ESE HOSPITAL SANTA CATALINA

MODELO DE ATENCIÓN

El Cairo Valle – Carrera 4 con Calle 4 Esquina Teléfono: 3117493614
E-mail: gerencia@hospitalelcairo-valle.gov.co – http://www.hospitalelcairo-valle.gov.co
Nit: 891.900.887-0

INTRODUCCIÓN

El Hospital Santa Catalina de El Cairo Valle, propende por el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del municipio de El Cairo, en cumplimiento de los fines esenciales del Estado, buscando siempre un entorno de comportamientos éticos, garantes de una buena administración de los planes, programas y recursos que buscan proporcionar bienestar colectivo y un desarrollo local equitativo.

Por ello el presente documento presenta el modelo de atención en salud en el cual la ESE establece políticas y lineamientos para la prestación de los servicios integrales de salud a la población, en cumplimiento a las directrices que al respecto señala el Decreto 4747 de 2007, la resolución 3047 de 2008, resolución 3280 de 2018 y resolución 2626 de 2019.

Es preciso desarrollar e implementar un modelo de acción integral, fundamentado en la Atención Primaria en Salud, centrado en las personas, las familias y las comunidades, que asegure una efectiva participación social y comunitaria, a través de la coordinación de agentes, usuarios y otros actores, con acciones sectoriales e intersectoriales, alcanzar la cobertura y acceso para todas las personas, propendiendo hacia la generación de mejores condiciones de salud de la población y el goce efectivo del derecho fundamental de la salud.

El presente documento se desarrolla teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el artículo 3 literal d, del Decreto 4747 de 2007, bajo los siguientes parámetros:

“Modelo de atención. Comprende el enfoque aplicado en la organización de la prestación del servicio, la integralidad de las acciones, y la consiguiente orientación de las actividades de salud. De él se deriva la forma como se organizan los establecimientos y recursos para la atención de la salud desde la perspectiva del servicio a las personas, e incluye las funciones asistenciales y logísticas, como la puerta de entrada al sistema, su capacidad resolutiva, la responsabilidad sobre las personas que demandan servicios, así como el proceso de referencia y contra-referencia”.

El objetivo fundamental que se persigue con el modelo de atención propuesto es “Favorecer el acceso efectivo a servicios integrales de salud de la población más pobre y vulnerable y mejorar su estado de salud”, asi mismo, adelantar acciones para garantizar el acceso, optimizar el uso de los recursos y mejorar la calidad de los servicios de salud que se prestan a la población, a través del mejoramiento de la capacidad resolutiva, la implementación de mecanismos que permitan verificar la suficiencia de la oferta de servicios de acuerdo con las necesidades de la población en torno a la conformación y organización de la prestación de los servicios a través de redes de prestadores de servicios de salud.

1. MISIÓN

Prestamos servicios de salud integrales, humanizados y seguros, comprometidos con un entorno sostenible, aportando al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad a través del cuidado.

2. VISIÓN

Ser líderes en la región reconocidos por nuestro modelo de atención, la calidad, humanización y seguridad en nuestros servicios y nuestra articulación con el entorno.

3. OBJETIVO

Garantizar un modelo de prestación de servicios de salud integral para la población del municipio de El Cairo Valle, centrada, en el usuario, su familia y comunidad, con un enfoque de riesgo diferencial, intervención amplia y sistemática con actividades intra y extramurales de prevención primaria y secundaria, atención con calidad, humanizada, segura y preferente cuando se requiera, garantizando el respeto hacia la privacidad y dignidad del usuario, generando estilos de vida saludable, recuperación de su salud, autocuidado y actitudes permanentes orientadas a encontrar soluciones para intervenir en los factores determinantes de su salud.

4. CARACTERÍSTICAS DEL MODELO

Con el fin de lograr un mayor impacto en las condiciones de salud de la población del municipio de El Cairo, el modelo de prestación de servicios de la ESE, Hospital Santa Catalina traspasa el enfoque asistencialista de atender la enfermedad a ocuparse de prevenirla promoviendo hábitos y estilos de vida saludables, generando en los programas que le sea posible la complementariedad en la planeación y disposición de servicios dirigidos al individuo, a su familia y a su comunidad, con especial énfasis en la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, que incorporan un componente educativo consistente y la intervención en la restitución de la salud, mediante una combinación de fuentes de financiación y coberturas cuando aplique.

De otra parte, los servicios de atención a la enfermedad están planeados de acuerdo al perfil Epidemiológico de la población consultante a la institución. La ESE Hospital Santa Catalina ha venido planteando cambios en el modelo de atención adaptándose a las necesidades de los usuarios y normatividad vigente, buscando mejorar la oportunidad en la atención en el servicio de urgencias, aumentar su capacidad resolutiva e intervenir en la fase inicial de la enfermedad, con acciones efectivas en los niveles de prevención primaria y secundaria. En la atención Intramural la reorganización de los servicios, la optimización de los espacios físicos y el mejoramiento de la dotación permitirá continuar en el mejoramiento del sistema de asignación de citas y por ende en la oportunidad en la atención.

La implementación de nuevos servicios de acuerdo a las necesidades de nuestra población permitirá satisfacer la demanda, mejorar los espacios, el tiempo de contacto y ambientación de la relación médico – paciente, equipo de salud paciente, y propender por una atención digna y humanizada como política institucional.

De esta forma, se pretende incidir de manera efectiva en la salud de nuestros usuarios a través de atenciones extramurales e intramurales y la implementación de la estrategia APS, reduciendo el número de consultantes por los servicios de urgencias, y aumentar el grado de resolutividad.

4.1 PRINCIPIOS DEL MODELO

- **Pertinencia**

Se refiere al grado de alcance de servicios de salud frente a las necesidades particulares del individuo o generales a toda la población, así como a la "aplicación de estos servicios a través de intervenciones apropiadas, efectivas y basadas siempre que sea posible, en la evidencia". Para garantizar la pertinencia y en general la calidad en la prestación de los servicios de salud.

Estrategias:

- Planeación de los servicios a partir de las necesidades detectadas y el perfil epidemiológico de la población objeto.
- Proceso de selección de personal, garantizando experiencia e idoneidad.
- Sistema de gestión de calidad que estandariza las acciones e intervenciones, basados en guías de atención, procesos y procedimientos de acuerdo a la evidencia.
- Revisión periódica de la calidad de la atención prestada a través de indicadores y comités institucionales, auditorias concurrentes a los diferentes servicios haciendo énfasis en los más sensibles, y evaluación de adherencia a guías y calidad del dato en la historia clínica.

- **Accesibilidad y Aceptabilidad**

Como corresponde al primer nivel de atención, ser la puerta de entrada al SGSSS, la organización con el concepto de red de servicios en el municipio de El Cairo, toma en cuenta aspectos geográficos, administrativos, financieros y culturales, que faciliten el acceso de la población y la eliminación de barreras de acceso, para que la ESE Hospital Santa Catalina pueda adecuadamente desempeñar el rol de ser el primer contacto para el usuario y su familia, sin distinción de raza, religión, ideología política o condición social.

Estrategias:

- Punto de atención dentro del área urbana, que facilita el acceso a la atención ambulatoria y Hospitalaria.
- Atención Extramural en puestos de salud, para brindar atención a la población de las veredas y corregimientos que forman parte del Municipio.
- Implementación de la estrategia APS con equipos básicos de Salud para llegar a la población más vulnerable.
- Sistema de información que permite asignar citas, ofreciendo oportunidad en la asignación y la elección del profesional de preferencia del usuario.
- Asignación de citas médicas de consulta externa presenciales, priorizando la atención a la población vulnerable (Adulto mayor, embarazadas, menores bajo la protección del ICBF).

- **Integralidad**

La integralidad implica servicios disponibles para afrontar cualquier tipo de necesidad o problema en salud e implica simultáneamente, el reconocimiento de que la solución a los mismos, requiere acciones y gestiones que trascienden al individuo, incluyendo a su familia y entorno. Debe integrar todas las acciones en promoción, prevención, diagnóstico precoz, atención resolutiva, rehabilitadora y apoyo para el autocuidado y su atención a lo largo del tiempo, así como a través de los diferentes niveles de complejidad y lugares de atención, desarrollando vínculos e interrelaciones entre la comunidad y el equipo de salud y haciendo uso de un adecuado sistema de referencia y contrareferencia

- **Seguridad**

Dentro de la implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud, cuyo objetivo es prevenir la ocurrencia de situaciones que afecten la seguridad del paciente, reducir y de ser posible eliminar la ocurrencia de Eventos adversos para contar con instituciones seguras y competitivas, la ESE Hospital Santa Catalina adoptó la política de seguridad de la paciente articulada con el programa de gestión del riesgo.

Estrategia

- Implementación del Programa de Seguridad del Paciente y su respectiva Política.

- **Oportunidad.**

Entendida como 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.

Estrategia:

- Garantizar en conjunto con los Aseguradores y los entes territoriales, los servicios de baja complejidad de manera permanente en el Municipio del Cairo Valle, salvo cuando a juicio de éstos sea más favorable recibirlos en un municipio diferente con mejor accesibilidad geográfica.

4.2 POBLACIONES ESPECIALES Y ENFOQUE DIFERENCIAL

El enfoque diferencial es un método de análisis, actuación y evaluación que reconoce y valora diversidades, capacidades, riesgo y vulnerabilidades que caracterizan el ciclo vital e histórico, individual y colectivo de diferentes grupos sociales.

En el marco de la Ley de Víctimas se reconocen 5 grupos que requieren dicho enfoque diferencial:

- Personas con discapacidad física o mental.
- Mujeres.
- Niños y adolescentes.
- Población LGTBI.
- Grupos étnicos: Comunidades negras o afrocolombianas, palenquero, raizales, pueblos y comunidades indígenas, comunidad Rom o gitana.

Se considera como Poblaciones Especiales aquellas que se encuentran en: situación de desplazamiento, en situación de discapacidad, población afrocolombiana y población indígena.

Las poblaciones especiales pobres y vulnerables no aseguradas accederán a los servicios integrales de salud ofertados por la Red Publica Departamental de Prestadores de Servicios de Salud como población vinculada.

En la medida que se disponga de recursos adicionales del orden nacional, departamental o municipal para cubrir las necesidades de salud de estas poblaciones, se realizarán los respectivos contratos y las atenciones serán cubiertas por los mismos de acuerdo a los objetos pactados.

Para efectos de hacer visibles las acciones de ruta integral de atención para la promoción y mantenimiento de la salud en el curso de vida, ruta integral de atención en

salud para grupos de riesgo, ruta integral de atención en salud para eventos específicos, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y los cuidados paliativos que se brindan a estas poblaciones especiales, es necesario que Las E.S.E.s Hospitales establezcan mecanismos que permitan registrar y consolidar a través de los RIPS dichas atenciones.

4.3 ATENCIÓN PRIORITARIA

Es necesario que se dé prioridad en la atención, facilitando la accesibilidad, oportunidad, integralidad, continuidad a las gestantes, infantes, niños, niñas y adolescentes y mujeres en situación de desplazamiento, conforme a las sentencias de las Altas Cortes y a la normatividad vigente.

4.4 REFERENCIA Y CONTRA-REFERENCIA

El artículo 3 literal e del decreto 4747 establece que, con el ánimo de prestar adecuadamente los servicios de salud, se garanticen los procesos de referencia y contra-referencia de pacientes garantizando la calidad, accesibilidad, oportunidad, continuidad e integralidad de los servicios, en función de la organización de la red de prestación de servicios definida por la entidad responsable del pago.

Estrategia:

- Tener definida la red de interconsulta o referencia de pacientes a servicios ambulatorios especializados de mediana y alta complejidad en acuerdo con las EAPB contratadas.

- Tener definida la red de referencia de pacientes a servicios de urgencias y hospitalarios de mediana y alta complejidad de acuerdo con las EAPB contratadas.

5. COMPONENTES DEL MODELO.

El modelo de prestación de servicios de salud de la ESE Hospital Santa Catalina tendrá los siguientes componentes, para la intervención de la población objeto:

- Componente Asistencial (prestación del servicio)
- Componente logístico

5.1 COMPONENTE ASISTENCIAL

5.1.1 Protección Específica y Detección Temprana

A nivel Intramural y extramural, los equipos de salud de la ESE Hospital Santa Catalina, realizan de forma permanente, acciones de promoción y prevención que están estipulados en la norma vigente, resolución 3280 de 2018.
La prestación del servicio estará enfocada en las Rutas Integrales de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud; la Ruta Integral de Atención en Salud para la Población Materno Perinatal y la ruta de riesgo cardiovascular; y la intervención se realizará de acuerdo a los momentos o cursos de vida definidos en la normatividad vigente.

5.1.2. Programas especiales

- **Programa de vigilancia y atención a enfermedades de interés en salud pública**:

Son aquellas enfermedades que presentan un alto impacto en la salud colectiva y ameritan una atención y seguimiento especial.

- **Programa de atención a la gestante y su familia (IAMI):**

La ESE Hospital Santa Catalina con el fin de contribuir a la reducción de la mortalidad materna y perinatal, de acuerdo a los objetivos del milenio ha venido desarrollando la implementación de la estrategia INSTITUCIONES AMIGAS DE LA MUJER Y LA INFANCIA (IAMI), cuyo objetivo es buscar el mejoramiento en la atención, la humanización del servicio en favor de la salud y nutrición materna e infantil, con enfoque de derechos que garantice la calidad, calidez e integralidad de los servicios y programas, la continuidad de la atención y la óptima calidad de la misma.

La HUMANIZACION DE LA ATENCION DE LA MUJER, EL NIÑO, LA NIÑA, LA FAMILIA Y LA PAREJA es un objetivo gerencial que busca garantizar los derechos del usuario, atender con oportunidad, calidad y calidez a la mujer, el niño, la niña, la pareja y la familia durante la gestación, el parto, el puerperio, la crianza y la lactancia, articular planes, programas y acciones de promoción, prevención y atención de los eventos de vida de la mujer, el hombre, los niños y las niñas.

- **Programa de atención de pacientes con patologías crónicas no transmisibles.**

  Riesgo cardiovascular: Control de patologías crónicas: Hipertensión Arterial, diabetes.

Los pacientes diabéticos e hipertensos tienen un alto riesgo de presentar complicaciones crónicas, el cual se ve incrementado cuando no existe un control ni un seguimiento adecuado de la enfermedad. De acuerdo con los riesgos y con las complicaciones, este grupo de pacientes tiene unas probabilidades diferenciales de

morir o de presentar enfermedades cardiovasculares. Las actividades para la atención y seguimiento de la hipertensión Arterial y la diabetes mellitus tipo II la ESE Hospital Santa Catalina, ofrece a sus usuarios el Programa de Crónicos, el cual cuenta con profesionales, tanto de Medicina como de Enfermería Profesional, con el fin de dar cumplimiento a la norma técnica en Atención de Paciente con enfermedades Crónicas.

Estrategia:

- Programa de actividad física con el adulto mayor: busca intervenir integralmente y con enfoque de riesgo la enfermedad Cardio Cerebro Vascular haciendo énfasis en atención en salud, actividades complementarias, educación, actividad física con el fin de responder a las necesidades, intereses y posibilidades de los asistentes, así como la mejora de las condiciones de vida y la adopción de estilos de vida saludables.

- **Servicios Amigables para Jóvenes en la modalidad de consulta diferenciada.**

La ESE Hospital Santa Catalina viene desarrollando programas de atención a la población adolescente en el modelo de servicios de salud amigables para adolescentes y jóvenes en la modalidad de consulta diferenciada. Este servicio permite a los adolescentes y jóvenes mejorar su salud actual, comprender su sexualidad y sus necesidades de salud reproductiva, al igual que a responsabilizarse activamente de las tomas de decisiones basadas en orientaciones claras y oportunas.

Estrategia:

  - Capacitaciones continuas a los adolescentes y jóvenes acerca de temas que contribuyen al mejoramiento de su calidad de vida, dentro del marco de una sexualidad responsable y una buena salud mental; los temas desarrollados tienen que ver con proyecto de vida, autoestima, autoimagen, auto cuidado, derechos sexuales y reproductivos, embarazo no deseados, sexo seguro, prevención de sustancias psicoactivas, trastornos alimenticios, prevención violencia sexual.

5.1.3 Enfoque Diferencial

¿Cómo garantizamos la atención con enfoque diferencial en el canal presencial?

En el proceso de atención incluyente con enfoque diferencial el funcionario público deberá responder a las expectativas de los usuarios reconociendo sus necesidades y atendiéndolas a través de la estrategia con enfoque diferencial orientado hacia sus particularidades siempre hacia trato digno y estándares de calidad establecidos por las Normas Técnicas para el Servicio al Usuario.

El área de Atención al usuario (SIAU) es quien resolverá las inquietudes de los usuarios, son ellos y/o ellas quienes mejor deben servir, buscando la satisfacción o al menos la seguridad de que resolverán sus peticiones en el menor tiempo posible, de una manera atenta, respetuosa, cálida y efectiva. Por lo anterior, es importante atender a las siguientes reglas o consejos para saber cómo actuar con los usuarios de especial atención:

- Todas las personas tienen derecho de ser tratadas dignamente, con respeto e igualdad.
- Responder con amabilidad y una sonrisa las peticiones de las personas.
- Referirse al usuario de una manera respetuosa de señor o señora, si es posible, utilice el nombre del usuario o usuaria, por lo menos dos (2) veces durante la conversación. En el caso de personas transgénero, referirse a ellos o ellas según el género con el que se hayan identificado.
- En muchas ocasiones se ha tenido el concepto errado que la discapacidad crea una dependencia o necesidad de los otros; pero por lo general las personas con discapacidad siempre buscan ser lo más independiente posible dentro de un entorno accesible.
- No se enfoque en lo que las personas no pueden hacer.
- Pregúntese y pregúntele a la persona qué apoyos o facilitadores necesita.
- Reconozca sus capacidades.
- Proporciónele los apoyos o facilitadores que esta requiera para su participación, asegurando de esta forma que la persona está siendo tratada con dignidad.
- No asimile a las personas de especial atención o con discapacidad a incapaces o inútiles.
- Dele el tiempo necesario para la ejecución de las actividades solicitadas.
- Mantener la confidencialidad. Se debe respetar la privacidad de esa persona y esperar que él o ella hablen de la situación cuando así lo desee.
- Ser paciente. No se desespere si las acciones o el lenguaje de una persona son lentos, no la interrumpa, ni se adelante a lo que él le quiera decir, deje que termine y si algo no quedó claro no se avergüence de preguntar

¿Cómo daremos ingreso y acogeremos a los usuarios de especial atención?

Previo al ingreso de los usuarios se debe implementar una fila única, para orientar y atender a la población de acuerdo con los servicios que requiere el usuario con el objetivo de que quien ingrese a la sala de espera de LA ESE Hospital Santa Catalina, encuentre información y orientación con respecto a su solicitud (se dará la prioridad a las personas que requieren atención preferencial y/o diferencial permitiendo dar la atención de manera inmediata a mujeres en embarazo, con niños y niñas, personas con discapacidad, adultos mayores y personas con habilidades diversas) de manera que sean orientadas a las respectivas Sala de Espera

¿qué estrategias telefónicas y virtuales se debe tener en cuenta para estos grupos de especial atención

Se debe tener estrategias que contribuyan a la mejora continua de los canales de atención telefónicos y virtuales implementando ajustes y actualizaciones que permitan la inclusión con enfoque diferencial de todos los usuarios independientemente de sus características y condiciones puedan acceder a sus derechos en condiciones de igualdad que promuevan la participación efectiva de los usuarios y el goce de sus derechos.

En la ESE Hospital Santa Catalina se tiene canales diferentes al canal presencial para la atención que son igualmente efectivos para consultas y solicitudes (como son, pagina web, Facebook, buzón de sugerencias y PQRS) los cuales permanentemente a través de campañas informan a los usuarios en los programas que atiende la ESE.

5.1.4 Atención De Urgencias

Conforme al artículo 67 de la ley 715 de 2001, la atención inicial de urgencias debe ser prestada en forma obligatoria por todas las entidades públicas y privadas que presten servicios de salud a todas las personas. Para el pago de servicios prestados su prestación no requiere contrato ni orden previa y el reconocimiento del costo de estos servicios se efectuará mediante resolución motivada.

Para ello se realizan los siguientes procedimientos:

- **Verificación de derechos de los usuarios**: procedimiento por medio del cual se identifica la entidad responsable del pago de los servicios de salud que demanda el usuario y el derecho del mismo a ser cubierto por dicha entidad.

- **Procedimiento para la solicitud de autorización de servicios electivos:** autorización para la realización de servicios de carácter electivo, sean éstos ambulatorios u hospitalarios contemplados en la contratación de la red complementaria.

5.2 COMPONENTE LOGÍSTICO

- **Habilitación de los Servicios a Prestar**

Para efectos del cumplimiento del artículo 5 del decreto 4747 de 2007, los prestadores de servicios de salud que contraten servicios con las entidades territoriales deben estar inscritos en el registro especial de prestadores de servicios de salud y demostrarlo mediante certificación actualizada expedida por la Secretaría de Salud Departamental.

La entidad cumplirá a cabalidad con los todos los estándares de habilitación establecidos en la resolución 3100 de 2019, en lo que aplique al nivel primario de atención.

- **Oferta de Servicios Según la Capacidad Física Instalada**

- **Oferta de Servicios Según la Capacidad Física Instalada**

Se cuenta con la capacidad tanto física como de recurso humano para la prestación de los servicios de salud para toda la comunidad tanto urbana como del área rural, teniendo en cuenta la cobertura a todos los servicios de primer nivel contemplados en el portafolio de servicios de la ESE Hospital Santa Catalina.

6. INDICADORES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Como lo señala el artículo 6 parágrafo 3 del decreto 4747 de 2007, los prestadores de servicios de salud deben adelantar procesos de auditoría de la calidad de la atención de los servicios, los cuales deberán desarrollarse de acuerdo con el Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad PAMEC.

Trimestralmente se rinde el informe del Decreto 2193 y la resolución 0256, lo cual hace referencia a información financiera, producción y calidad, que permite analizar el comportamiento de la ESE respecto a la prestación del servicio.

6.1 SISTEMA DE INFORMACIÓN EN SALUD

La ESE garantizara la generación de los archivos RIPS que contengan la calidad y la integridad del dato, dado que esta es la fuente única reconocida para la presentación de todos los informes.

LUZ ELENA VÁSQUEZ VALENCIA
Gerente
ESE Hospital Santa Catalina
El Cairo Valle

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE VIGENCIA
01	Creación del documento	2021