# MODELO DE ATENCION TERAPEUTICA INTEGRAL 2021 – 2023

CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL RECUPERAR SALUD La recuperación es posible!

## Introducción

Este documento refleja el Modelo de atención para la prestación de los servicios de salud en Recuperar Salud Centro de Rehabilitación Integral S.A.S, en el cual se incluye la organización y optimización de los recursos con el fin de procurar que el usuario, su familia y comunidad reciban una atención, oportuna y segura, mediante una atención humanizada, integral y de calidad en la cual tanto el usuario como el familiar reciban todo el apoyo necesario dentro de los diferentes procesos de las diferentes áreas de la Rehabilitación ofertados por la institución.

El modelo de atención se ha construido con base a las directrices gerenciales en su compromiso con la calidad del servicio, con un alto sentido de responsabilidad social, además del cumplimiento con la normatividad vigente en el SGSSS Nacional.

Este modelo de prestación de servicios de salud se constituye en una herramienta administrativa y operacional, para lograr el Objetivo General de brindar un servicio de calidad en las áreas de rehabilitación integral a la población del municipio de Ipiales y sectores aledaños con un direccionamiento hacia la mejora continua garantizando la Seguridad del paciente en el contexto de humanización, en un enfoque sistémico de operación por procesos.

CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL
RECUPERAR SALUD
La recuperación es posible !

## Marco teórico

La salud es un derecho fundamental de todo habitante del territorio nacional y esta debe ser brindada por el Estado a través de la red de entidades públicas o privadas debidamente autorizadas para tal fin. Por esta razón, Recuperar Salud Centro de Rehabilitación Integral S.A.S siendo conocedora de este principio de universalidad propende y gestiona servicios adicionales que garanticen la atención integral en salud, a diferentes tipos de población dando prioridad a poblaciones en situación de discapacidad. Es por ello, que nuestros servicios se encaminan en ofrecer una atención pertinente y garantizar los derechos que permitan a nuestros usuarios el goce de una vida digna. Igualmente, nuestros servicios se fortalecen a través de la complementariedad con diferentes especialidades e instituciones de salud para lograr rehabilitación funcional en comunidad.

Recuperar Salud Centro de Rehabilitación Integral S.A.S, es una organización privada, creada el junio 15 del año 2017, identificada con NIT. 901080824-2, inscrita en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud del Instituto Departamental de Salud de Nariño, con el objetivo de prestar servicios de salud a las personas con y sin discapacidad de Ipiales y sus sectores aledaños y las que necesiten del servicio, con el fin de contribuir con su habilitación y rehabilitación para posibilitarles un desempeño físico, familiar, social y laboral.

Nuestras actividades se desarrollan en las áreas de Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Fonoaudiología y Psicología. Además, la realización de actividades de capacitación y orientación en promoción de la salud y prevención de la enfermedad y manejo de la discapacidad.

Debido a esto, Recuperar Salud Centro de Rehabilitación Integral S.A.S, se propuso ofrecer alternativas de solución permitiendo que las personas se desarrollen como individuos activos dentro de la sociedad. Es por ello, que la atención integral que ofrece, busca favorecer la inclusión de personas y fortalecer las estrategias para mejorar la calidad de vida de nuestra población.

## Alcance del modelo de atención

En este sentido el modelo de atención comprende fases en las que se ejecutan acciones específicas con la participación de los usuarios y sus familias. Todo el proceso de atención supone la realización de las actividades propias para cada fase de rehabilitación integral, respetando en todo momento y posibilitando el ejercicio en las áreas de derecho del usuario.

Por su parte, las actividades que se formularan a partir de la multisectorialidad y la corresponsabilidad, permiten el desarrollo de habilidades y destrezas de la persona y de sus familias y de los apoyos necesarios para la interacción con el entorno, buscando la inclusión en la comunidad, la autonomía y la vida independiente como indicadores de calidad de vida.

Se considera necesario para el cumplimiento del plan de atención integral de usuarios y sus familias, definir el compromiso, de las instituciones del estado, como el de las entidades privadas, en el proceso de transformación de sus condiciones de vida, en el ejercicio de los derechos y deberes en la búsqueda de mejores niveles de salud, de habilidades y procesos adaptativos.

Para promover esta corresponsabilidad se coordinan acciones con los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de las cuales se fortalecen las intervenciones desde el plan de atención básica, contribuyendo a procesos de información, promoción y desarrollo de las personas en situación de discapacidad, las familias y las comunidades.

CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL
RECUPERAR SALUD
La recuperación es posible !

## Objetivo general

Brindar un servicio de calidad en las áreas de Rehabilitación Integral a la población del municipio de Ipiales y sectores aledaños.

## Objetivos específicos

- Responder a las necesidades específicas de cada individuo.
- Contar con un equipo de talento humano capacitado en las diferentes áreas de la rehabilitación integral.
- Promover la salud y prevenir la enfermedad desde el punto de vista integral.
- Contar con un espacio adecuado donde se brinden los diferentes servicios ofrecidos por el centro.

**Principios del modelo**

- **Accesibilidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

- **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. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

- **Seguridad.** Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas 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 en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.

- **Continuidad.** Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.

## Características del modelo de atención

La atención integral que ofrece Recuperar Salud Centro de rehabilitación Integral S.A.S, busca mejorar la calidad de vida de las personas con y sin discapacidad, mediante el desarrollo de destrezas que faciliten la inclusión, la autonomía y la independencia en su entorno.

### Componentes del modelo

**Desarrollo Humano*:*** Implica el fortalecimiento del ser persona, sus entornos, condiciones, crecimiento de su capacidad de decisión, a la construcción de su empoderamiento.

El desarrollo humano y la calidad de vida hacen posible que las personas accedan a una serie de actividades que les permite no solo la satisfacción de sus necesidades sino también el despliegue de sus potencialidades, facultades para el logro y fortalecimiento de sus valores humanos.

### Principios y valores corporativos

- Compromiso institucional.
- Ética
- Compromiso con la calidad
- Responsabilidad social
- Honestidad
- Respeto
- Integralidad
- Mejoramiento continúo

CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL
RECUPERAR SALUD
La recuperación es posible !

## Políticas que orientan la gestión ética

El Representante Legal, los profesionales, el personal administrativo y los usuarios mediante la participación activa en los Comités de Ética, Técnico Científico, Comité de Historias Clínicas y la Asociación de Usuarios, se comprometen a desarrollar acciones encaminadas a garantizar el respeto de los derechos de los usuarios con el cumplimiento responsable de sus deberes y funciones, guiando sus acciones hacia el cumplimiento de la misión social y acatando la normatividad que rigen el servicio para cumplir con el objeto social de la organización.

Igualmente, comprometidos en cumplir con los principios corporativos bajo los preceptos de integridad, ética y transparencia, siendo eficaces en los tratamientos, coordinando y desarrollando acciones para dar respuesta oportuna a las necesidades de la población que requiere de los servicios.

## Políticas de relación con los órganos de control externo

Los órganos de control y vigilancia de Recuperar Salud Centro de Rehabilitación Integral S.A.S, son la Superintendencia de Salud, el Ministerio de Salud y Protección Social, el Instituto Departamental de Salud de Nariño y la Revisoría Fiscal, con los cuales se mantienen relaciones armónicas y se permite la información legalmente requerida en forma oportuna, completa y veraz para que puedan desarrollar adecuadamente sus funciones y establecer planes de mejoramiento institucional que los órganos de control recomienden en sus actas de visitas.

Recuperar Salud Centro de Rehabilitación Integral S.A.S, no comulga con las prácticas corruptas y para ello adopta las siguientes acciones:

- Garantizar que todos los procedimientos ofrecidos sean éticos, funcionales y trasparentes.
- Capacitar al equipo de trabajo y a los usuarios sobre ética ciudadana y responsabilidad social en todos los niveles.
- Establecer acciones de control social articuladas con entidades públicas y privadas.

### Políticas de gestión del recurso humano

Recuperar Salud Centro de Rehabilitación Integral S.A.S, está comprometida con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes y perfiles de su equipo de trabajo, determinando mecanismos para la práctica de la gestión humana, incorporando los principios constitucionales de equidad, imparcialidad, justicia y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación y evaluación del desempeño, lo cual permitirá la vinculación del personal idóneo y con compromiso social.

## Política de comunicación e información

La comunicación organizacional esta siempre dispuesta a la construcción del sentido de pertenencia y al establecimiento de canales efectivos de comunicación, que permitan un sano ambiente de trabajo, para que los usuarios puedan ver satisfechas sus necesidades personales y sociales. La institución vigila que no haya violación de la confidencialidad de la información obtenida de los usuarios del servicio, mediante mecanismos de seguridad.

## Política de calidad

En Recuperar Salud Centro de Rehabilitación Integral S.A.S, la atención ofrecida busca garantizar servicios de salud en apoyo terapéutico con compromiso y responsabilidad social, brindando a nuestros usuarios, como a sus familias una atención integral, basada en la identificación del riesgo, la prevención, diagnóstico y tratamientos efectivos, humanizados, con accesibilidad, oportunidad, con el fortalecimiento de la cultura de seguridad, suficiencia y continuidad, apoyándose en la competencia del talento humano calificado, eficiente y en la mejora continua de sus procesos.

El objetivo de la Política de Calidad, está orientada en mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud de apoyo terapéutico tanto asistencial como administrativo, mediante la mejora continua hacia la excelencia.

La administración de Recuperar Salud Centro de Rehabilitación Integral S.A.S, tiene establecido los Comités de Calidad y Atención al usuario, quienes manejan los PQRS, los cuales son resueltos de acuerdo con la normatividad vigente y los parámetros del Comité. Igualmente, desarrolla indicadores para evaluar la satisfacción global.

## Política de seguridad del paciente

La seguridad del paciente se considera una prioridad en la atención en salud, tarea cada vez más compleja que ocasiona riesgos aleatorios y en la que no existe un método capaz de garantizar la desaparición de eventos adversos, puesto que se trata de una actividad en la que se disponen elementos inherentes al procedimiento con acciones humanas.

La aplicación de las estrategias para la seguridad del paciente en la Recuperar Salud Centro de Rehabilitación Integral S.A.S y la gestión de riesgos se orientarán para la localización de las fallas, su registro sistemático, el análisis de la información recogida y la transformación de la misma como herramienta para la mejora continua de los servicios ofrecidos. Así mismo, se orientarán las tareas pertinentes que proveerán a los usuarios los medios para que se puedan comunicar las fallas, que en la mayoría de ocasiones son ellos quienes las revelan.

## Política de humanización de la atención

Recuperar Salud Centro de Rehabilitación Integral S.A.S, se compromete a la implementación, seguimiento y evaluación de estrategias encaminadas a velar por la prestación de servicios de salud caracterizados por una atención humanizada, con trato amable, oportuno, personalizado y de respeto hacia la confidencialidad y dignidad del paciente, en condiciones de seguridad; de igual forma a la comunidad y los compañeros de trabajo, reconociendo sus diferencias y considerándolos como sujetos de derechos. Excluyendo cualquier forma de maltrato, discriminación, agresión e indiferencia.

La Política de Humanización se enmarca desde la misión de la institución: “Brindar un servicio de atención, bajo los estándares de calidad en las áreas de rehabilitación integral, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de la población del municipio de Ipiales y sectores aledaños. Además de prestar servicios de promoción y prevención de la salud, a través de profesionales capacitados en la atención humanizada, inclusiva y con capacidad crítica en el análisis de planes de tratamiento según las necesidades de cada individuo

**Rehabilitación funcional**

| OBJETIVO | METAS | ESTRATEGIAS | INDICADORES | RESPONSBLES |
|---|---|---|---|---|
| Ofrecer servicios de Rehabilitación según las necesidades de la población del municipio de Ipiales y sectores aledaños | Diseño de programas de servicios de Rehabilitación.<br><br>Mejorar la calidad de la atención de los servicios de Rehabilitación. | Definir programas de los servicios de Rehabilitación. Mejoramiento de la infraestructura y equipos. | Porcentaje de Servicios estructurados de rehabilitación. | Profesionales de Recuperar Salud |
| Atender oportunamente a a nuestros usuarios priorizando población vulnerable | Desarrollar programas de para la población | Elaboracion de planes de tratamiento acordes a las necesidad particulares de cada usuario<br><br>Elaborar y desarrollar acciones de seguimiento | Número de programas<br><br>Adecuado. | Profesionales Recuperar Salud |

CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL
RECUPERAR SALUD
La recuperación es posible !