	HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	
	MACROPROCESO: ESTRATÉGICOS **PROCESO: GERENCIA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO** **PROCEDIMIENTO: MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD**	**Código: EGDE-PR-008**

INTRODUCCION 1

OBJETIVO 2

Objetivo Especifico 2.1

Componentes de la organización 2.2

DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN 3

Misión 3.1

Visión 3.2

POLÍTICAS GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS 4

Política de calidad 4.1

Política de humanización 4.2

Política IAMI 4.3

Política de Integridad 4.4

Política de Gestión de Administración del Riesgo 4.5

Política para el tratamiento de datos personales 4.6

Política de Seguridad y Salud en el Trabajo 4.7

Política seguridad del paciente 4.8

MARCO LEGAL 5

PRINCIPIOS GENERALES DEL SISTEMA 6

MARCO CONCEPTUAL 7

ALCANCE DEL MODELO Y POLITICA DE ATENCIÓN EN SALUD 8

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN 9

	HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	
	MACROPROCESO: ESTRATÉGICOS **PROCESO: GERENCIA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO** **PROCEDIMIENTO: MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD**	**Código: EGDE-PR-008**

PILARES DEL MODELO 10

HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO 11

Fortalecimiento de enfoque humanizado en procedimientos operativos: 11.1

Desarrollo y fortalecimiento del talento humano 11.2

Decálogo del Buen Trato 11.3

GESTIÓN GERENCIAL 12

GESTION DE APOYO 13

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTION 14

AUDITORIA DE ADHERENCIA A GUIAS Y PROTOCOLOS..... 15

SEGURIDAD DEL PACIENTE 16

DERECHOS Y DEBERES 17

VALORES INSTITUCIONALES.....,18

CONVENIOS DOCENCIA-SERVICIO 19

PEC PLAN EDUCATIVO COMUNITARIO 20

ADMINISTRACION DEL MODELO.....21

ORGANIGRAMA 22

MAPA DE PROCESOS 23

ESTRATEGIAS DEL MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS.....24

PORTAFOLIO DE SERVICIOS 25

GESTION DEL MODELO 26

IDENTIFICACION DE NECESIDADES 27

INTEGRACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON OTRAS INSTITUCIONES 28

EVALUACION DEL MODELO……29

CONTROL DE CAMBIOS……30

VERSIÓN 001		
	Revisó	Aprobó
Firma		
Nombre	**CLAUDIA JIMENA SANCHEZ ALCALDE**	**HAROLD FERNANDO MANCILLA SOLER**
Cargo	**Gerente**	**Subgerente Gestión de la Calidad**
Fecha	Julio 09 de 2026	Julio 09 de 2026
Ubicación del archivo magnético: C:\MisArchivos\SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD\PROCEDIMIENTOS\ESTRATEGICOS\GERENCIA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO\EGDE-PR-008.doc		

	HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	
	MACROPROCESO: ESTRATÉGICOS **PROCESO: GERENCIA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO** **PROCEDIMIENTO: MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD**	**Código: EGDE-PR-008**

1. INTRODUCCION

EL Hospital La Buena Esperanza De Yumbo Empresa Social Del Estado se ha consolidado como la compañía prestadora de servicios de salud líder en el municipio de Yumbo y como Institución Prestadora de Servicios de Salud de baja complejidad del país.

La idea de una política y modelo de atención en salud en el Hospital La Buena Esperanza De Yumbo E.S.E parte del quehacer diario, de la observación, de la evaluación, seguimiento con autoevaluaciones internas que garanticen mejoras en la calidad de atención en el usuario y organización, interviniendo las barreras de acceso a la atención, optimizando los recursos, la incorporación de avances tecnológicos y la fiabilidad de la información para la toma de decisiones en los diferentes niveles de la prestación de los servicios; todo ello se ve materializado en nuestra Institución y se plasma en este documento, haciendo parte del esfuerzo que viene haciendo la Alta Dirección por definir un rumbo estratégico con calidad de mediano y largo plazo tanto para la Institución como para el sector.

El actual Modelo de Atención en Salud y la Política de Prestación de nuestros Servicios busca que la institución cuente con procesos y procedimientos que de manera gradual cumplan con los niveles de calidad superiores a los requeridos mínimos obligatorios para la atención en salud, convirtiéndose en el marco que promueva una actuación articulada, no solo de los distintos actores de las unidades funcionales de nuestra institución, sino del sector en general, se formuló que el enfoque en la institución para la prestación de servicios en salud sea aseguramiento en calidad, auditorias en el mejoramiento de la calidad, avance en la medición de indicadores, gestión de disminución de barreras de seguridad, capacidad instalada, atención al usuario, código de integridad, la integración de las acciones y la experiencia obtenida a través de los años en la atención de nuestros pacientes, permite definir la forma como se organizan los recursos para la atención de salud desde la perspectiva del servicio a los usuarios y familias, incluyendo las funciones asistenciales y logísticas requeridas, que permitan el fácil acceso y continuidad a la atención de la comunidad acorde con sus necesidades.

El Hospital La Buena Esperanza De Yumbo E.S.E reconoce que la atención en salud no es una acción individual de un profesional de la salud, sino una acción sistemática en donde interactúan equipos y programas de salud, que coordinan su trabajo diario en acciones comunicativas que permitan la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, apoyados en una gestión clínica pertinente y procesos administrativos oportunos, que orienten el desarrollo de acciones para minimizar el riesgo presente en la atención y garanticen en todo momento la seguridad del paciente y el entorno familiar.

2. OBJETIVO

Implementar un modelo de atención en salud humanizado en El Hospital La Buena Esperanza de Yumbo, orientado al mejoramiento de las condiciones de atención con enfoque familiar y comunitario por medio de procesos de priorización e intervención institucionales dirigidos a coordinar las acciones e intervenciones.

2.1 Objetivo Especifico

- Integrar los diferentes escenarios del paciente en su proceso de atención.
- Desarrollar acciones encaminadas al fortalecimiento de la prevención y el autocuidado.
- Armonizar las dimensiones de atención en salud con los modelos de desarrollo administrativo.
- Generar estrategias que integren el desarrollo de competencias del recurso humano enfocadas en la atención integral de la atención en salud.

Enfoques

Programas de atención renovados, que buscan la mejor calidad y oportunidad en el servicio dirigido a toda la población, Salud familiar y comunitaria, Cuidado de la salud, Enfoque diferencial, Gestión integral del riesgo en salud y la recuperación de la misma.

2.2 ESTRUCTURA DEL MODELO.

Componentes de la organización

3. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:

Con más de 40 años de éxito el Hospital La Buena Esperanza De Yumbo Empresa Social Del Estado se ha consolidado como la compañía prestadora de servicios de salud líder en el municipio de Yumbo, fue catalogado por el Ministerio de la Protección Social, la Universidad Nacional de Colombia y Fedesalud como la mejor Institución Prestadora de Servicios de Salud de baja complejidad del país, producto de una evaluación que tuvo en cuenta los criterios de integralidad y complementaria.

Recibió el Certificado de cumplimiento de la norma NTC-ISO 9001:2000 en el año 2006. Renovaron nuestros certificados de calidad bajo las normas ISO 9001:2009, y NTCGP 1000:2008 (Otorgado inicialmente en el año 2009), lo que nos hace una empresa prestadora de servicios de salud competitiva en nivel I y brindando servicios óptimos de nivel II.

Modelo estándar de control interno – MECI 1000:2005 exigido por la DAFP con un cumplimiento del 100% en los últimos dos años.

En el año 2010 el Hospital la Buena Esperanza de Yumbo, recibió la Recertificación de responsabilidad social otorgada por Fenalco Solidario.

El Hospital la buena esperanza de yumbo ha demostrado su compromiso y fortalecimiento de sus buenas prácticas con el medio ambiente, el estado, la sociedad y la comunidad, los clientes y consumidores, los proveedores, los empleados, los competidores y accionistas, entre otros. La entidad ha sido visionaria y un ejemplo para la sociedad.
Fecha de otorgamiento: 21 de octubre de 2010.

Acreditación IAMI

El Hospital la Buena Esperanza de Yumbo siendo conciente de de la transcendencia y el impacto de trabajar por la salud y nutrición materna e infantil, desde hace varios años viene desarrollando acciones en el marco de la estrategia denominada IAMI (Instituciones Amigas de la Mujer y la Infancia). El Hospital fue certificado como institución amiga de la mujer y la infancia IAMI en el año 2010 por el Ministerio de Salud de Colombia, la OMS, y UNICEF.

En la actualidad nuestra Entidad trabaja con el modelo exitoso de estrategia Política Institucional llamado IAMI, bajo los lineamientos de la UNICEF con los más altos estándares de Calidad, modelo implantado en el Plan de desarrollo actual de la E.S.E con el fin de tener continuidad y sostenibilidad para el trabajo de madres gestantes, recién nacidos, niños y niñas.

Por medio del cual se acredita en la estrategia IAMI al Hospital la Buena Esperanza de Yumbo E.S.E. por el trabajo en el marco de la estrategia mundial Instituciones amigas de la mujer y la infancia el día 30 de Diciembre de 2016.

Certificación Norma NTC ISO:9001:2015

ICONTEC certifica al Hospital la Buena Esperanza de Yumbo ha sido auditado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en la norma ISO 9001:2015, este certificado es aplicable al siguiente alcance: prestación de servicio de salud de bajo grado de complejidad en: consulta médica general, urgencias, odontología, programas de promoción y prevención, hospitalización y partos, laboratorio clínico. Mediano grado de complejidad en consulta médica especializada; Fecha de restauración: 30 de noviembre de 2018 y fecha de vencimiento: 29 de septiembre de 2024.

Ofrecemos soluciones integrales que se ajustan a las necesidades de los usuarios, por esto estamos en constante proceso de mejora en las áreas de infraestructura, servicio y tecnología de punta, aspectos que contribuyen a mejorar la calidad de vida de los habitantes del municipio de Yumbo y su área de influencia.

3.1 Misión

Brindar una atención médico-hospitalaria de primer nivel de complejidad a nuestros usuarios y familia, con altos estándares de calidad, buscando siempre cumplir sus expectativas y necesidades fomentando el desarrollo de una excelente cultura organizacional, alineado con procesos de docencia e innovación al servicio de nuestra institución**.**

3.2 Visión

En el 2027 seremos una institución referente en el suroccidente colombiano, por la integralidad en los servicios de salud, innovación, atención segura a los pacientes y su familia, con enfoque de gestión sostenible, responsable y eficiente".

4. POLÍTICAS GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

4.1 Política de calidad

Somos una entidad comprometida en el mejoramiento continuo para la prestación de los servicios de salud, bajo sus modelos de gestión de riesgo y atención centrada en las necesidades de salud del usuario y su familia, con seguridad, humanización y calidad agregando valor a sus procesos, generando permanentemente un mayor compromiso de su equipo humano y respondiendo a los requerimientos de las partes interesadas.

4.2 Política de humanización.

Nos comprometemos como Hospital La Buena Esperanza de Yumbo E.S.E, a brindar un trato humanizado, atención segura y con calidad a todos los usuarios y su familia, como uno de los pilares fundamentales de nuestro modelo de atención, con personal asistencial y administrativo competente que realizan gestiones efectivas cumpliendo con las expectativas y necesidades que estos puedan llegar a presentar. Desarrollando la labor diaria aplicando los valores

institucionales de disciplina, compromiso, actitud del servicio y tolerancia.

4.3 Política IAMI

Resolución GGH-001-002-0708 de Julio 27 de 2010.

La estrategia IAMI – Institución Amiga de la Mujer y la Infancia -, es formulada por la UNICEF hace más de 20 años, dando privilegio a la atención materno infantil, desde el control y seguimiento del embarazo, la atención del parto y post parto, los cuidados del recién nacido y la atención de los niños y niñas hasta los 10 años de edad con una visión integral, que parte de la alimentación natural a través de la lactancia materna y las necesidades en salud de madre e hijo, como impacto en las condiciones de bienestar de la familia y comunidad.

El Hospital La Buena Esperanza E.S.E de Yumbo acogió la estrategia IAMI en el año 2007, cuando aún no era política pública en salud, logrando la certificación en 2010 y acreditación en 2017, siendo el primer municipio del Valle del Cauca, que recibe tal reconocimiento.
Es así como el Hospital la Buena Esperanza E.S.E de Yumbo, se posiciona como institución líder por haber desarrollado e implementado una Política Institucional que supera los estándares de calidad y calidez en la atención de mujeres gestantes y niños, convirtiéndose en un referente obligado para las demás instituciones de salud que se acojan a esta política

Política de Integridad

Preservar y asegurar la aplicación de valores a través de las directrices consignadas en el Código de Integridad confirmando el compromiso de transparencia e integridad de los servidores públicos y colaboradores del Hospital La Buena Esperanza de Yumbo, a través de un código que fortalece la convivencia interna y las relaciones con la comunidad en general.
Valores del servidor Público:

- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Diligencia
- Justicia

Política de Gestión de Administración del Riesgo.

Resolución GGH-001-002-0392 de Abril 27 de 2018. Por medio de la cual se adopta la política de administración del riesgo en el Hospital la Buena Esperanza de Yumbo E.S.E.

El Hospital La Buena Esperanza de Yumbo, a través de la apropiación de la Alta Dirección, con el liderazgo de su Representante Legal y la participación activa de los líderes de proceso, se compromete a garantizar la implementación, seguimiento y control de la Gestión de Riesgos en la entidad.

4.6 Política para el tratamiento de datos personales.

La presente política se expide en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y normas que modifiquen o adicionen el régimen de protección de datos personales. El Hospital la Buena Esperanza de Yumbo E.S.E en su condición de manejo de información personal garantiza, que se realice el tratamiento de la misma en estricto cumplimiento de la normatividad aplicable, garantizando los derechos que a los titulares de la información les asiste.

4.7 Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

El Hospital La Buena Esperanza de Yumbo E.S.E considera el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), como un propósito fundamental con el cual se lograra un ambiente de trabajo idóneo para la preservación y mejoramiento del estado de salud de todos sus trabajadores, colaboradores y bienes materiales articulados en Un Sistema de Gestión de Calidad. Por esta razón es que la alta gerencia y su junta directiva están comprometidos para con toda la organización, orientados hacia la prevención de los riesgos y la promoción de la salud, procurando ambientes de trabajo sanos para todas las personas que brindan sus servicios a la Institución, generando procesos seguros, espacios físicos adecuados para el buen desempeño de las funciones, proporcionando condiciones de bienestar y los elementos de protección personal, así como para desarrollar estrategias de atención y control de los riesgos; y para fomentar en el personal conciencia de auto cuidado.

4.8 Política Seguridad del Paciente.

Resolución GGH-001-002-1225 de Noviembre 28 de 2018 por medio de la cual se modifica la

resolución GGH–001–002-0210 del 21 de marzo de 2017 que conforma el comité de seguridad.
Proporcionar servicios seguros y óptimos con los mínimos riesgos, para las personas involucrando su núcleo familiar, social y ambiental, con la vigilancia de eventos adversos, sistema de información, uso eficiente de los recursos, para facilitar el mejoramiento continúo de la atención en salud del Hospital la Buena Esperanza de Yumbo E.S.E.

Una política de seguridad y salud en el trabajo es la declaración del grado de compromiso, en función del tipo de empresa u organización, teniendo en cuenta el nivel de exposición a peligros y riesgos de los trabajadores, el número de trabajadores expuestos o no y su participación en el sistema de gestión de seguridad.

5. MARCO LEGAL

- **Ley 100**

"El sistema de seguridad social integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la Calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten. El sistema comprende las obligaciones del Estado y la sociedad, las instituciones y los recursos destinados a garantizar la cobertura de las prestaciones de carácter económico en salud".

- **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.

- **Resolución 2082 de mayo de 2014**

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.

- **Ley 1751 de 2015.**
- **Resolución 3100 de 2019.**
- **Resolución 408 de 2018.**

- **Resolución 1885 de 2017**

- **Resolución 1438 de 2018**

Y demás normas vigentes que definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud.

6. PRINCIPIOS GENERALES DEL SISTEMA

El Modelo de Atención implementado en el Hospital La Buena Esperanza De Yumbo E.S.E, considera los siguientes principios del modelo de atención de servicios de Salud, los cuales son:

- Garantía del derecho a la salud.
- Enfoque en la población.
- Enfoque en la calidad.
- Toma de decisiones basada en la evidencia.
- Flexibilidad y adaptabilidad.
- Atención integral.
- Acciones basadas en la efectividad.
- Reorientación de servicios.
- Búsqueda constante en la satisfacción del usuario.

En el modelo de atención es necesaria la innovación y la proyección de la institución a niveles superiores de atención, con el fin de fortalecer la Red de servicios de nuestro departamento y facilitar la accesibilidad de nuestros usuarios a niveles superiores de atención.

7. MARCO CONCEPTUAL

- **Atención en salud: Servicios** recibidos por los individuos o las poblaciones para promover,

mantener, monitorizar o restaurar la salud.

- **Humanización:** Acción y efecto de fomentar que las personas hagan el bien

Modelo de atención: El Modelo de Atención en Salud enmarca la forma en que interactúan la población y el prestador de servicios, dentro de un marco de cumplimiento del derecho a la salud, con base en el territorio y la población, articulando redes de atención integradas e integrales tanto institucionales como comunitarias. En este modelo se hace énfasis en la participación de la población en el proceso generación de la salud en el marco de una respuesta intercultural y se pueda gestionar los recursos a fin de garantizar la satisfacción de las necesidades en salud de forma equitativa, eficiente y de calidad.

- **Paciente:** aquella persona que padece física y corporalmente, y especialmente quien se halla bajo atención médica. También se define como paciente, la persona que es o va a ser reconocida médicamente.

- **Derechos:** Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna.

  Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles.

- **Deberes:** es establecido de manera previa a contraer la responsabilidad, y espera del individuo una conducta o una acción que favorezca su cumplimiento. Caso contrario, existe, en cualquier caso, la sanción o castigo por haber incumplido dichas responsabilidades.
- **Evento adverso:** Es el resultado de una atención en salud que de manera no intencional produjo daño. Los eventos adversos pueden ser prevenibles y no prevenibles:

  Evento adverso prevenible: Resultado no deseado, no intencional, que se habría evitado mediante el cumplimiento de los estándares del cuidado asistencial disponibles en un momento determinado.

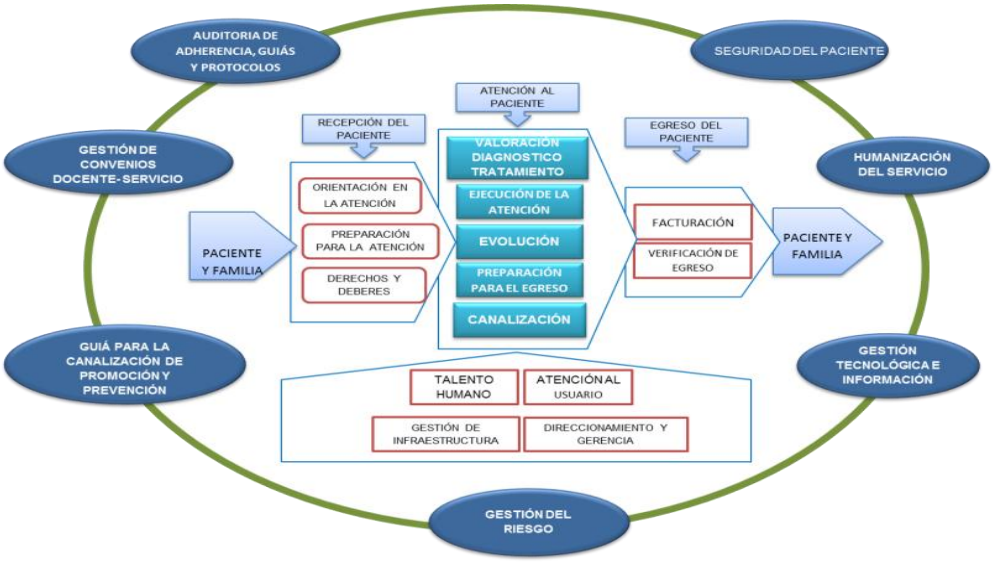
Evento adverso no prevenible: Resultado no deseado, no intencional, que se presenta a pesar del cumplimiento de los estándares del cuidado asistencial.

8. ALCANCE DEL MODELO Y POLITICA DE ATENCIÓN EN SALUD

El presente Modelo de Atención en Salud, así como su Política en la prestación de Servicios, comprende a todos los colaboradores del Hospital La Buena Esperanza De Yumbo E.S.E, los usuarios, sus familiares, cuidadores y la población en general.

Lo que implica garantizar a todos los pacientes el disfrute efectivo del derecho a la salud mediante la universalidad de la cobertura y el acceso, la integralidad de las respuestas del sistema y de los servicios de salud, la equidad en la utilización de los servicios según necesidad, la integración de las acciones de atención individuales y colectivas, para beneficio de los usuarios y su familia.

9. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN



10. PILARES DEL MODELO

Se describen a continuación los elementos que soportan la prestación de los servicios en el Hospital La Buena Esperanza De Yumbo ESE.

PROGRAMA DE HUMANIZACION:
Nuestro esquema de atención está basado en la articulación de varios componentes, como garante se encuentra la humanización de la atención, la seguridad del paciente, combinado con la búsqueda permanente de satisfacción al usuario con un proceso estructurado y sistematizado de calidad.

11. HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO

El Hospital La Buena Esperanza cuenta con un programa de Humanización que tiene como objetivo de enfoque 3 estrategias que permiten la atención de calidad hacia nuestros pacientes, las cuales son:

11.1 **Fortalecimiento de enfoque humanizado en procedimientos operativos:** esta estrategia consiste en concientizar y capacitar nuestro personal en atención humanizada para de esta forma sea nuestro cliente externo quien se encargue de hacer referenciación de nuestros servicios.

11.2 **Desarrollo y fortalecimiento del talento humano:** como institución nos preocupamos por contar con personal idóneo que tenga las habilidades y competencias para desarrollarse en los diferentes retos de la institución.

Infraestructura y tecnología amable: el enfoque de esta estrategia es adecuar las instalaciones y tecnologías dentro de la institución generando así la mejor atención a nuestros usuarios.

Decálogo del buen trato

	HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	
	MACROPROCESO: ESTRATÉGICOS **PROCESO: GERENCIA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO** **PROCEDIMIENTO: MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD**	**Código: EGDE-PR-008**

Decálogo Del Buen Trato



1. Respetar a los demás como así mismo.

2. Aprender a escuchar consejos y seguir indicaciones de personas con más experiencia o práctica en el trabajo.

3. Controlar emociones cuando no se tienen argumentos, demostrando educación y respeto.

4. Al no estar de acuerdo con algo, se debe actuar con inteligencia, reflexionando, después expresar los comentarios en el momento y con la persona adecuada.

5. Evitar la murmuración y la crítica que afectan negativamente a la personalidad de los demás.

6. Ser siempre honestos en el comportamiento, afectos y palabras.

7. Cumplir con los deberes y obligaciones sobreponiéndose a las dificultades y al cansancio.

8. Conocer y vivir plenamente los principios y valores, convirtiéndose en el ejemplo para los demás.

9. Aceptar serenamente los errores y fallas que se han cometido, así como sus consecuencias (Rectificar y ofrecer disculpas).

10. No se debe ofender o tratar mal a las personas, por su condición sexual, raza o estrato socioeconómico.

12. GESTION GERENCIAL

Desde la Gerencia del Hospital La Buena Esperanza De Yumbo, se lideran los procesos de Planeación Estratégica, Contratación, recurso normativo y gestión para el usuario, articulando la política de humanización en la institución.

13. GESTION DE APOYO

El Hospital La Buena Esperanza realiza gestión de apoyo atraves de la Gestion administrativa, gestión financiera y Gestion de la información y comunicación con el objeto de guiar al hospital en el uso de las tecnologías de información, apoyar la gestión médica y administrativa de la Institución, utilizando las herramientas de tecnología informática y de telecomunicaciones, manteniendo en operación continua los sistemas de información y comunicaciones en todas las áreas, para proveer el medio por el cual se soportan las necesidades de procesamiento de información y comunicación.

14. CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

La Gestión Integral del Riesgo en Salud (GIRS) comprende la coordinación, monitoreo y ajuste de todas las acciones intencionales y planificadas dentro de cada grupo de riesgo a partir de las RIAS. Las intervenciones están dirigidas a anticiparse en la ocurrencia de los eventos de interés, controlar los riesgos para la salud del individuo, prevenir las enfermedades y los traumatismos, así como la discapacidad ocasionada por la enfermedad. Se busca que los riesgos no se materialicen y por tanto los eventos no se presenten; si ello ocurre, se pretende, como resultado de la GIRS, lograr que su evolución y consecuencias sean menos severas. La Gestión Integral del Riesgo en Salud se hace operativa mediante:

1. La identificación y ponderación de los riesgos existentes en cada ámbito, la priorización y acciones para controlar los riesgos.

2. La recolección, análisis y sistematización de evidencia sobre las potenciales acciones para la detección de riesgo y de gestión clínica que se implementen para la reducción del riesgo o la gestión adecuada de la enfermedad.

El desarrollo, implementación y adaptación de las RIAS, protocolos y sistemas de monitoreo y atención a lo largo de los procesos de gestión.

15. AUDITORIA DE ADHERENCIA A GUIAS Y PROTOCOLOS

El Hospital La Buena Esperanza De Yumbo establece un sistema de adherencia a guías y protocolos, que se aplican a las historias clínicas para evaluar a los profesionales Médicos, Odontólogos y auxiliares en salud en la verificación de guías y protocolos adoptadas por la institución, se define una metodología para verificar que el diagnóstico estuvo acorde al manejo y plan de tratamiento; lo anterior se acompaña de análisis, verificación y comunicación al profesional y auxiliares en salud según los resultados.

De esta manera se deben generar planes de mejora que permita optimizar la prestación del servicio y ajustar protocolos.

Además, se debe cumplir con el reporte de la resolución 743 del 2013 y 408 de 2018, donde se determinan los indicadores para la evaluación de gerentes de hospitales.

16. SEGURIDAD AL PACIENTE

Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías que evalúan la estancia del paciente en la institución. Verificando de esta forma que los pacientes cuenten con la atención necesaria en el momento requerido y evitando así que padezcan o sufran de un evento adverso bajo en cuidado o estancia en la institución.

Para llevar a cabo esta política se han establecido algunos principios dentro del Hospital La Buena Esperanza De Yumbo:

- Enfoque de atención centrado en el usuario
- Cultura de seguridad.
- Integración con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud.
- Multa causalidad.
- Validez.

- Alianza con el paciente y su familia.



17. DERECHOS Y DEBERES

Derechos de los Usuarios

Las personas tienen los siguientes derechos relacionados con la prestación del servicio de salud:

a) A tener acceso a los servicios y tecnologías de salud.
b) A Recibir la atención de urgencias con oportunidad.
c) A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud.
d) A obtener información clara, apropiada y suficiente respecto a los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos.
e) A recibir prestaciones de salud y términos consagrados en la ley.
f) A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres.
g) A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada.
h) A qué se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad con personal capacitado y autorizado.
i) A la provisión, acceso oportuno a las tecnologías y a los medicamentos requeridos.
j) A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad;
k) A la intimidad. Se garantiza la confidencialidad de toda la información que sea suministrada.
l) A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias.
m) A solicitar y recibir información acerca de los costos por los tratamientos recibidos;
n) A qué se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos.
o) A no ser sometidos en ningún caso a tratos crueles o inhumanos.
p) A que no se le trasladen las cargas administrativas.
q) A Realizar el tratamiento para la superación de su enfermedad.

Deberes de los usuarios

Los cuales se mencionan a continuación:Son deberes de las personas relacionados con el servicio de salud, los siguientes:

a) Propender por su auto-cuidado, el de su familia y el de su comunidad;
b) Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención;
c) Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
d) Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios salud.
e) Usar buen uso del servicio y recursos del sistema.
f) Cumplir las normas del sistema de salud.
g) Actuar de buena fe frente al sistema de salud.
h) Suministrar información oportuna y suficiente que requiera para efectos del servicio.
i) Cancelar los copagos o cuotas moderadoras según lo indica la norma.

18. VALORES INSTITUCIONALES

Los valores son aplicables y ejecutables solo por el ser humano y en nuestra Institución fueron elegidos y derivados de nuestros principios para ser incorporados en el desempeño diario de nuestros funcionarios, con el fin de conseguir un valor agregado a nuestro ejercicio del día a día y que este se vea reflejado tanto en el reconocimiento de usuarios y terceros que interactúan con nuestra institución como en la ratificación del camino correcto hacia una conducta recta, conforme a nuestros principios. Los valores institucionales están alineados con los lineamientos del código de integridad.

- ✓ **DISCIPLINA:** Los procesos en nuestra entidad se desarrollan de manera ordenada y sistémica, siguiendo los lineamientos y normas establecidas.

- ✓ **COMPROMISO:**Es la capacidad que tiene todos los colaboradores de cumplir con la responsabilidad encomendada, ser consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estar en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas buscando siempre mejorar su bienestar.

- ✓ **ACTITUD DE SERVICIO** Es la capacidad resolutiva del personal de la entidad para afrontar y resolver las situaciones que se presenten día a día en forma positiva y superando las expectativas de los usuarios.

- ✓ **TOLERANCIA:** Nuestros colaboradores valoran y respetan las diferencias individuales, tienen en cuenta las opiniones y actividades que realizan las demás personas generando actitud de equidad.

19 CONVENIOS DOCENCIA-SERVICIO

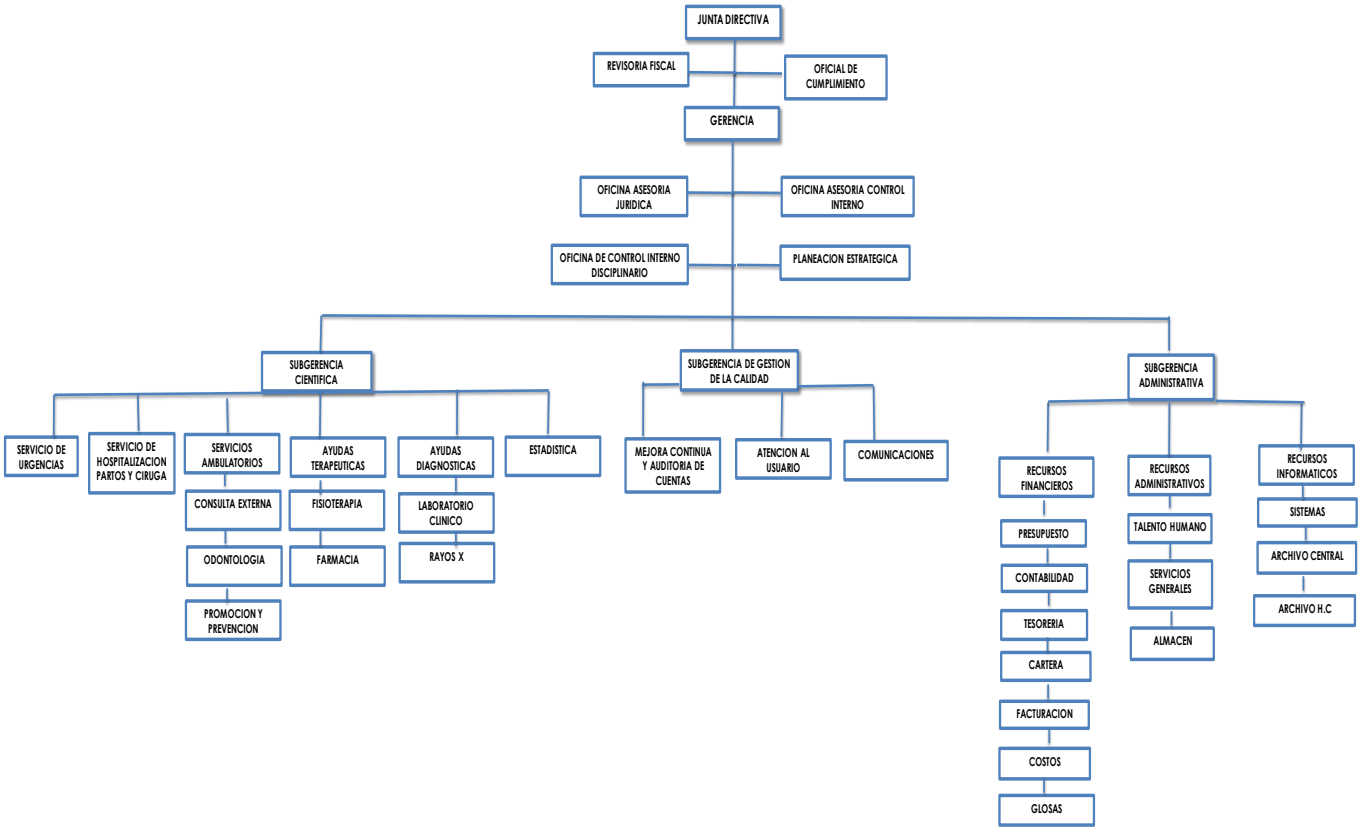
Es el acuerdo de voluntades suscrito entre las instituciones participantes en la relación docencia – servicio, frente a las condiciones, compromisos y responsabilidades de cada una de las partes, formalizadas en un documento. Cuando el escenario de práctica y la institución educativa tienen integración de propiedad, deberá existir un documento donde se definan los lineamientos de la relación docencia – servicio, el cual reemplazará el convenio. Gestión convenio relación docencia.

20. PEC. PLAN EDUCATIVO COMUNITARIO:

Con las estrategias de información, educación y comunicación a la comunidad sobre la importancia del auto cuidado frente a la salud

21. ADMINISTRACIÓN DEL MODELO

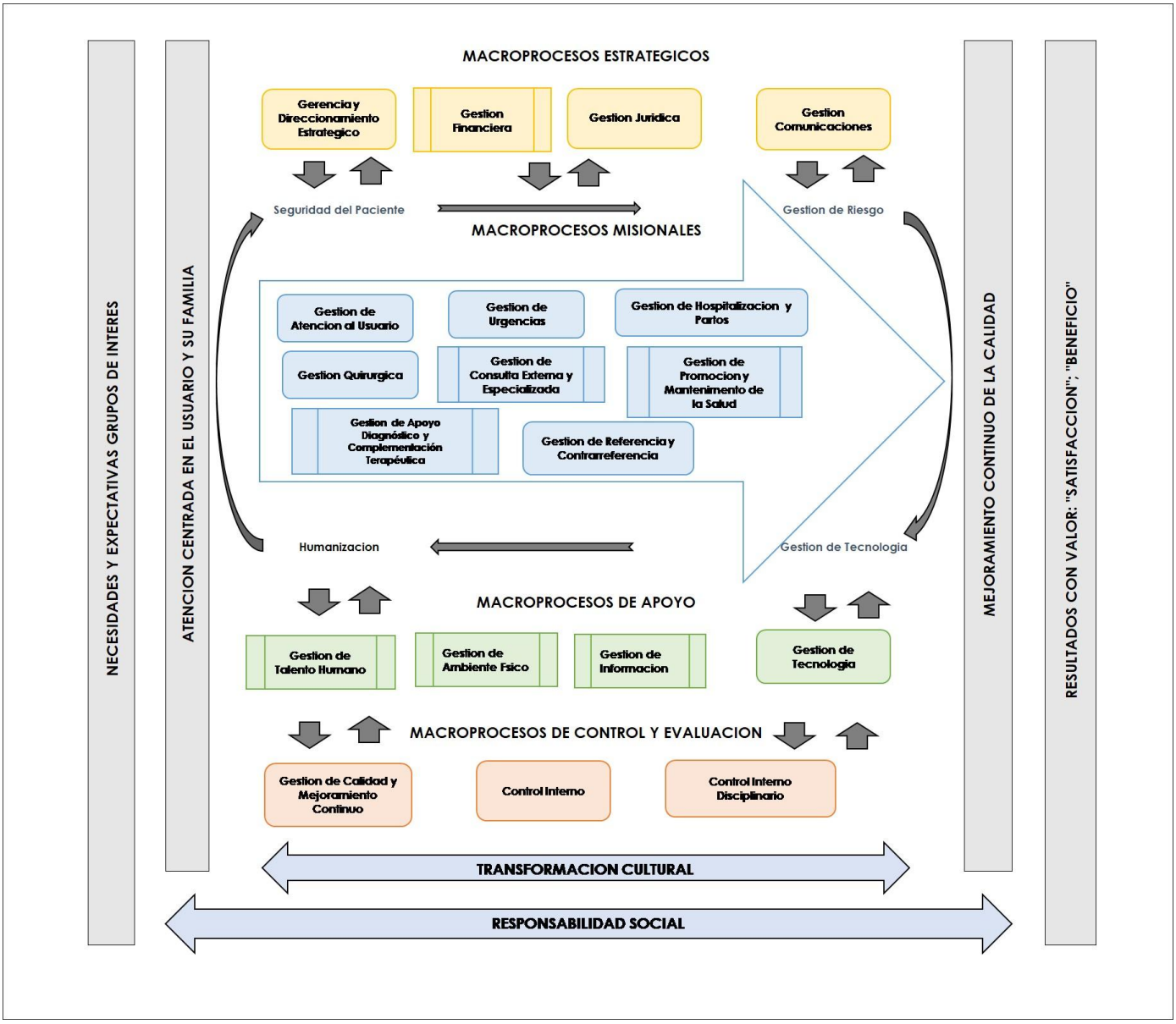
22 ORGANIGRAMA



23 MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos del Hospital la Buena Esperanza de Yumbo E.S.E, se encuentra conformada por Cuatro (04) procesos: Gestión Gerencial, Gestión de Apoyo, Control y Evaluación a la Gestión, Misional, Diecinueve (19) Subprocesos: Planeación Estratégica, Gestión Jurídica, Gestión para el Usuario, Gestión Administrativa, Gestión Financiera, Gestión de la Información y Comunicación, Mejora Continua, Control Interno, Control Interno Disciplinario, Seguridad del Paciente; Odontología, Servicio de Urgencias, Hospitalización y Partos, Servicio de Cirugía, Enfermería, Consulta Externa y Especializada, Laboratorio Clínico, Imágenes Diagnosticas, Terapias.

	HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	
	MACROPROCESO: ESTRATÉGICOS **PROCESO: GERENCIA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO** **PROCEDIMIENTO: MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD**	**Código: EGDE-PR-008**



24 ESTRATEGIAS DEL MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS

Con un equipo interdisciplinario de profesionales concentrados en la garantía de la excelencia

en la prestación del servicio, el Hospital La Buena Esperanza E.S.E. del municipio de Yumbo propende por cubrir todas sus necesidades en salud en el ámbito de su nivel de atención aplicando las siguientes estrategias transversales en su modelo de prestación de servicios:

- UNIDAD DE GESTION DEL RIESGO – UGER
- INSTITUCION AMIGA DE LA MUJER Y DE LA INFANCIA – IAMI
- SERVICIOS AMIGABLES

25 PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Constituido mediante el Decreto 1117 de 1974, el Hospital La Buena Esperanza E.S.E. del municipio de Yumbo, es una Institución de primer nivel de atención comprometida en la prestación de servicios de salud con criterios de alta calidad técnico–científica, atención humanizada y una marcada sensibilidad social.

Servicios de Internación:

Médico General, Enfermera, Auxiliar de enfermería, dotación básica, Material de curación, Alimentación, Suministro de ropa de cama, Aseo, Servicios públicos.

- Hospitalización Adultos
- Hospitalización Pediátrica

Quirúrgicos:

- Cirugía General
- Cirugía Ginecológica
- Cirugía ortopédica

Servicios Consulta Externa:

Servicio consulta externa de mediana complejidad por complementariedad

- Anestesia
- Cirugía General

- Enfermería
- Ginecobstetricia
- Medicina Familiar
- Medicina General
- Medicina Interna
- Nutrición y Dietética
- Odontología General
- Ortopedia y/o traumatología
- Pediatría
- Psicología
- Medicina del Trabajo y Medicina Laboral
- Vacunación

Atención Inmediata:

- Urgencias
- Transporte Asistencial Básico
- Atención al Parto

Se garantiza el traslado interinstitucional a pacientes que lo requieran con el personal adecuado y entrenado, contando con cinco ambulancias debidamente equipadas y en excelentes condiciones.

Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica:

- Laboratorio Clínico
- Imágenes Diagnosticas – Ionizantes
- Toma de Muestras de Laboratorio Clínico
- Servicio Farmacéutico
- Radiología Odontológica
- Terapia Ocupacional
- Terapia Respiratoria
- Fisioterapia
- Fonoaudiología y/o Terapia de Lenguaje
- Toma de Muestras de Cuello Uterino y Ginecológicas

Apoyo diagnóstico y laboratorio clínico:

Atención 24 horas realización de laboratorios de primer nivel de complejidad con algunos estudios de segundo nivel. VIH 1 anticuerpos, Urocultivo, Leptospira , Anticuerpos ig m, Uroanálisis, Transaminasas, Serología, Prueba de Embarazo, Gonadotropina Coriónica, Nitrógeno Ureico, Hepatitis C, Hepatitis B, Hemoparásitos, Hemograma III, Sangre Oculta MF, Creatinina, Hemoclasificación, Glucosa, Coloración Gram, Grasas Neutras, Coprológico, Acido Úrico, BK – coloración, Coproscópico, Eritrosedimentación –VSG, Hemoglobina Glicosilada, Dengue Anticuerpos ig g y/o ig m, Mycobacterium, PT, PTT, Colesterol Total, Colesterol LDL, Colesterol HDL, Triglicéridos, Potasio, Microalbuminuria, Rubeola, Anticuerpos IG m por EIA, Toxoplasma gondII, Fosfatasa Alcalina, Bilirrubinas, Proteína C Reactiva, Factor Rematoideo [RA], Cultivo para microorganismos en cualquier muestra diferente a medula ósea orina y heces, KOH, Glucómetría – Glucosa Semiautomatizada, Tiroxina libre [t4l], Extendido de Sangre Periférica, Treponema Pallidum, Anticuerpos para Sífilis pruebas rápidas, Antígeno Especifico de Próstata [PSA].

Apoyo diagnóstico imagenología:

Con una atención las 24 horas, se brinda este servicio bajo condiciones de calidad y tiempos de respuestas óptimos.

Radiografías:
Tórax, Tobillo, Senos Paranasales, Sacro Cóccix, Rodilla, Reja Costal Tórax, Pierna, Pie, Orbitas, Omoplato, Muñeca, Mano, Malar, Huesos Nasales, Hombro, Fémur,, Dedos En Mano, Cráneo Simple, Columna Torácica, Columna Lumbosacra, Columna Cervical, Codo, Clavícula, Cara, Cadera, Cadera Comparativa, Brazo, Articulaciones Sacroilíacas, Antebrazo, Abdomen Simple, Cavum Faríngeo, Calcáneo, Edad Ósea [Carpograma], Tejidos Blandos De Cuello, Articulación Temporomaxilar, Arco Cigomático, Tangencial De Rotula, Columna Unión Cérvico Dorsal, MaxilarInferior, Cuello.

Ecografías:
Obstétrica Transabdominal, Pélvica Ginecológica Transvaginal, Diagnostica De Mama, Pélvica Ginecológica Transabdominal, Abdomen Superior, Riñones Bazo Aorta, Hígado Páncreas Vía Biliar Y Vesícula, Ultrasonografía Obstétrica Transvaginal.

Protección Específica y Detección Temprana:

- Protección Específica – Atención del Parto
- Protección Específica – Atención al Recién Nacido

Procesos:

- Proceso Esterilización

Servicios extramurales

Unidad Móvil
Contamos con la Unidad móvil para brindar cobertura en los servicios de Consulta General y Odontológica para zonas alejadas.

Puestos de Salud
Nuestra institución cuenta con una red de 6 puestos de salud debidamente inscritos en la red de salud, distribuidos en la zona urbana y rural, en la cual se prestan servicios de Consulta Médica, Consulta Odontológica y Programas de Promoción y Prevención.

Seguridad y salud en el trabajo

Sistema General de Seguridad y Salud en el trabajo Se incluyen actividades desde, la realización de exámenes de tipo ocupacional (ingreso, periódicos y de retiro), así como el informe sobre el estado actual de salud de los funcionarios con detalle de factores de riesgo y las correspondientes recomendaciones como insumo para los programas preventivos.
Realización de exámenes clínicos y paraclínicos más utilizados en desarrollo de los Programas de Salud Ocupacional, tales como Perfil Lipídico, Glicemias, Electrocardiogramas, Visiometrías, Audiometrías entre otros.
El Hospital La Buena Esperanza De Yumbo busca brindar a la población una atención óptima y de calidad, mejorando o minimizando los riesgos existentes en salud.

26 GESTIÓN DEL MODELO.

Acceso: Los usuarios pueden ingresar a la institución por los siguientes servicios:

- Urgencias
- Hospitalización
- Ambulatorios- Extramurales

Los funcionarios de la institución están en el deber informar los derechos a los pacientes y a sus familias para lograr que las intervenciones terapéuticas sean acorde a los tratamientos

terapéuticos y a los reglamentos de la institución.

Las familias pueden visitar a los pacientes en los horarios establecidos, así mismo verificar el cumplimiento a las restricciones de pacientes con enfermedades infectocontagiosas que puedan alterar la salud pública por la institución, con el fin de no alterar el orden y que no se obstruyan los canales de acceso a la institución.

27 IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES:

Las necesidades del usuario deben ser identificadas desde el ingreso a la institución. De acuerdo a lo anterior se determina el tipo de atención que requiere, manteniendo así la óptima atención del usuario sin que se vean vulnerados sus derechos

- Información.
- Servicios de Salud.
- Atención inmediata.

Planeación de la atención.

La planificación de la salud se basa en un enfoque humanizado, integral, oportuno, pertinente y que permita canalizar hacia la promoción y prevención de la salud, buscando las posibles causales de su enfermedad; a partir de ello generar un impacto de disminución en los reingresos a la institución a causa de un mal cuidado posterior a cualquier intervención.

La atención y cuidados que requiere cada paciente se deben realizar con base a las guías, protocolos y demás documentos que establecen cada procedimiento, haciendo así que los pacientes reciban la atención óptima por parte de la institución.

Dentro de la planificación de dicha atención se establece la comunicación continúa entre INSTITUCIÓN (personal asistencial) – USUARIO, en donde el usuario será informado de los riesgos y beneficios que obtiene al realizar algún procedimiento, este usuario decide si desea que se le realice el procedimiento mediante un consentimiento informado a él y a su familia.

- **Ejecución del tratamiento**

El Hospital La Buena Esperanza De Yumbo E.S.E, garantiza a los usuarios que el tratamiento para

la atención de cada paciente será ejecutado por un equipo altamente calificado y entrenado en aras de la óptima atención.

El plan de tratamiento es el proceso a través del cual el tratante y el paciente identifican y ordenan según su importancia y secuencia lógica, problemas que necesitan solución, se acuerdan metas a corto y a largo plazo, y se deciden los métodos de tratamientos y los recursos a utilizar.

El plan de tratamiento debe ser altamente individualizado para cada paciente y su enfermedad, debe comprender soluciones a las necesidades del paciente considerando su motivo de consulta, preferencias personales, expectativas del tratamiento, principales preocupaciones.

- **Salida y seguimiento.**

El Hospital La Buena Esperanza De Yumbo ESE, cuenta con un proceso estandarizado para el egreso formal de un paciente.

Las áreas asistenciales y administrativas están relacionadas directamente debido a que debe existir comunicación constante sobre la situación del paciente y de esta forma se encargan de comunicarle sobre el tratamiento o paso a seguir de acuerdo a Diagnostico.

28 INTEGRACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON OTRAS INSTITUCIONES.

La estrategia planteada para hacer una oferta de prestación de servicios en red con hospitales públicos garantizando la integralidad y oportunidad para la prestación de servicios de las instituciones de salud que participen, mediante esta estrategia lograríamos tener oportunidades, continuidad e integralidad en condiciones de equidad a la población que requiera prestación de servicios de salud, logrando optimizar los recursos y transformando el sistema de manera eficiente y eficaz.
La política de atención integral de salud y el modelo integral en salud tiene como eje articulador la conformación de redes integrales, permitiendo tener un modelo organizado y funcional, con la complementariedad y disponibilidad para los usuarios que requieran atención en salud.

29 EVALUACION DEL MODELO

El Modelo de Atención del Hospital La Buena Esperanza De Yumbo ESE se evaluará mediante los siguientes aspectos y metodologías:

- Manual de adherencia a guías y protocolos
- Manual de captación y canalización a programas de promoción y prevención
- Auditoría de Cuentas
- Auditoria De Historia Clínica Medica y Odontologica
- Auditoria de Procesos
- Seguimiento al PAMEC
- Seguimiento de indicadores
- Seguimiento a 2193
- Seguimiento a indicadores por proceso.
- Plan operativo
- Comités Institucionales: COVE Seguridad del paciente, Técnico Científico, Infecciones, Mortalidad, Historias Clínicas, Ética, Tecno vigilancia, Fármaco vigilancia, Seguridad del paciente etc.
- Indicadores del sistema de gestión.

30 CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión Inicial	**Breve Descripción del Cambio**	**Versión Final**	**Fecha de Emisión**
001	Se realizó actualización en la codificación. Código anterior GGPE-PR-008)	001	Julio 09 de 2026

	HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	
	MACROPROCESO: ESTRATÉGICOS **PROCESO: GERENCIA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO** **PROCEDIMIENTO: MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD**	**Código: EGDE-PR-008**

	Solicitó	Revisión	Aprobación
Firma			
Nombre	**CLAUDIA JIMENA SANCHEZ ALCALDE**	**CLAUDIA JIMENA SANCHEZ ALCALDE**	**HAROLD FERNANDO MANCILLA SOLER**
Cargo	Gerente	Gerente	Subgerente de Gestion de la Calidad
Fecha	Julio 09 de 2026	Julio 09 de 2026	Julio 09 de 2026