENFOQUE .... ¡Error! Marcador no definido.
5.5 ENFOQUE DE SERVICIOS ASISTENCIAL....7
5.6 ENFOQUES SERVICIOS DE PROMOCIÓN Y DETECCIÓN TEMPRANA ... ¡Error! Marcador no definido.
5.7 ENFOQUE DIFERENCIAL .... ¡Error! Marcador no definido.
5.8 ACCESO A LOS SERVICIOS.... ¡Error! Marcador no definido.
5.9 SEGUIMIENTOS.... ¡Error! Marcador no definido.
6.0 DESPLIEGUE DEL MODELO .... ¡Error! Marcador no definido.
7.0 EVALUACIÓN DEL MODELO EN SALUD.... ¡Error! Marcador no definido.
8.0 MONITOREO DEL MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS .... ¡Error! Marcador no definido.
9.0 ANEXOS .... ¡Error! Marcador no definido.

1. INTRODUCCIÓN

Dando alcance al enfoque en Salud, las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud deben estar alineadas en lo definido en el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), como es apuntar a reducir la mortalidad materno-infantil, las enfermedades transmisibles y mejorar la salud sexual y reproductiva de toda la población. Por lo que se requiere que las entidades públicas prestadoras de servicios de salud, optimicen la calidad en la prestación de los servicios en salud en el primer nivel de atención, con el fin de cumplir con los objetivos planteados en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud nacional. En este orden de ideas, el presente documento está enmarcado bajo los tres ejes de la Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud, que son: accesibilidad, calidad y eficiencia. Describiendo la interacción de los procesos y las rutas de atención de la institución, centrados en la integralidad de la atención en salud a los usuario y/o pacientes, de forma digna, humana, segura, con enfoque diferencial reconociendo y organizando la prestación de servicio acorde a las necesidades de la comunidad del área de influencia, teniendo en cuenta factores físicos, psíquicos, sociales, psicosociales, culturales (creencias y valores), económicos, geográficos, ambientales, entre otros, enfocada en el bienestar del usuario, la familia y la comunidad, en los diferentes servicios de la E.S.E, su ingreso, egreso, traslado interinstitucional, entre otras.

2. OBJETIVO

La ESE Hospital Malvinas Héctor Orozco Orozco tiene por objeto prestar servicios de salud a cargo del Municipio como parte integral del Sistema General de Seguridad social en el primer Nivel de atención en salud, a las personas, las familias y la comunidad en general, que hace parte del municipio de Florencia Caquetá, tomando como base los atributos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad, como son la Accesibilidad, Oportunidad, Continuidad y Eficiencia y direccionando el enfoque a apoyar y fortalecer la implementación de la Atención Primaria en Salud.

2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Prestar servicios de salud de manera eficiente y eficaz a los pacientes y/o usuarios que soliciten el servicio, dando cumplimiento a lo definido en el Marco Legal vigente establecido.

2. Prestar los Servicios de salud del primer nivel de complejidad que la población requiere, conforme a los servicios debidamente habilitados en la plataforma REPS.

3. Direccionar la prestación de los Servicios de Salud hacia las APS y las Rutas Integrales en atención.

4. Reorientar el desarrollo Institucional hacia la prestación del Servicio con enfoque de atención primaria en Salud.

5. Garantizar el cumplimiento adecuado de metas de protección específica y detección temprana, según lo descrito en la Resolución 3280 de 2018.

6. Garantizar la rentabilidad Social y Financiera, a través de un manejo adecuado de los recursos, que se vean reflejados en una prestación de servicios integrales y con calidad.

7. Definir Políticas Humanizadas en la prestación de los Servicios de Salud de tal manera que permitan generar confianza y calidez en nuestros usuarios.

8. Ofrecer a las Entidades Promotoras de salud y demás personas naturales o jurídicas, que requieran de los servicios, propuestas con tarifas competitivas del mercado, respetando las tarifas que establezca el artículo 170 la autoridad competente para el sistema General de Seguridad Social en salud estipulado en el Capítulo 4 articulo 170 y 171 de la ley 100/93.

9. Establecer el ciclo de atención en todos y cada uno de los servicios ofertados por la ESE.

10. Identificar las barreras y las brechas presentadas en la cadena de la prestación de los Servicios de Salud, de tal manera que permitan realizar un análisis de causa que no permita la presentación de los mismos.

11. Sensibilizar al Talento Humano de la ESE permanentemente en la prestación del servicio con calidez, humanización y resolutividad.

12. Propender a fortalecer la integralidad en la prestación de los Servicios de primer nivel de complejidad.

3. ALCANCE

Garantizar la prestación del servicio de Salud al Usuario desde su ingreso hasta el egreso de la ESE HCHOO.

4. CAMPO DE APLICACIÓN

El modelo de atención en Salud del Hospital Comunal Héctor Orozco Orozco, está dirigido a todos los usuarios que ingresan a la Institución en unidad con sus Familias y/o acompañantes.

5. CONTENIDO GENERAL

5.1 MARCO LEGAL

- ✓ **Resolución 3280 de 2018**; Por medio de la cual se adoptan los lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y la Ruta Integral de Atención en Salud para la Población Materno Perinatal y se establecen las directrices para su operación.

- ✓ **Ley 100 de 1993,** articulo 168; Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones**.**

- ✓ **Resolución 249 de 1998**; Por la cual se orienta el cumplimiento y se fija el sistema de coordinación de los Servicios de Urgencias y se dictan otras disposiciones.

- ✓ **Resolución 1043 de 2006** Ministerio de la protección social

- ✓ **Ley 715 de 2001**, articulo 67; Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros.
- ✓ **Ley 1438 de 2011**, Por medio de la cual se reforma el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones.

- ✓ **Decreto No.1011** de 2006, por el cual se establece el sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud del sistema general de seguridad social en salud

- ✓ **Ley 1122 de 2007**, articulo 20; Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

- ✓ **Resolución 1441 de 2013**; Por la cual se definen los procedimientos y condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar los servicios y se dictan otras disposiciones.

- ✓ **Decreto 2423 de 2006:** Por el cual se determina la nomenclatura y clasificación de los procedimientos médicos, quirúrgicos y hospitalarios del Manual Tarifario y se dictan otras disposiciones.

- ✓ **Decreto 4747 de 2007:** por la cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los Prestadores de Servicios de Salud y las Entidades responsables del pago.

- ✓ **Resolución 256 de 2016:** Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.

5.2 JUSTIFICACIÓN

El Modelo de prestación de Servicios de Salud de la ESE Hospital Comunal Héctor Orozco Orozco, se define como el "Conjunto de procesos, lineamientos y principios, direccionados esencialmente en establecer una prestación del servicio integral a todos los usuarios y/o pacientes que ingresan a la ESE, con el objeto de brindar una atención con Calidad, Oportunidad, Accesibilidad y Continuidad, cuyo enfoque principal es la orientación a el cumplimiento en los Estándares de Habilitación y el direccionamiento a la implementación y fortalecimiento de la Atención Primaria en Salud, de tal manera que se vea reflejada en el usuario, en el mejoramiento continuo, la humanización en la atención, seguridad en la prestación del servicio de salud, en la inclusión y la gestión tecnológica que nos permita cumplir las metas trazadas.

Para la realización del presente documento, se tomó como referente los diferentes lineamientos establecidos por el Ministerio de la Protección Social, Políticas Públicas, Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad, Mapa de procesos, Procesos Misionales, Manual de Indicadores, Mapas de riesgos, Guías de Prácticas Clínicas, los cuales direccionan al mejoramiento continuo de la prestación de los Servicios de Salud en la ESE HCHOO.

5.3 CARACTERISTICAS DEL MODELO

El Modelo de atención se caracteriza en la Cultura del Mejoramiento continuo y la atención Segura de nuestros usuarios, aplicando las siguientes características:

- **Continuidad:** es la prestación de los servicios mediante una secuencia Lógica y racional de actividades sin interrupciones.

- **Oportunidad:** 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.

- **Pertinencia:** es el grado de aplicación de los conocimientos médicos y la Tecnología disponible de acuerdo con la evidencia científica.

- **Accesibilidad:** facilidad con que el usuario puede ingresar a la institución y Así obtener los cuidados médicos, a pesar de las barreras que se presenten (Económicas, geográficas, administrativas y de la organización)

- **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.

- **Efectividad:** es el grado en que la prestación de los servicios alcanza los Resultados esperados.

- **Eficiencia:** Uso racional de los recursos disponibles para la atención del Resultado esperado.

- **Satisfacción del usuario:** grado de cumplimiento de las expectativas de los mismos, frente a la atención recibida y los resultados obtenidos.

5.4 ENFOQUE

Para la prestación de Servicios de Salud a los Usuarios (Atención) la ESE HOSPITAL COMUNAL HECTOR ORZCO OROZCO, cuenta con un amplio Portafolio de servicios en primer nivel de complejidad, los cuales tienen definidos sus respectivos procesos desde el ingreso al servicio hasta el egreso, garantizando la Integralidad, la oportunidad y humanización en la prestación del servicio.

5.5 ENFOQUE DE SERVICIOS ASISTENCIALES

Mediante Resolución No. 00787 de 2011, la Secretaría de Salud Departamental certificó el cumplimiento de las condiciones para la habilitación de la Empresa Social del Estado Hospital Comunal Héctor Orozco Orozco

en el Municipio de Florencia, contando con los siguientes servicios debidamente habilitados, los cuales se detallan a continuación con su respectivo código:

- 129 - hospitalización adultos
- 130 - hospitalización pediátrica
- 312 - enfermería
- 328 - medicina general
- 333 - nutrición y dieta
- 334 - odontología general
- 344 - psicología
- 420- vacunación
- 706 -laboratorio clínico
- 712 -toma de muestras de laboratorio
- 714 - servicio farmacéutico
- 729 -terapia respiratoria
- 744 - Imágenes diagnostica - ionizantes
- 748 -radiología odontológica
- 749 -toma de muestras de cuello uterino y ginecología
- 1101- atención del parto
- 1102- urgencias
- 1103-trasporte asistencial básica



Urgencias presta el servicio las 24 horas a los usuarios con atención inmediata y estabilización del paciente"

En este servicio se realiza, Consulta de urgencias, procedimientos de urgencias, Curaciones, Laboratorios clínicos de urgencias, Sala de Observación y hospitalización de pacientes Servicio de ambulancia.

Se cuenta con el Recurso Humano Recursos Humanos Médicos generales en turnos de disponibilidad Auxiliares de enfermería de apoyo al servicio

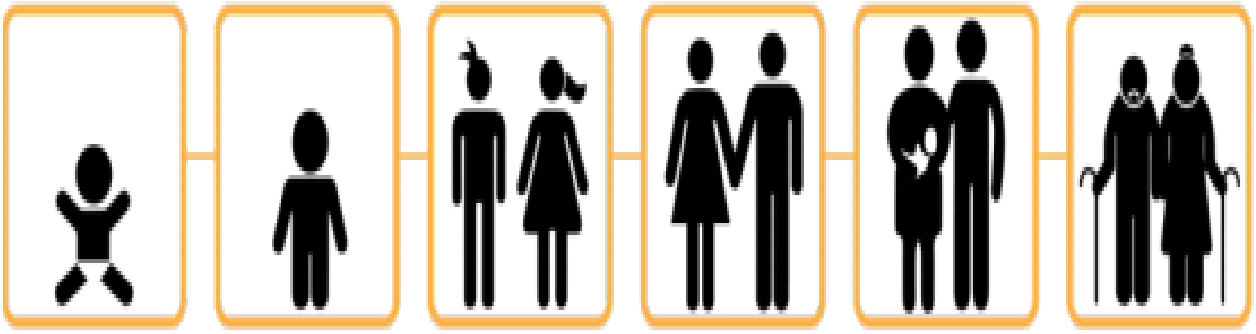
5.6 ENFOQUE SERVCIOS DE PROMOCIÓN Y DETECCIÓN TEMPRANA

Dando alcance a la Resolución 3280 del 2018emanada por el Ministerio de Salud y Protección social de Colombia expidió el decreto 3280 de 2018, en el cual se adoptan lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud además de la Ruta integral del Atención en Salud para la Población Materno Perinatal.

Por lo que se definen las rutas integrales de atención en salud (RIAS), las cuales tienen como objetivo buscar un modelo que pase de lo asistencial a la prevención; garantizando la atención integral a las gestantes, sus familias y comunidades, a partir de procedimientos de valoración integral, detección temprana de enfermedades, diagnósticos y tratamientos para la salud, concentrándose en las mujeres en estado de gestación, respetando el contexto social, la cultura, y las necesidades de cada una de las pacientes.

Por consiguiente, las entidades territoriales, aseguradoras y prestadores de servicios están obligados a brindar atenciones para promover la salud y anticiparse a la enfermedad. Asegurando la satisfacción de las usuarias, apuntando a una atención más segura de una manera eficaz, eficiente y equitativa.
A continuación se detallan los Programas que contemplan los ciclos de vida y que se encuentran implementados en el Hospital Comunal Héctor Orozco Orozco, los cuales se detallan a continuación:

- Familia.
- Primera Infancia (0-5 años)
- Infancia (6 - 11 años)
- Adolescencia (12 - 18 años)
- Juventud (14 - 26 años)
- Adultez (27- 59 años)
- Persona Mayor (60 años o más) envejecimiento y vejez.



5.7 ENFOQUE DIFERENCIAL

En atención a la ley 1438 de 2011, articulo 3.6 ***El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia para las cuales el Sistema General de Seguridad Social en salud ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación.*** Y en cumplimiento de ello, el Hospital Malvinas Héctor Orozco Orozco, tiene el compromiso de velar por la Eliminación de actos de discriminación, diferencias innecesarias, injustas y evitables en detrimento del estado de la salud, y autoestima de nuestros usuarios, por lo tanto la prestación de servicios en nuestra entidad responde a las necesidades de cada grupo de población vulnerable y cierra las brechas , precisando la atención por ciclos de vida del usuario y su familia de manera integral.

5.8 ACCESOS A LOS SERVICIOS

La ESE Hospital Comunal Malvinas Héctor Orozco Orozco, tiene como mecanismo de acceso los procesos de ingreso y egreso, que son transversales a todos los servicios prestados por la ESE, para acceder a los servicios de Salud de la Institución, los cuales pueden ser de tipo ambulatorio para cual debe ser remitido con una orden médica y autorización de su EPS o EAPB o por otra IPS con previo autorización de la EAPB, a continuación se detalla el proceso para asignación de citas.

Proceso De Asignación De Citas:

- **Asignación de citas:** Se realizará la respectiva asignación de cita en una agenda abierta médica y/o profesional de la salud, de acuerdo al servicio solicitado por cada uno de los usuarios.

- **Creación de Usuarios:** Se realiza la creación del usuario en el sistema, si es un ingreso de primera vez a la institución, ingresando todos los campos requeridos.

- **Actualización de datos:** Es el momento donde se le solicita al usuario que le indique los datos de dirección, teléfono, entre otros para ser adjuntados en el software de CADUCEO.

Para acceder a los servicios ambulatorios, se le pregunta al usuario que tipo de servicio requiere, para que fecha, con qué Profesional de la Salud y a qué horas puede asistir a la consulta y/o se le ofrece las citas que se encuentran disponibles, para proceder a asignarla.

Para la asignación, facturación de consultas, laboratorio y fila preferencial se tienen disponibles las siguientes cajas de la sala VIP de facturación: cajas 1 y 2 asignación de consultas, cajas 3 y 4 facturación de todo tipo de consultas, caja 5 laboratorio clínico y caja 6 preferencial (población priorizada); Adicional se tiene punto de facturación en el área de odontología para la asignación de consultas y facturación de servicios odontológicos, punto de facturación en la sala PAI y punto de facturación en el centro de salud de La Ciudadela Siglo XXI.

La otra puerta de ingreso es el ingreso al servicio de Urgencias, para todos los usuarios afiliado a una EAPB (Entidad Administradora Plan de Beneficios) o como persona particular, es decir no afiliada, el

ingreso se hace directamente al Servicio, donde se da inicio al proceso de atención, seguido de un proceso administrativo..

El otro ingresso es a los serviços de tipo hospitalário, aadicionalmente puede ingresar por remisión de otra Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) para servicios hospitalarios previa autorización de la Empresa responsable del pago.

Una vez terminada la atención el paciente y/o usuario puede egresar de la siguiente manera: Mediante orden de salida, muerte, egreso voluntario, traslado o fuga del paciente.

Dentro de este proceso se encuentra establecido: educar e informar al usuario en temas de promoción y prevención concernientes a su patología de base, realizar los devolutivos de medicamentos e insumos por parte del personal a cargo al área pertinente, realizar los registros y actividades correspondientes, entregar los documentos a facturación y acompañar al usuario durante el egreso hasta la salida, realizando confrontación sobre la comprensión del usuario en la información entregada una vez terminado el ciclo de atención.

Adicionalmente se realiza el seguimiento post-egreso al paciente y/o usuario que se le haya prestado los servicios de salud en la institución, durante el ciclo de atención en la institución, se cuenta con las transversalidad del proceso de apoyo a la atención, tanto por el área Administrativa como por el área Asistencial.

5.9 SEGUIMIENTOS

El seguimiento se realiza a través de los indicadores que están definidos en todas y cada una de las áreas para medir el cumplimiento de las metas trazadas y poder tomar las decisiones que sean necesaria para la toma de decisiones tanto en la parte Administrativa como en la parte asistencial, los cuales nos indican las brechas las oportunidad de mejora que no permiten el cumplimiento de las mismas.

6.0 DESPLIEGUE DEL MODELO DE ATENCIÓN

El modelo de prestación permite afianzar y articular la comunicación entre la E.S.E HOSPITAL COMUNAL HECTOR OROZCO OROZCO y los demás actores del Sistema General de Seguridad Social, por lo tanto, desde el proceso de contratación con pagadores se socializa el contenido al momento de concertar los acuerdos de voluntades.

De igual forma, es dado a conocer a los colaboradores de la institución, por medio del plan de formación continua, capacitaciones, plan de inducción, reinducción y entrenamiento. Se utilizan medios impresos, medios audiovisuales, canales de comunicación, intranet e internet para difusión del modelo a todos los niveles de la institución, con el objeto que todo el Talento Humano tenga claridad del enfoque del Modelo de Atención.

7.0 EVALUACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD

La E.S.E HOSPITAL COMUNAL HECTOR OROZCO OROZCO, establece que realizará seguimiento y evaluación del cumplimiento y adherencia del modelo de prestación de servicios a través de los resultados obtenidos y medidos por los indicadores definidos en cada una de las áreas de la Entidad, teniendo en cuenta el resultado obtenido.

8.0 MONITOREO DEL MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS

Desde la Gerencia en unidad con la Subgerencia Administrativa, Subgerencia Científica y el área de Calidad, se realizará el respectivo seguimiento, teniendo en cuenta los diferentes escenarios para ser revisados en cada una de las áreas, con el fin de proponer acciones tendientes al cumplimiento de las metas misionales, al igual que la revisión del comportamiento de los indicadores de cumplimiento en las diferentes áreas, que permitan establecer a tiempo las acciones correctivas y permita plantear actualizaciones al modelo propuesto.

Algunos de los escenarios propuestos son: Comités Institucionales, Análisis de casos, auditorías internas, entre otros.

9.0 ANEXOS

- **MAPA DE PROCESOS**



6 CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	**MODIFICACIÓN**	**FECHA APROBACION**
Ver.01	Se elaboró el documento	05/10/2022