

	Código:	DES-DI-04	NOMBRE:	
	Fecha:	Ene-2021	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	
	Versión:	2		
	Página 1 de 19		SUBPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

PRESENTACION

El Hospital SAN BERNABE DE BUGALAGRANDE, es una institución hospitalaria de carácter público descentralizada, del orden municipal, en proceso de descentralización, constituida de acuerdo con las exigencias del Sistema General de Seguridad Social en Salud en Empresa Social del Estado y licenciada para la prestación de servicios ambulatorios y hospitalarios del primer nivel de atención, en los procesos de fomento de la Salud y Prevención de la enfermedad, control de riesgo, tratamiento y rehabilitación.

2.2. RESEÑA HISTÓRICA

En la década de los 50' el Hospital San Bernabé, antes centro de higiene, funcionaba en la esquina, de lo que hoy es Urgencias, en una casa vieja adaptada para atender a los enfermos. Un hombre visionario, el Dr. Jorge Mario Correa, vislumbró la posibilidad de contar con un centro hospitalario para Bugalagrande, aprovechando la estructura en construcción, aledaña a nuestro centro de higiene, que había servido como albergue para los damnificados de las inundaciones, provocadas por el río Bugalagrande.

Para lograr esto se utilizó el tradicional “Radio Vaticano”, que convocó a la comunidad en general y en especial a las jóvenes Bugalagrandeña para aprender enfermería. A este llamado respondieron entre otras, las jóvenes: Ruby Escobar, Flor de María Bolaños, Nohemy Hernández, Carmen Tulia Sarmiento, Fabiola Espinosa y Mercedes Flores.

Se habilitaron algunas de las secciones para atención a la comunidad y en especial se dio inicio al programa materno infantil.

El 26 de Agosto de 1952 la Antigua Iglesia de Bugalagrande fue consumida por el fuego, cuando inexplicablemente en alguna parte de su interior se había convertido en un depósito de cartón y por escritura pública # 45 del 8 de Abril de 1954, se obtuvo de la curia el lote donde actualmente se encuentra construido el Hospital, la cual recibe su nombre en honor al Santo patrono del municipio.

El hospital fue construido el 17 de diciembre de 1961 y fue inaugurado oficialmente el 22 de mayo de 1964.

Entre 1968 y 1970 el hospital se vincula al servicio departamental de salud y se inician los programas de atención primaria.

	Código:	DES-DI-04	NOMBRE:	
	Fecha:	Ene-2021	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	
	Versión:	2		
	Página 2 de 19		SUBPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

En marzo del año 1993, con aportes de la Beneficencia del Valle, se comenzó la construcción de salas para cirugía, partos, y posteriormente los demás servicios intermedios siendo inaugurado este bloque el 12 de enero de 1996.

Posteriormente, el Hospital desplegó la red de servicio al desarrollo y ejecución de programas de atención al paciente y en 1997 fue inaugurada la sala de hospitalización RAFAEL ARIAS SARRIA, la inauguración contó con la presencia de importantes personalidades y un desfile por las principales calles del municipio.

La institución inicia el proceso de calidad en el año 2008 y actualmente tiene Habilitadas por la Secretaría de Salud Departamental las áreas de HOSPITALIZACION (Adultos, Obstetricia y pediátrica), CONSULTA EXTERNA (Enfermería, Medicina General, Odontología general, Terapia Respiratoria, Fisioterapia), URGENCIAS, TAB, APOYO DIAGNOSTICO (Laboratorio clínico, Servicio farmacéutico, toma de muestras uterinas, toma de muestras de laboratorio clínico, esterilización), PyP (Vacunación, atención preventiva en salud oral e higiene oral, planificación familiar). Por otra parte, el 4 de mayo del 2012 la institución recibe otorgamiento de ICONTEC en el cual “certifica que el sistema de Gestión: Hospital San Bernabé E.S.E. ha sido evaluado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en: ISO 9001:2008. Este certificado es aplicable a las siguientes actividades: Prestación de Servicios de Salud bajo grado, complejidad en consulta externa de medicina general, urgencias, odontología, laboratorio clínico, hospitalización adultos y pediátrica, atención de partos, fisioterapia y terapia respiratoria y servicios farmacéuticos”.

Para la vigencia 2019, el hospital se encuentra en proceso de transición de certificación con la norma técnica de calidad ISO 9001:2015 integrada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. Así como con el modelo estándar de control interno.

El hospital ha logrado servir a su comunidad, gestionar los residuos sólidos que genera, ampliar los contenidos de los programas de salud, los talleres educativos comunitarios de capacitación en salud para otros sectores y de actualización para todos sus colaboradores, trabajando también en actividades de desarrollo de personal y de bienestar social.

Actualmente el Hospital San Bernabé como prestador de servicios de baja complejidad se constituye como institución pública del Municipio de Bugalagrande teniendo como misión mejorar la calidad y esperanza de vida de los habitantes del municipio de Bugalagrande y su área de influencia; y tiene especial enfoque de primer nivel de atención que busca prestar servicios de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, orientados a mejorar el estado de salud de sus habitantes, con una atención segura , humanizada, con calidad y calidez

PLATAFORMA ESTRATEGICA

	Código:	DES-DI-04	NOMBRE:	
	Fecha:	Ene-2021	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	
	Versión:	2		
	Página 3 de 19		SUBPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

MISSION

El Hospital San Bernabé de Bugalagrande Valle, es una Empresa Social del Estado, de atención primaria que busca prestar servicios de promoción y mantenimiento de la salud, seguros, humanizados, con calidad y calidez.

VISIÓN

El hospital san Bernabé E.S.E, será reconocido en el mercado para el año 2023, como una IPS publica autosostenible, con políticas estratégicas eficientes y eficaces, encaminadas a garantizar su objeto social, atendiendo los desafíos del sector, enmarcadas en la búsqueda de un Hospital Seguro y Humanizado.

POLITICA DE LA CALIDAD

En el Hospital San Bernabé E.S.E estamos comprometidos en brindar servicios integrales de salud hospitalarios y ambulatorios, construyendo una nueva etapa institucional, con la base fundamental de un equipo humano interdisciplinario cualificado, con valores éticos y morales; teniendo como prioridad el mejoramiento continuo de los procesos que facilite el bienestar, la satisfacción y calidad de vida de la comunidad, garantizando una atención eficaz, cálida y segura.

OBJETIVOS DE LA CALIDAD

1. Garantizar la prestación oportuna de los servicios y la disponibilidad del recurso humano cualificado, con valores éticos y morales
2. Garantizar la confidencialidad y seguridad de los usuarios.
3. Mantener un alto nivel de satisfacción de los requisitos y expectativas de nuestros usuarios
4. Mejorar continuamente los procesos y servicios.

ESLOGAN INSTITUCIONAL

¡Nos transformamos por tu Salud!

EL 19 de octubre de 2016, se encontró que el Hospital San Bernabé pasaba por una crisis financiera y administrativa que tenían efectos negativos en la parte financiera y en la prestación de los servicios, por esto la nueva administración creo un plan de desarrollo para los años 2017-2020 que se denominó **NOS TRANSFORMAMOS POR TU SALUD.**

Aunque el Hospital San Bernabé se encontraba en crisis administrativas también se encontraban avances que se convirtieron en los cimientos para recuperar el hospital y sacarlo adelante.

	Código:	DES-DI-04	NOMBRE:	
	Fecha:	Ene-2021	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	
	Versión:	2		
	Página 4 de 19		SUBPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

La palabra **TRANSFORMACION** en este caso significa **HACERLO DE UNA FORMA DIFERENTE** porque aunque el Hospital siempre ha estado encaminado para la salud de los Bugalagrandeños se necesitaba una transformación en lo que no se estaba haciendo bien, y cambiar la visión de la institución para así lograr que el hospital san Bernabé E.S.E, será reconocido en el mercado para el año 2023, como una IPS publica autosostenible, con políticas estratégicas eficientes y eficaces, encaminadas a garantizar su objeto social, atendiendo los desafíos del sector, enmarcadas en la búsqueda de un Hospital Seguro y Humanizado.

VALORES CORPORATIVOS

Transparencia: Actuación empresarial y se de sus funcionarios en apego a la legalidad, criterios técnicos y principios éticos; así como una adecuada información a las partes interesadas y a la comunidad.

Honestidad: Es la conducta recta, honrada que lleva a observar normas y compromisos, así como actuar con la verdad, lo que denota sinceridad y correspondencia entre lo que hace, lo que piensa, lo que dice o lo que ha dicho.

Empatía: Capacidad de reflejar amor y afectividad por la situación del otro, reconociendo que son igual de valiosos como nosotros, que todos contribuimos a la evolución continua de la dinamica social.

Responsabilidad: Cumplir con los compromisos y obligaciones adquiridas con una persona, empresa o institución, grupo o sociedad, dando respuestas adecuadas a lo que se espera, yendo más allá de la obligación estricta y asumiendo las consecuencias de los actos, resultado de las decisiones que toma o acepta y estar dispuesto a rendir cuenta de estos.

Trabajo en Equipo: Implica unir talentos y esfuerzos para el logro de objetivos comunes como factor clave que permite sumar experiencia, conocimientos y habilidades para lograr resultados propuestos en los objetivos estratégicos del Hospital. Requiere de cultura y ambiente de DIALOGO y RESPETO donde la crítica y la autocrítica sean un proceso permanente que facilite el crecimiento personal y de la institución.

Servicio: Es la entrega diligente, el empeño individual y el esfuerzo continuo del funcionario (a) de ser protagonista activo, de ser útil siempre a los demás en lo que sea necesario; de dar oportuna y esmerada atención a los requerimientos, apertura y receptividad para atenderlos cortésmente y de satisfacer las necesidades al interior de la institución, del cliente externo y del público en general.

Confidencialidad: Son los actos e información que se manejan en confianza con seguridad recíproca entre dos o más personas.

Compañerismo y Cooperación: El compañerismo es la relación afectiva y de apoyo que se da entre las personas de un grupo, a partir de la comprensión, del respaldo, del trato digno y de la identificación que esta relación nos genera.

Compromiso: Es obligación contraída, palabra dada, fe empeñada y con la responsabilidad personal de cumplir cabalmente con lo ofrecido, no se relaciona únicamente con la responsabilidad que impone el deber, se relaciona más bien con la obligación moral que nos impone el honor.

	Código:	DES-DI-04	NOMBRE:	
	Fecha:	Ene-2021	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	
	Versión:	2		
	Página 5 de 19		SUBPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Respeto y buen trato: Es la actitud de comprensión del ser de los demás, que nos permite entender su actuación y comportarnos con cordura y tolerancia frente a ellos.

2.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y SU ÁREA DE INFLUENCIA

El Hospital San Bernabé E.S.E. se encuentra ubicado en la zona urbana del municipio de Bugalagrande, el cual está situado en la zona sur de Colombia y en el centro del Valle del Cauca, a una altura de 944 metros sobre el nivel del mar, con una posición astronómica de 4°12'50" de Latitud Norte, 12°4'5" de Longitud Oeste del Meridiano de Bogotá. A 4°12'30" de Latitud Norte y 76°9'50" de Longitud Oeste del (Meridiano de Greenwich).

Limita al norte con los municipios de Zarzal y Sevilla, al sur con el municipio de Andalucía, al oriente con el Río Bugalagrande que le sirve de limite con los Municipios de Andalucía y Tulúa, por último, al occidente limita con el Río Cauca, quién lo separa de los municipios de Río frío y Bolívar. Posee una extensión de 411 km², su temperatura es de 23 °C.

DIVISIÓN POLÍTICA

El municipio de Bugalagrande tiene una extensión de 42.300 hectáreas, distribuidas políticamente acuerdo del concejo No. 032 de junio 11 de 1997, aclarando la división territorial del municipio en sus corregimientos y veredas.

ASPECTOS CLIMATOLOGICOS

Tiene gran variedad de clima, debido a su topografía, sus pisos térmicos se dividen así:

Cálido	140 km ²
Medio	261 km ²
Frío	10 km ²

Posee zonas planas y montañosas (ubicadas en la región oriental), la mayor altura es la serranía de la Morena con 1.700 metros sobre el nivel del mar.

DETERMINANTES ECONOMICOS

A Bugalagrande se llega por la carretera Panamericana e igualmente por la vía Panorama. Son tierras que se extienden desde la margen derecha del Río Cauca hasta la cordillera central. Su hidrografía cuenta con numerosas Corrientes y los ríos **Bugalagrande, Cauca y La Paila**; es centro comercial y agrícola. Explota minas de oro, carbón y cal. Sobresalen cultivos de caña de azúcar, soya, maíz, café, plátano y frutales.

	Código:	DES-DI-04	NOMBRE:	
	Fecha:	Ene-2021	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	
	Versión:	2		
	Página 6 de 19		SUBPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

La principal actividad económica es la producción agrícola, donde la caña de azúcar ocupa gran parte del municipio, en la zona montañosa, los cultivos de café con sombrero, plátano, banano, tomate, lulo, mora y cítricos refuerzan la producción agraria; el municipio también soporta su economía en la producción industrial pues una multinacional tiene asiento en ella, Nestlé, a de más de medianas y pequeñas industrias.

DATOS DEMOGRÁFICOS

Para el análisis demográfico del municipio de Bugalagrande se analizan los datos suministrados por el departamento administrativo de planeación / Unidad de estadística del departamento del Valle del Cauca y los datos obtenidos por medio del censo general realizado por el DANE en el año 2005.

La población general total proyectada según censo 1993 para el municipio de Bugalagrande es de 31.145 pobladores, siendo evidente la diferencia de acuerdo al conteo realizado en el censo DANE 2005, donde se totalizan para el municipio 21.601 pobladores, quedando como diferencia un total de 9.544 personas; en el Boletín emitido por el DANE sobre los resultados obtenidos en el municipio, se destaca la evidencia de la migración por sexo y edad y la mortalidad masculina.

Según lo expuesto en las pirámides poblacionales, se observa especialmente las diferencias existentes en los rangos de edad de 0 a 4 años, encontrando este rango de edad mas estrecho en la pirámide del censo 2005, siendo el rango de menores de un año el mas afectado, seguido de los rangos de 25 a 34 años de edad en ambos sexos.

FUENTE: Boletín Censo general DANE 2005

El porcentaje obtenido según sexo, es igual en la proyección realizada por el Departamento Administrativo de Planeación / unidad de estadística del departamento del Valle según censo 1993 y los resultados del censo general DANE 2005.

El porcentaje de hombres para el municipio de Bugalagrande es del 50,5% según proyección censo 1993 y de 50,4% según censo general 2005, las mujeres corresponden al 49,4% según proyección censo 1993 y del 49,6% según censo DANE 2005, obteniendo una razón de masculinidad de 1:1, que indica que por cada hombre poblador del municipio de Bugalagrande hay una mujer.

Para efectos del presente documento, se utilizará la información poblacional generada por el Departamento Administrativo de Planeación /unidad de Estadística de la gobernación del Valle del Cauca, como dato oficial, teniendo en cuenta que a la fecha no se ha oficializado el censo general DANE 2005, sin embargo, se realizaran comparativos, para medir el

	Código:	DES-DI-04	NOMBRE:	
	Fecha:	Ene-2021	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	
	Versión:	2		
	Página 7 de 19		SUBPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

impacto de la reducción poblacional según censo 2005 en la medición de indicadores municipales.

ÁREA DE INFLUENCIA

El Hospital San Bernabé extiende sus servicios de atención de salud de baja complejidad en las distintas veredas y corregimientos del municipio de Bugalagrande a través de 15 puestos de salud con su respectiva promotora de salud.

Los puestos de salud se encuentran ubicados en: Mestizal, Guayabo, San Antonio, Uribe, Overo (La María y El Poblado), Galicia, Tetillal, Paila Arriba, Ceylan, Chicoral, Alto Bonito, El Rocío, El Placer, El Overo y Chorreras.

RED DE SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO

El municipio cuenta a través de su red de servicios con acceso a los otros dos niveles de atención (nivel dos y tres), dentro de la red pública y de las diferentes aseguradoras; pudiendo tenerse como referentes el Hospital Departamental Tomás Uribe Uribe, Hospital según modelo de red aprobado por la Secretaria Departamental de Salud del Valle en el año 2016, denominado Centro Tuluá¹.

Como nivel tres se cuenta con el Hospital Universitario del Valle y el Hospital Psiquiátrico del Valle, ambos en Cali y a dos horas de viaje.

MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS HOSPITAL SAN BERNABE E.S.E. DEL MUNICIPIO BUGALAGRANDE

La Política Pública de Salud expresa la voluntad del Hospital San Bernabé E.S.E. del Municipio de Bugalagrande, para congrega todos los esfuerzos institucionales y de la sociedad civil, todas las voluntades del sector público y privado y todas las iniciativas e intervenciones pertinentes en el propósito de contribuir al desarrollo de una sociedad más equitativa y solidaria, en la que prevalezca la garantía del derecho a la salud. Este documento recoge los marcos de referencia conceptual y normativa para la construcción del modelo de atención, presenta la realidad del modelo vigente en el Municipio y presenta

¹ <https://www.valledelcauca.gov.co/loader.php?Servicio=Tools2&ITipo=viewpdf&id=556>

	Código:	DES-DI-04	NOMBRE:	
	Fecha:	Ene-2021	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	
	Versión:	2		
	Página 8 de 19		SUBPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

los aspectos generales del modelo de atención, sus principios, objetivos, características y estrategias para garantizar la viabilidad del mismo.

OBJETIVO GENERAL:

Mejorar el estado de salud de la población del Municipio de Bugalagrande y su área de influencia, facilitando el acceso a servicios de salud donde el Hospital va a la comunidad con calidad y en el marco de cumplimiento de las normas que rigen el Sistema de Seguridad Social en Salud del Estado Colombiano.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar acciones que propendan por la detección temprana de patologías.
- Fortalecer el SGSSS en la prestación de los servicios para mejorar la salud,
- Crear ambientes sanos y saludables
- Brindar servicios de mayor calidad, incluyente y equitativo
- Garantizar acciones de mantenimiento de la salud a las personas y motivarlas para el seguimiento de las recomendaciones que se generen a partir de esta actividad.
- Realizar un diagnóstico oportuno y cuidadoso y definir un plan terapéutico racional
- Disminuir los índices de mortalidad y morbilidad por causas evitables
- Disminuir las hospitalizaciones, las complicaciones y las estancias prolongadas por causas evitables.

Garantía del derecho a la salud: El derecho a la salud se define como el “disfrute del más alto nivel de salud física y mental que sea posible, lo cual supone algo más que liberar al individuo de afecciones o molestias y proveer las condiciones que le permitan desarrollarse sanamente y gozar de un nivel de vida adecuado. Incorpora los factores determinantes de la salud”

Enfoque en la población: El enfoque de salud de la población implica abordar los factores determinantes de la salud a diferencia de la atención de salud tradicional se concentra en los riesgos y los factores clínicos relacionados con enfermedades específicas. Está diseñado para llegar a toda la población mientras la atención de salud está dirigida a las personas en forma individual, frecuentemente a aquellas que ya presentan un problema de salud o para las cuales el riesgo de presentar un problema es significativo.

Las estrategias que influyen en la situación de salud de la población deben abordar la amplia gama de factores determinantes de la salud de forma integral y con atención a su interrelación.

Los factores determinantes pueden agruparse en cinco categorías **a. Ambiente socioeconómico:** El ingreso, el empleo, la posición social, las redes de apoyo social, la

	Código:	DES-DI-04	NOMBRE:	
	Fecha:	Ene-2021	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	
	Versión:	2		
	Página 9 de 19		SUBPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

educación y los factores sociales en el lugar de trabajo. **b. Entorno físico.** Los factores físicos en el lugar de trabajo, al igual que otros aspectos del entorno natural y físico construido por el ser humano. **c. Hábitos personales de salud.** Comportamientos que mejoran o crean riesgos para la salud. **d. Capacidad individual y aptitudes de adaptación:** Características psicológicas de la persona tales como competencia personal, aptitudes de adaptación y sentido de control y dominio; al igual que características genéticas y biológicas y **e. Servicios de salud.** Servicios para promover, mantener y restablecer la salud.

Enfoque en la prevención: Cada interacción de atención en salud debe incluir apoyo para la prevención. Al proporcionar sistemáticamente información adecuada y desarrollar aptitudes para reducir los riesgos para la salud las personas tienen mayores probabilidades de disminuir el uso de sustancias tóxicas, suspender el consumo de productos nocivos como el tabaco, practicar actividad sexual sin riesgos, ingerir alimentos saludables y desarrollar actividad física. Estos comportamientos pueden reducir extraordinariamente la carga a largo plazo y las exigencias de atención de patologías como las crónicas.

Enfoque en la calidad: Con este enfoque se asegura que los recursos se usen adecuadamente, que los proveedores sean responsables de brindar atención eficaz y eficiente y que el resultado de estas acciones en los pacientes sea el mejor posible dentro de las limitaciones propias del sistema. La calidad no solo debe relacionarse con las prestaciones de atención de salud también implica asegurar mejor calidad en los niveles de organización y comunicación en el sistema.

Integración: La integración, implica la coordinación entre todas las partes del sistema de salud para garantizar la satisfacción de las necesidades de salud. Esto significa que deben involucrarse mecanismos de referencia y contra referencia a lo largo de los niveles y en caso de ser necesario con otros servicios sociales. En tal sentido, los límites entre los niveles del sistema deben opacarse para permitir una verdadera integración de las organizaciones de atención de salud, las comunidades, las políticas y los pacientes.

Toma de decisiones basada en evidencia: La evidencia debe ser la base para todas las decisiones relacionadas con la política, la planificación de servicios y el manejo clínico de las patologías. La evidencia incluye información disponible acerca de las condiciones de enfermedad intervenciones eficaces y eficientes para reducir la necesidad de recursos actuales y futuros y la proporción apropiada de personal con diferentes capacidades dentro de la atención en salud.

Flexibilidad/ Adaptabilidad: Es necesario preparar a las organizaciones para adaptarse a situaciones cambiantes, información nueva y sucesos imprevistos. En tal sentido es necesario apoyarse en la vigilancia regular, el seguimiento y la evaluación para responder de manera rápida a las exigencias cambiantes de la atención de salud.

Atención integral e integrada: La atención integral, implica varios aspectos: Entendiendo el ser humano como un todo, en sus dimensiones biológica, psicológica y social se espera

	Código:	DES-DI-04	NOMBRE:	
	Fecha:	Ene-2021	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	
	Versión:	2		
	Página 10 de 19		SUBPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

que en su atención se tenga en cuenta de manera holística estos elementos. Adicionalmente el rango de los servicios disponibles debe ser suficiente para atender las necesidades de la población, incluyendo la provisión de servicios de promoción, prevención, diagnóstico precoz, curación, rehabilitación, atención paliativa y apoyo para el autocuidado. Implica también la longitudinalidad, entendida como la realización de acciones que permitan abordar cualquier tipo de problema en cualquier momento del ciclo vital de la persona ya sea por un individuo o por un equipo de personas, o la existencia de una fuente regular de cuidado de la salud y de su uso a lo largo del tiempo.

Fomento al autocuidado y los hábitos de vida saludable: Los hábitos como el consumo de tabaco, el uso del alcohol y otras drogas, la alimentación sana, la actividad física y otros comportamientos personales influyen en la salud y el bienestar.

Las aptitudes de adaptación, que aparentemente se adquieren en los primeros años de vida, son importantes para favorecer hábitos de vida saludables. Hay destrezas que las personas utilizan para interactuar efectivamente con el mundo que los rodea y enfrentar eventos, retos y el estrés diario. Las aptitudes de adaptación, cuando son efectivos, permiten a las personas ser autosuficientes, resolver sus problemas y tomar decisiones fundamentadas que mejoran su salud. Estas aptitudes ayudan a las personas a enfrentar los retos de la vida de manera positiva, sin recurrir a comportamientos peligrosos como el alcohol o el abuso de drogas. Las investigaciones nos dicen que las personas con un sentido fuerte de su propia efectividad y capacidad de hacer frente a las circunstancias en sus vidas tienen grandes probabilidades de adoptar y mantener comportamientos y estilos de vida saludables.

Los conocimientos, las intenciones y las aptitudes de adaptación de la persona son importantes para adoptar y mantener comportamientos sanos. Pero sus ambientes sociales son también de gran importancia. El condicionamiento social juega un papel fundamental en la determinación y el mantenimiento de los comportamientos de salud.

Por ello las estrategias de salud de la población destinadas a los hábitos personales de salud deben por lo tanto concentrarse más en los factores ambientales y las condiciones sociales, y menos en los factores individuales, para llegar a ser exitosos.

Identificación e intervención oportuna de riesgos específicos: Las personas están expuestas a lo largo de su vida a una serie prácticamente ilimitada de riesgos para su salud, en forma de enfermedades transmisibles o no transmisibles, traumatismos, productos de consumo, actos violentos o catástrofes naturales. El riesgo es definido como «*la probabilidad de un resultado adverso, o un factor que aumenta esa probabilidad*».

A veces son poblaciones enteras las que están en peligro; otras veces, sólo una persona. Ningún riesgo existe de forma aislada. Muchos tienen su raíz en complejas cadenas de acontecimientos que abarcan largos periodos de tiempo. Cada uno de ellos tiene una causa, y algunos se deben a múltiples causas. La percepción que tiene una persona del riesgo y su reacción a éste dependen de la experiencia previa y de la información y los

	Código:	DES-DI-04	NOMBRE:	
	Fecha:	Ene-2021	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	
	Versión:	2		
	Página 11 de 19		SUBPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

valores recibidos de la familia, la sociedad y el gobierno. Se trata de un proceso de aprendizaje que comienza en la infancia, cuando el niño aprende que no debe jugar con el fuego, y se actualiza constantemente durante la edad adulta. Algunos riesgos, como los brotes de enfermedades, escapan al control individual, pero otros, como el hábito de fumar o el consumo de otras sustancias dañinas, dependen de cada persona, que puede aumentarlos o reducirlos a voluntad.

Al definir como intervención «*toda acción sanitaria – actividad de promoción, prevención, curación o rehabilitación cuyo propósito principal es mejorar la salud*»¹⁸ es importante recalcar que el reto y la responsabilidad de reducir los riesgos en la medida de lo posible para vivir una vida larga y saludable incumben a las personas, las poblaciones y sus gobiernos.

Acciones basadas en efectividad: Pretende que la selección de las estrategias de prevención y curación se haga maximizando el impacto que pueda lograrse con los recursos disponibles. Significa que toda la atención prestada se basa en la mejor evidencia disponible y que la asignación de los recursos se prioriza con criterios de eficiencia (asignativa y técnica) y de equidad

Fortalecimiento de las redes de apoyo familiar y comunitario: El apoyo de las familias, los amigos y las comunidades se asocia con una mejor salud. Se ha identificado que tanto en los hombres como en las mujeres, cuanto más contacto social tienen, menores son las tasas de mortalidad prematura.

La importancia de las respuestas efectivas al estrés y las buenas aptitudes de adaptación personal probablemente adquieren importancia en este contexto. El apoyo de la familia, los amigos y las personas conocidas podría ser muy importante para ayudar a las personas a resolver los problemas y enfrentar la adversidad, al igual que mantener un sentido de dominio y control de las circunstancias de su vida. Igualmente, la familia y los amigos ayudan a proporcionar apoyo básico como alimentos y vivienda, atención cuando están enfermos y apoyo cuando hacen cambios en el estilo de vida. La consideración y respeto que se da en las relaciones sociales y la consiguiente sensación de satisfacción y bienestar parece actuar como una protección contra los problemas de salud.

Corresponsabilidad institución/ciudadanos: En tal sentido se busca que entre el equipo de salud y las familias se establezca una relación de igualdad y colaboración, buscando que la población asuma la responsabilidad que le compete de su propio proceso salud – enfermedad.

Reorientación de servicios: Basados en el monitoreo periódico de la pertinencia de los mismos, la mejora en la capacidad de respuesta y en el acceso integrando las acciones de salud pública con las de prestación de servicios en el marco del Sistema General de Seguridad Social vigente para el país.

	Código:	DES-DI-04	NOMBRE:	
	Fecha:	Ene-2021	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	
	Versión:	2		
	Página 12 de 19		SUBPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Universalidad: El Sistema General de Seguridad Social en Salud cubre a todos los residentes en el país, en todas las etapas de la vida.

Solidaridad: Es la práctica del mutuo apoyo para garantizar el acceso y sostenibilidad a los servicios de Seguridad Social en Salud, entre las personas.

Igualdad: El acceso a la Seguridad Social en Salud se garantiza sin discriminación a las personas residentes en el territorio colombiano, por razones de cultura, sexo, raza, origen nacional, orientación sexual, religión, edad o capacidad económica, sin perjuicio de la prevalencia constitucional de los derechos de los niños.

Obligatoriedad: La afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud es obligatoria para todos los residentes en Colombia.

Prevalencia de derechos: Es obligación de la familia, el Estado y la sociedad en materia de salud, cuidar, proteger y asistir a las mujeres en estado de embarazo y en edad reproductiva, a los niños, las niñas y adolescentes, para garantizar su vida, su salud, su integridad física y moral y su desarrollo armónico e integral. La prestación de estos servicios corresponderá con los ciclos vitales formulados en esta ley, dentro del Plan de Beneficios.

Enfoque diferencial: 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.

Equidad: El Sistema General de Seguridad Social en Salud debe garantizar el acceso al Plan de Beneficios a los afiliados, independientemente de su capacidad de pago y condiciones particulares, evitando que prestaciones individuales no pertinentes de acuerdo con criterios técnicos y científicos pongan en riesgo los recursos necesarios para la atención del resto de la población.

Calidad: Los servicios de salud deberán atender las condiciones del paciente de acuerdo con la evidencia científica, provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante una atención humanizada.

Eficiencia: Es la óptima relación entre los recursos disponibles para obtener los mejores resultados en salud y calidad de vida de la población.

Participación social: Es la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del sistema en conjunto.

Progresividad: Es la gradualidad en la actualización de las prestaciones incluidas en el Plan de Beneficios.

	Código:	DES-DI-04	NOMBRE:	
	Fecha:	Ene-2021	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	
	Versión:	2		
	Página 13 de 19		SUBPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Libre escogencia: El Sistema General de Seguridad Social en Salud asegurará a los usuarios libertad en la escogencia entre las Entidades Promotoras de Salud y los prestadores de servicios de salud dentro de su red en cualquier momento de tiempo.

Sostenibilidad: Las prestaciones que reconoce el sistema se financiarán con los recursos destinados por la ley para tal fin, los cuales deberán tener un flujo ágil y expedito. Las decisiones que se adopten en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud deben consultar criterios de sostenibilidad fiscal. La administración de los fondos del sistema no podrá afectar el flujo de recursos del mismo.

Transparencia: Las condiciones de prestación de los servicios, la relación entre los distintos actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud y la definición de políticas en materia de salud, deberán ser públicas, claras y visibles.

Descentralización administrativa: En la organización del Sistema General de Seguridad Social en Salud la gestión será descentralizada y de ella harán parte las direcciones territoriales de salud.

Complementariedad y concurrencia: Se propiciará que los actores del sistema en los distintos niveles territoriales se complementen con acciones y recursos en el logro de los fines del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Corresponsabilidad: Toda persona debe propender por su autocuidado, por el cuidado de la salud de su familia y de la comunidad, un ambiente sano, el uso racional y adecuado de los recursos el Sistema General de Seguridad Social en Salud y cumplir con los deberes de solidaridad, participación y colaboración. Las instituciones públicas y privadas promoverán la apropiación y el cumplimiento de este principio.

Irrenunciabilidad: El derecho a la Seguridad Social en Salud es irrenunciable, no puede renunciarse a él ni total ni parcialmente.

Intersectorialidad: Es la acción conjunta y coordinada de los diferentes sectores y organizaciones que de manera directa o indirecta, en forma integrada y continua, afectan los determinantes y el estado de salud de la población.

Prevención: Es el enfoque de precaución que se aplica a la gestión del riesgo, a la evaluación de los procedimientos y la prestación de los servicios de salud.

Continuidad: Toda persona que habiendo ingresado al Sistema General de Seguridad Social en Salud tiene vocación de permanencia y no debe, en principio, ser separado del mismo cuando esté en peligro su calidad de vida e integridad.

	Código:	DES-DI-04	NOMBRE:	
	Fecha:	Ene-2021	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	
	Versión:	2		
	Página 14 de 19		SUBPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

FUNDAMENTOS

El enfoque de la atención tiene orientación individual, familiar y comunitaria. En lo individual se enfoca desde la perspectiva del paciente, en el cual la persona es considerada como un todo en sus necesidades sociales y de salud, en la proyección de respuestas a la comunidad local a su entorno a lo largo de la vida, al tiempo que garantiza que la persona no sufra daños o perjuicios de ningún tipo.

La atención centrada en la familia proporciona una base para situar a los pacientes en su propio medio, cuando en la evaluación de las necesidades de una atención de salud integral se tiene en cuenta tanto el contexto familiar como su exposición a unos riesgos de salud y cuando el objetivo de la coordinación asistencial se enfrenta con las limitaciones de los recursos familiares. En tal sentido es de vital importancia el conocimiento del grado de comunicación y apoyo intrafamiliares y la estimación de los recursos familiares que incluyen los niveles educativos y los medios económicos entre otros. De igual forma enfatiza la anticipación a eventos esperados en los momentos de la vida de una familia para generar estrategias de abordaje que permitan superar esas crisis normativas e incluso aquellas no normativas.

En lo familiar y comunitario pretende el abordaje de los problemas de salud de los individuos en el contexto de sus circunstancias familiares, comunitarias y de los escenarios donde viven y se relacionan con otros, incluye la comprensión de las condiciones de vida, la dinámica familiar y el contexto sociocultural de la persona, la articulación de las necesidades de salud de los individuos y de las comunidades en las que viven en equilibrio con los recursos existentes. La familia y la comunidad son consideradas como el foco primario de la planificación y de la intervención.

La orientación comunitaria pretende utilizar conocimientos clínicos y epidemiológicos que se complementan para desarrollar acciones que satisfacen las necesidades de salud particulares de una población definida. En tal sentido sus objetivos están orientados a la caracterización de la comunidad identificando los problemas y recursos, el ajuste a los servicios ofertados no solo por el sector salud sino también por los otros sectores relacionados con el bienestar para dar respuesta a las características particulares y el monitoreo de la efectividad de los servicios ofertados en función del mejoramiento de las condiciones de vida de la población.

CARACTERISTICAS

- ✚ Énfasis en la prevención y la promoción debido a que estas intervenciones son costo efectivas, confieren poder a las comunidades y a los individuos para ejercer mayor control sobre su salud, y son esenciales para abordar los principales determinantes sociales de la salud. Estos determinantes pertenecen tanto al ámbito individual como

	Código:	DES-DI-04	NOMBRE:	
	Fecha:	Ene-2021	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	
	Versión:	2		
	Página 15 de 19		SUBPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

poblacional. El estado de salud de una población depende de los mismos determinantes que la salud personal, pero actúan en el nivel ecológico. Por ello, el estado de salud de una población depende de las características ambientales de dicha comunidad, de la conducta de sus habitantes y del sentido de coherencia y grado de cohesión social existentes en la comunidad. Tan importantes son los aspectos sociales como los niveles de y riqueza de la población, el nivel general de educación de la comunidad y las características de oportunidades laborales que tienen sus miembros. Por ello es fundamental la articulación con otros sectores y actores a favor de las acciones de promoción de la salud.

- ✚ La cobertura del modelo es creciente y partiendo de aumentar su propio esfuerzo se apoya en la intersectorialidad y en las redes locales. Prioriza las intervenciones en zona rural y en áreas urbanas marginales.
- ✚ Garantiza la aplicación y el cumplimiento de las normas técnicas, guías de atención y protocolo clínicos para las acciones de protección específica, para patologías de interés para la salud pública y para problemas asistenciales.

ESTRATEGIAS

1. Asignación de responsabilidades a equipos de salud articulados a las entidades de salud del área.
2. Integración entre las acciones de salud pública y de prestación de servicios
3. Planificación y toma de decisiones basadas en datos consistentes
4. Desarrollo y mejoramiento del recurso humano
5. Movilización intersectorial para la intervención de determinantes de salud
6. Uso de la información en espacios periódicos de análisis y realimentación intersectorial para la toma de decisiones.

A QUIENES LES PRESTAMOS NUESTROS SERVICIOS

El Hospital San Bernabé E.S.E. Empresa Social del Estado del Municipio de Bugalagrande ubicado en la carrera 7 calle 6 esquina, ofrece servicios a la comunidad en la prestación en servicios de salud de baja complejidad.

En esta Institución se prestan servicios a la comunidad pobre y vulnerable no asegurada, no cubierta con subsidio a la demanda y otras especiales, en el momento con convenio con: la Secretaria Departamental de Salud del Valle para la atención de esta población. Se tiene convenios con EPS- Subsidiada y EPS-Contributiva y Aseguradora del SOAT entre otras.

El hospital ofrece los servicios de urgencias, consulta externa, laboratorio, partos de bajo riesgo, hospitalización, odontología, toma de citologías, actividades de demanda inducida y protección específica y actualmente cuenta con atención extramural en las diferentes zonas geográficas del municipio tanto en la rural plana y montañosa.

	Código:	DES-DI-04	NOMBRE:	
	Fecha:	Ene-2021	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	
	Versión:	2		
	Página 16 de 19		SUBPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Este documento es el resumen de los procesos establecidos para acceder a nuestros servicios basado en el decreto 4747 de 2007 donde se regulan las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y los responsables del pago, teniendo como principios la integralidad, accesibilidad, oportunidad y continuidad.

Basado en la resolución 13437 de 1991 por la cual se establecen los derechos de los usuarios, resolución 412 de 2000 guía de atención, demanda inducida, detección temprana y protección específica.

Para la prestación de cada uno de nuestros servicios de salud, se realiza la comprobación de los derechos de cada usuario en las diferentes bases de datos que entregan las aseguradoras y a nivel nacional, esta medida no aplica para el servicio de urgencias en casos especiales.

CUANTO DEBE PAGAR UNA PERSONA CUANDO REQUIERA LOS SERVICIOS DEL HOSPITAL SAN BERNABÉ E.S.E. DEL MUNICIPIO DE BUGALAGRANDE VALLE.

CUOTAS MODERADORAS:

Son sumas de dinero fijadas establecidas por la Ley que todos los usuarios deben pagar por los servicios prestados, dependiendo del rango salarial del cotizante en caso de estar afiliado a una EPS-C.

La Ley establece que los valores a pagar dependen de:

- ✓ El tipo de afiliación (cotizante o beneficiario) en caso de estar afiliado a una EPS-C
- ✓ Del servicio que requiere
- ✓ Del nivel que le aparece en su carnet de salud para los usuarios identificados con SISBEN o EPS-S

COPAGOS:

El copago es el valor que pagan únicamente los beneficiarios de las EPS-C por determinados servicios como: hospitalización, atención de parto o cesárea, ayudas diagnósticas especializadas y tratamiento odontológico, también varían de acuerdo al nivel salarial del cotizante.

LAS ACTIVIDADES DE PROMOCION Y PREVENCIÓN Y LAS URGENCIAS VITALES SON EXENTAS DEL COBRO DE CUOTAS MODERADORAS Y COPAGOS.

	Código:	DES-DI-04	NOMBRE:	
	Fecha:	Ene-2021	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	
	Versión:	2		
	Página 17 de 19		SUBPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

RECOMENDACIONES GENERALES:

Para la adecuada utilización de nuestros servicios tenga en cuenta lo siguiente:

1. Presente su documento de identidad, para los menores de edad, tarjeta de identidad o el registro civil de nacimiento.
2. En caso de que sea extranjero para una atención particular se debe presentar el pasaporte o el permiso especial de permanencia (PEP)
3. En caso de accidente de tránsito serán solicitados los documentos del vehículo involucrado.
4. Todo servicio debe ser facturado previamente.
5. Las ordenes de servicio o autorizaciones tienen una vigencia de treinta días.
6. Las fórmulas medicas tienen una vigencia de 1 mes (30 días) en caso de ser formula de control especial tendrá una vigencia de quince (15) días.
7. Todo menor de edad o ancianos deben venir acompañados.
8. En lo posible no traiga niños a la Institución sino vienen a consulta, pueden contraer una enfermedad contagiosa.
9. El Hospital San Bernabé E.S.E. es un espacio libre de humo, por favor no fume.

PROTOCOLO DE HISTORIAS CLINICAS

Para la apertura de la Historia Clínica se solicita documento de identidad; certificado de nacido vivo para recién nacidos, registro civil para niños hasta los 8 años, tarjeta de identidad a partir de los 8, cedula para mayores de 18 años. En caso de que un menor de edad no posea ninguno de los documentos anteriormente mencionados, se elaborara la Historia Clínica con el documento de Identidad de alguno de sus progenitores y un dígito adicional que corresponde al lugar que ocupa en el grupo familiar.

Actividades: Admisiones, manejo de la historia clínica, informe de vigilancia Epidemiológica e indicadores de información en salud. Adicionalmente Servicio de fotocopias.

Recomendaciones:

- Conserve su carne de historia clínica y preséntelo cada vez que requiera de los servicios del hospital.
- Las copias de su historia clínica solo podrán ser solicitada de manera escrita y personal o mediante autorización y en los casos prescritos por la ley, para lo cual el Gerente o su delegado serán los responsables de autorizarlas en el área de estadística.

Para este proceso actualmente se cuenta con un software hospitalario con los módulos necesarios y dar cumplimiento con los requisitos exigidos por la normatividad vigente (HOSPIVISUAL).

	Código:	DES-DI-04	NOMBRE:	
	Fecha:	Ene-2021	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	
	Versión:	2		
	Página 18 de 19		SUBPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

MODELO DE ATENCION DEL SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

La satisfacción del cliente es una prioridad fundamental en nuestra institución, la oficina de atención al usuario trabaja con el gerente, subgerente y empleados del hospital para responder y buscar soluciones a las consultas y reclamos expresadas por nuestros clientes.

En la oficina del S.I.A.U estamos disponibles para:

1. Atender requerimientos de atención de forma personalizada, donde se les brindara orientación y educación en cuanto a los servicios de salud.
2. Brindar información en cuanto a la oferta de servicios, horarios y tarifas de la institución.
3. Tramites de citas para valoraciones de especialistas en instituciones del Valle, así como orientación acerca de convenios para tarifas especiales a menor costo en la ciudad de Tuluá.
4. Radicar, investigar, tramitar y hacer seguimiento a las quejas, sugerencias y reclamos en cuanto a la prestación de los servicios.

Recuerde:

Es muy importante para nosotros mantener contacto con Usted. Infórmenos cualquier sugerencia, duda e inquietud, tenga presente que al participar activamente, Usted está cumpliendo con uno de sus deberes y nos está colaborando en el proceso de mejoramiento continuo de la Institución.

Satisfacción del usuario:

Constantemente medimos la satisfacción de nuestros usuarios con la atención médica y servicios que reciben, a la vez que buscamos alternativas de mejorar la forma en que satisfacemos sus expectativas. Como pacientes es posible que se les solicite que responda una encuesta diseñada para evaluar su nivel de satisfacción con nuestro hospital.

La satisfacción del cliente es una de nuestras prioridades fundamentales.

SERVICIOS DE APOYO

Servicio de transporte: Para apoyo al área asistencial, para las actividades extramurales.

Servicio de alimentación: Se les suministra a los pacientes cuando es del área rural, en el horario siguiente, desayuno a las 8 am, almuerzo 12 m y cena a las 6 pm.

Servicio de Caja y Facturación

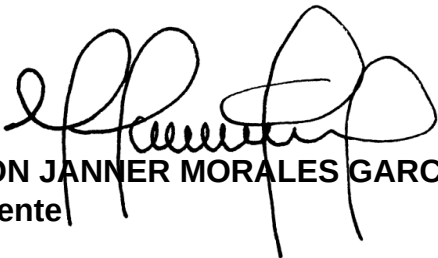
	Código:	DES-DI-04	NOMBRE:	
	Fecha:	Ene-2021	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	
	Versión:	2		
	Página 19 de 19		SUBPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Recaudo de pagos por prestación de servicios

Recurso humano: Auxiliares administrativos en consulta externa y urgencias

Actividades: Asignación de citas médicas y odontológicas.

Servicios de apoyo: Servicio de facturación, contabilidad, secretaría, comunicaciones, servicios generales, Sistemas, celaduría y mantenimiento.


JHON JANNER MORALES GARCÍA.
 Gerente

CONTROL DE CAMBIOS, REVISIONES Y APROBACIONES					
REVISÓ:			APROBÓ:		
Jairo Alberto Trigueros Victoria			Jhon Janner Morales García.		
Descripción del cambio	Motivo del cambio	Fecha	Versión Anterior	Versión Actual	Comentarios
Creación del Documento para el sistema de gestión de calidad	NA	Febrero de 2019	NA	1	NA
Actualización del Documento para el sistema de gestión de calidad	NA	Enero de 2021	1	2	NA