1. Aprobación del documento:

	Nombre	Cargo	Firma
Elaboró:	Yeimmy Paola Camacho Bulla	Referente Gestión Comercial y Mercadeo	
Reviso:	Miguel Ángel Castro Florián	Líder de Servicios Ambulatorios	
Reviso:	Anyela Katherine Castro Rojas	Referente de SIAU	
Reviso:	Rodolfo Rafael Miranda Rivera	Subgerente servicios de Salud	
Aprobó:	Waldetrudes Aguirre Ramírez	Gerente	

2. Control de la Vigencia del Documento: Tipo de Copia: Controlada _X_ No Controlada __

(Se deben hacer revisiones Bianuales a la fecha de aprobación)

Fecha de revisión _____ Vigente SI____ NO____

3. Control de cambios del Documento: (Cuando el Documento es versión 1 este literal no aplica)

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE

COPIA DOCUMENTAL CONTROLADA

Tabla de contenido

4. INTRODUCCIÓN 2
5. OBJETIVO 2
6. ALCANCE 2
7. ENFOQUE DIFERENCIAL 2
8. HUMANIZACIÓN 3
9. SEGURIDAD DEL PACIENTE 3
10. AMBIENTAL 3
11. RESPONSABLES 3
12. DEFINICIONES 3
13. MARCO LEGAL 4
14. CONTENIDO DEL MANUAL 6
15. PORTAFOLIO DE SERVICIOS 24
16. BIBLIOGRAFÍA 32
17. ANEXOS 34

4. INTRODUCCIÓN

El modelo de prestación de servicios de la E.S.E Hospital San Rafael de Facatativá permite ofrecer una atención en salud integral, confiable, oportuna, continúa, bajo un enfoque de humanización el cual ofrece cuidados a los usuarios y familias de manera solidaria, personalizada, digna, con respeto y empatía, acciones que responden a sus dimensiones físicas, emocionales, sociales y espirituales.

El modelo también está encaminado a la utilización de políticas, planes y programas que fomenten la Igualdad Social bajo un Enfoque Diferencial, Humanización, Seguridad de paciente, gestión del Riesgo, Transparencia de la información, Gestión Tecnológica y Ambiental, generando la disminución de inequidades, el goce efectivo de derechos, la prevención y reducción los riesgos en la atención en salud, garantizando el acceso a la información pública y la protección a los datos personales a fin de que los ciudadanos ejerzan su derecho, el desarrollo científico de técnicas para entender y resolver una diversidad de problemas, tales como la predicción, la proyección y la prospección tecnológica y el desarrollo de políticas que favorezcan y protejan, para sumarnos como agentes de cambio para lograr un país sostenible ambientalmente.

5. OBJETIVO

Prestación de servicios en salud integrales que respalden el proceso enmarcado en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad, basado en un Enfoque Diferencial, Humanización, Seguridad de paciente, gestión del Riesgo, Transparencia de la información, Gestión Tecnológica y Ambiental.

6. ALCANCE

Desde el ingreso del paciente y/o usuario quien solicita los servicios de salud de la institución, hasta cerrar su ciclo.

7. ENFOQUE DIFERENCIAL

El objetivo fundamental del enfoque diferencial es que la sociedad colombiana avance hacia la igualdad social, a partir de reconocer, comprender y valorar las creencias, prácticas, saberes, expectativas y formas propias de relacionamiento de las personas. Por lo anterior se requiere que en cada una de las acciones que nosotros como personal asistencial, administrativo y operativo hagamos, logremos en nuestros pacientes:

- Favorecer y hacer posible el bienestar y desarrollo de los pueblos, comunidades y colectivos culturalmente diversos
- Proteger los derechos de los grupos e individuos considerados como minoría
- Contribuir a la reducción de cualquier forma de discriminación o segregación social, cultural, espiritual, económica, política y espacial
- Diseñar e implementar políticas, programas o servicios que ofrezcan igualdad de oportunidades de desarrollo a grupos tradicionalmente segregados, excluidos o marginados social y culturalmente

Es por esto que la E.S.E Hospital San Rafael de Facatativá, junto con sus Centros y Puestos de salud y en general todos sus lugares de atención, están comprometidos con la atención de una sociedad diversa, pluriétnica e incluyente, que reconoce y garantiza la aplicación de criterios de inclusión con enfoque diferencial en la atención que se brinda a todos los grupos sin importar si son mayoría o minoría, con el propósito de cumplir con los

estándares de excelencia en el servicio de salud. Como se cita en la Política de Atención con Enfoque Diferencial; el cual recopila las normas, pautas, conductas, acciones y técnicas de comportamiento para la atención e interacción con todos los grupos a través de los canales oficiales, consolidando una relación bidireccional de confianza, respeto y empatía para garantizar una atención segura, garantizando el cumplimiento a todas las personas de sus derechos, reconociendo su diversidad como punto de partida en las diferentes acciones institucionales. Por tal razón dentro de nuestras acciones asistenciales, administrativas y operativas, debemos aplicar en todo momento el documento: MANUAL DE ENFOQUE DIFERENCIAL, realizado en conjunto con todas las áreas del Hospital.

8. HUMANIZACIÓN

La humanización es nuestra línea estratégica de trabajo, para brindar en el servicio una atención integral humanizada, cálida, con respeto y enfoque diferencial, satisfaciendo las necesidades de pacientes, familiares y comunidad en general.

9. SEGURIDAD DEL PACIENTE

La Seguridad del paciente es un componente clave de la calidad y un derecho de los pacientes reconocido por todos los organismos internacionales de salud, conscientes de la necesidad sentida de tener una atención segura que gestione los indicios de falla y que garantice resultados clínicos óptimos en la atención en salud.

En el sistema se incluyen las estrategias que propendan por la prevención, identificación, análisis y seguimiento a los indicios de atención insegura, así como, la inclusión de las acciones pertinentes y consolidación de las mismas en los planes de mejoramiento para la mitigación de los riesgos, razón por la cual se hace obligatorio el reporte de los incidentes y eventos adversos fortaleciendo así la cultura justa, no punitiva, pero que no fomente la irresponsabilidad, en cumplimiento de los lineamientos de la Política de Seguridad de Paciente.

10. AMBIENTAL

La E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL DE FACATATIVA, hace parte de la red Global de Hospitales verdes, donde se sobresalta la política ambiental "cuidar el planeta es tarea de todos", comprometidos con la conservación y protección del medio ambiente con sus ejes de desarrollo para ahorro y uso eficiente de agua, energía, gestión integral de residuos y uso racional del papel.

11. RESPONSABLES

Subgerente de Servicios de Salud
Líder de Servicios Ambulatorios
Referente de SIAU
Referente de Gestión Comercial y Mercadeo.

12. DEFINICIONES

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.

COPIA DOCUMENTO CONTROLADA

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 de los mismos, frente a la atención recibida y los resultados obtenidos.

Atención integral: Provisión de servicios integrales, coordinados y longitudinales en un proceso adecuado de atención.

Sostenibilidad financiera: Grado en el que los recursos financieros disponibles cubren los costos del modelo de prestación en salud en el mediano y largo plazo.

13. MARCO LEGAL

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 acceso a 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.

Ley 100 de 1993, "Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral 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 que la Ley 1122 de 2007 introdujo al Sistema General de Seguridad Social en Salud, que además se 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.

COPIA DOCUMENTAL CONTROLADA

Decreto 1011 de 2006: Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en 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 la prestación del servicio, la integralidad de las acciones, y la consiguiente orientación 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 de prestación de servicios".

La Ley 1438 de 2011, "Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposición" 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.

La Ley 1753 de 2015 - Plan de Desarrollo 2014 – 2018, retoma el marco de la Ley Estatutaria de Salud y en el artículo 65 faculta al Ministerio de Salud y Protección Social para definir la Política de Atención Integral en Salud, con el enfoque de atención primaria, salud familiar y comunitaria, articulación de actividades colectivas e individuales, con enfoque poblacional y diferencial. Dicha Ley especifica que se contará con rutas de atención, se fortalecerá el prestador primario y la operación en redes integrales de servicios. La política de atención integral en salud se convierte en el puente entre Seguridad Social y Sistema de Salud.

En consonancia 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, la ambulatoria 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".

El Decreto 2353 del 2015 "Por el cual se unifican y actualiza las reglas de afiliación al sistema de salud. Además, crea el Sistema de Afiliación Transaccional (SAT) y define los instrumentos para garantizar la continuidad de la afiliación y el goce efectivo del derecho a la salud."

El Decreto 780 de 2016 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social " que compila y simplifica todas las normas reglamentarias preexistentes en el sector de la salud, tiene como objetivo racionalizar las normas de carácter reglamentario que rigen en el sector y contar con un instrumento jurídico único.

El Decreto 441 de 2022 "Por medio del cual se sustituye el Capítulo 4 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 780 de 2016 relativo a los acuerdos de voluntades entre las entidades responsables de pago, los prestadores de servicios de salud y los proveedores de tecnologías en salud."

14. CONTENIDO DEL MANUAL

La Empresa Social del Estado Hospital San Rafael de Facatativá se encuentra ubicado en el Municipio de Facatativá Cundinamarca, el cual está limitado al sur por la carrera segunda, al norte con la carrera cuarta y al occidente con la calle primera este; tiene como nomenclatura la carrera segunda número 1- 80, siendo su único acceso actualmente por la carrera tercera con calle primera para el servicio de urgencias, consulta externa, laboratorio clínico, banco de sangre, Rayos x; farmacia, hospitalización y el área administrativa en general.

El municipio de Facatativá es uno de los ciento dieciséis municipios de Cundinamarca que está localizado en la cordillera oriental a una altura media sobre el nivel del mar de 2.614 mts, enmarcado por las serranías de los Andes, Aserradero, Mancilla y Manjui con una temperatura que oscila entre los 7 y 14 grados centígrados.

Tiene una extensión aprox. de 158 kilómetros cuadrados y limita por el norte con Albán, Sasaima, La Vega y San Francisco; por el sur con Zipacón, Bojaca y Madrid; por el oriente Subachoque y parte de Madrid; por el occidente con Anolaima y parte de Albán. El sector urbano de Facatativá se ha desarrollado en una zona plana del valle del río Chueca y el área rural está conformada en un 60% por tierras planas y semiplanas y en un 40% en laderas y montañas.

COPIA DOCUMENTAL CONTROLADA



Antecedentes

En la antigua casa donde funcionó el asilo de ancianos (hoy demolido) situada en la carrera primera donde se construyó la variante que actualmente atraviesa a Facatativá, en una esquina del lote destinado para el matadero municipal cuya obra se inició el 5 de Enero de 1.884, el primero de marzo del mismo año se puso la primera piedra de lo que sería más tarde el Hospital conforme al acuerdo número 2 del consejo que creo la Junta Municipal de Beneficencia. Fue promotor y propulsor de esta obra el párroco Fray Pedro Salazar, quién para este fin abrió colecta pública el primero de marzo del mismo año y apropio la limosna de la Iglesia. Por su parte la municipalidad también contribuye por el acuerdo del 16 de Abril de 1.886 aportes al Hospital con el trabajo personal y el aporte de los juegos públicos.

Por acuerdo número 5 del 30 de Abril de 1.886 se creó el impuesto de plaza el cual por acuerdo 10 del 17 de Julio de 1.887 distribuyo dos terceras partes para el templo y la tercera parte para el Hospital; además se hicieron 7(siete) bazares que aceptaron el fondo para su construcción, luego el Departamento de Cundinamarca por decreto 329 de 1.887 le asigno al hospital la mitad del producto del registró notarial y por ordenanza 4 del 6 de Julio de 1.888 le otorgó 54 acciones del ferrocarril del valor original de $100 pesos cada una de las seis mil que fueron emitidas, además se autorizó el cobro de un cuartillo sobre cada etiquete del ferrocarril de la ruta hacia Bogotá ("El Telegrama" diario de la mañana, serie 20 número 422 Bogotá, miércoles 4 de Julio de 1888).

Siendo presidente de la Junta Municipal de la Beneficencia Don Juan Carlos Quijano Esguerra, se asoció con el párroco se inició y termino la obra a fines del siglo XIX, el 26 de Abril de 1890, Fray Pedro Salazar lo bautizó bajo el nombre de "San Rafael". (Boletín de Historia de Antigüedades. Volumen XII, paginas 312/317 "El Hospital de Facatativá, por Gregorio Lara Cortés).

Los planos de este edificio fueron elaborados gratuitamente por el reverendo padre Urbano Loas Junio-1922, posteriormente el Hospital San Rafael inicia el 30 de Julio de 1922 en el terreno donado por el superintendente Emilio Ángel y hermanos junta Distrital de Beneficencia el presidente Luís U. Escobar el Vicepresidente Hipólito Isaza el párroco Urbano Loas. El sindicato Rafael J. Jiménez. Facatativá 10 de Marzo de 1922 Fiesta de trabajadores.

El Hospital funciona en dicho edificio hasta el año de 1935 fecha en la cual se trasladó a uno nuevo construido con aportes del municipio y de la Beneficencia de Cundinamarca, la edificación donde funcionaba era de dos pisos, con planta en forma de E, adopta el sistema de pabellones que por intercalarse con jardines permite una iluminación y aireación permanentes, posee una fachada principalmente de estilo republicano con lenguaje neoclásico, caracterizada por su rigurosa simetría; destinada a servicios de Hospitalización, se inició el 30 de Julio de 1922, en terrenos comprados en parte por el Hospital y parte donado por Emilio Ángel y hermanos, siendo los integrantes de la Junta Distrital de Beneficencia los señores: Julio M. Escobar como presidente, Hipólito de vocal y Rafael Jiménez como síndico de la institución. Mediante Ordenanza número 43 del 15 de Mayo de 1936 emanada por la Asamblea de Cundinamarca. En el artículo 4 le dio carácter al Hospital Provincial conjuntamente con los Hospitales de la Mesa, Girardot, Fusagasugá, Ubaté, Zipaquirá, Pacho, La Palma y Chocontá.

Hay un gran vacío histórico hasta el año de 1949, no se sabe con certeza en qué momento se le denomino la categoría del Hospital Distrital. El 28 de Septiembre de 1949, el Gobernador de Cundinamarca con base de la facultad que le delegaron las Juntas Directivas del Hospital con función del presidente, Síndico tesorero, Médico y director establece la presentación de servicios de pensionados de la conformidad de normas legales vigentes. Este acto administrativo es avalado por la resolución 266 del 30 de Noviembre de 1949 del Ministerio de Higiene.

El 23 de Marzo de 1945, el Ministerio de Justicia, mediante resolución 0695, reconoce personería jurídica al Hospital Distrital "San Rafael" de Facatativá, con domicilio en el municipio del mismo nombre reconoce el Síndico. Tesorero como representante legal de la Institución (Diario Oficial, folio 819, Miércoles 10 de Junio de 1955). Mediante acuerdo 6 del 27 de Septiembre de 1966, la Junta Directiva del Hospital San Rafael de Facatativá adoptada las normas estatutarias, que regulan el régimen interno de las relaciones del Hospital con las demás personas naturales o jurídicas y define el carácter del Hospital como una "Institución de asistencias pública y utilidad común.

El objeto primordial es la atención completa dentro del territorio de su jurisdicción" y le señala fines de servicio, educación a la comunidad, adiestramiento del personal e investigaciones científicas y socioeconómicas con el fin de fijar tarifas diferenciales para contribuir a su funcionamiento; él artículo sexto reafirma la calidad de representante legal al sistema administrativo o Síndico. Este acto administrativo fue aprobado por el Ministerio de Salud pública mediante la resolución 318 del 16 de Noviembre de 1966.

El fondo Hospitalario de Cundinamarca, (hoy secretaría de salud) obedeciendo a la reorganización de los servicios de salud en el Departamento, la cual estuvo fundamentada en la política sanitaria que contempla el establecimiento de niveles de atención Médica; el acuerdo 02 de 1970 clasifica al Hospital "San Rafael" de Facatativá como Hospital de nivel Regional; le determino la zona de influencia con las unidades operativas correspondientes

y la asigno al Hospital la sede al área programática de salud número II. En 1971 se realizó una ampliación en los servicios de: cocina, lavandería, comedor y el salón de conferencias que se destinaba para depósito del almacén, se construyó la morgue, las habitaciones para los conductores de turno y bacteriólogas y el área de parqueo automotor actualmente reubicadas, por la construcción de la nueva planta física.

Mediante el decreto 2133 del 7 de Septiembre de 1973 por medio de la cual el Gobernador de Cundinamarca organizan la secretaría de salud pública, suprime una dependencia y se dictan otras disposiciones en él articulo 63 numeral 6 y subnumeral 6.3 ubica el Hospital como distrito regional de Facatativá, en su artículo 11 dispone que los distritos regionales están constituidos por las siguientes unidades operacionales (1) Hospital Regional (2) Hospitales locales (3) Hospitales periféricos, puestos de salud (4) Entidades de asistencia social. En él articulo 12 determina las funciones del distrito regional de salud; el artículo 13 de función al director del Hospital Regional la del jefe de la organización del respectivo distrito regional de salud. El mismo decreto en su artículo 17 suprime el fondo Hospitalario de Cundinamarca e integra su participación al Departamento de Cundinamarca (secretaría de salud). En el mes de Julio de 1977 se reafirma su condición de sede de la Unidad Regional, asumiendo la responsabilidad científica y administrativa de los puestos y centros de salud de su área de influencia.

Se resalta en la misma resolución, la Misión de la Institución en su artículo primero, en los siguientes términos "El Hospital sede de la unidad regional de Facatativá, es la entidad adscrita al Sistema Nacional de salud que tiene por fin dar atención médica integral a las personas y proporcionar atención al medio ambiente dentro de su nivel, a toda la comunidad de su área de influencia y servir de centro de referencia de pacientes de los organismos del área adscritos o vinculados, para dispensar atención especializada. Además será un medio para el adiestramiento y formación del personal de salud investigación biosocial y educación en salud a la comunidad". Se le da la calidad de "Organismos de Dirección Nacional de Salud a Nivel Regional" y se le asigna la responsabilidad de Centros y Puestos de Salud de su área de influencia desde el punto de vista técnico y administrativo, quedando bajo su dependencia en calidad de consultorios periféricos se establece la estructura administrativa y en el artículo7 determina el perfil del Director como jefe de la Unidad Regional y la confiere la representación legal, relevando de esta función el asistente administrativo o Síndico. En sus demás artículos más que en estatuto es un reglamento. Este acto administrativo fue aprobado por el Ministerio de Salud mediante resolución número de 9561 del 6 de Octubre de 1978.

En 1978 se constituyó y puso en funcionamiento el área de la consulta externa la que le permite a la institución una planta física más adecuada para la prestación de los servicios médicos absolutos. La resolución 115 del 30 de Marzo 1982, el Médico director del Hospital Regional San Rafael de Facatativá, expide los estatutos que a su vez son aprobados por las resoluciones números 1787 del 19 de Agosto de 1982 emanada por el servicio Seccional de Cundinamarca y la resolución número 11731 del 30 de Septiembre de 1982, emanada por el Ministerio de salud.

En su artículo establece que el Hospital es de orden privado, adscrito al servicio Nacional de Salud, con aportes de Salud en los términos establecidos por la ley y control fiscal ejercido por la Contraloría General de la República. En él articulo trigésimo noveno determina el personal que labora en el Hospital estará sujeto a la situación legal y reglamentaria de los empleados públicos de conformidad de los Decretos 694 de 1975 y 1968 de 1979 y ajustados a las demás normas del sistema nacional de salud. Años

después, específicamente en 1986 se inicia la construcción del área administrativa, urgencias, apoyo diagnóstico, saneamiento ambiental con un área de 2240 metros cuadrados cuyo bloque se denominó "Jorge Hernando Rico Duque" y puesta al servicio en Noviembre de 1991.

En 1992 se inicia la construcción de este edificio de Pediatría en un área de superficie de 600 metros cuadrados, la cual se pone en funcionamiento el 16 de Julio de 1995 mediante el acta número 8 del 12 de Julio de 1990 el consejo de Monumentos Nacionales estudió la documentación del Hospital San Rafael de Facatativá y determino que sus valores y calidades estéticas cumple con las exigencias del Monumento Nacional y así mediante la resolución 011 del 13 de Noviembre de 1992 del consejo de Monumentos Nacionales por la cual se propone la declaratoria como Monumento Nacional del Hospital San Rafael, ubicado en el municipio de Facatativá - Cundinamarca.

Mediante el decreto 1931 del 24 de Septiembre de 1993 el Presidente de la República de Colombia declaro como Monumento Nacional el Hospital San Rafael de Facatativá y en su artículo segundo precisó que las restauraciones, refacciones, remodelaciones y obras que deben efectuarse en el Hospital San Rafael deberá contar con el permiso previo de Monumentos nacionales en 1993 bajo la Dirección Dr. Jorge Eliécer Conde Salcedo, se inició la construcción de la planta física del nuevo Hospital, durante la administración del Gobernador de Cundinamarca Dr. Manuel Infante Braiman.

En Diciembre de 1995 siendo Gerente del Hospital el doctor Olegario González Vargas consigue recursos de remodelación y ampliación de los servicios de urgencias y consulta externa, inauguración a realizarse el 15 de Abril de 1996. Los planos de este edificio fueron elaborados gratuitamente por él reverendo padre urbano Loas Junio-1922. Posterior a esto la asamblea de Cundinamarca mediante Ordenanza 025 del 22 de Marzo de 1996, sancionada por la señora Gobernadora, Doctora Leonor Serrano de Camargo, ordena la transformación del Hospital San Rafael de Facatativá en una Empresa Social del Estado prestadora de Servicio de Salud de Entidad Pública y Descentralizada Del Orden Departamental, dotada de Personería Jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrita a la Dirección Departamental de Seguridad Social en Salud de Cundinamarca o quien haga sus veces, integrante del Sistema General de Seguridad Social en Salud sometida al régimen jurídico existente previsto en él capitulo III, artículos 194, 195 y 197 de la ley 100 de 1993.

Mediante el acta número 002 de la Junta Directiva del 16 de Noviembre de 1996 se estudió, aprobaron los acuerdos 001 y 002 de la misma fecha por medio de las cuales se adaptó el estatuto General y el estatuto de contratación de la E.S.E Hospital San Rafael de Facatativá. El 21 de Noviembre de 1996, a las 4:30 p.m. en el sector de juntas del desapruebo de la Gobernación de Cundinamarca se inician la 1 reunión de la Junta Directiva de E.S.E – Hospital San Rafael de Facatativá (decreto 001) y en el mes de Diciembre de 1.996 se inicia obras pendientes a la remodelación del cubierto del edificio viejo del Hospital; al mismo tiempo se inician obras de remodelación del mismo edificio, tales como la construcción del área para el Almacén (Lugar donde existía el servicio de Rayos X).

Mediante el acta # 003 de la Junta Directiva del 13 de Diciembre de 1996 sé infundió y aprobó el decreto # 004 de la misma fecha por medio de la cual se adoptó el reglamento interno de trabajo de la E.S.E - Hospital San Rafael de Facatativá, el 12 de Febrero de 1997, se inaugura el área de vacunación y luego en Febrero de 1997 se termina el

COPIA CONTROLADA

mejoramiento del parqueadero del Hospital por acuerdo No. 002 de Febrero de 2000 se modifica el artículo 13 del acuerdo 001 de Diciembre de 1996, por el cual se adopta la estructura funcional de la E.S.E. Hospital San Rafael de Facatativá.

Mediante decreto 01878 del departamento de Cundinamarca firmado por el Gobernador Andrés González Díaz, Presidente de la Junta Directiva, se aprueba el acuerdo No 009 de Junio de 2000, en el que modifica la planta de personal y el mes de Julio de 2001 por acuerdo 006 se establece el manual específico de funciones y requisitos para los diferentes empleos de la planta de personal de la E.S.E. Hospital San Rafael de Facatativá.

En el mes de Mayo de 2.001, la Secretaria de Obras del Departamento de Cundinamarca hace entrega de las nuevas instalaciones a la dirección de la E.S.E. Hospital San Rafael de Facatativá y en septiembre del mismo año se da comienzo a la prestación de servicios de Laboratorio y Terapias en las mismas.

En mayo 27 de 2002 se inician en las nuevas instalaciones las actividades en Sala de Partos. Tres meses después en agosto del mismo año, en sus 6 salas de cirugía se comienza a prestar los servicios a los usuarios que así lo requieren y a finales del año 2003 se terminan de trasladar todos los equipos y áreas hacia las nuevas instalaciones. En mayo de 2004 se pone en funcionamiento la unidad de cuidado intermedio UCIM, se amplían las salas de observación en urgencias y se abre el servicio de cafetería a los usuarios.

Para el año 2008 toda la planta del Hospital se encuentra en funcionamiento, en un proceso de estudio y análisis para el establecimiento de otros servicios alternos de III nivel como la UCI Neonatal y la unidad renal, así como las mejoras constantes de los servicios existentes como la UCI adultos y demás servicios que prestan atención al usuario en pro de la calidad de la institución y el bienestar de la comunidad, de la misma manera existen nuevas especialidades como, fisiatría, cardiología, dermatología, cirugía, neurocirugía, cirugía plástica .

Alterno a la apertura de nuevos servicios y especialidades la E.S.E y en el afán a los cumplimientos y mejoras para la institución se realiza el proceso de Habilitación de Establecimientos de Salud, en el contexto de la reforma, la modernización del sector salud, la política nacional de salud y la descentralización, impulsados por la imperante necesidad de diseñar y aplicar normativas de regulación dirigidas a evaluar los aspectos de infraestructura, organización, dotación de equipos y recursos humanos en las IPS-S., esto con el fin de reforzar la seguridad sanitaria en el Marco del Sistema de Garantía de la Calidad.

Actualmente la E.S.E Hospital San Rafael de Facatativá se encuentra en la primera etapa del proceso de acreditación que otorga el Ministerio de Protección Social. Este proceso ha permitido a la institución evaluar las diferentes áreas que la constituyen y tomar acciones para su mejor funcionamiento en la prestación de servicios con calidad y humanización.

El sistema Único de Acreditación SUA lleva como misión; "Desarrollar e implementar la gestión de calidad de las organizaciones de salud mediante un proceso voluntario de auto evaluación y evaluación externa, con unos estándares óptimos factibles, para mejorar la salud de los colombianos".

COPIA CONTROLADA

Lo anterior le permite a nuestra institución un actual desarrollo dinámico que busca el mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos centrados en la vida, la salud y la seguridad de los usuarios.

Información Corporativa

VISIÓN:

Ser líderes en el 2022 en la integración de redes de servicios de salud de la Región Salud Sabana Centro Occidente, y crecer al año 2026 como una institución acreditada, con servicios complementarios de alto nivel de complejidad, consolidándose como líder de red y Hospital Universitario, reconocido por la población y sus funcionarios por la humanización y alta calidad de sus servicios.

MISIÓN:

La E.S.E Hospital San Rafael de Facatativá, es una institución que brinda servicios de salud con altos estándares de calidad, en continuo crecimiento, con integración y liderazgo regional y departamental, enfocados en la humanización, seguridad del paciente, tecnología e innovación; cuenta con un talento humano altamente calificado, infraestructura, recursos físicos y administrativos óptimos, siendo amigable con el medio ambiente y sostenible financieramente, al servicio de la población de la región salud Sabana Centro Occidente y todo el departamento de Cundinamarca.

Principios y Valores Corporativos
Entendiéndolos con el conjunto de ideas fundamentales que orienten el comportamiento, en la interacción asertiva con nuestros usuarios, pacientes y compañeros en todos los niveles organizacionales de la empresa, dentro del marco de la ética y la calidad en la prestación de los servicios.
PRINCIPIOS:

RESPETO
HONESTIDAD
RESPONSABILIDAD
HUMANISMO

VALORES:

TRABAJO EN EQUIPO
SOLIDARIDAD
TOLERANCIA
RESILIENCIA
LEALTAD INSTITUCIONAL
PASION POR EL LOGRO

COPIA DOCUMENTAL NO CONTROLADA

Políticas

CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO
Promover una cultura de mejoramiento continuo y la sostenibilidad de los servicios. Mejorar de forma continua la calidad de nuestros servicios mediante el análisis de datos y la identificación de áreas de mejora. Cumplir las metas institucionales del sistema de información para la calidad (dominios, efectividad, experiencia de atención y seguridad)
SEGURIDAD DEL PACIENTE
Asumir la seguridad del paciente como componente esencial de su plataforma estratégica para garantizar el cumplimiento adoptar las estrategias y acciones necesarias para reducir al máximo la ocurrencia de eventos adversos mediante el control y mitigación de los riesgos propios de la atención en salud , considerando las condiciones específicas del individuo. La E.S.E Hospital San Rafael de Facatativá se propuso implementar la política de seguridad del paciente evaluado, liderada por el sistema Obligatorio de garantía de la calidad de la atención en salud y cuya meta general es disminuir la ocurrencia de situaciones que afecten la atención segura del paciente.
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
La E.S.E Hospital San Rafael de Facatativá se compromete a mantener un ambiente de trabajo seguro, con el fin de prevenir enfermedades laborales , accidente e incidentes de trabajo y daños a la propiedad e impacto socio-ambiental, cumpliendo así la normatividad legal vigente de riesgos laborales. Promoviendo la responsabilidad de los colaboradores frente al cumplimiento de los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión en la seguridad y salud en el trabajo.
GESTIÓN AMBIENTAL
La ESE Hospital San Rafael de Facatativá, orientará sus esfuerzos hacia el control de los impactos ambientales, cumpliendo con los estándares Nacionales e Internacionales de medio ambiente, introduciéndolos en todos los procesos Que se adelanten. Las Normas y Procedimientos que se implementen en el desarrollo del programa Gestión Ambiental serán acatadas de manera integral por los usuarios y bajo responsabilidad jurídica por parte de todos los trabajadores del hospital, los contratistas, operadores o aquellos que llegaren a celebrar algún convenio o contrato de servicios con la institución.

COPIA DOCUMENTAL CONTROLADA

Las directivas del Hospital, velaran por el cumplimiento de las disposiciones en Gestión Ambiental contenidos en el PGIRH, que sean aplicadas, así como garantizar que todos los trabajadores de la organización mantengan un nivel de conocimiento uniforme y una buena práctica de la disposición final de los residuos hospitalarios.

Todo nuevo proyecto que se adelante deberá contemplar los conceptos técnicos del área de Gestión Ambiental que garanticen el mejoramiento continuo de estos.

La Gerencia destinará los recursos profesionales, administrativos, financieros y logísticos necesarios para garantizar el adecuado desarrollo de los programas y actividades de Gestión Ambiental contenidas en el PGIRH.

GESTION TALENTO HUMANO

La ESE Hospital San Rafael de Facatativá y sus sedes , se comprometen a promover el bienestar de los colaboradores durante su ciclo de vida laboral, alineado a los principios y valores organizacionales que asegure un servicio eficiente y eficaz, manteniendo canales de comunicación adecuados donde se promueva el desarrollo de competencias , estímulos e incentivos, garantizando un ambiente seguro de la mano con un buen clima laboral que permita la prestación de servicios de salud con calidad a nuestros usuarios y sus familias.

GESTION DEL RIESGO

La ESE Hospital San Rafael de Facatativá, implementa la política de gestión del riesgo para toda la organización , con el fin de dar a conocer sistemáticamente los eventos adversos tanto internos como externos que puedan representar riesgos al logro de los objetivos y afectar la calidad en la prestación de servicios.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Contar con un sistema que garantice la calidad en los procesos, generando estándares de mejoramiento continuo sobre las voces de cliente interno, cliente externo y referencia competitiva de pares y no pares que superen las expectativas de los clientes; a través de Sistemas de Gestión de Calidad de tal forma que se promuevan los mejores productos o servicios, a los menores costos posibles, buscando la mayor cobertura e impacto social.

AIMII

Mantener la política AIMII dentro de los procesos asistenciales de la Institución tanto a nivel hospitalario como a nivel ambulatorio como herramienta de evaluación en la atención en los servicios materno infantil con el fin de ofrecer servicios de calidad a esta población.

HUMANIZACION

Garantizar el desarrollo de condiciones, actitudes y competencias de los colaboradores de la E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL DE FACATATIVA que permitan alcanzar un crecimiento humano y profesional que asegure optimización del ambiente laboral y la prestación del servicio con calidad y

COPIA DOCUMENTAL CONTROLADA

calidez, fortaleciendo una cultura de la humanización a nivel institucional.
PRESTACION DE SERVICIOS
Garantizar el acceso efectivo a los servicios de salud, a través de una atención de calidad oportuna y segura con un enfoque centrado en la persona, como parte del proceso de humanización.

Objetivos corporativos:

- Propender por la auto sostenibilidad financiera y rentabilidad social.
- Garantizar estándares superiores de calidad en la prestación de servicios de salud generando satisfacción en los usuarios y permanencia en el mercado.
- Mantener el sistema obligatorio de garantía de la calidad y los sistemas integrados de gestión desarrollados en la ESE
- Fortalecer e implementar políticas y procesos del talento humano, la plataforma tecnológica, asistencial y administrativa que garantice el desarrollo y la prestación de servicios de salud de alta complejidad.

Derechos Y Deberes Del Usuario

Derechos del paciente

La Constitución Política de 1991 en su artículo 48 y 49 consagra que la seguridad social y la salud son servicios públicos a los que se tiene derecho, y los que se prestarán bajo la dirección, coordinación y control del Estado, garantizando a todas las personas el acceso a estos.

Como paciente del Hospital San Rafael de Facatativá en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, usted también tiene derechos que exigir que redundan en su bienestar, el de su familia y de la comunidad, siendo estos los contemplados en la Resolución 13437 de Noviembre 1 de 1.991

- Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
- Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.
- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.
- Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema.
- Cumplir las normas del sistema de salud.
- Actuar de buena fe frente al sistema de salud.
- Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.

COPIA DOCUMENTAL CONTROLADA

- Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.

Deberes o responsabilidades del paciente

Como paciente del Hospital San Rafael de Facatativá en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, Usted también tiene responsabilidades o deberes que cumplir que redundan en su bienestar, el de su familia y de la comunidad y están establecidos por la Ley 100 de 1.993.

- Acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.
- Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno;
- A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
- A obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir un tratamiento de salud.
- A recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley.
- A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.
- A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley, y a poder consultar la totalidad de su historia clínica en forma gratuita y a obtener copia de la misma.
- A que se preste durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad por trabajadores de la salud debidamente capacitados y autorizados para ejercer.
- A la provisión y acceso oportuno a las tecnologías y a los medicamentos requeridos.
- A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- A la intimidad. Se garantiza la confidencialidad de toda la información que sea suministrada en el ámbito del acceso a los servicios de salud y de las condiciones de salud y enfermedad de la persona, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la misma por los familiares en los eventos autorizados por la ley o las autoridades en las condiciones que esta determine.
- A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta por escrito.
- A solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos.
- A que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley.
- A no ser sometidos en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable, ni obligados a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.
- A que no se le trasladen las cargas administrativas y burocráticas que les corresponde asumir a los encargados o intervinientes en la prestación del servicio.
- Agotar las posibilidades de tratamiento para la superación de su

COPIA NO CONTROLADA

enfermedad.

NOTA: El incumplimiento de los deberes o responsabilidades del usuario le acarreara las sanciones de tipo penal o administrativo a que hayan lugar.

DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO CLIENTE INTERNO

Desde el Servicio de Trabajo Social junto con el servicio de Humanización se pretende capacitar al personal asistencial sobre los Derechos y Deberes, Buen trato, decálogo del usuario, servicio humanizado hacia el paciente y su familia, ya que el eslogan de nuestra administración va encaminada a la "Salud Humanizada en tus manos".

PROCESO DE ADMISION

Admisión General

1. Para acceder a cualquier servicio de la Empresa Social del Estado Hospital San Rafael de Facatativá usted debe informar cual es el número de su documento y con qué afiliación cuenta en los puntos de admisión del usuario.

- De acuerdo al anexo técnico No 11 de la resolución 4331 de 2012 las entidades responsables del pago (EPS, Secretaría de Salud, Entidades Adaptadas) y las IPS tienen prohibido exigir fotocopias de documentos (artículo 11 Decreto número 4747 de 2007), excepto en casos de atención víctimas de accidente de tránsito (Decreto número 390 de 2007).
- El acceso a los servicios de salud se hará a través de cédula de ciudadanía u otro documento de identidad (artículo 22 ley 1438 de 2011).
- El trámite de la autorización de servicios de salud lo efectúa directamente el usuario solicitando formato de anexo 3 (ventanilla anexo 3 primer piso) en la ESE Hospital San Rafael de Facatativá.

2. Para acceder a cualquier servicio del hospital San Rafael de Facatativá usted debe tener en cuenta a que aseguradora pertenece:

Afiliados a EPS-S (Empresa prestadora Administradora del Régimen Subsidiado), EPS (Empresa Promotora de Salud) y/o vinculados al SISBEN:

- ✓ Orden médica original del servicio que se requiere
- ✓ Autorización de su aseguradora si lo requiere

Usuarios con accidente laboral o enfermedad profesional (ARP)

- ✓ Formulario de Reporte de Accidente de Trabajo debidamente diligenciado

Usuarios con accidente de tránsito (SOAT)

- ✓ Seguro Obligatorio de Accidente de Tránsito
- ✓ Licencia de Conducción
- ✓ Informe de Policía de Tránsito
- ✓ Cuando el paciente es remitido de un primer nivel debe traer además de los documentos mencionados anteriormente los Formularios FURIPS 1 y 2; certificado de atención médica y la Factura de gasto médico.

COPIA DOCUMENTO CONTROLADO

- ✓ Cuando el carro es fantasma se debe presentar el informe de la policía de tránsito que certifique vehículo en fuga.
- ✓ Si usted tiene alguna duda respecto a la documentación e ingreso con SOAT, por favor acercarse a la oficina principal de facturación ubicada en el 1 piso del área administrativa costado izquierdo.
- ✓ En caso de no disponer de estos documentos a su ingreso, será admitido como paciente particular de forma temporal y dispondrá del mes de radicación.

Usuarios particulares

- ✓ Cancelación del respectivo servicio ambulatorio en forma previa según las tarifas vigentes
- ✓ En caso de servicios no ambulatorios anticipos según tarifas establecidas.
- ✓ Documento de identificación original

Usuarios de Régimen Especial

- ✓ Ejército Nacional (Batallón de Comunicaciones)
- ✓ Policía Nacional
- ✓ INPEC
- ✓ Fuerza Aérea Colombiana
- ✓ Ferrocarriles Nacionales (Médicos Asociados)

NOTA: En caso de no contar con afiliación al SGSSS, podrá acercarse a la oficina de atención del Usuario, donde recibirá la información pertinente que le facilitara el acceso a los servicios de salud.

Visitas y seguridad

Urgencias Observación	De 11: 00 AM a 12:00 M De 3:00 PM a 4:00 PM
Hospitalización	De 11:00 AM a 5:00 PM
Hospitalización Unidad neonatal	Las 24 horas está la disponibilidad de acompañante.
Unidad de Cuidado Intensivo e intermedio	De 11:00 AM a 11:30 M De 3:00 PM a 3:30 PM
Importante	No está permitida la entrada de visitantes menores de 14 años de edad debido al riesgo que representa para su salud.
Se solicita a los visitantes abstenerse de	▪ Fumar ▪ Hacer ruido o permanecer en los corredores ▪ Consumir alimentos en las salas de espera ▪ Ingerir bebidas alcohólicas ▪ Hacer visitas si esta resfriado o tiene cualquier tipo de infección. ▪ Ingresar alimentos o bebidas al paciente, debido a que altera su dieta durante la hospitalización poniendo en riesgo el bienestar del paciente.

COPIA DOCUMENTAL CONTROLADA

Para su seguridad nos permitimos hacer algunas recomendaciones.	▪ Los funcionarios del Hospital San Rafael de Facatativá portan permanentemente su carné de identificación en lugar visible, por lo tanto, no dude en exigir la presentación del mismo. Ante la duda solicite la presencia de la enfermera jefe a través del llamado de enfermería. No preste atención a personas sin identificación que traten de distraer su atención. ▪ Armas: Está prohibido el ingreso de armas o elementos que pongan en peligro la vida de las personas. ▪ Vigilancia: Los guardas de seguridad están dispuestos para informarle y ayudarle en caso de que Usted lo requiera. Este personal está autorizado para revisar los paquetes que ingresen o salgan de la institución. ▪ Al ingreso: el personal de seguridad le exigirá portar la ficha del área en el que se encuentre. ▪ Objetos personales: Le sugerimos traer al Hospital únicamente los artículos de uso personal. No asumimos responsabilidad por objetos personales o de valor (teléfonos celulares, joyas etc.) que ingresen a nuestras instalaciones. El cuidado de estos es responsabilidad de los familiares o acompañantes. "Si usted tiene algún tipo de prótesis removible, audífonos, lentes de contacto u otro, por favor informe al personal de enfermería para darles un manejo adecuado y evitar su pérdida accidental".

Recomendación

"Señor usuario, por favor verifique con anterioridad que los datos de identificación registrados en su documento de identidad coincidan con los registrados en su carné de afiliación en salud, de igual manera debe verificar la vigencia de la autorización; evitando así inconvenientes en el momento de la atención que necesita o en la liquidación de su cuenta"

METODOLOGIA ASIGNACION DE CITAS MÉDICAS

SOLICITUD	PROCESO	EDADES	LUGAR - EXTENSION	HORARIO
Medicina General	Presencial	Mayores de 62 años en la sede	Hospital San Rafael de Facatativá Sede o Centros de	Lunes a Viernes 7:00am a 12 pm y de 1:00 pm a 5:00 pm.
Odontología		Menores de 5 años en la sede y gestantes		

	Consulta de Adultez		29 a 59 años	Salud.	
	Consulta de Vejez		60 años y mas		
	Consulta de adolescencia		12 a 17 años		
	Consulta de juventud		18 a 28 años		
	Planificación Familiar		Mujeres y Hombres en edad fértil	Puesto de Salud	Lunes a Viernes de 7 am a 12 pm y de 1 pm a 5 pm
	Citologías		Mujeres de 25 a 69 años o que tengan vida sexual activa		
	Atención preconcepcional		Mujeres con intención reproductiva	Hospital San Rafael de Facatativá Sede o Centros de Salud.	Lunes a Viernes 7:00am a 12 pm y de 1:00 pm a 5:00 pm.
	Consulta de apoyo a la LM		Maternas - Puérperas		
	Consulta del recién nacido		3 a 5 días		
	Consulta a la primera infancia		0 a 5 años		
	Consulta a la infancia		6 a 11 años		
	Vacunación		Adultos mayores de 60 años Mujeres en edad fértil Gestantes Niños de 0 a 5 años		
	Control Hipertensos y Diabéticos		Usuarios con diagnóstico de HTA – DM		

COPIA DOCUMENTAL CONTROLADA

	Especialidades	Presencial	*Mayores* de 62 años Menores de 5 años Personas en condición de discapacidad, madres gestantes	Hospital San Rafael de Facatativá –	Lunes a Viernes: 6:00am-4:00 pm
	Nutrición	Presencial	Usuarios en general (TELEFONICO) gestantes en ventanilla punto preferencial de atención a gestantes consulta externa.	Hospital San Rafael de Facatativá –	Lunes a Viernes: 6:00am-4:00 pm
	Psicología	Presencial y Telefónico	Usuarios en General(TELEFONICO) gestantes en ventanilla punto preferencial de atención a gestantes consulta externa	Hospital San Rafael de Facatativá –	Lunes a Viernes: 6:00am-4:00 pm y en ventanilla de gestantes de lunes a viernes de 7 am a 5 pm
	Trabajo Social	Presencial y Telefónico	Usuarios en General(TELEFONICO) gestantes en ventanilla punto preferencial de atención a gestantes consulta externa	Hospital San Rafael de Facatativá –	Lunes a Viernes: 6:00am-4:00 pm y en ventanilla de gestantes de lunes a viernes de 7 am a 5 pm
	Obstetricia	Presencial y Telefónico	Mujeres Gestantes en ventanilla punto preferencial de atención a gestantes consulta externa	Hospital San Rafael de Facatativá –	Lunes a Viernes: 6:00am-4:00 pm y en ventanilla de gestantes de lunes a viernes de 7 am a 5 pm

COPIA DOCUMENTO CONTROLADO

Otorrinolaringología	Presencial y telefónico	Usuarios en general	Hospital San Rafael de Facatativá –	Lunes a Viernes: 6:00am-4:00 pm
Cardiología	Presencial	Usuarios en general	Servicio de Cardiología	Lunes, Miércoles y Viernes: 10: am- 1 pm y de 2 pm 4:00 pm.
Gastroenterología exámenes- Endoscopias y Colonoscopia	Presencial	Usuarios en general	Hospital San Rafael de Facatativá Consultorio No 123	Lunes a Viernes: 7:00am -12:00 m y de 2 pm a 4 pm
Radiología: RX Tomografías Ecografías	Presencial	Usuarios en general	Hospital San Rafael de Facatativá Servicio de Rayos X	Lunes. Martes. Miércoles, Jueves y Viernes 7 am a10 am
Laboratorio Clínico	Presencial	Usuarios en general	Proceso ambulatorio Hospital San Rafael de Facatativá Bulevar de Laboratorio Clínico	Lunes a Viernes: 6: 00am-8:30 am
Terapias, física, ocupacional, De lenguaje y respiratoria. Audiometría y Fonoaudiología.	Presencial	Usuarios en general	Hospital San Rafael de Facatativá –	Lunes a Viernes: 6 am- 4 pm
Ecografías Testiculares,	Presencial Telefónica	Usuarios en general	Hospital San Rafael de	Lunes a Viernes 6 am -4 pm

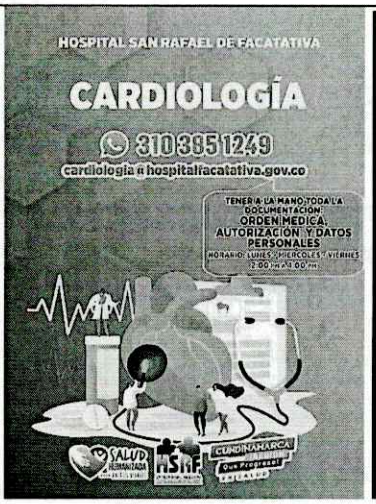
COPIA DOCUMENTAL CONTROLADA

prostáticas Ecografías pélvicas y transvaginales Obstétricas, 3D Y 4D, Doppler feto placentario	Telefónica y presencial	Usuarios en General(TELEFONICO) gestantes en ventanilla punto preferencial de atención a gestantes consulta externa	Facatativá – Hospital San Rafael de Facatativá – Punto de citas primer piso consulta externa.	Lunes a Viernes: 6:00am-4:00 pm y en ventanilla de gestantes de lunes a viernes de 7 am a 5 pm









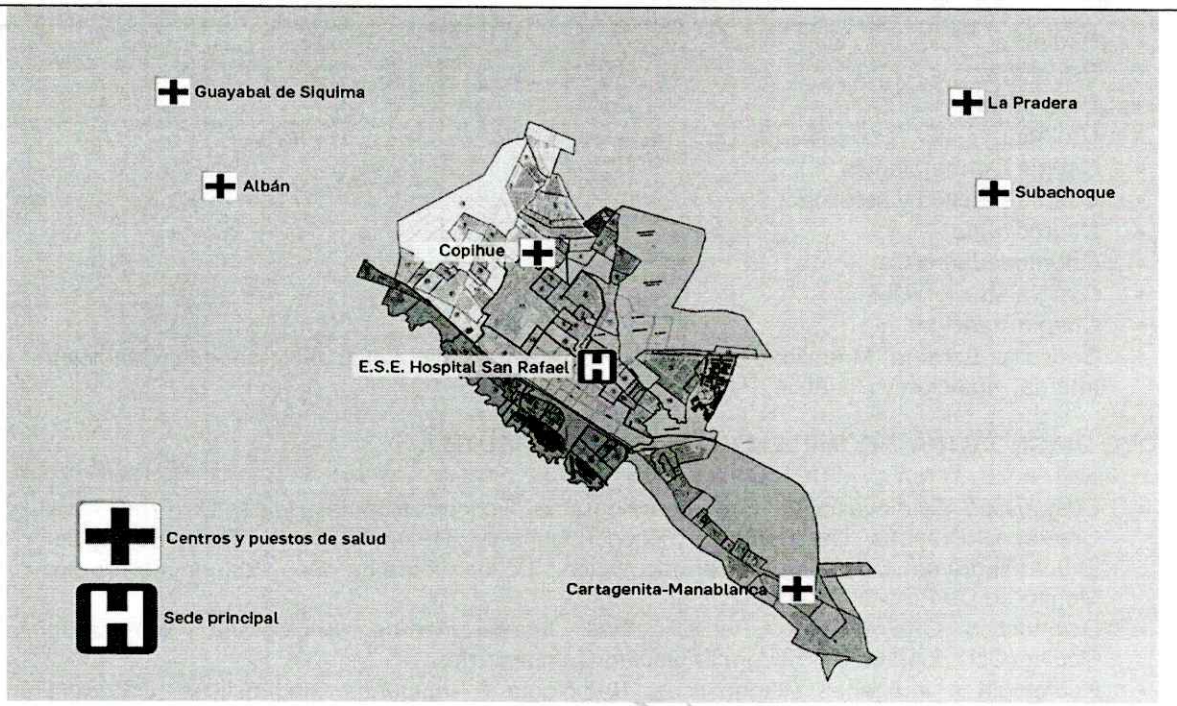






15. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

La E.S.E Hospital San Rafael de Facatativá, es una entidad de naturaleza pública del Departamento de Cundinamarca, ofrece servicios en salud bajo estándares de calidad enmarcado en la misión, visión y principios institucionales. Actualmente cuenta con seis centros y puestos de Salud Ubicados uno en el Municipio de Guayabal de Siquima, Uno en el Municipio de Albán, Dos en el Municipio de Subachoque y la pradera, y en el Municipio de Facatativá cuenta con Copihue, Cartagenita –Manablanca y la sede Principal.



Los servicios ofertados por la E.S.E se relacionan a continuación:

CONSULTA EXTERNA GENERAL

- Medicina General
- Enfermería
- Optometría
- Nutrición y Dietética
- Odontología General
- Vacunación

CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA

- Anestesia
- Cardiología
- Cirugia General
- Dermatologia
- Endodoncia
- Gastroenterologia
- Ginecobstetricia
- Medicina Fisica y Rehabilitacion
- Medicina Interna
- Oftalmología
- Ortopedia y Traumatología
- Otorrinolaringología

COPIA DOCUMENTAL

- Pediatría
- Psicología
- Psiquiatría
- Urología
- Cirugía Dermatológica
- Cirugía Plástica y estética
- Neurocirugía
- Odontopediatria
- Cirugía Maxilofacial
- Cirugía Vascular
- Consulta Externa Modalidad Telemedicina Centro de Salud Subachoque (Medicina Interna, Nutrición y Dietética, Pediatría)

APOYO DIAGNOSTICA Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA

- Diagnostico Cardiovascular: Electrocardiograma, Ecocardiograma, Holtter De Frecuencia Cardíaca, Pruebas De Esfuerzo, Ecocardiograma Transtoráxico Y Trans-Esofágico, Ecocardiograma Con Estrés Farmacológico, Ecocardiograma Con Estrés Ejercicio, Monitoreo De Presión Arterial
- Diagnostico Oftalmológico: Panquimetrias, Interferometrías, Angiografía, Tomografía Ocular (Oct), Biometrías, Ecografía Ocular, Campimetría.
- Radiología e imágenes Diagnosticas: Radiología E Imágenes Diagnósticas, Ecografía Convencional, Transvaginales, Obstétrica Y En Cuarta Dimensión, Tomografía Axial Computarizada (Tac), Tomografía Axial Computarizada Contrastada, Lectura De Imágenes Modalidad Telerradiologia.
- Endoscopia Digestiva:

Diagnostica: Esofagogastroduodenoscopia, Rectosigmoidoscopia, Colonoscopia Total E Izquierda.

Terapéutico: Esofagoscopia, extracción de cuerpo extraño, esofagoscopia esclerosis de várices, polipectomia endoscópica, E.G.D.C. Para control de hemorragia, colonoscopia resección de pólipos, colonoscopia descompresión vólvulus, sigmoidoscopia resección de pólipos, rectosigmoidoscopia extracción de cuerpo extraño, gastrostomía endoscópica percutánea, dilatación esofágica, esofagoscopia para control de hemorragia, endoscopia de ileostomía continente, recambio de sonda de gastrostomía, paso de sonda avanzada por endoscopia, colangiopancreatografía retrógrada endoscópica.

- Electrodiagnostico: Electromiografía Y Neuroconducción Nervios Periféricos, Potenciales Evocados Neonatal, Pediátrico Y Adulto Auditivo Y Visual, Pruebas Somatosensoriales A Mayores De 15 Años.
- Laboratorio Clínico y toma de muestras
- Banco de Sangre – Transfusión sanguínea
- Servicio Farmacéutico
- Terapia Ocupacional
- Terapia Respiratoria: Espirometria Simple, Espirometria Pre Y Post, Curva De Flujo Volumen.
- Fisioterapia
- Fonoaudiología y/o Terapia de Lenguaje: Audiometría Tonal, Logo audiometría - Audiometría Verbal, Impedanciometría

COPIA DOCUMENTO CONTROLADA

- Servicio de Patología

INTERNACION

- General adultos
- General pediátrica
- Cuidado intermedio neonatal
- Cuidado intermedio adultos
- Cuidado intensivo neonatal
- Cuidado intensivo adultos
- Obstetricia
- Cuidado básico neonatal
- Cuidado Coronario

GINECOBSTETRICIA Y SALA DE PARTOS

- Atención de parto de alta complejidad
- Consulta de urgencias obstétricas de alto riesgo
- Consulta de ginecología – obstetricia de urgencias
- Monitorización, seguimiento y tratamiento de pacientes de alta dependencia obstétrica
- Procedimientos ambulatorios ginecoobstétricos (I.V.E , legrados sin complicaciones)
- Ecografía ginecoobstétrica

PLAN CANGURO

QUIRURGICOS

- Cirugía general
- Cirugía ginecológica: Histerectomía, Colporrafia, Cesárea, Pomeroy, Miomectomia, Legrados, Cistopexia.
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía neuroquirúrgica: Resección De Tumores Del Sistema Nervioso Central, Cirugía De Columna Traumática Y Degenerativa, Manejo De Hidrocefalia, Manejo De Trauma Neuroquirúrgico.
- Cirugía ortopédica: Cirugía De Hombro, Cirugía De Rodilla, Cirugía De Mano, Artroscopia De Hombro Y Rodilla, Reemplazo De Cadera Y Rodilla.
- Cirugía oftalmológica: Cirugía Cámara Anterior, Cirugía Cámara Posterior, Iridectomía - Yag Laser , Capsulotomía - Láser Argón.
- Cirugía otorrinolaringología: Turbinoplastia, Septoplastia, Adenoamigdalectomía, Extracción De Cuerpo Extraño Oído, Nariz Y Garganta.
- Cirugía oral
- Cirugía pediátrica
- Cirugía plástica y estética- clínica de heridas
- Cirugía urológica: cistoscopias, varicocelectomía, prostatectomía, vasectomía.
- Cirugía dermatológica

COPIA DOCUMENTAL CONTROLADA

BANCO DE SANGRE CATEGORIA A

BANCO DE LECHE

SERVICIO DE URGENCIAS

Atención De Urgencias Y Emergencias 24 Horas

TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO Y MEDICALIZADO

Transporte asistencial básico (6 TAB)
Transporte asistencial medicalizado (4 TAM)

PROTECCION ESPECÍFICA Y DETECCION TEMPRANA

- Protección específica - atención del parto
- Protección específica - atención al recién nacido
- Protección específica - vacunación
- Vacunación PAI/COVID-19

CENTRO DE SALUD COPIHUE

Horario de atención: Lunes a Viernes de 7 am a 5 pm

CONSULTA EXTERNA

- Medicina General
- Medicina Interna
- Odontología
- General
- Vacunación

APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA

- Tamización de Cáncer de Cuello Uterino.
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas

PROTECCIÓN ESPECÍFICA Y DETECCION TEMPRANA

- Atención en salud para la primera Infancia
- Atención en salud para la adolescencia
- Atención en salud para la juventud
- Atención en salud para la adultez
- Atención en salud para la vejez
- Atención para el Cuidado preconcepcional
- Atención materno perinatal
- Atencion en salud para la valoración y promoción de la lactancia materna
- Detección Temprana - Cáncer De Cuello Uterino
- Detección Temprana - Cáncer Seno.

COPIA DOCUMENTAL CONTROLADA

- Detección Temprana - Alteraciones de la Agudeza Visual.
- Protección Específica - Vacunación
- Protección Específica - Atención Preventiva en Salud Bucal.
- Protección Específica - Atención En Planificación Familiar Hombres y Mujeres.
- Proceso Esterilización

CENTRO DE SALUD CARTAGENITA MANABLANCA

Horario de atención: Lunes a Viernes de 7 am a 5 pm

CONSULTA EXTERNA

- Psicología
- Nutrición y dietética
- Ginecobstetricia
- Enfermería
- Medicina General
- Medicina Interna
- Odontología General
- Vacunación

APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA

- Toma de muestras de laboratorio clínico
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas

PROTECCIÓN ESPECÍFICA Y DETECCION TEMPRANA

- Atención en salud para la primera Infancia
- Atención en salud para la adolescencia
- Atención en salud para la juventud
- Atención en salud para la adultez
- Atención en salud para la vejez
- Atención para el Cuidado preconcepcional
- Atención materno perinatal
- Atención en salud para la valoración y promoción de la lactancia materna
- Detección Temprana - Cáncer de Cuello Uterino
- Detección Temprana - Cáncer Seno.
- Detección Temprana - Alteraciones de la Agudeza Visual.
- Protección Específica - Vacunación
- Protección Específica - Atención Preventiva en Salud Bucal.
- Protección Específica - Atención en Planificación Familiar Hombres y Mujeres.
- Proceso Esterilización

CENTRO DE SALUD DE ALBAN

Horario de atención: Lunes a Viernes de 7 am a 5 pm

COPIA DOCUMENTAL CONTROLADA

CONSULTA EXTERNA

- Medicina General
- Enfermería
- Psicología
- Vacunación
- Odontología
- General

APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA

- Toma de muestras de laboratorio clínico
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas

PROTECCIÓN ESPECÍFICA Y DETECCION TEMPRANA

- Atención en salud para la primera Infancia
- Atención en salud para la adolescencia
- Atención en salud para la juventud
- Atención en salud para la adultez
- Atención en salud para la vejez
- Atención para el Cuidado preconcepcional
- Atención materno perinatal
- Atención en salud para la valoración y promoción de la lactancia materna
- Detección Temprana - Cáncer de Cuello Uterino
- Detección Temprana - Cáncer Seno.
- Detección Temprana - Alteraciones de la Agudeza Visual.
- Protección Específica - Vacunación
- Protección Específica - Atención Preventiva en Salud Bucal.
- Protección Específica - Atención en Planificación Familiar Hombres y Mujeres.
- Proceso Esterilización

TRANSPORTE ASISTENCIAL

Transporte Asistencial Básico: Capacidad instalada 1 Ambulancia básica

CENTRO DE SALUD DE GUAYABAL DE SIQUIMA

Horario de atención: Lunes a Viernes de 7 am a 5 pm

CONSULTA EXTERNA

- Medicina general.
- Medicina Interna.
- Enfermería.
- Nutrición y dietética.
- Pediatría.
- Vacunación.
- Odontología General.

COPIA DOCUMENTAL CONTROLADA

APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA

- Toma de Muestras de Laboratorio Clínico.
- Tamización de Cáncer de Cuello Uterino y ginecológica.

PROTECCIÓN ESPECÍFICA Y DETECCION TEMPRANA

- Atención en salud para la primera Infancia
- Atención en salud para la adolescencia
- Atención en salud para la juventud
- Atención en salud para la adultez
- Atención en salud para la vejez
- Atención para el Cuidado preconcepcional
- Atención materno perinatal
- Atención en salud para la valoración y promoción de la lactancia materna
- Detección Temprana - Cáncer de Cuello Uterino
- Detección Temprana - Cáncer Seno.
- Detección Temprana - Alteraciones de la Agudeza Visual.
- Protección Específica - Vacunación
- Protección Específica - Atención Preventiva en Salud Bucal.
- Protección Específica - Atención en Planificación Familiar Hombres y Mujeres.
- Proceso Esterilización

TRANSPORTE ASISTENCIAL

Transporte Asistencial Básico: Capacidad instalada 1 Ambulancia básica

CENTRO DE SALUD DE SUBACHOQUE

Horario de atención: Lunes a Viernes de 7 am a 5 pm

CONSULTA EXTERNA

- Enfermería
- Medicina General
- Odontología General
- Psicología
- Medicina Interna (TM)
- Nutrición Y Dietética (TM)
- Pediatría (TM)
- Consulta Prioritaria
- Medicina interna.
- Optometría.
- Vacunación.

APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA

- Toma de Muestras de Laboratorio Clínico.

COPIA DOCUMENTAL CONTROLADA

- Tamización de Cáncer de Cuello Uterino y ginecológica.

PROTECCIÓN ESPECÍFICA Y DETECCION TEMPRANA

- Atención en salud para la primera Infancia
- Atención en salud para la Infancia
- Atención en salud para la adolescencia
- Atención en salud para la juventud
- Atención en salud para la adultez
- Atención en salud para la vejez
- Atención para el Cuidado preconcepcional
- Atención materno perinatal
- Atención en salud para la valoración y promoción de la lactancia materna
- Detección Temprana - Cáncer de Cuello Uterino
- Detección Temprana - Cáncer Seno.
- Detección Temprana - Alteraciones de la Agudeza Visual.
- Protección Específica - Vacunación
- Protección Específica - Atención Preventiva en Salud Bucal.
- Protección Específica - Atención en Planificación Familiar Hombres y Mujeres.
- Proceso Esterilización

TRANSPORTE ASISTENCIAL

Transporte Asistencial Básico: Capacidad instalada 1 Ambulancia básica

CENTRO DE SALUD LA PRADERA

Horario de atención: Lunes a Viernes de 7 am a 5 pm

CONSULTA EXTERNA

- Medicina General
- Enfermería
- Odontología
- General

APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA

- Toma de Muestras de Laboratorio Clínico.
- Tamización de Cáncer de Cuello Uterino y ginecológica.

PROTECCIÓN ESPECÍFICA Y DETECCION TEMPRANA

- Atención en salud para la primera Infancia
- Atención en salud para la adolescencia
- Atención en salud para la juventud
- Atención en salud para la adultez
- Atención en salud para la vejez

COPIA DOCUMENTAL CONTROLADA

- Atención para el Cuidado preconcepcional
- Atención materno perinatal
- Atención en salud para la valoración y promoción de la lactancia materna
- Detección Temprana - Cáncer de Cuello Uterino
- Detección Temprana - Cáncer Seno.
- Detección Temprana - Alteraciones de la Agudeza Visual.
- Protección Específica - Vacunación
- Protección Específica - Atención Preventiva en Salud Bucal.
- Protección Específica - Atención en Planificación Familiar Hombres y Mujeres.
- Proceso Esterilización

Reporte de indicadores normativos a Entes de Control, EAPB y demás entidades.

16. BIBLIOGRAFÍA

- LEY 100 DE 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones".
- DECRETO 1876 DE 1994. Por el cual se dictan disposiciones relacionados con la Empresas Sociales del Estado.
- LEY 1122 DE 2007. Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
- LEY 1438 DE 2011. Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
- DECRETO 1011 DE 2006. Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- DECRETO 4747 DE 2007. Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones. Ministerio de Protección Social. 2011. Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario. Versión 003.
- DECRETO 903 DE 2014. Por el cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema Único de Acreditación en Salud.
- RESOLUCIÓN 2082 DE 2014. Por la cual se dictan disposiciones para la operatividad del Sistema Único de Acreditación en Salud.
- Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Congreso de la República.
- DECRETO 943 DE 2014. Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI). Presidencia de la República.

COPIA CONTROLADA

- DECRETO 2573 DE 2014. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones. Presidencia de la República.
- LEY ESTATUTARIA 1751 DE 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.
- DECRETO 103 DE 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones. Presidencia de la República. Ministerio de Protección Social. 2016. Política de Atención Integral en Salud.
- Decreto 4747 del 7 de Diciembre de 2007 "Por medio de la cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades Responsables de pago de los servicios de salud de la población a su cargo y se dictan otras disposiciones", Capitulo II Contratación entre prestadores de servicios de salud y entidades responsables del pago de servicios de salud.
- Ley 1438 del 19 enero de 2011 "Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras Disposiciones", Titulo VI De la prestación de Servicios de Salud Capítulo I Disposiciones Generales Artículos 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58 y 59.
- Decreto 780 del 6 de mayo de 2016 "Por medio de la cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección social", en su Título 3 Prestadores de Servicios de Salud, Capitulo 4 Contratación, Capitulo 5 Valor de los servicios de salud por incremento en la UPC.
- Decreto 441 del 28 marzo de 2022 "Por medio del cual se sustituye el capítulo 4 del Título 3 de la parte 5 del libro 2 del Decreto 780 de 2016 relativo a los acuerdos de voluntades entre las Entidades responsables de pago, los prestadores de servicios de salud y los proveedores de

17. ANEXOS

N.A.

COPIA DOCUMENTO CONTROLADA