

1. OBJETIVOS

Determinar el modelo de prestación de servicios que permita una atención en salud con calidad e integralidad en la ESE Hospital Integrado San Juan de Cimitarra.

2. ALCANCE

El modelo establece las condiciones para la prestación de los servicios en las sedes de la ESE Hospital Integrado San Juan de Cimitarra.

3. MARCO CONCEPTUAL

Atributos de Calidad: Son variables utilizadas para evaluar y mejorar la Calidad de la Atención de Salud.

Modelo de prestación de Servicios: Permite brindar una atención segura y humana a los pacientes y sus familias, así como mantener una relación permanente con los distintos grupos de interés.

Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad SOGC: Es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos del sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de servicios de salud del país. Integrado por cuatro componentes:

- Sistema Único de Habilitación (SUH).
- Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC).
- Sistema Único de Acreditación (SUA)
- Sistema de Información para la Calidad en Salud.

4. CONTENIDO

4.1. CARACTERÍSTICAS DEL MODELO DE ATENCIÓN

El Modelo de Atención de la ESE Hospital Integrado San Juan de Cimitarra, toma como punto de referencia los atributos de calidad determinados por el Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad en Salud y bajo estos principios desarrolla la prestación de sus servicios.

- **Accesibilidad:** Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud.
- **Oportunidad:** 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.

- **Seguridad:** Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención.
- **Pertinencia:** Garantía que los usuarios reciban los servicios que requieren.
- **Continuidad:** Garantía que los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias.
- **Satisfacción del Usuario:** Nivel del estado de ánimo del Usuario-Paciente y su familia al comparar la atención en salud con sus expectativas.

4.2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

Misión

Prestar los servicios de salud de primer nivel, para toda la comunidad del área de influencia, de conformidad con los lineamientos establecidos por el Sistema General de Seguridad Social en Salud, cumplidores de los principios de eficiencia, eficacia, oportunidad, accesibilidad y calidad, en la prestación del servicio, contando con equipos y recurso humano debidamente capacitado y con un profundo sentido humano

Visión

Para el año 2030 seremos una Institución de mayor nivel con infraestructura, dotación y con tecnología de última generación. Con un servicio humanizado en la atención segura al usuario y la familia. Serán la expresión de un sano equilibrio entre el balance social y económico lo que darán la solidez estructural necesaria para adaptarse a los cambios del medio.

Principios Institucionales

- **Humanización:** Reconocer al usuario y su familia como seres humanos integrales, desde sus dimensiones, física, emocional, racional, espiritual, social e intelectual ofreciendo un servicio incluyente con trato digno, respetuoso, con calidad y calidez.
- **Confidencialidad:** Garantía de la información personal será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la persona.
- **Trabajo en equipo:** Trabajo en equipo, es compartir conocimientos, experiencias y esfuerzo, aportando lo mejor de cada uno y asumiendo responsabilidades para la consecución de un objetivo común.
- **Compromiso:** Importancia del desempeño de las funciones estar dispuesto a escuchar y Brindar ayuda al usuario y su familia frente a las necesidades sociales y en salud que presenten.
- **Paciencia:** Tolerar, comprender, padecer y soportar los contratiempos y las advertencias con fortaleza y por ende sin lamentos.
- **Eficacia de los Procesos:** Identificar oportunidades de mejora, implementar Mejoras, evaluación de resultados, aprendizaje Organizacional

Valores Institucionales

- **Honestidad:** Cumplir deberes con transparencia, coherencia y rectitud, fundamentado en la verdad favoreciendo el interés general.
- **Ética:** Nuestro comportamiento moral de forma que las personas puedan convivir en sociedad
- **Justicia:** Moral de cada individuo que decide vivir dando a cada quien lo que le corresponde o pertenece
- **Disciplina:** Capacidad de actuar ordenada y persevera mente para conseguir los objetivos deseados
- **Tolerancia:** Respeto hacia las ideas, preferencias, formas de pensamiento, comportamiento de las demás personas.
- **Respeto:** Consideración y buen trato hacia los demás.
- **Sentido de Pertinencia:** Sentirse parte de un grupo, fuerza laboral unida y que trabaje en equipo.

4.3. POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

Política de Calidad

Facilitar la accesibilidad de la comunidad de la región de Cimitarra y alrededores, a los servicios de salud de baja complejidad que presta la ESE Hospital San Juan de cimitarra de manera oportuna, pertinente, eficiente y segura, con el mejor recurso humano, físico y tecnológico, para lograr el bienestar biopsicosocial y satisfacción del usuario, mejorando continuamente la prestación de los servicios y cumpliendo con los requisitos legales, reglamentarios de nuestros usuarios

Política Ambiental

El fundamento de la política ambiental de la ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA, es el promover un ser humano responsable, comprometido con los impactos que se generan por el desarrollo de su actividad económica.

La institución trabajará en fortalecer la mejora, por medio de actividades educativas y talleres que buscan crear una cultura de NO basura, el aprovechamiento de los recursos y el impulso de tecnologías limpias, dando cumplimiento a todos los requisitos legales; de igual manera, fomentando una cultura basada en el mejoramiento continuo del desempeño ambiental.

Política de Humanización

Nos comprometemos como Hospital, a brindar un trato humanizado a toda la comunidad y los compañeros de trabajo reconociendo sus diferencias y considerándolos como sujetos de derechos; por ello, excluimos cualquier forma de maltrato, discriminación, agresión e indiferencia, aplicando los valores institucionales de respeto, responsabilidad honestidad, tolerancia, disciplina, sentido de pertenencia y nuestros principios de humanización, confidencialidad, trabajo en equipo, compromiso, que permitan una relación de empatía en donde la presencia humana es insustituible en los procesos de enfermedad, dolor y muerte.

Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

Es política de E.S.E. HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA, en sus operaciones de prestación de servicios de salud, en todos los centros donde opera; reconocer la importancia del capital humano y comprometerse al más alto nivel de la organización con la implementación y mejoramiento continuo a través del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual va encaminado a promover y mantener el bienestar físico, mental y social de los trabajadores y demás partes interesadas, ofreciendo lugares de trabajo seguros y adecuados. En concordancia con lo anterior, contempla los siguientes objetivos:

- Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.
- Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles.
- Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del SG SST.
- Responder oportunamente las inquietudes que provengan de las partes interesadas.

4.4. SERVICIOS PRESTADOS

La E.S.E. Hospital Integrado San Juan de Cimitarra, es la entidad de salud pública del Municipio de Cimitarra, en la cual se prestan servicios de salud de primer nivel de complejidad.

Servicios de Consulta Externa

- Consulta de Medicina General.
- Odontología.
- Atención preventiva en Salud Bucal.
- Atención de consulta externa de PyP: Crecimiento y Desarrollo, atención del Recién Nacido, Alteraciones del Desarrollo del Joven, Alteraciones del Embarazo, Alteraciones en el Adulto y Planificación Familiar.

- Detección Temprana: Cáncer de cuello uterino, cáncer de seno.
- Alteraciones de la Agudeza Visual.
- Consulta de Nutrición y Dietética.
- Fisioterapia.
- Vacunación.
- Tamización de cáncer de cuello uterino.

Servicios de Apoyo Diagnóstico

- Toma de muestra de Laboratorio clínico.
- Procesamiento de muestras
- Radiología e Imágenes Diagnósticas.

Atención Hospitalaria

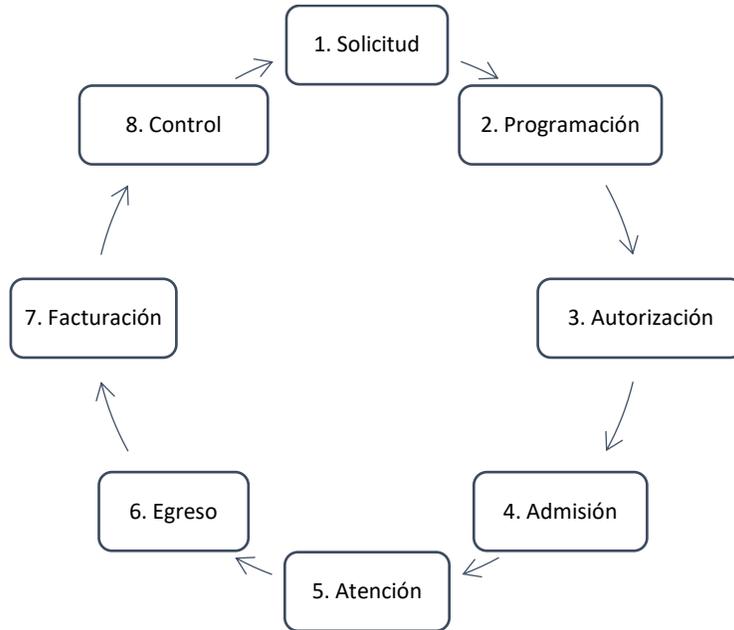
- Urgencias.
- Hospitalización.
- Atención del Parto.

Otros Servicios

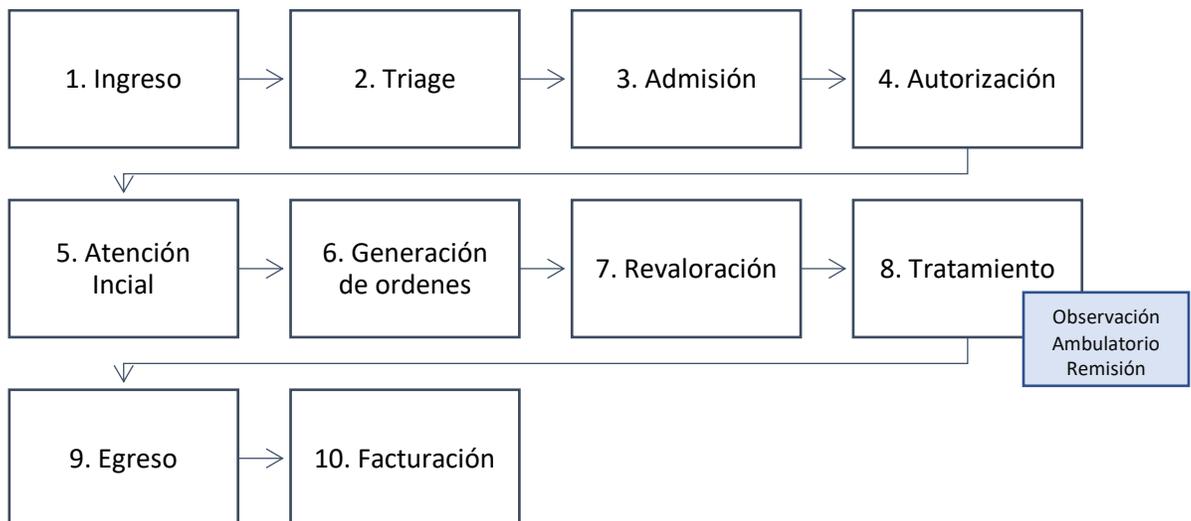
- Farmacia.
- Transporte Asistencial Básico.

4.5. CICLOS DE ATENCIÓN

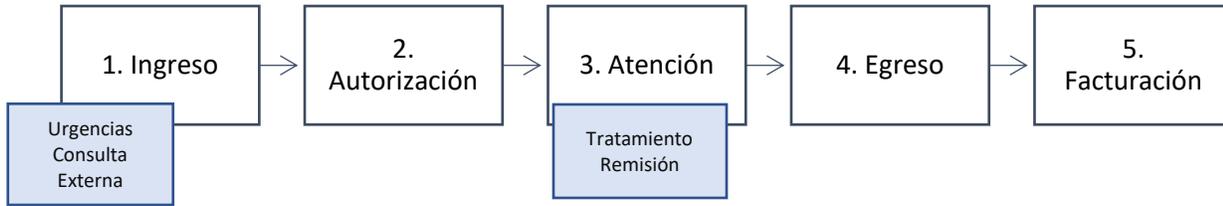
Ciclo de Atención Ambulatoria



Ciclo de Atención de Urgencias



Ciclo de atención de Hospitalización y Partos



4.6. Capacidad Instalada y Horarios de Atención

SIAU

Horario de atención	7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 a 6:00p.m
Línea de atención	3153670717
Talento Humano	Aida Aguilar Hernández - Auxiliar Administrativo
Ubicación	Puesto de Salud Cimitarra Carrera 5 N°9-36

Consulta Externa

Horario de atención	7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 a 6:00p.m
Talento Humano	Profesionales médicos Profesional de enfermería Auxiliar de enfermería Personal administrativo Auxiliares de servicios generales.
Ubicación	Puesto de Salud Cimitarra Carrera 5 N°9-36
Asignación de citas	La asignación de citas en la ESE, puede realizarse de manera presencial en el Puesto de Salud, ubicado en la Carrera 5 N°9-36 o en el Puesto de Salud de Puerto Araujo, ubicado en el Centro del corregimiento y a través de la línea telefónica 3174309982.

El Puesto de Salud de Cimitarra, cuenta con una infraestructura física de un solo piso, compuesta por:

- Ocho consultorios.
- Dos oficinas administrativas: Atención al usuario y Enfermera de PyP.
- Un consultorio para toma de citologías.
- Vacunación.

- Odontología.
- Farmacia.
- Salas de espera.
- Un consultorio para toma de citologías.

El Puesto de Salud de Puerto Araujo, la infraestructura física es de un solo piso, distribuida de la siguiente manera:

- Dos consultorios.
- Una oficina administrativa.
- Un consultorio con una unidad Odontología.
- Un consultorio para toma de citologías
- Sala de espera.

Laboratorio Clínico

Horario de atención	Toma de muestras: 6:00 a 8:30 a.m. Entrega de resultados: 4:00 a 6:00p.m, en el puesto de salud o en el Laboratorio Clínico.
Talento Humano	Auxiliar de enfermería Bacteriólogo
Ubicación	Hospital, Kilómetro 1 Vía Puerto Berrío

Radiología

Horario de atención	Ambulatorio: 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 a 6:00p.m Hospitalario: 24 horas
Talento Humano	Técnico en Rayos X
Ubicación	Hospital, Kilómetro 1 Vía Puerto Berrío

Fisioterapia

Horario de atención	7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 a 6:00p.m
Talento Humano	Fisioterapeutas
Ubicación	Hospital, Kilómetro 1 Vía Puerto Berrío

Urgencias y partos

Horario de atención	24 horas
Talento Humano	Médicos Profesional de enfermería Auxiliar de enfermería Personal administrativo Auxiliares de servicios generales.
Ubicación	Hospital, Kilómetro 1 Vía Puerto Berrío
Capacidad Instalada Urgencias	Dos consultorios médicos, un consultorio para triage, nueve camillas de observación, una sala ERA, una sala de inyectología, una sala de procedimientos menores y una sala de reanimación.
Capacidad instalada partos	Se encuentra distribuido en tres áreas: Trabajo de parto y monitoreo, sala de partos y recuperación o puerperio

Hospitalización

Horario de atención	Visitas: de 9:00 a 11:00a.m y de 3:00 a 5:00 p.m Atención de pacientes: 24 horas
Talento Humano	Médicos Profesional de enfermería Auxiliar de enfermería Personal administrativo Auxiliares de servicios generales
Ubicación	Hospital, Kilómetro 1 Vía Puerto Berrío
Capacidad Instalada	18 camas habilitadas, distribuidas en cuatro pediátricas, cuarto para obstetricia y diez para adultos.

Transporte asistencial básico

Horario de atención	24 horas
Talento Humano	Conductores Médicos Profesional de enfermería Auxiliar de enfermería
Ubicación	Hospital, Kilómetro 1 Vía Puerto Berrío
Capacidad Instalada	18 camas habilitadas, distribuidas en cuatro pediátricas, cuarto para obstetricia y diez para adultos.

4.7. Mecanismos de Acceso a los servicios.

Para el acceso a los servicios, con excepción de las atenciones de urgencias vitales, es requisito indispensable estar afiliado a la Entidad de Promotora de Servicios de Salud (EPS), que cuente con convenio vigente con la ESE. Por lo tanto, el paciente puede ingresar para atención, a través de rutas de acceso:

- Para atención de urgencias: Los pacientes se priorizaran de acuerdo con la clasificación del triage.
- Para atención por consulta externa: Previo agendamiento de la cita.

Cuando la evolución clínica, lo amerite y el usuario deba ser referido a un nivel de complejidad superior, sea por solicitud de remisión directa desde los servicios de urgencias, partos y/o hospitalización o por las órdenes para atención de consulta especializada, realizadas por el médico general durante la consulta.

4.8. Monitoreo del Modelo

El Modelo de prestación de servicio, será monitoreado mediante el cálculo de los siguientes indicadores:

Resolución 256 de 2016 “Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud”

Tabla 1. Indicadores de Calidad Resolución 256 de 2016

Atributo de Calidad	Nombre indicador
Oportunidad	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general
Oportunidad	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general
Seguridad	Proporción de endometritis pos parto vaginal
Seguridad	Tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización
Seguridad	Tasa de caída de pacientes en el servicio de urgencias
Seguridad	Tasa de caída de pacientes en el servicio de consulta externa
Seguridad	Tasa de caída de pacientes en el servicio de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica

Atributo de Calidad	Nombre indicador
Seguridad	Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización
Seguridad	Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en urgencias
Seguridad	Tasa de úlceras por presión
Pertinencia	Proporción de reingreso de pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas.
Pertinencia	Tasa de reingreso de pacientes hospitalizados en menos de 15 días

Resolución 408 de 2018 *“Por la cual se modifica la Resolución 710 de 2012, modificada por la Resolución 413 de 2013 y se dictan otras disposiciones”*

Tabla 2. Indicadores Resolución 408 de 2018

Atributo de Calidad	Nombre indicador
Calidad	Mejoramiento continuo de calidad aplicable a entidades NO acreditadas con autoevaluación en la vigencia anterior.
Oportunidad	Proporción de gestantes captadas antes de la semana 12 de gestación.
Seguridad	Incidencia de Sífilis Congénita en partos atendidos en la ESE.
Pertinencia	Evaluación de aplicación de guía de manejo específica: Guía de atención de enfermedad hipertensiva.
Pertinencia	Evaluación de aplicación de Guía de manejo de crecimiento y desarrollo
Pertinencia	Proporción de reingreso de pacientes al servicio de urgencia en menores de 72 horas.
Oportunidad	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita medicina general.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Modelo de Prestación de Servicios. ESE Santa Sofia Hospital Departamental Universitario de Caldas. Versión 2
- Modelo de prestación de servicios con enfoque de salud familiar y comunitario. ESE Hospital Gonzalo Contreras.

6. ANEXOS Y DOCUMENTOS ASOCIADOS**7. CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES**

No	Fecha	Motivo de revisión
00	08/02/2021	Liberado