	E.S.E. HOSPITAL DIÓGENES TRONCOSO DE PUERTO SALGAR NIT. 860.024.030-5			
HDT E.S.E. Hospital Diógenes Troncoso Puerto Salgar, Cund	**Tipo de documento:**	MANUAL	**Código**	**DE-GE-MNL-01**
	Proceso:	ASISTENCIAL	**Fecha de Elaboración**	30 – 01 -2024
	Nombre del documento:	MODELO DE ATENCIÓN	**Vigencia hasta**	30 – 01 -2026

MODELO DE ATENCIÓN



DERLY LISETH MURCIA GUANA
Gerente E.S.E.

2024

PRESENTACION

La Constitución Política de Colombia de 1991, establece en el artículo 366 que: "el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida, de la población son finalidades sociales del Estado" y que "será objetivo fundamental de su actividad la solución de las necesidades insatisfechas de salud, de educación, de saneamiento ambiental y de agua potable".

En el artículo 49 determina que "la atención de la salud y el saneamiento ambiental, son servicios públicos a cargo del Estado", y que se debe "garantizar a todas las personas el accesoa los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud", sin dejar de lado que "toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad".

La misma Carta Magna, en su artículo 79, hace referencia al derecho de todas las personas a gozar de un ambiente sano, para lo cual la ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarla.

En desarrollo de la Ley 100 de 1993, "Por la cual se crea el Sistema de Seguridad SocialIntegral y se dictan otras disposiciones", se expide el Manual de Actividades, Intervenciones y Procedimientos del Plan Obligatorio de Salud en el SGSSS (Resolución 5261 de 1994), donde se establecen los criterios de accesibilidad a los contenidos de ese plan de beneficios, calidad de los servicios y uso racional de los mismos; aspectos fortalecidos por las modificaciones quela Ley 1122 de 2007 introdujo al Sistema General de Seguridad Social en Salud, que ademásse ocupó del equilibrio entre los actores del sistema, la financiación, la inspección, vigilancia y control y la organización de redes para la prestación de servicios de salud.

El Decreto 4747 de 2007, por el cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables de pago, define en su artículo 3° el Modelo de Atención, así: "comprende el enfoque aplicado en la organización de laprestación 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 contrarreferencia". El mismo decreto, en su Artículo 5°, al ocuparse de los requisitos mínimos que deberán cumplir los prestadores de servicios de salud para la negociación y la suscripción de acuerdos de voluntades, incluye en el numeral 3°, el "modelo deprestación de servicios".

Por su parte, la Ley 1438 de 2011, "Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones" tiene como objeto, el fortalecimiento

del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que brinde servicios de mayor calidad, incluyente y equitativo.

De igual forma, el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud, establecido a partir del Decreto 1011 de 2006 y sus disposiciones más recientes en relación con el Sistema Único de Acreditación en Salud, dictadas mediante el Decreto 903 de 2014 y la Resolución 2082 de 2014, consagran la necesidad de incorporar el "Modelo de Prestación de Servicios" como instrumento clave para los grupos de estándares de Direccionamiento y Gerencia del Talento Humano, así como para la implementación del esquema de atención asistencial.

La Ley 1751 de 2015 o Ley Estatutaria de la Salud, tiene por objetivo "garantizar el derecho a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección". Fue promulgada como un nuevo contrato social entre el Estado y la sociedad, con el fin de compaginar tanto la naturaleza como el contenido del derecho fundamental a la salud y constituye una oportunidad para reorientar las prioridades del Sistema, así como su operación hacia el beneficio del ciudadano.

Con lo anterior, desde los inicios del año 2016, mediante la Resolución 429 de 2016, el Ministerio de Salud y Protección Social definió la Política de Atención Integral en Salud (PAIS), cuyo objetivo general es orientar el sistema hacia la generación de las mejores condiciones de salud de la población mediante la regulación de las condiciones de intervención de los agentes hacia el "acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud" y materializar así la intención de la Ley Estatutaria 1751 de 2015. Dicha política propone implantar modelos de atención y de prestación de servicios diferenciados y que exista un modelo de atención donde hubiese una confluencia de "aseguradores y prestadores bajo el objetivo común de mejorar el acceso, reducir costos, incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios y obtener logros en salud pública. Se implementarán mecanismos que privilegien e integren la atención primaria, laambulatoria y la entrega de los servicios de salud pública, teniendo en cuenta las necesidades de las diferentes regiones del país y las condiciones de salud de la población".

Por todo lo aquí planteado, es fundamental que la E.S.E Hospital Diogenes Troncoso de Puerto Salgar, estructure y actualice el Modelo de Prestación de Servicios, que permita tanto a usuarios internos como externos, conocer el enfoque adoptado por la Institución para brindar unservicio humanizado y una atención en salud integral, oportuna, continua y segura, de acuerdoa las características del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

1. CONTEXTO ESTRATEGICO

1.1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA:

El Hospital Diógenes Troncoso de Puerto Salgar, es una Empresa Social del Estado, creada mediante el Decreto Ordenanza 00245 del 8 de octubre de 2008, dotada con personería jurídica como organismo integrado al Sistema Nacional de Salud y como institución prestadora de servicios de salud de primer nivel de atención.

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DIÓGENES TRONCOSO DE PUERTO SALGAR NIT. 860.024.030-5	
NIVEL DE ATENCIÓN	I Nivel
CARÁCTER TERRITORIAL	Departamental
DEPARTAMENTO / DISTRITO	Cundinamarca
MUNICIPIO SEDE PRINCIPAL	Puerto Salgar
DIRECCIÓN Y TIPO DE LA SEDE PRINCIPAL	Calle 14 # 2 - 91 Vía Ecopetrol
CENTRO DE SALUD ADSCRITO	Puesto de Salud de Colorado Puesto de Salud Puerto Libre
CÓDIGO PRESTADOR – REPS	2557200052
ACTO DE CREACIÓN DE LA ESE	Decreto Ordenanzal 00245 del 15 de octubre de 2008, "Por medio de la cual se crea la Empresa Social del Estado Hospital Diógenes Troncoso de Puerto Salgar"

1.2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA:

1.2.1. Misión:

LA E.S.E HOSPITAL DIÓGENES TRONCOSO DE PUERTO SALGAR tiene como misión cuidar la salud de los Salgareños y población residente en la zona de influencia del municipio, generando actividades de promoción de salud y prevención de la enfermedad, con el fin de atender las necesidades de salud de los usuarios, a través de un equipo de profesionales y técnicos altamente capacitados e idóneos de las diferentes áreas de la salud.

1.2.2. Visión:

LA E.S.E HOSPITAL DIÓGENES TRONCOSO DE PUERTO SALGAR será una institución de salud sólida administrativa y financieramente, con un elevado nivel de competitividad frente a las clínicas y hospitales de la región, promoviendo la integridad humana y tecnológica tendiente a satisfacer las necesidades de salud existentes en la población localcon eficiencia y calidad.

1.2.3. Objetivos Corporativos: En desarrollo de la misión de la E.S.E. HOSPITAL DIÓGENES TRONCOSO DE PUERTO SALGAR tendrá los siguientes objetivos corporativos queconstituirán el accionar empresarial proyectados desde la vigencia 2020-2023:

- Lograr la viabilidad financiera y sostenibilidad económica de la entidad.
- Mejorar la infraestructura física y la capacidad instalada del Hospital para ampliar la cobertura de servicios que demanda la comunidad Salgareña.
- Posicionar el Hospital como Institución competitiva de primer nivel de atención en Salud en el municipio de Puerto Salgar y su área de influencia.

1.2.4. Principios Corporativos: Los servidores públicos y contratistas de la E.S.E. HOSPITAL DIÓGENES TRONCOSO DE PUERTO SALGAR, se comprometen a realizar sus labores y/o servicios teniendo en cuenta los siguientes principios:

- ***Responsabilidad:*** Es cumplir debidamente las funciones y asumir las consecuencias de las decisiones, actos u omisiones.
- ***Igualdad:*** Es reconocer a todos los ciudadanos la capacidad de ejercer los mismos derechos en cumplimiento de la Constitución Política.
- ***Eficiencia:*** Hace referencia a la utilización correcta y con la menor cantidad de recursos para conseguir un objetivo.
- ***Eficacia:*** Realizar las actividades de manera planificada para alcanzar los resultados esperados.
- ***Honestidad:*** En el desarrollo de nuestras labores, trabajamos bajo el principio de buena fe, la ética y el respeto hacia nuestros clientes y competidores. El servidor público y/o contratista actuará con pudor, decoro y recato, tendrá responsabilidad consigo mismo y con los demás, en relación con la calidad de su trabajo, el compromiso con la empresa y el desarrollo de sus funciones, dando ejemplo de rectitud ante los demás servidores públicos y ante la comunidad en general.
- ***Calidad:*** Hace referencia a la atención oportuna, efectiva, personalizada, humanizada y continua, de acuerdo con estándares aceptados sobre procedimientos Científicos,

Técnicos y Administrativos con la utilización de la tecnología apropiada, cumpliendo con las normas legales para la prestación de los servicios de salud.

1.2.5. Valores Corporativos: Los servidores públicos y contratistas de la E.S.E. Hospital Diógenes Troncoso de Puerto Salgar, se comprometen a orientar su labor o servicios bajo los siguientes valores:

- ***Tolerancia:*** Actitud de la persona que respeta las opiniones, ideas o actitudes de las demás personas, aunque no coincidan con las propias.

- ***Compromiso:*** Es la capacidad que tiene el ser humano para tomar conciencia de la importancia que tiene cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del tiempo estipulado para ello.

- ***Solidaridad:*** Es aquel sentimiento que mantiene a las personas unidas en todo momento, sobre todo cuando se vivencian experiencias difíciles.

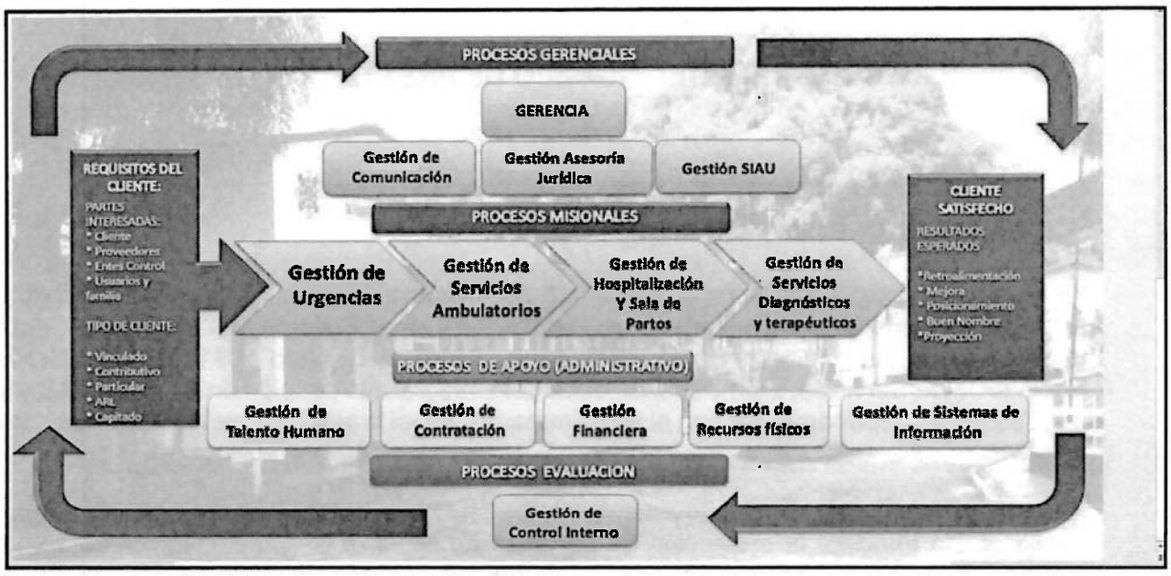
- ***Respeto:*** Se basa en el reconocimiento del valor propio y de los derechos de los individuos y de la sociedad.

- ***Honestidad:*** Comportarse y expresarse con sinceridad y coherencia, respetando los valores de la justicia y la verdad.

- ***Lealtad:*** Se trata básicamente de cumplir con lo que hemos prometido, incluso cuando las circunstancias son adversas. La lealtad es una virtud, y como tal debemos desarrollarla desde nuestra conciencia.

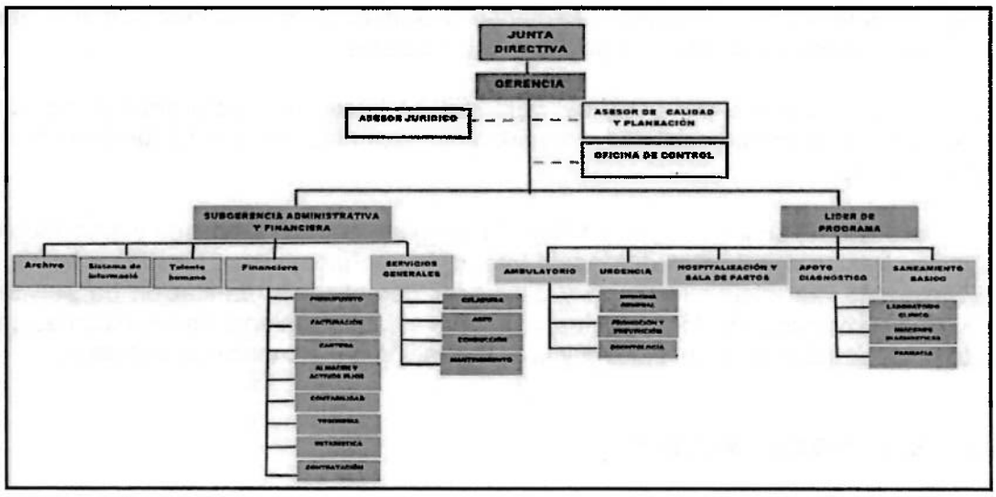
1.3. MAPA DE PROCESOS:

La ESE HOSPITAL DIÓGENES TRONCOSO DE PUERTO SALGAR adopto el mapa de procesos institucionales como un esquema que integra sus procesos de direccionamiento, misionales, de apoyo administrativo y de evaluación, lo que le permite contar con una perspectiva global-local, ubicando cada proceso en el marco de la cadena de valor. Simultáneamente relaciona el propósito de la organización con los procesos que lo gestionan, de modo que sirve también como herramienta de aprendizaje para los trabajadores.



1.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL FUNCIONAL:

Si bien es cierto, la entidad soporta el desarrollo de su misión y el cumplimiento de sus objetivos corporativos bajo un modelo de operación por procesos, dispone de un nivel de organización jerárquica la que para nuestro caso hemos llamado estructura Organizacional funcional, así:



2. DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

2.1. BASE CONCEPTUAL DEL MODELO:

El modelo de prestación de servicios de la E.S.E Hospital Diógenes Troncoso de Puerto Salgar, está formulado según los lineamientos establecidos en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en la Atención de Salud, definido mediante el Decreto 1011 de 2006, Política de Prestación de Servicios, Plan Decenal, el Modelo Integral de Atención en Salud – MIAS y el Plan de Desarrollo Departamental, con el fin de materializar así la intención de la Ley Estatutaria 1751 de 2015.

"El modelo de prestación de servicios del Hospital Diógenes Troncoso de Puerto Salgar, tiene como objeto principal la prestación de servicios de salud, a la comunidad, en un contexto de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en todos los ciclos de vida, de los usuarios y sus familias, estructurando a la institución en un modelo de operación de procesos asistenciales y administrativos debidamente articulado, en el marco del mejoramiento continuo de la calidad y con un enfoque especial en la Humanización de los servicios de salud y la seguridad del paciente."

El modelo está orientado en una atención segura, desarrollando acciones de identificación, prevención y gestión del riesgo relacionado con procesos de atención médico-asistencial y todas aquellas condiciones y situaciones que constituyen o pueden llegar a ser una amenaza para la atención segura del paciente; Así mismo una atención humanizada, orientada al servicio integral del usuario y su familia, ofreciendo una atención con calidez humana, que responda a sus necesidades y expectativas físicas y psicosociales.

La atención al usuario por parte del personal, se basa en el trato amable, personalizado y de respeto hacia la confidencialidad y dignidad del paciente, basados en los derechos y deberes de los pacientes.

Es un modelo dinámico basado en ciclo de mejoramiento de procesos y articulado con todas las políticas Nacionales en Salud, Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, fortaleciendo el Desarrollo del talento Humano y así poder garantizar la prestación de servicios de baja y mediana complejidad de los servicios, mediante el fortalecimiento de los sistemas de información, auto sostenibilidad de la institución y la optimización de la capacidad instalada.

2.2. OBJETIVO DEL MODELO:

Establecer un modelo organizacional de atención en salud y prestación de servicios que garantice la integralidad del proceso de atención al usuario, en el marco del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad y enfocado en la humanización y seguridad del paciente

2.3. CARACTERÍSTICAS DEL MODELO:

El modelo de atención se basa en el mejoramiento continuo y la atención segura de nuestros usuarios aplicando las características de acuerdo al Decreto 1011 del 2006

Continuidad: Es la prestación de los servicios mediante una secuencia lógica y racional de actividades sin interrupciones.

Oportunidad: Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

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

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

Seguridad: Es el conjunto de elementos que propenden por minimizar el riego de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

Efectividad: es el grado en que la prestación de los servicios alcanza los resultados esperados.

Eficiencia: Uso racional de los recursos disponibles para la atención del resultado esperado. Satisfacción del usuario: grado de cumplimiento de las expectativas.

2.4. SERVICIOS OFERTADOS:

SEDE PRINCIPAL PUERTO SALGAR:

La E.S.E. Hospital Diógenes Troncoso de Puerto Salgar se encuentra inscrita en el Registro Único de Prestadores de Servicios de Salud "REPS" bajo el código 2557200052 y tiene habilitados los siguientes servicios:

GRUPO	N°	SERVICIOS OFERTADOS HDT
CONSULTA EXTERNA	1	ENFERMERÍA

GRUPO	Nº	SERVICIOS OFERTADOS HDT
	2	GINECOBSTETRICIA
	3	MEDICINA GENERAL
	4	NUTRICIÓN Y DIETÉTICA
	5	ODONTOLOGÍA GENERAL
	6	PEDIATRÍA
	7	PSICOLOGÍA
	8	MEDICINA INTERNA
	9	VACUNACIÓN
ATENCION INMEDIATA	10	ATENCION DEL PARTO
	11	SERVICIO DE URGENCIAS
	12	TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO
INTERNACION	13	GENERAL ADULTOS
	14	GENERAL PEDIÁTRIA
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPÉUTICA	15	LABORATORIO CLÍNICO
	16	IMÁGENES DIAGNÓSTICAS IONIZANTES
	17	TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO
	18	SERVICIO FARMACÉUTICO
	19	RADIOLOGÍA ODONTOLÓGICA
	20	TAMIZACIÓN DE CÁNCER DE CUELLO UTERINO
	21	IMÁGENES DIAGNÓSTICA NO IONIZANTES
	22	TERAPIA FÍSICA
	23	TERAPIA RESPIRATORIA
	24	OPTOMETRÍA

PUESTO DE SALUD PUERTO LIBRE:

GRUPO	N°	SERVICIOS OFERTADOS HDT
CONSULTA EXTERNA	1	ENFERMERÍA
	2	MEDICINA GENERAL

SERVICIOS OFERTADOS PUESTO DE SALUD COLORADOS:

GRUPO	N°	SERVICIOS OFERTADOS HDT
CONSULTA EXTERNA	1	ENFERMERÍA
	2	MEDICINA GENERAL

2.5. COMITÉS INSTITUCIONALES:

En la E.S.E Hospital Diogenes Troncoso, se realizan comités institucionales según normatividad, se realizan con un enfoque de mejoramiento continuo y retroalimentación de normatividad vigente para dar cumplimiento de al SOGCS.

- Comité de Seguridad del Paciente
- Comité de Calidad
- Comité de Farmacia y Terapéutica
- Comité de Tecnovigilancia
- Comité de Infecciones
- Comité de Historia Clínica
- Comité de Estadísticas Vitales
- Comité de Ética
- Comité de Emergencias Hospitalarias

2.6. MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS:

En la institución se realiza monitoreo del cumplimiento del modelo de prestación de servicio con el seguimiento de los indicadores de la resolución 0256 de 2016 "por la cual se dicta información para la calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de calidad y la Resolución 743, por la cual se establecen indicadores para la evaluación del plan de gestión de gerentes; Igualmente cumplimiento del POA institucional con el acompañamiento de la Secretaria de Salud de Cundinamarca.

REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y APROBACIÓN

REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN:

Este modelo será revisado cada año y actualizado cuando se requiera, de acuerdo con los cambios normativos y/o a las condiciones de la E.S.E. Hospital Diógenes Troncoso de Puerto Salgar.

Como resultado de la revisión, se producirá una nueva versión, el cual será aprobado por el Gerente del Hospital y socializado con todo el personal de la institución.