MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS HSVPN
GER-MOD-RC-01

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE NEMOCÓN

2023

ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE NEMOCÓN
NIT 860.024.026-5
CARRERA 6 N° 9 – 40 Sur, Nemocón Cundinamarca
Teléfonos: 301 252 4189 – 315 828 23 78
Email. asistente.administrativo@hospitaldenemocon.gov.co
www.hospitaldenemocon.gov.co

1. INTRODUCCIÓN

En la búsqueda constante por ofrecer una atención de salud integral y centrada en las necesidades de la comunidad, la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Nemocón se enorgullece en presentar su Modelo de Atención "Hospital Nemocón Con Corazón". Este modelo no solo representa la conceptualización de las intervenciones en salud, sino que también refleja el compromiso de la institución con la excelencia en la prestación de servicios de primer nivel de atención.

Fundamentado en los principios de la Atención Primaria en Salud (APS), el modelo de atención de nuestra institución se erige como una estrategia integral de coordinación intersectorial, que abarca desde la promoción de la salud hasta la rehabilitación del paciente. A través de esta visión holística, buscamos proporcionar una atención integral e integrada que responda a las necesidades de salud de nuestra comunidad, en todos los niveles de complejidad de los servicios que ofrecemos.

En este sentido, el Modelo "Hospital Nemocón Con Corazón" se erige como un faro de esperanza, guiando nuestros esfuerzos hacia la mejora continua en la prestación de servicios de salud. Con un enfoque en la prevención de enfermedades, el diagnóstico temprano y el tratamiento oportuno, nuestro objetivo es brindar una atención de calidad que promueva el bienestar general y la calidad de vida de quienes confían en nosotros para su cuidado médico.

A lo largo de este documento, exploraremos en detalle los elementos estratégicos y operativos que componen nuestro modelo de atención, así como su alineación con nuestra Política de Prestación de Servicios "Tu Vives Nemocón" y el Objetivo Estratégico "Hospital con Modelo de Atención". En última instancia, buscamos reafirmar nuestro compromiso con la comunidad que servimos, garantizando una atención integral y personalizada que ponga siempre al paciente y su familia en el centro de nuestros esfuerzos.

2. ENFOQUE DIFERENCIAL

La ESE Hospital San Vicente de Paúl de Nemocón tiene como propósito captar usuarios que pueden ser direccionados en las Rutas de Atención Integral en Salud mediante la organización, incentivación y orientación para la utilización de los servicios de protección específica, detección temprana y la adherencia a los programas de control garantizando una atención integral basada en un enfoque diferencial y de derechos identificando sus necesidades especiales teniendo en cuenta su edad, género, condición de discapacidad, origen étnico, víctima del conflicto armado o situación de vulnerabilidad como se contempla en la guía para el abordaje de personas con enfoque diferencial, con el propósito de mejorar y mantener la salud y calidad de vida de los usuarios y sus familiares.
El enfoque diferencial de la institución está encaminado a favorecer los principios de justicia y equidad, permitiendo que cualquier tipo de población pueda acceder, usar y disfrutar de los servicios habilitados.

Este documento es propiedad de la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Nemocón. Copias consultadas fuera del SGC no tienen validez. El uso de la información es exclusivo al interior de la Institución para el desarrollo de las funciones encomendadas. Está prohibido divulgar y reproducir total o parcialmente este documento.

En la sociedad el adulto mayor, las mujeres en estado gestacional, niños y niñas cumplen roles importantes en diferentes comunidades que aportan al desarrollo social, por lo tanto, se debe brindar una atención adecuada en el momento adecuado, mediante estrategias como dar atención preferencial la cual debe ser rápida y oportuna, brindar un espacio cómodo para la espera, no utilizar diminutivos (abuelito, mamita) ni expresiones paternalistas, otorgar respuestas y/u orientación en lenguaje claro y sencillo acorde con el solicitante.

Para la atención de las personas con discapacidad se realiza según el tipo de discapacidad que presente el usuario ya sea sensorial o visual, sensorial - auditiva, física o motora y cognitiva, resaltando un trato respetuoso y diferencial, usar herramientas que complementen su atención, garantizando siempre una comunicación asertiva.

Con respecto a la atención en víctimas de violencia sexual para restablecer sus derechos sexuales y reproductivos vulnerados se debe garantizar una atención prioritaria y gratuita, no realizar juicios, escuchar atentamente sin mostrar prevención, no solicitar a la víctima contar lo ocurrido reiteradamente, garantizar la confidencialidad de la información suministrada, asumir una postura corporal sin tensión que trasmita seguridad y tranquilidad y evitar incurrir en acciones que generen sentimientos de estigmatización, culpabilidad y rechazo en las personas que demandan la atención y seguir los lineamientos del Manual de Atención Integral en Salud para las Víctimas de Violencia Sexual URG-RC-01 y Resolución 459 de 2012.

En la atención, asistencia y reparación integral a quienes se consideran víctimas del conflicto armado se tiene que asegurar un acceso a los servicios de salud sin barreras de acceso administrativo o asistenciales, garantizar un trato equitativo, evitar realizar cuestionamientos sobre el hecho victimizante o las situaciones que provocaron el desplazamiento del lugar de origen y avalar que la institución acoja los lineamientos del Protocolo de Atención Integral en Salud con Enfoque Psicosocial a Víctimas del Conflicto Armado (PAPSIVI) dispuesto por el Ministerio de Salud, atendiendo las necesidades de las personas reconocidas como víctimas del conflicto armado, promoviendo la rehabilitación física y mental.

En los grupos étnicos la atención se enfocará en velar el respeto a la diferencia y la garantía al conjunto de derechos colectivos e individuales de los grupos étnicos, en función al derecho a la igualdad y a la no discriminación mediante la identificación del leguaje de la persona, solicitud de interprete y solicitud de documentos mediante señas o imágenes para comprender cuál es la solicitud o tramite que se requiere.

Para facilitar una atención adecuada a la población LGTBI se debe tener en cuenta la orientación sexual (homosexual, heterosexual, bisexual, intersexual) y la identidad de género (transformistas, travestis, transexuales), enfatizando en un saludo con el nombre que le indiquen, no realizar juicios, escuchar atentamente sin mostrar prevención y no se debe asumir situaciones por su manera de vestir o hablar.El Modelo de Atención "Hospital Nemocón Con Corazón" se caracteriza por su enfoque centrado en el usuario y su familia. Esto implica que cada paciente es tratado de manera individual, teniendo en cuenta sus necesidades específicas y su entorno familiar. Se promueve una relación cercana y de confianza entre el paciente, su familia y el equipo médico, reconociendo la importancia del apoyo familiar en el proceso de atención médica. A través de este enfoque, se busca garantizar una atención integral que aborde no solo los aspectos médicos, sino también los emocionales y sociales de la salud del paciente.

Este documento es propiedad de la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Nemocón. Copias consultadas fuera del SGC no tienen validez. El uso de la información es exclusivo al interior de la Institución para el desarrollo de las funciones encomendadas. Está prohibido divulgar y reproducir total o parcialmente este documento.

Una de las características distintivas del Modelo de Atención es su énfasis en la atención primaria resolutiva. Esto implica que, además de tratar los síntomas presentes, se busca identificar y abordar las causas subyacentes de las enfermedades. Se prioriza el diagnóstico precoz y el tratamiento oportuno, así como la implementación de medidas preventivas para evitar complicaciones futuras. Este enfoque busca no solo aliviar los síntomas del paciente, sino también mejorar su salud a largo plazo.

La humanización de la atención es un principio fundamental del Modelo de Atención, que se refleja en el trato amable, respetuoso y compasivo hacia los pacientes y sus familias. Se promueve un ambiente acogedor y de confianza en el hospital, donde cada paciente se sienta valorado y escuchado. El personal médico y de enfermería está capacitado para ofrecer una atención cálida y empática, reconociendo la importancia del bienestar emocional de los pacientes durante su estancia en el hospital.

La seguridad del paciente es una prioridad en el Modelo de Atención, que se materializa a través de la implementación de protocolos y medidas de seguridad. Se busca garantizar la protección y el bienestar de los pacientes durante todo el proceso de atención médica, desde su ingreso hasta su alta. Se fomenta una cultura de seguridad que involucra a todo el personal de salud en la identificación y prevención de riesgos para la seguridad del paciente, con el objetivo de minimizar la ocurrencia de eventos adversos y mejorar la calidad de la atención.

La gestión del riesgo y el uso de tecnología son aspectos fundamentales del Modelo de Atención, que buscan mejorar la calidad y la eficiencia de la atención médica. Se emplean herramientas tecnológicas y sistemas de información médica integrados para facilitar la prestación de servicios de salud seguros y efectivos. Esto incluye el uso de la telemedicina, sistemas de registro electrónico de pacientes y otras tecnologías innovadoras que permiten una atención médica más ágil y precisa. Además, se implementan medidas de gestión del riesgo para identificar y mitigar posibles amenazas para la seguridad del paciente, garantizando un entorno de atención seguro y de alta calidad.

3. DESARROLLO

El desarrollo del Modelo de Atención "Hospital Nemocón Con Corazón" implica la implementación de diversas estrategias y prácticas destinadas a proporcionar una atención de salud integral y centrada en el usuario. Este modelo se fundamenta en los principios de la Atención Primaria en Salud (APS), que enfatiza la importancia de la prevención, la promoción de la salud y la atención primaria resolutiva.

En primer lugar, se establece un enfoque centrado en el usuario y su familia, donde cada paciente es tratado de manera individual y se tiene en cuenta su contexto familiar y social. Esto se logra a través de la creación de un ambiente acogedor y de confianza en el hospital, donde el paciente se sienta escuchado y valorado. Además, se fomenta la participación activa de la familia en el proceso de atención, reconociendo su papel crucial en el cuidado y apoyo del paciente.

En cuanto a la atención primaria resolutiva, el Modelo "Hospital Nemocón Con Corazón" se enfoca en proporcionar una atención integral que no solo aborde los síntomas presentes, sino que también busque identificar y tratar las causas subyacentes de las enfermedades. Se prioriza el diagnóstico

Este documento es propiedad de la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Nemocón. Copias consultadas fuera del SGC no tienen validez. El uso de la información es exclusivo al interior de la Institución para el desarrollo de las funciones encomendadas. Está prohibido divulgar y reproducir total o parcialmente este documento.

precoz, el tratamiento oportuno y la implementación de medidas preventivas para mejorar la salud a largo plazo de los pacientes.

La humanización de la atención es otro aspecto fundamental del modelo, donde se promueve un trato amable, respetuoso y compasivo hacia los pacientes y sus familias. Se capacita al personal médico y de enfermería para ofrecer una atención cálida y empática, reconociendo la importancia del bienestar emocional de los pacientes durante su estancia en el hospital.

En términos de seguridad del paciente, se implementan protocolos y medidas de seguridad para garantizar su protección y bienestar durante todo el proceso de atención médica. Se promueve una cultura de seguridad que involucra a todo el personal de salud en la identificación y prevención de riesgos para la seguridad del paciente, con el objetivo de minimizar la ocurrencia de eventos adversos y mejorar la calidad de la atención.

Finalmente, la gestión del riesgo y el uso de tecnología juegan un papel crucial en el desarrollo del modelo, permitiendo una atención médica más ágil, precisa y segura. Se emplean herramientas tecnológicas y sistemas de información médica integrados para facilitar la prestación de servicios de salud, incluyendo la telemedicina y sistemas de registro electrónico de pacientes.

En conjunto, estos elementos constituyen el desarrollo integral del Modelo de Atención "Hospital Nemocón Con Corazón", que busca proporcionar una atención de salud de calidad, centrada en el usuario y su familia, y orientada hacia la prevención y la promoción de la salud en la comunidad atendida por la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Nemocón.

3.1. DEFINICIONES

- ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD:

Es la estrategia de coordinación intersectorial que permite la atención integral e integrada, desde la salud pública, la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, el diagnóstico, el tratamiento, la rehabilitación del paciente en todos los niveles de complejidad a fin de garantizar un mayor nivel de bienestar en los usuarios, sin perjuicio de las competencias legales de cada uno de los actores del Sistema Genera de Seguridad Social en Salud (ley 1438 de 2011).

- SALUD PÚBLICA:

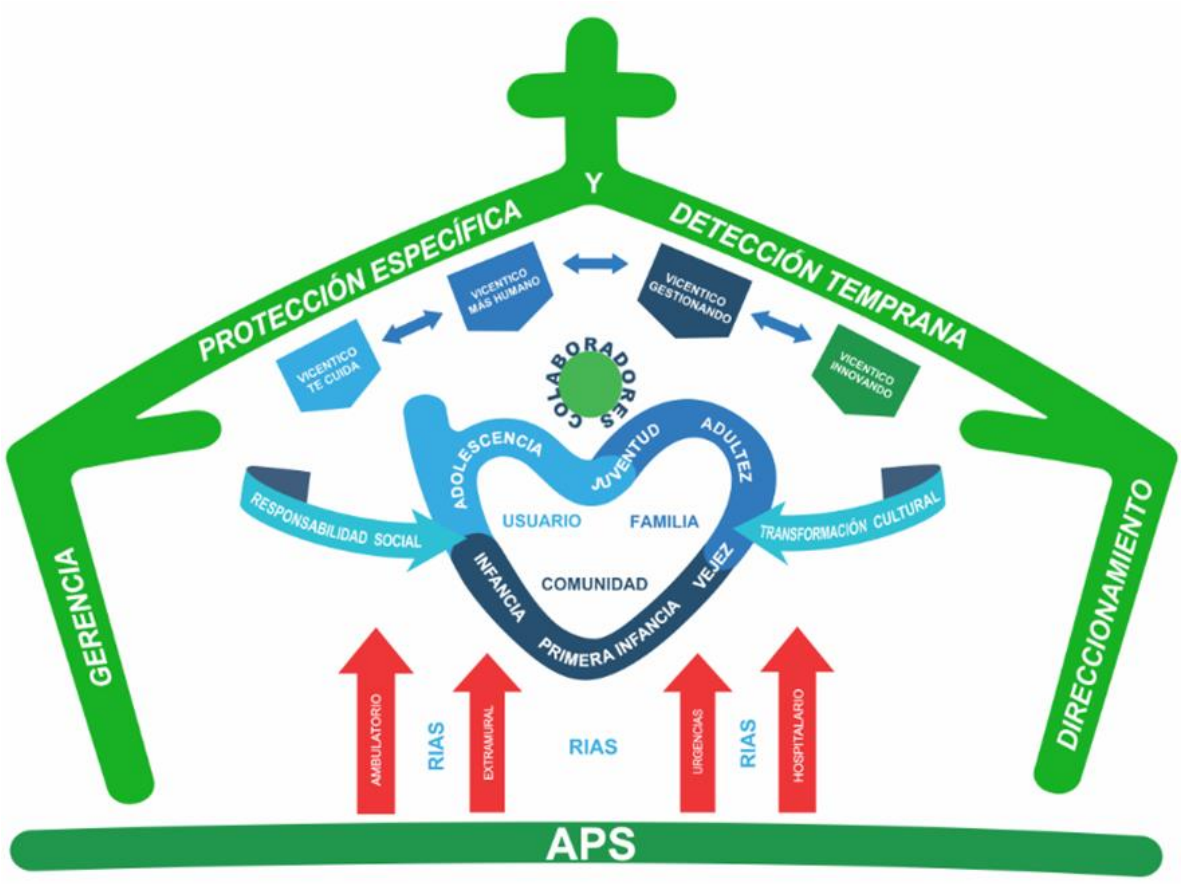
De acuerdo con la Ley 1122 de 2007 la salud pública está constituida por un conjunto de políticas que busca garantizar de manera integrada, la salud de la población por medio de acciones dirigidas tanto de manera individual como colectiva ya que sus resultados se constituyen en indicadores de las condiciones de vida, bienestar y desarrollo. Dichas acciones se realizarán bajo la rectoría del Estado y deberán promover la participación responsable de todos los sectores de la comunidad.

- INTERVENCIONES DE DETECCIÓN TEMPRANA Y PROTECCIÓN ESPECÍFICA:

Este documento es propiedad de la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Nemocón. Copias consultadas fuera del SGC no tienen validez. El uso de la información es exclusivo al interior de la Institución para el desarrollo de las funciones encomendadas. Está prohibido divulgar y reproducir total o parcialmente este documento.

La ESE Hospital San Vicente de Paúl de Nemocón realiza actividades de detección temprana y protección específica, tanto en intervenciones individuales como en intervenciones colectivas.
Intervenciones individuales: la ESE en su rol de Institución Prestadora de Servicios de Salud, realiza actividades a pacientes o usuarios afiliados bajo la responsabilidad del Ente Territorial o las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios – EAPB, según sea el estado de afiliación del individuo al Sistema General de Seguridad Social, para la promoción de la salud, detección temprana, protección específica, recuperación de la salud, rehabilitación del daño y atención paliativa, en los servicios, modalidad y complejidad ofertados.
Intervenciones colectivas: a través de convenios interadministrativos con el Municipio de Nemocón para la población urbana y el Departamento de Cundinamarca para la población rural, para la identificación, caracterización y atención a los riesgos en salud y sus determinantes sociales del 100% de la población y las familias de las zonas urbana y rural del Municipio

3.2. COMPONENTES DEL MODELO DE ATENCIÓN



- **ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO Y SU FAMILIA:** Este componente se enfoca en adaptar la atención médica a las necesidades individuales de cada usuario, reconociendo la importancia del contexto familiar en el proceso de atención. Se implementan acciones

Este documento es propiedad de la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Nemocón. Copias consultadas fuera del SGC no tienen validez. El uso de la información es exclusivo al interior de la Institución para el desarrollo de las funciones encomendadas. Está prohibido divulgar y reproducir total o parcialmente este documento.

específicas para cada etapa de la vida, desde la infancia hasta la vejez, garantizando una atención integral y personalizada.

- **ACCIONES INDIVIDUALES:** Estas acciones individuales abarcan una variedad de aspectos de la salud en cada etapa de la vida, desde la prevención y el manejo de enfermedades hasta la promoción de estilos de vida saludables y el bienestar emocional.

  Para atender las necesidades de salud en todas las etapas de la vida, se implementan acciones individuales específicas. Durante la **primera infancia**, se enfoca en la prevención y el desarrollo integral del niño, promoviendo la lactancia materna y la nutrición adecuada. Durante la **infancia**, se prioriza la vacunación y el seguimiento del crecimiento y desarrollo. Durante la **adolescencia**, se ofrece educación sobre salud sexual y reproductiva, así como atención médica para problemas específicos de esta etapa. Durante la **juventud**, se promueve la salud cardiovascular y el bienestar mental. Durante la **adultez**, se brinda atención preventiva y manejo de enfermedades crónicas, mientras que en la **vejez** se enfoca en el cuidado especializado y la promoción del bienestar emocional. Estas acciones garantizan una atención integral a lo largo de toda la vida, abordando las necesidades específicas de cada etapa.

- **EJES DE ACREDITACIÓN:**

  Humanización – Vicentico más humano: Este eje se centra en humanizar la atención médica, promoviendo el trato cálido, respetuoso y compasivo hacia los pacientes y sus familias. Se busca crear un ambiente acogedor en el hospital donde los usuarios se sientan valorados y comprendidos.

  Seguridad del paciente- Vicentico te cuida: La seguridad del paciente es una prioridad en este eje, donde se implementan medidas y protocolos para garantizar la protección y el bienestar de los pacientes durante su estancia en el hospital. Se promueve una cultura de seguridad que involucra a todo el personal en la identificación y prevención de riesgos.

  Gestión del Riesgo – Vicentico gestionando: En este eje, se enfoca en la gestión proactiva de riesgos para garantizar la calidad y la seguridad de la atención médica. Se implementan estrategias y procesos para identificar, evaluar y mitigar posibles riesgos en la prestación de servicios de salud.

  Gestión la tecnología – Vicentico Innovando: La tecnología juega un papel fundamental en este eje, donde se busca utilizar herramientas innovadoras para mejorar la eficiencia y la calidad de la atención médica. Se promueve la implementación de sistemas de información médica integrados, telemedicina y otras tecnologías que faciliten la prestación de servicios de salud.

- **TRANSFORMACIÓN CULTURAL**

  Este componente se centra en promover una cultura organizacional basada en la excelencia en la atención médica, la ética profesional y el compromiso con la mejora continua. Se fomenta

Este documento es propiedad de la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Nemocón. Copias consultadas fuera del SGC no tienen validez. El uso de la información es exclusivo al interior de la Institución para el desarrollo de las funciones encomendadas. Está prohibido divulgar y reproducir total o parcialmente este documento.

una cultura de aprendizaje, colaboración y liderazgo, donde el bienestar del paciente es siempre la máxima prioridad.

- **RESPONSABILIDAD SOCIAL**

  1. Enfoque Colaborador: Se promueve la colaboración y el trabajo en equipo entre todos los miembros del personal de salud, reconociendo la importancia de una atención médica multidisciplinaria y coordinada.

  2. Enfoque ambiental (hospital verde): Se implementan prácticas sostenibles y respetuosas con el medio ambiente en la operación diaria del hospital, reduciendo el impacto ambiental y promoviendo la salud ambiental.

  3. Enfoque Comunidad: Se establecen vínculos estrechos con la comunidad local, promoviendo la participación activa de los ciudadanos en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades.

  4. Enfoque Financiero: Se gestiona de manera responsable y transparente los recursos financieros del hospital, garantizando una administración eficiente y equitativa de los fondos públicos destinados a la atención médica.

- **RUTAS INTEGRALES DE ATENCIÓN:**

  Las Rutas Integrales de Atención son una estrategia organizativa que busca optimizar la gestión de los pacientes a lo largo de su proceso de atención médica. Estas rutas se diseñan para garantizar una atención continua y coordinada, desde el momento del diagnóstico hasta la rehabilitación y el seguimiento posterior. Cada ruta está adaptada a las necesidades específicas de cada paciente y puede incluir múltiples servicios y especialidades médicas. Además, las Rutas Integrales de Atención facilitan la comunicación entre los diferentes profesionales de la salud involucrados en el cuidado del paciente, promoviendo así una atención multidisciplinaria y centrada en el usuario. Esto contribuye a una mayor eficiencia en el uso de los recursos sanitarios y a una mejora en la calidad de la atención médica, asegurando que los pacientes reciban el tratamiento adecuado en el momento oportuno. En resumen, las Rutas Integrales de Atención son una herramienta clave para garantizar una atención médica integral y de calidad a todos los pacientes.

- **ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD:** La Atención Primaria en Salud (APS) es la piedra angular de todo sistema de salud, ya que se centra en la prevención, la promoción, el tratamiento y la rehabilitación de los problemas de salud en el nivel más básico de atención. En este nivel, se brindan servicios de atención médica preventiva y curativa de forma accesible, continua, integral y coordinada, lo que contribuye a mejorar la salud de la población y reducir las inequidades en el acceso a los servicios de salud.

  Los principios fundamentales de la APS incluyen la universalidad, la equidad, la integralidad, la accesibilidad, la coordinación, la longitudinalidad y la participación comunitaria. Esto

Este documento es propiedad de la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Nemocón. Copias consultadas fuera del SGC no tienen validez. El uso de la información es exclusivo al interior de la Institución para el desarrollo de las funciones encomendadas. Está prohibido divulgar y reproducir total o parcialmente este documento.

significa que la APS no solo se centra en la atención de enfermedades, sino que también promueve estilos de vida saludables, previene la enfermedad y fomenta el empoderamiento de los individuos y las comunidades para que tomen control de su propia salud.

En el contexto de la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Nemocón y su Modelo de Atención "Hospital Nemocón Con Corazón", la APS se considera la base del modelo, sirviendo como el punto de partida para la prestación de servicios de salud integrales y centrados en el usuario. A través de la APS, se busca fortalecer la atención primaria resolutiva, la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, garantizando así una atención médica de calidad que satisfaga las necesidades de la comunidad atendida.

4. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN NO.	FECHA	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO
1	2018	CREACION MODELO DE ATENCION
2	2023	ACTUALIZACION MODELO DE ATENCION

5. CONTROL ELABORACIÓN, VALIDACIÓN Y APROBACIÓN

ACCIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	LUISA BAQUERO	ENFERMERA JEFE	2023
VALIDÓ	DIANA FORERO	SUBGERENTE CIENTIFICA	2023
APROBÓ	RAFAEL HUMBERTO TORRES	GERENTE	2023

Este documento es propiedad de la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Nemocón. Copias consultadas fuera del SGC no tienen validez. El uso de la información es exclusivo al interior de la Institución para el desarrollo de las funciones encomendadas. Está prohibido divulgar y reproducir total o parcialmente este documento.