

E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

# MODELO DE ATENCION EN SALUD

---

JORGE ALBERTO LEMUS BELLO  
GERENTE



GUAMAL – MAGDALENA  
2021

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 1 de 46

## Contenido

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE .....	3
3. NORMATIVIDAD RELACIONADA .....	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. DOCUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS.....	9
IDENTIFICACION GENERAL DE LA E.S.E. ....	9
ROL DE LA E.S.E DENTRO DE LA RED DEPARTAMENTAL .....	9
PRESTACION DE LOS SERVICIOS .....	10
PLATAFORMA ESTRATEGICA DE LA E.S.E. ....	11
MISIÓN INSTITUCIONAL .....	11
VISIÓN INSTITUCIONAL .....	11
VALORES INSTITUCIONALES .....	11
PRINCIPIOS INSTITUCIONALES .....	13
OBJETIVOS INSTITUCIONALES .....	14
POLÍTICA DE SERVICIOS .....	14
POLÍTICA DE CALIDAD .....	15
POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO .....	15
POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE.....	16
POLÍTICA AMBIENTAL .....	16
POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN .....	17
POLÍTICA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	17
POLÍTICA DE TALENTO HUMANO .....	18
POLÍTICA DE GESTIÓN DEL RIESGO .....	18
POLÍTICA FINANCIERA .....	19
OFERTA DE SERVICIOS DE LA E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL – MAGDALENA .....	20
PORTAFOLIO DE SERVICIOS.....	20
Capacidad instalada por grupos de capacidad.....	21
CARACTERÍSTICAS DEL MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL, MAGDALENA .....	22
6. CONTENIDO .....	23
MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE TIPO AMBULATORIO.....	23
PROGRAMA DE PROTECCION ESPECIFICA Y DETECCION TEMPRANA.....	24
CONSULTA DE MEDICINA GENERAL .....	26
CONSULTA PRIORITARIA.....	27
SERVICIO DE ODONTOLOGIA – SALUD ORAL .....	28

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 2 de 46

LABORATORIO CLINICO .....	29
SERVICIOS DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - RAYOS X.....	31
FISIOTERAPIA.....	31
SERVICIO DE PSICOLOGÍA .....	32
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA .....	32
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU .....	32
SERVICIO DE URGENCIAS.....	33
SERVICIO DE HOSPITALIZACION .....	37
HOSPITALIZACION ADULTO Y PEDIATRICA .....	37
ATENICON DEL PARTO Y RECIEN NACIDO .....	38
MEDIOS DE COMUNICACION PARA ATENCION NO PRESENCIAL. ....	38
7. RESTAURACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN LA E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL, MAGDALENA .....	40
7.2. Consulta externa.....	40
7.3. PROGRAMAS DE DETECCIÓN TEMPRANA Y PROTECCIÓN ESPECÍFICA .....	40
7.4. ODONTOLOGÍA .....	41
7.5. ATENCIÓN DOMICILIARIA POBLACIÓN VULNERABLE Y SOSPECHOSOS COVID-19 .....	41
7.6. LABORATORIO CLÍNICO.....	41
7.7. FISIOTERAPIA .....	42
7.8. NUTRICION .....	42
Con el objeto de garantizar la protección de la salud de los usuarios durante las etapas la ES.E. Hospital desarrolla actividades tales como:.....	42
7.9. RECOMENDACIONES PARA EL PERSONAL DE SALUD.....	43

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 3 de 46

## 1. OBJETIVO

Establecer a través del presente instrumento un mecanismo de atención en la **E.S.E Hospital Nuestras Señora del Carmen de Guamal, Magdalena**, con el fin de garantizar satisfacción al usuario y a su vez una adecuada relación entre las EPS-S, entidad Territorial, Departamental, el cliente interno y demás proveedores.

## 2. ALCANCE

Este documento describe el modelo de atención que se aplica en la E.S.E Hospital Nuestras Señora del Carmen de Guamal, Magdalena; para ofertar sus servicios de Baja Complejidad, a los habitantes del municipio de Guamal y quien los solicite.

## 3. NORMATIVIDAD RELACIONADA

Decreto 4747 del 2007, en el capítulo I, objeto y definiciones básicas, artículo 3.  
Decreto No 457 de 22 de marzo de 2020

## 4. DEFINICIONES

- **Actividad de salud:** conjunto de acciones, operaciones o tareas que especifican un procedimiento o servicio de salud, en las cuales se utilizan recursos físicos, humanos o tecnológicos.
- **Adscripción poblacional:** Es la asignación de un grupo de personas y familias, las cuales residen en un territorio específico, a un Equipo Multidisciplinario para la Salud (EMS) en el marco del modelo de atención de cada EAPB, incluidos los regímenes de excepción o adaptados, y demás que tengan por responsabilidad la provisión de servicios de promoción de la salud, prevención, tratamiento, rehabilitación o paliación. Este equipo estará integrado, como mínimo, por un grupo nuclear (profesionales de medicina y enfermería, auxiliares de enfermería, salud pública y/o gestor comunitario en salud, según disponibilidad) y un grupo transversal, que puede apoyar a varios grupos nucleares, liderado por médico especialista en medicina familiar u otros profesionales y especialistas que sean requeridos según situación de salud (Resolución 521 de 2020).
- **Aislamiento:** Separación de una persona o grupo de personas que se sabe o se cree que están infectadas con una enfermedad transmisible y potencialmente infecciosa de aquellos que no están infectados, para prevenir su propagación. El aislamiento para fines de salud pública puede ser voluntario u obligado por orden de la autoridad sanitaria.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 4 de 46

- **Aislamiento en cohorte:** Indica la presencia de múltiples pacientes portando el mismo tipo de infección y un mismo agente; conduce a la generación de este tipo de aislamiento para optimizar recursos y concentrar esfuerzos de trabajo en un área específica con mayor costo-efectividad de las intervenciones.
- **Aislamiento por gotas:** Se refiere a las medidas para controlar las infecciones por virus respiratorios y otros agentes transmitidos por gotas (más de 5 micras) impulsadas a corta distancia a través del aire y que pueden ingresar a través de los ojos, la mucosa nasal, la boca o la piel no intacta de la persona que está en contacto con el paciente.
- **Aislamiento respiratorio:** Se aplica cuando se prevé la presencia de gotas de origen respiratorio con bajo rango de difusión (hasta 1 metro).
- **Aislamiento supervisado:** Se aplica para los casos confirmados asintomáticos o leves en los cuales se ordena aislamiento en casa con vigilancia estricta y periódica de una entidad sanitaria, o servicio de salud, en las cuales se utilizan recursos físicos, humanos o tecnológicos.
- **Atención de urgencias:** modalidad intramural de prestación de servicios de salud, que busca preservar la vida y prevenir las consecuencias críticas, permanentes o futuras, mediante el uso de tecnologías en salud para la atención de usuarios que presenten alteración de la integridad física, funcional o mental, por cualquier causa y con cualquier grado de severidad que comprometan su vida o funcionalidad.
- **Atención prioritaria:** Estrategia para la atención a personas cuya condición de salud presenta alteraciones que no implican riesgo inminente para la vida, no requieren atención inmediata, no están calificadas como urgencia vital, pero no pueden esperar una consulta o procedimiento programado porque requieren el tratamiento o paliación de la afectación de su estado de salud, a fin de evitar complicaciones causadas por el mismo. El profesional de la salud tratante (médico, odontólogo u otro) es quien determina la necesidad de atención prioritaria, en el marco de sus competencias, autonomía y ética profesional.
- **Atención en salud programada:** Entiéndase como tal al conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación previstas a realizarse en una persona con una condición de salud calificada previamente, que no requiere una atención de urgencia o

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 5 de 46

una atención prioritaria, incluye actividades que pueden ser diferibles de acuerdo con la condición de salud del paciente

- **Auto-observación:** Es el seguimiento que hace la persona respecto de signos y síntomas que pueda presentar, como fiebre subjetiva, tos o dificultad para respirar. Si la persona siente fiebre o desarrolla tos o dificultad para respirar durante el período de autoobservación, debe tomar su temperatura, comunicarse con la línea telefónica habilitada y notificar la situación para recibir la orientación y direccionamiento en cuanto a una posible evaluación médica.
- **Autocontrol:** Es el control que realiza la persona a sí misma para detectar fiebre, con la toma de la temperatura dos veces al día, permaneciendo alerta ante la tos o la dificultad para respirar. La persona bajo autocontrol, debe conocer el protocolo para comunicarse con el equipo de salud a cargo si presentara fiebre, tos o dificultad para respirar durante el período de autocontrol con el fin de determinar si necesita una evaluación médica. (Medir).
- **Autocontrol con supervisión de salud pública:** En este autocontrol las autoridades de salud pública de la jurisdicción asumen la responsabilidad de supervisar el autocontrol de ciertos grupos de personas. En estos casos las autoridades locales de salud establecerán una comunicación inicial con las personas en autocontrol y definirán un plan con instrucciones claras para notificar a la autoridad de salud antes de que esta busque atención médica si desarrolla fiebre, tos o dificultad para respirar, y de acuerdo con el caso, verificará la evolución de la persona durante el período de autocontrol.
- **Autorización Transitoria para para la prestación de servicios de salud:** Es el trámite excepcional otorgado por el Decreto Legislativo 538 de 2020 en su artículo 1º durante el término de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus COVID-19, para autorizar de forma transitoria la prestación de servicios de salud por parte de las secretarías de salud departamentales o distritales a través del REPS para: i) Adecuar temporalmente un lugar no destinado a la prestación de servicios de salud, dentro o fuera de sus instalaciones. ii) Reconvertir o adecuar un servicio de salud temporalmente para la prestación de otro servicio no habilitado. iii) Ampliar la capacidad instalada de un servicio de salud habilitado. iv) Prestar servicios en modalidades o complejidades diferentes a las habilitadas iii) Prestar otros servicios de salud no habilitados.
- **Contacto estrecho:** Es el contacto entre personas en un espacio de 2 metros o menos de distancia, en una habitación o en el área de atención de un caso de COVID-

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 6 de 46

2019 confirmado o probable, durante un tiempo mayor a 15 minutos, o contacto directo con secreciones de un caso probable o confirmado mientras el paciente es considerado infeccioso.

- **Contacto de persona que se encuentra a menos de 2 metros de un caso confirmado de SARS-CoV-2/COVID-19:** Este contacto puede ocurrir mientras: i) cuida, viva, visite, comparta un área de espera, se encuentra en el lugar de trabajo o en reuniones con un caso de SARS-CoV-2/ COVID-19, ii) una persona que tenga contacto directo, sin protección, con secreciones infecciosas de un caso de SARS-CoV-2/COVID-19 (por ejemplo, con la tos o la manipulación de los pañuelos utilizados), iii) un trabajador del ámbito hospitalario que tenga contacto con caso probable o confirmado o con secreciones infecciosas de un caso de SARS-CoV-2/COVID-19 de SARS-CoV-2/COVID-19, sin EPP, o iv) Una persona que viaje en cualquier tipo de transporte y se ubique a distancia de dos asientos o menos, en cualquier dirección, del caso de SARS-CoV-2/COVID-19. Los contactos incluyen compañeros de viaje y personal de la tripulación que brinde atención al caso durante el viaje.
- **COVID-19:** Es una enfermedad respiratoria aguda causada por un nuevo coronavirus humano llamado SARS-CoV-2, que causa una mayor mortalidad en personas de  $\geq 60$  años y en personas con afecciones médicas subyacentes como enfermedades cardiovasculares, enfermedad respiratoria crónica, diabetes y cáncer.
- **Cuarentena:** Significa la separación de una persona o grupo de personas que razonablemente se cree que han estado expuestas a una enfermedad contagiosa.
- **Equipos Multidisciplinarios para la Salud:** Representan la organización funcional del talento humano que participa del cuidado de la salud, promoviendo la integración operativa de las acciones poblacionales, colectivas e individuales. Es una estrategia de gestión colaborativa de personas con roles, perfiles y competencias diversas y complementarias (gestores comunitarios, técnicos laborales, técnicos profesionales, tecnólogos, profesionales, especialistas, entre otros) que interactúan en un contexto específico para proveer cuidados integrales y continuos en salud para un grupo de familias adscritas de un territorio determinado. (Resolución 521 de 2020).
- **Modelo de Atención:** es un instrumento que busca modificar los mecanismos de intervención tradicionales sobre un problema de salud, sobre la base de nuevos elementos conceptuales que sustentan a su vez nuevas formas de aproximación al problema, las que pretenden convertir en normativas dentro de un Sistema de Salud.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 7 de 46

El modelo de atención comprende el enfoque aplicado en la organización de la prestación del servicio, la integralidad de las acciones, y la consiguiente orientación de las actividades de salud. De él se deriva la forma como se organiza 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 resolutoria, la responsabilidad sobre las personas que demanden el servicio, así como el proceso de referencia y contrarreferencia.

- **Plan Integral de Cuidado Primario (PICP):** Es una herramienta operativa y sistemática que le permite al EMS identificar, planear, implementar, monitorear y evaluar las acciones más prioritarias en salud a nivel personal, familiar y comunitario, durante los diferentes momentos del curso de vida y entornos (Resolución 521 de 2020).
- **Prestadores de servicios de salud:** Hace referencia a las instituciones prestadoras de servicios de salud – IPS públicas o privadas, profesionales independientes de salud, transporte asistencial de pacientes y entidades de objeto social diferente que prestan servicios de salud y que se encuentran debidamente autorizados por las autoridades competentes.
- **Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud – RIPSS:** Es el conjunto articulado de prestadores de servicios de salud u organizaciones funcionales de servicios de salud, públicos, privados o mixtos, ubicados en un ámbito territorial definido, con una organización funcional que comprende un componente primario y un componente complementario, bajo los principios de disponibilidad, aceptabilidad, accesibilidad y calidad, e incluyen procesos y mecanismos requeridos para la operación y gestión de la prestación de servicios de salud, con el fin de garantizar el acceso efectivo a los servicios de salud, y la atención oportuna, continua, integral y resolutoria, contando con los recursos humanos, técnicos, financieros, físicos y de información, para garantizar la gestión adecuada de la atención así como también, mejorar los resultados de salud (Resolución 1441 de 2016).
- **Telesalud:** Es el conjunto de actividades relacionadas con la salud, servicios y métodos, los cuales se llevan a cabo a distancia con la ayuda de las tecnologías de la información y telecomunicaciones. Incluye, entre otras, la Telemedicina y la Teleeducación en salud.
- **Teleorientación en salud:** Es el conjunto de acciones que se desarrollan a través de tecnologías de la información y comunicaciones para proporcionar al usuario

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 8 de 46

información, consejería y asesoría en los componentes de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación. El teleorientador, en el marco de sus competencias, debe informar al usuario el alcance de la orientación y entregar copia o resumen de la comunicación si el usuario lo solicita.

- **Teleapoyo:** El Teleapoyo se refiere al soporte solicitado por un profesional de la salud a otro profesional de la salud a través de tecnologías de la información y comunicaciones en el marco del relacionamiento entre profesionales. Es responsabilidad de quien solicita el apoyo, la conducta que determina para el usuario.
- **Telemedicina:** Es la provisión de servicios de salud a distancia en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y la comunicación, que les permiten intercambiar datos con el propósito de facilitar el acceso y la oportunidad en la prestación de servicios a la población que presenta limitaciones de oferta, de acceso a los servicios o de ambos en su área geográfica.
- **Telemedicina interactiva:** Es la relación a distancia utilizando tecnologías de información y comunicación, mediante una herramienta de video llamada en tiempo real, entre un profesional de la salud de un prestador y un usuario, para la prestación de servicios de salud en cualquiera de sus fases.
- **Telemedicina no interactiva:** Es la relación a distancia utilizando tecnologías de información y comunicación, mediante una comunicación asincrónica entre un profesional de la salud de un prestador y un usuario, para la provisión de un servicio de salud que no requiere respuesta inmediata.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 9 de 46

## 5. DOCUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

### IDENTIFICACION GENERAL DE LA E.S.E.

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal es una entidad de naturaleza pública, descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrita a la Dirección Departamental del Sistema de Seguridad Social en Salud, y sometida al régimen jurídico previsto en el Capítulo 03, Artículos 194, 195 y 197 de la Ley 100 de 1.993 y sus decretos reglamentarios, y demás disposiciones que lo modifiquen, adicionen, reformen o sustituyan. El domicilio y sede de sus organismos administrativos, se encuentra ubicados, en la Calle 10 Carrera 5ª Esquina, su jurisdicción comprende todo el territorio del Municipio de Guamal, Departamento del Magdalena.

La ESE Hospital "Nuestra Señora del Carmen" de Guamal, identificada con el NIT. 819.002.534-1, cuya sede es en el ya citado municipio, antes de 1987, dependía del Hospital Regional La Candelaria del municipio de El Banco Magdalena, y mediante Resolución administrativa número 149 de febrero 18 de 1987 expedida por el Departamento del Magdalena, el Servicio Seccional de Salud del Magdalena, le otorgó autonomía administrativa. Fue transformada en Empresa Social del Estado, por el Decreto No. 1065 de Diciembre 30 de 1996, expedido por la Gobernación del Magdalena.

### ROL DE LA E.S.E DENTRO DE LA RED DEPARTAMENTAL

La Red de prestación de servicios de salud del Departamento del Magdalena, se encuentra organizada en cinco subregiones, teniendo en cuenta los criterios de localización geográfica, vocación económica, división político – administrativa y vínculos intermunicipales, las cuales se agrupan en 29 municipios, y el Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, se encuentra organizada por subregiones. Dichas subregiones son: subregión Norte, subregión Centro, subregión Río y la subregión Sur; con tres niveles de complejidad: baja, mediana y alta.

La E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, de acuerdo al Documento de Red en el Programa Territorial de Reorganización, Rediseño y Modernización de Redes de Empresas Sociales del Estado del Departamento del Magdalena, es una institución de Baja Complejidad, Categoría tipo C; ubicada en la subregión sur; habilitada según el REPS 4731800245, con única sede de prestación de servicios.

La E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen hace parte de la Subregión Sur de la Red de Servicios de Salud del Departamento del Magdalena, integrada por los municipios de: El

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 10 de 46

Banco, Guamal, San Sebastián de Buena Vista, Santa Bárbara de Pinto, Pijiño del Carmen, San Zenón y Santa Ana.

En la subregión Sur, se cuenta con cinco (5) E.S.E de baja complejidad, de carácter Departamental, en los municipios de Guamal, San Sebastián de Buena Vista, San Zenón, Santa Bárbara de Pinto, Pijiño del Carmen y dos (2) ESE de baja complejidad del carácter Municipal, la ESE Hospital Local Nuestra Señora de Santa Ana en el municipio de Santa Ana y la ESE Hospital Samuel Villanueva Valest en el municipio de El Banco.

Sus centros de referencia para mediana complejidad natural, es la E.S.E. Hospital La Candelaria del municipio de El Banco (Magdalena), y para la alta complejidad, la E.S.E. Hospital Universitario Julio Méndez Barreneche.

### **PRESTACION DE LOS SERVICIOS**

Por la condición especial del municipio de Guamal, en el cual, el 71% de la población es de asentamiento rural disperso, nuestra institución basa su modelo de atención integral, bajo modalidades de medicina asistencial preventiva, con énfasis en Atención Primaria; en razón que sus atenciones se están generando a nivel de los corregimientos con un modelo de penetración con cubrimiento a la población rural, al no disponer de infraestructura física y las condiciones mínimas de un espacio adecuado para la atención de esta población.

Este modelo de prestación de servicios, se ha fortalecido a partir de la vigencia 2013, teniendo en cuenta que en el municipio de Guamal, las secuelas dejadas por el conflicto armado interno, impactaron negativamente en la ejecución de actividades direccionadas en las penetraciones asistenciales de salud, para la asistencia de la población vulnerable del área rural de asentamiento disperso.

Además de hacer esfuerzos en optimizar la calidad de la prestación de los servicios de salud, en lo que respecta a la atención primaria, limitamos el incremento de la demanda de algunos servicios que le generan a la entidad altos costos y barreras de accesibilidad para garantizar la oportunidad de la atención del usuario, tal es el caso del servicio de urgencias, en el que se puede ver involucrado el servicio de Transporte Asistencial Básico, esto teniendo en cuenta las deficiencias en los medios de transporte, especialmente de vías terrestres, teniendo en cuenta, el recorrido de largas distancias, y el mal estado de la estructura de la malla vial, aunado a las condiciones climáticas, teniendo en cuenta que en períodos de invierno, empeoran las condiciones de dichos traslados.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 11 de 46

## PLATAFORMA ESTRATEGICA DE LA E.S.E.

### MISIÓN INSTITUCIONAL

Somos un hospital público de baja complejidad que ofrece servicios de salud con criterios de calidad, seguridad y oportunidad; contamos con un recurso humano idóneo comprometido con la mejora continua de los procesos asistenciales orientados hacia la satisfacción del usuario y su familia.

### VISIÓN INSTITUCIONAL

En el 2023, seremos reconocidos como un hospital que ofrece servicios de salud oportunos y de calidad, apoyados en su equipo humano e infraestructura física y tecnológica, fijando como propósito el fortalecimiento de los servicios habilitados y dando apertura a nuevas estrategias de atención que permitan convertirnos en una institución eficiente y humanizada.

### VALORES INSTITUCIONALES

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal – Magdalena, tiene establecido en su Código de Ética y Buen Gobierno el marco de la filosofía del servicio que presta, las normas morales y éticas, además de los valores cotidianos que se constituyen en las creencias que nos unen en torno a nuestros usuarios y partes interesadas, y a través de ello, se rige la conducta y actuar de cada integrante de la E.S.E los cuales se recogen en los siguientes valores:

- **ORIENTACION AL USUARIO:** El hospital actuará en todo momento en función de satisfacer las necesidades y expectativas del usuario en materia de servicios de salud, impulsando una atención y trato personalizado.
- **DILIGENCIA:** Los Funcionarios cumplirán con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a su cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos.
- **EFICACIA:** La actuación de los funcionarios del Hospital se orientará hacia la adopción de decisiones que garanticen el mejor resultado, concreción de logros que afecten los servicios de salud que se prestan al usuario.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 12 de 46

- **EFICIENCIA:** Los funcionarios del Hospital actuarán responsablemente con el uso de los recursos para lograr los mejores resultados, reconociendo que éstos son limitados, y eligiendo entre alternativas que pueden suministrar el mayor beneficio.
- **INNOVACIÓN:** El Hospital y los funcionarios de este, deberán tener orientación a fomentar y crear nuevas ideas imprimiendo creatividad e imaginación lo que nos permitirá mejorar y fortalecer nuestra competitividad y liderazgo.
- **HONESTIDAD:** Nos comprometemos en actuar y desarrollar nuestra misión en un ambiente de transparencia de cara a la verdad y en cumplimiento a la ley.
- **RESPECTO:** Propiciamos el respeto a la persona, reconocimiento y compromiso al valor de la diversidad de ideas y puntos de vista de los colaboradores, de los usuarios y sus familias. Tenemos especial preocupación por aquellos que se encuentran en estado de vulnerabilidad.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Fomentamos la colaboración al interior del hospital, con la red asistencial y la comunidad, respetando y valorando nuestras diferencias, fortaleciendo las relaciones interpersonales y priorizando el éxito del equipo por encima del éxito individual.
- **COMPROMISO:** Trabajamos comprometidos más allá de nuestro simple deber, generando siempre nuestro mayor esfuerzo consecuentes a la capacidad de la entidad.
- **ÉTICA:** Los funcionarios del Hospital sostendrán una conducta transparente, honesta y preocupada por la dignidad de todas las personas con las que se interactúa.
- **VOCACION DE SERVICIO:** Los funcionarios del Hospital actuaran de manera solidaria y con un accionar desinteresado inclinándose a brindar en todo instante colaboración y/o ayuda.
- **JUSTICIA:** Todos los funcionarios actuaran con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 13 de 46

- **CALIDAD:** La orientación hacia la calidad nos exige procedimientos para evaluar la eficiencia, la efectividad y la seguridad de las intervenciones preventivas, de apoyo y curativas. Actuaremos aplicando nuestro recurso maximizando los beneficios de salud con el mínimo riesgo, y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.
- **CONFIANZA:** Entregaremos esperanza y seguridad en nuestro actuar.

### PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

- **COMPROMISO EN EL SERVICIO:** desarrollamos y mantenemos una destacada actitud de servicio frente a los usuarios y sus familiares, buscando soluciones eficaces que contribuyan a la mejora continua reflejada en la satisfacción de la asistencia generada por nuestro personal.
- **TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL:** Buscamos dar cumplimiento a nuestra misión y visión corporativa, con apego y cumplimiento a los valores éticos que permitan generar un ambiente transparente y una relación de mutuo beneficio entre usuarios, familiares y partes interesadas.
- **MOVILIZADORES DE CAMBIO:** Como institución sabemos que nuestras acciones no solamente pueden quedar trazadas en nuestro compromiso de trabajo cotidiano, es por ello que procuramos llevar soluciones innovadoras haciendo uso de la capacidad institucional.
- **COMPROMISO CON LA CALIDAD:** Nos comprometemos con el logro de los mejores resultados a través de la prestación de nuestros servicios, desplegando una gestión efectiva, eficiente y oportuna de nuestros procesos y recursos.
- **RESPONSABILIDAD SOCIAL:** A través de nuestro servicio, nos comprometemos con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros funcionarios y las partes interesadas, apoyados en acciones responsables.
- **ARMONÍA CON EL MEDIO AMBIENTE:** Nos comprometemos en que nuestras acciones estén ligadas en respetar, preservar y conservar un medio ambiente saludable.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 14 de 46

## **OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

El objeto de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen DE Guamal - Magdalena, es la prestación de servicios de salud en el primer nivel de complejidad; que serán ofrecidos en el marco del Sistema de Seguridad Social en Salud. Es por ello que la entidad desarrollará acciones de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación de la salud (Artículo 4 del Acuerdo 001-2007).

Bajo este propósito institucional la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal – Magdalena, enmarca sus objetivos, los cuales son:

- Asegurar y aumentar los niveles de satisfacción, oportunidad y calidez en la prestación del servicio.
- Prestar servicios de salud seguros y eficientes minimizando los riesgos para el paciente y su familia.
- Fortalecer la gestión del talento humano enfocados en el trato digno con vocación de servicio.
- Asegurar la sostenibilidad financiera y desarrollo institucional generando rentabilidad económica y social.
- Optimizar la capacidad instalada para asegurar la prestación del servicio.
- Promover programas de responsabilidad social y ambiental aportando al desarrollo sostenible.

## **POLÍTICA DE SERVICIOS**

La institución presta servicios de salud de primer nivel de forma oportuna y pertinente basada en estándares de calidad con un enfoque humanizado, seguro y con compromiso social.

### **Objetivos**

- Brindar servicios de salud sin barreras de Acceso.
- Fortalecimiento del programa de seguridad del paciente e implementación del mismo en todos los procesos.
- Diseñar estrategias que permita brindar una adecuada orientación a los usuarios que acceden a la institución.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 15 de 46

- Sensibilizar al recurso humano para propender por un trato digno y humanizado durante la prestación del servicio de salud.
- Concientizar el talento humano institucional en la necesidad de aportar conocimiento y experiencia al personal en formación.
- Mejorar la calidad del dato y reporte de todos los eventos de notificación de vigilancia epidemiológica.

### **POLÍTICA DE CALIDAD**

La E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal – Magdalena, está comprometida con el mejoramiento continuo, para lograr la satisfacción de los usuarios externos, su red de apoyo y usuarios internos, a través de la prestación de sus servicios integrales de salud orientados en un modelo de gestión y atención centrado en el usuario, familia y comunidad, de esta forma garantizar la satisfacción de las necesidades de salud de nuestros usuarios y basados en los altos estándares de calidad.

#### **Objetivos**

- Avanzar en la implementación del Sistema Único de Acreditación.
- Fortalecer todos los procesos a partir del mejoramiento continuo.
- Crear estrategias para lograr una cultura de calidad.
- Aplicar los atributos de calidad en todos los procesos institucionales.

### **POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

La Gerencia de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen del Municipio de Guamal Magdalena, en su actividad de prestación de los servicios de salud, se compromete con la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para la gestión de los riesgos laborales, que cubre todos sus centros de trabajo, sus trabajadores independientes de su forma de contratación o vinculación, incluyendo los contratistas y subcontratistas.

#### **Objetivos**

- Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 16 de 46

- Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.
- Definir y asignar los recursos financieros, técnicos y humanos necesarios para el diseño, implementación y mejora del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Desarrollar permanentemente actividades de prevención de accidentes de trabajo, enfermedades laborales y promoción de la salud.
- Involucrar los aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo en los sistemas de gestión, procesos, procedimientos y decisiones en el Hospital.

### **POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE**

La gerencia se compromete a dar continuidad al programa de seguridad del paciente; con el objetivo de garantizar la prestación de los servicios con seguridad y calidad; basados en la identificación de riesgos, implementación de prácticas seguras que garanticen aprendizaje organizacional, cultura de seguridad y mejoramiento continuo de los procesos que fomenten la prevención de la ocurrencia de eventos adversos involucrando a funcionarios, paciente y red de apoyo.

#### **Objetivos**

- Fortalecer los programas de capacitación al cliente interno para identificar y prevenir la ocurrencia de eventos adversos en la organización.
- Motivar al cliente interno para continuar con la cultura de identificación y reporte de eventos e incidentes.
- Articular los procesos misionales y administrativos a través de auditorías concurrentes para identificar, gestionar y minimizar la ocurrencia de eventos.
- Fortalecer la evaluación de adherencia a guías, protocolos y procedimientos al personal asistencial y administrativo que garanticen prácticas seguras.

### **POLÍTICA AMBIENTAL**

#### **Objetivos**

- Fortalecer las estrategias institucionales que sensibilicen al usuario interno y externo sobre el ahorro de recursos, manejo de residuos y sustancias químicas.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 17 de 46

- Diseñar programas que fomenten la sostenibilidad ambiental en la institución y en el municipio.
- Realizar seguimiento y autoevaluaciones que promuevan el mejoramiento continuo y la mitigación de los riesgos generados de la prestación de servicios de salud.
- Aportar a la implementación de las políticas ambientales del Departamento.

### **POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN**

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen de Guamal-Magdalena, como entidad prestadora de servicios de salud se compromete a instaurar e implementar la política de atención humanizada en salud, enfocada hacia el servicio integral del usuario y su familia, ofreciendo una asistencia con calidez humana que responda a sus necesidades y expectativas físicas, psicológicas, sociales, emocionales, culturales y espirituales; donde todo el personal de salud, brinde un trato amable, cálido y de respeto hacia la confidencialidad, la dignidad, fundamentados en los derechos y deberes de los pacientes sus familias y los funcionarios, con condiciones laborales justas.

#### **Objetivos**

- Generar desde el equipo directivo de la institución espacios laborales dedicados a la capacitación y sensibilización del personal.
- Conformar grupo de líderes que se comprometan y que representen a cada área del hospital y contribuyan al tema de humanización.
- Articular las estrategias de humanización con todos los procesos, para mejorar la prestación de los servicios y el clima laboral.
- Socializar y medir adherencia del programa de humanización institucional.

### **POLÍTICA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen de Guamal – Magdalena, se compromete a gestionar los recursos tecnológicos y físicos necesarios que garanticen la integralidad de la atención institucional, la adecuada operación de los procesos y el cumplimiento de las metas establecidas, así mismo fomentar desde los lineamientos estratégicos el disponer de quipos, dispositivos médicos y tecnologías seguras, eficientes y efectivas acordes con el nivel de complejidad de la institución de salud, apoyando la prestación de servicios asistenciales de calidad.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 18 de 46

## Objetivos

- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo en los equipos tecnológicos y biomédicos, identificando los que están en deterioro o que requieran cambio.
- Adquirir herramientas tecnológicas de acuerdo a la normatividad vigente que permita aumentar la calidad de la prestación de servicios buscando satisfacer las necesidades de la comunidad.
- Promover el adecuado uso de la tecnología nueva y usada, para prestar una atención segura y optimizar la vida útil de los equipos.
- Implementar un sistema de historias clínicas que nos permita tener una información más clara.

## POLÍTICA DE TALENTO HUMANO

La E.S.E Hospital Nuestra Señora Del Carmen de Guamal, Magdalena, se compromete a promover el bienestar de sus colaboradores a través del fortalecimiento de los programas de capacitación, seguridad y salud en el trabajo, y aquellos que sean necesarios para fortalecer el capital humano; contribuyendo al desarrollo institucional.

## Objetivos

- Establecer el plan de capacitaciones institucional por perfiles y competencias, armonizado con el mapa de procesos.
- Fortalecer el programa de humanización y rediseñar sus estrategias beneficiando al usuario externo e interno.
- Diseñar herramientas de medición para evaluar y/ o medir el avance del proceso de Talento Humano.
- Fortalecer los subprocesos de selección, inducción, reinducción, evaluación de desempeño, clima laboral y bienestar social.
- Mejorar las condiciones de trabajo con la implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo.

## POLÍTICA DE GESTIÓN DEL RIESGO

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen de Guamal - Magdalena, se compromete a establecer parámetros y controles de manera sistemática para la gestión integral de los

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 19 de 46

riesgos administrativos, financieros y asistenciales determinando estrategias para la administración del riesgo que prevengan su materialización.

### **Objetivos**

- Identificar riesgos en cada proceso de la institución para minimizar su materialización evitando acciones legales y judiciales.
- Capacitar al usuario interno en la gestión integral del riesgo para establecer controles que permitan cumplir con los objetivos institucionales.

## **POLÍTICA FINANCIERA**

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen de Guamal – Magdalena, se compromete a gestionar la sostenibilidad financiera a través de controles permanentes y auditorías a los sistemas de información garantizando liquidez, rentabilidad económica y social, con eficiencia, eficacia, razonabilidad y oportunidad en el flujo de información para la óptima prestación de servicios de salud.

### **Objetivos**

- Mejorar el sistema de contratación con las EAPB y entes gubernamentales en cuanto a cobertura de servicios y ajuste de tarifas, así como comercializar nuestros servicios a otras entidades del área de influencia.
- Garantizar la facturación total de los servicios prestados y su radicación, así como la calidad de la misma, a fin de reducir los porcentajes de glosas y devoluciones.
- Reducir los tiempos de respuesta de Glosa y devoluciones acorde a lo establecido en el Decreto 4747 de 2007.
- Depurar en su totalidad los saldos de cartera para establecer un registro real de cartera recuperable.
- Realizar una gestión de cobro oportuna ante las entidades deudoras, garantizando el flujo de caja que permita la sostenibilidad financiera del hospital.
- Racionalizar el gasto frente al flujo de efectivo real, para garantizar el equilibrio financiero institucional.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 20 de 46

## OFERTA DE SERVICIOS DE LA E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL – MAGDALENA

### PORTAFOLIO DE SERVICIOS

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, como Prestador de Servicios de Salud de baja complejidad, identificada con el REPS 473180024501, según Constancia de Habilitación en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud, emitida por la Secretaría de Salud del Magdalena, el día **16 de Julio de 2020**, se encuentra habilitada para prestar los servicios declarados en el formulario de inscripción, con los siguientes datos generales:

GRUPO	SERVICIO
<b>INTERNACION</b>	GENERAL ADULTOS
	GENERAL PEDIATRICA
	OBSTETRICIA
<b>CONSULTA EXTERNA</b>	MEDICINA GENERAL
	ODONTOLOGIA GENERAL
	ENFERMERIA
	PSICOLOGIA
	NUTRICION Y DIETA
	CONSULTA PRIORITARIA
<b>URGENCIAS</b>	SERVICIO DE URGENCIAS DE BAJA COMPLEJIDAD
<b>TRANSPORTE ASISTENCIAL</b>	TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO
<b>APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA</b>	LABORATORIO CLINICO
	RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS
	TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLINICO
	SERVICIO FARMACEUTICO
	TERAPIA RESPIRATORIA
	FISIOTERAPIA
	TAMIZACION DE CANCER DE CUELLO UTERINO
<b>PROTECCION ESPECIFICA Y DETECCION TEMPRANA</b>	PROTECCION ESPECIFICA - ATENCION DEL PARTO
	PROTECCION ESPECIFICA - ATENCION AL RECIEN NACIDO
	PROTECCION ESPECIFICA – VACUNACION
	PROTECCION ESPECIFICA - ATENCION PREVENTIVA EN SALUD BUCAL
	PROTECCION ESPECIFICA - ATENCION EN PLANIFICACION FAMILIAR
	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DEL CRECIMIENTO Y DESARROLLO
	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DEL DESARROLLO DEL JOVEN
	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DEL EMBARAZO
	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES EN EL ADULTO
	DETECCION TEMPRANA - CANCER DE CUELLO UTERINO
	DETECCION TEMPRANA - CANCER SENO
	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DE LA AGUDEZA VISUAL

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 21 de 46

### Capacidad instalada por grupos de capacidad

GRUPO DE CAPACIDAD	CONCEPTO	CANTIDAD
<b>CONSULTORIOS</b>	URGENCIAS	1
	TRIAGE	1
	CONSULTA EXTERNA MEDICINA GENERAL	4
	CONSULTA PRIORITARIA	1
	CONSULTA EXTERNA – ODONTOLOGIA	1
	PROTECCION ESPECIFICA – DETECCION TEMPRANA	5
<b>SALAS</b>	PROCEDIMIENTOS	1
	OBSERVACION ADULTOS	1
	OBSERVACION PEDIATRICA	1
	E.D.A. – ENFERMEDAD DIARREICA AGUDA	1
	E.R.A. – ENFERMEDAD RESPIRATORIA AGUDA	1
	HOSPITALIZACION HOMBRES	1
	HOSPITALIZACION MUJERES	1
	PARTOS	1
	GINECO OBSTETRICIA – PUERPERIO	1
	HOSPITALIZACION PEDIATRIA	1
<b>CONSULTA EXTERNA ODONTOLOGIA</b>	UNIDADES ODONTOLOGICAS	1
<b>CONSULTA PE Y DT HIGIENE ORAL</b>	UNIDADES ODONTOLOGICAS	1
<b>SALA DE PARTOS</b>	MESAS DE PARTO	2
	MONITOR FETAL	1
<b>AMBULANCIA</b>	BASICA	2
<b>CAMAS</b>	PEDIATRICAS	4
	ADULTOS	7
	OBSTETRICAS	3
<b>APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA</b>	FARMACIA	1
	CONSULTORIO FISIOTERAPIA	1
	LABORATORIO CLINICO	1
	RADIOLOGIA – IMAGENES DIAGNOSTICAS	1
	EQUIPO DE RAYOS X PORTATIL	1
	EQUIPO DE RAYOS X FIJO	1
	ECOGRAFO	1
ELECTROCARDIOGRAFO	1	
<b>SALUD PUBLICA</b>	OFICINA SANEAMIENTO BASICO	1

### TALENTO HUMANO

La institución, cuenta con un Talento Humano, integrado, por 36 funcionarios en nómina, de los cuales Once (11) son administrativos y Veinticinco (25) son operativos (asistenciales), distribuidos así: 1 Gerente, 1 Jefe de control interno, 1 Profesional universitario, 1 Técnico operativo, 1 Técnico administrativo, 1 Auxiliar administrativo, 1 Secretaria, 4 Celadores, 3 Médicos generales (entre ellos un médico en SSO), 1 Profesional universitario área de salud (bacteriólogo), 1 Profesional universitario área de salud (nutricionista), 1 Enfermera área de Urgencias, 1 enfermera área de PEYDT, 1

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 22 de 46

Técnico área salud (saneamiento básico), Técnico área salud (auxiliar de odontología), 6 auxiliar área salud (auxiliares de enfermería), 7 auxiliar área salud (promotoras de salud), 1 auxiliar área salud (estadística).

La planta de personal que tiene actualmente la ESE es insuficiente para el cumplimiento efectivo de los procesos misionales que tiene esta entidad, razón por la cual, el 54.5% del total de la planta del área asistencial del hospital, está vinculado por contratos de prestación de servicios.

El talento Humano vinculado por contrato de prestación de servicios está integrado por 71 contratistas, de los cuales 54 Operativos y 17 Administrativos.

### **CARACTERÍSTICAS DEL MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL, MAGDALENA**

El modelo de atención se basa en el mejoramiento continuo y la atención segura de nuestros usuarios aplicando las siguientes características:

- **Continuidad:** es la prestación de los servicios mediante una secuencia lógica y racional de actividades sin interrupciones.
- **Oportunidad:** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.
- **Pertinencia:** es el grado de aplicación de los conocimientos médicos y la tecnología disponible de acuerdo con la evidencia científica.
- **Accesibilidad:** facilidad con que el usuario puede ingresar a la institución y así obtener los cuidados médicos, a pesar de las barreras que se presenten (económicas, geográficas, administrativas y de la organización)
- **Seguridad:** Es el conjunto de elementos que propenden por minimizar el riesgo 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.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 23 de 46

- **Satisfacción** del usuario: grado de cumplimiento de las expectativas de los mismos, frente a la atención recibida y los resultados obtenidos.

## 6. CONTENIDO

### MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE TIPO AMBULATORIO



Dentro de la atención ambulatoria se ofertan los siguientes servicios:

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 24 de 46

## PROGRAMA DE PROTECCION ESPECIFICA Y DETECCION TEMPRANA



El modelo de atención para los Programas de Protección Específica y Detención Temprana comprende las acciones de educación en Derechos y Deberes en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y las acciones de promoción de la salud dirigidas al individuo y a la familia según el perfil epidemiológico de los usuarios con el objeto de mantener la salud, promover estilos de vida saludables y fomentar el autocuidado.

Esta atención incluye el suministro del material educativo, entrega de medicamentos (antiparasitarios y vitaminas), insumos (Cepillos y vaso) y la realización de todos los procedimientos de acuerdo a la norma técnica establecida en la Resolución 3280 de 2018.

Dentro de las actividades de Protección Específica encontramos: Vacunación, Atención Preventiva en Salud Oral, Atención del Parto, Atención del Recién Nacido, Planificación Familiar. Dentro de las actividades de Detención Temprana, encontramos las Alteraciones del Crecimiento y Desarrollo, Desarrollo del Joven, Adulto Mayor, Alteraciones del Embarazo (Control Prenatal), Detección del Cáncer de Cuello Uterino, de Cáncer de Seno, Detección de las Alteraciones de la Agudeza Visual; que se llevan a cabo de manera sistemática en la Institución.

Para el caso de los Recién Nacidos se lleva a cabo el programa que consiste en orientar a los padres para que realicen los trámites para el registro civil en la Registraduría Nacional, además previo a la de alta se inician en el programa PAI, se garantiza la realización de la toma de muestra del TSH y de la hemoclasificación. Se le orienta a la madre para que antes de los 30 días se realicen el control posparto e inician en

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 25 de 46

planificación familiar e inscriba al recién nacido para realizar el control de crecimiento y desarrollo.

El servicio se oferta para todos los programas de lunes a viernes en horarios de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 5:00 p.m. Sin ningún costo para los usuarios de las EPS-S que tienen acuerdo de voluntades con la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena.

Las labores de Protección Específica y Detección Temprana se llevan a cabo de dos formas, que son: intramural y extramural. Para la ejecución de las actividades extramurales se cuenta con un médico general, una higienista oral, una enfermera jefe, 15 promotoras de salud ubicadas en los diferentes corregimientos; la salida extramural se realizará previa programación y notificación de dicha programación.

Para la atención de los jóvenes se ofrecen Servicios Amigables los días miércoles de cada semana y el horario de atención es de 3 a 5:00 p.m. En las secciones se fomenta en lo jóvenes la toma de decisiones que vayan en pro de generar su salud, a través de talleres lúdicos, presentaciones de casos, video foros, dramatizaciones y juego de roles.

Para el apoyo a la atención prenatal se cuenta con el servicio de ecografías obstétricas, que se ofrece cada ocho (8) días, las cuales apartan su cita en la línea telefónica 301-3242619, y de acuerdo al número de gestantes que requieran el servicio.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 26 de 46

## CONSULTA DE MEDICINA GENERAL



Se solicita de manera telefónica en las líneas 317 2374745 y 314-5091795 para los usuarios de la zona urbana y rural en el horario de lunes a viernes de 7:00 am a 11:00 m y de 2:00 a 4:00 pm, las cuales se asignarán de acuerdo a la agenda médica con el profesional de su preferencia, en un tiempo no mayor de 3 días después de solicitada la consulta, de acuerdo a lo definido a con nuestro estándar de calidad en la oportunidad del servicio, a su vez se les informa al paciente inmediatamente el médico que lo atenderá, la hora y el día de su atención. Los usuarios de zona rural; son atendidos diariamente en el horario de la mañana y tarde; deben dirigirse con su documento de identidad al área de facturación del servicio de consulta externa e inmediatamente le asignan el médico y posteriormente será atendido por el profesional solicitado.

Como parte del protocolo le informarán que debe estar 10 minutos antes de la hora asignada para la atención.

Posterior a la atención por el médico se puede generar: Fórmula para reclamar medicamentos, solicitud de ayudas diagnósticas e interconsultas con especialistas de segundo nivel de atención, para tal actividad se les brinda la orientación necesaria de acuerdo a la red de servicios de la EPS-S a la cual está afiliado el usuario. En este servicio

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 27 de 46

también se realiza demanda inducida para los programas de promoción y prevención, para ello serán orientados los usuarios por personal calificado.

El usuario tiene la capacidad de decidir quién es el médico que lo va a tender como parte de sus deberes y derechos.

- **Consulta para mostrar resultados de ayudas diagnósticas:** La consulta de Control se realiza a todo paciente que requiera la entrega de resultados de laboratorios, Imagenología y/o seguimiento a la patología en su fase aguda. Esta consulta se asignará preferiblemente con el médico general que lo atendió la primera vez, para seguir con continuidad en la atención y no afectar la continuidad definida como criterios de calidad quien determinará si el paciente requiere nuevamente cita de control o por el contrario se encuentra en buen estado de salud.

El tiempo de esta consulta no podrá ser inferior a quince (15) minutos.

Para la atención de pacientes se han establecido unas prioridades, que son las siguientes:

- ✓ Paciente crítico
- ✓ Adulto mayor
- ✓ Embarazadas
- ✓ Menor de 5 años
- ✓ Discapacitado

### **CONSULTA PRIORITARIA**

La consulta Prioritaria de medicina general o pediatría consiste en el manejo de las enfermedades que NO son urgentes y no comprometen la vida del paciente pero que en el momento ocasionan molestias de salud que no permiten continuar con las actividades cotidianas y requieren ser atendidas en un corto plazo.

La atención por este servicio, no necesita cita previa, sin embargo, está condicionada, a la categorización y el turno por orden de llegada. asignados en el Triage, ya la disponibilidad del servicio. Tenga en cuenta que NO se realizarán transcripciones de orden de exámenes, fórmulas médicas y/o incapacidades. Así mismo, que el hecho de no lograr la asignación de una cita, por el servicio de consulta externa, no motiva, ni obliga, la atención inmediata por el servicio de urgencias Respetuosamente, agradecemos optimizar la utilización de este servicio para que el usuario que realmente lo requiera pueda ser atendido oportunamente, según su necesidad.

Si La Intensidad de los síntomas es muy alto el estado de conciencia del paciente esta alterado y afectan en forma importante la salud, debe acudir directamente a un servicio de urgencias.

El tiempo de espera para la atención oscila entre los 20 a 35 minutos después de realizada la admisión. Cuya atención es de lunes a viernes de 7:00 am 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm y sábados de 7:00 am a 11:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 28 de 46

## SERVICIO DE ODONTOLOGIA – SALUD ORAL



La salud oral, como parte de la salud general busca el bienestar integral del paciente por lo cual nuestro Modelo de Atención hace énfasis en la Promoción y Prevención y atención primaria de Salud Oral, con el fin primordial de mantener sano a los usuarios que demandan el servicio, a través de acciones de demanda inducida a cargo de las promotoras.

Es necesario resaltar que todas las actividades y procedimientos que realizamos en el servicio Odontológico, están encaminadas hacia la búsqueda y mantenimiento del PACIENTE SANO.

Toda embarazada que este en control prenatal es inducida al control por odontología a través de la demanda inducida interna adoptada por la E.S.E.

El servicio odontológico de baja complejidad es ofertado de manera ambulatoria previa comprobación de derechos y programación de las citas. Se hace especial énfasis en la realización de acciones de promoción y prevención y posteriormente cumplir con la terminación del tratamiento programado por el profesional tratante al paciente que accede a los servicios.

- ✓ El tiempo de esta consulta no podrá ser inferior a veinte (20) minutos.
- ✓ Se realiza esta actividad odontológicas de tipo intramural y extramural

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 29 de 46

- ✓ Para garantizar este servicio en la institución se cuenta con un consultorio odontológico y uno de higiene oral.

Para la prestación del servicio de Consulta Odontológica, se cuenta con Dos Unidades Odontológicas fijas, y una unidad odontológica portátil, para las atenciones en la zona rural, la cual se presta en el modelo de brigadas de salud.

### LABORATORIO CLINICO



La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, presta su servicio de Laboratorio Clínico a pacientes ambulatorios, hospitalizados, y de urgencias con una amplia variedad de exámenes de rutina y especiales, siendo reconocidos por el procesamiento de exámenes de calidad y humanizados.

Logrando realizar el procesamiento, análisis y emisión de resultados; se procesan exámenes clínicos tales como:

- Cuadro hemático

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 30 de 46

- Parcial de orina
- Perfil epidico
- Buum
- Urea
- Creatinina
- Ácido Úrico
- Bilirrubinas
- PCR
- Prueba rápida para VIH
- Prueba rápida para Sífilis
- VDRL
- Azucares reductores
- Frotis vagina
- Frotis uretral
- KOH de uñas
- KOH de piel
- Sangre oculta en eses
- Gran de Orina
- Coprológico
- Coprológico seriado
- Coprológico dirigido
- BK de linfa y de esputo
- Gota gruesa
- VSG
- Recuento de Plaquetas
- Toma para muestras de COVID-19

Para acceder al servicio de laboratorio clínico especialmente para los procedimientos de baja complejidad, al paciente se le realiza la comprobación de derechos en la oficina de facturación, El cual dispone de una línea para la asignación de exámenes de laboratorio clínico en la línea 314 5091795, en los horarios de lunes a viernes de 8:00 am a 11:00 am; luego de ello se programa la atención y se desplaza el usuario con la factura y/o RIPS al laboratorio clínico para que se le realice la toma de muestra.

Durante la atención se le dan prioridad a los laboratorios de los pacientes de los programas de Protección Específica y Detención Temprana.

Para garantizar confiabilidad en los resultados se realizan los controles de calidad interno y externo y se toman las medidas correctivas necesarias. Con un horario de toma para las muestras es de lunes a viernes de 7:00 a 9:00 am. Y entrega de resultados de laboratorio son el mismo día con un horario de 3:30 a 4:30 pm. Para pacientes ambulatorios.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 31 de 46

Se cuenta con el servicio de 24 horas y 7 días a la semana para pacientes en urgencias y hospitalizados que requieran el servicio.

### **SERVICIOS DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - RAYOS X**



Para la prestación del servicio de Imágenes Diagnósticas, la E.S.E. actualmente cuenta con un Equipo de Rayos X Portátil, ya que el Equipo fijo de mesa convencional, con el cual se contó hasta el año 2014, se encuentra fuera de servicio. Dicho Equipo, limita muchas veces la calidad en la prestación de dicho servicio, teniendo en cuenta que la capacidad técnica del mismo, se reserva para estudios radiológicos de pacientes que por algún tipo de discapacidad física, no puedan movilizarse.

Este servicio se presta de manera ambulatoria y también a través de urgencias las 24 horas del día, previa comprobación de los derechos del usuario en la Página Web del ADRES, este proceso incluye la presentación de la orden médica y los documentos de identidad y la programación de la cita de acuerdo a la demanda de servicios y al tipo de solicitud realizada.

### **FISIOTERAPIA**

Para la prestación del servicio se cuenta con diferentes implementos y equipos para el manejo integral, desde la perspectiva de la medicina física y rehabilitación de pacientes con discapacidad, estandarizando el tratamiento basándonos en la evidencia científica, a fin de asegurar la recuperación de su salud, la reintegración a sus actividades básicas cotidianas y seguimiento pos-egreso a través del plan casero de tratamiento.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 32 de 46

### **CONDICIONES ESPECIFICAS PARA LA ATENCION**

- a. Cuando un paciente ingrese al consultorio deberá estar acompañado por un familiar o persona responsable cuando sea menor de edad o cuando su condición de discapacidad así lo amerite.
- b. El paciente debe tener en cuenta los requerimientos en cuanto al vestuario adecuado para su propia comodidad durante su tratamiento.
- c. El paciente debe cumplir con el horario asignado por la profesional responsable de su tratamiento de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
- d. El paciente debe seguir las instrucciones y recomendaciones contempladas en el plan casero del tratamiento.

### **SERVICIO DE PSICOLOGÍA**

En el Servicio de Psicología se trabaja la Prevención, Promoción y Atención en Salud Mental, enfocada en la valoración, evaluación, diagnóstico y tratamiento a los trastornos que la afectan, tales como: consumo de sustancias psicoactivas, depresión, bipolaridad, ansiedad, problemas de comportamiento, intento suicida, entre otros.

También se realiza la atención preferencial a pacientes víctimas de violencia intrafamiliar, de género y sexual, y víctimas del conflicto armado y posconflicto. Se brinda atención ambulatoria y de apoyo hospitalario.

### **NUTRICIÓN Y DIETÉTICA**

El Servicio de Nutrición y Dietética de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal – Magdalena, ofrece atención ambulatoria, y se encarga de evaluar el estado nutricional y ofrecer una atención personalizada a los usuarios que requieran planes de alimentación o esquemas de apoyo nutricional para mejorar su estado nutricional y contribuir al mejoramiento de su salud, promoviendo adecuados hábitos nutricionales, de los habitantes del municipio de Guamal y su área de influencia.

### **SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU**

El Servicio de Información y Atención al Usuario ha sido creado para orientar, informar y Recepcionar todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que los usuarios desean manifestar, así como orientar y/o acompañar a los pacientes y sus familias durante el proceso de atención en la institución, realizar medición de la satisfacción de los usuarios y servir de puente de comunicación y mejoramiento entre los usuarios y la ESE, a través de las reuniones con la asociación de usuarios.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 33 de 46

## SERVICIO DE URGENCIAS



Brindamos atención de emergencias en salud para adultos y niños (pediátrico) con talento humano idóneo y calificado, que busca proteger la vida e integridad de los pacientes, prestando una atención integral, segura, oportuna, efectiva a nuestros usuarios con trato digno, amable y humanizado. Dentro de los servicios hospitalarios son ofertados: urgencias, hospitalización, atención de parto y transporte asistencial básico.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 34 de 46

### ATENCION INICIAL DE URGENCIAS



La E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, con el fin de garantizar el derecho fundamental a la salud de los usuarios y el acceso a los servicios de urgencias de calidad, en cumplimiento a la Resolución 5596 de 2015 emanada por el Ministerio de Salud y Protección Social, realiza el Consultorio de TRIAGE, la selección y clasificación que permite determinar la prioridad con la cual se atenderán los usuarios, basados en sus necesidades terapéuticas y recursos disponibles, mediante el Sistema de Selección y Clasificación de Pacientes "TRIAGE", con el objetivo de disminuir el riesgo de muerte, complicaciones o discapacidad de los pacientes que acuden a los servicios de urgencias.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 35 de 46



Una vez ingrese el usuario al servicio de urgencias, se realiza la evaluación del estado de salud que presenta el paciente, en el Consultorio de Urgencias, aplicando los correspondientes procesos, procedimientos y protocolos establecidos y adoptados por la institución.

Los servicios de urgencias se le prestarán a la población que lo demande de acuerdo a la normatividad vigente (Ley 715 de 2001, Ley 1122 de 2007, Decreto 412 de 1992, Resolución 5261 de 1994 y Decreto 4747 de 2007) y se informará a la EPS la prestación del servicio de acuerdo a lo normatizado en el Decreto 4747 de 2007, si son usuarios incluidos en los acuerdos de voluntades se verifican en la página WEB del ADRES. En algunos casos se verifica los derechos del usuario a través de la Línea Nacional de Atención o los teléfonos definidos en el Manual de Referencia y Contrarreferencia o en la base de datos de acuerdo a lo normatizado en la Ley 1122 y Decreto 4747 de 2007.

Durante la atención inicial de urgencias y/o en condiciones de urgencias, la E.S.E. garantiza la prestación del servicio de Observación adultos con cuatro camillas, observación pediátrica con dos cama cunas, los estudios de laboratorio, y las ayudas diagnósticas pertinentes requeridas, según la patología de base (radiología y electrodiagnóstico).

El servicio de URGENCIAS de la E.S.E., cuenta además con la con: una Sala de procedimientos menores, una sala para atención de pacientes con Enfermedad Respiratoria Aguda – Sala ERA, y una sala para atención de pacientes con Enfermedad

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 36 de 46

Diarreica Aguda – Sala EDA, dentro de los servicios de urgencias y un recurso humano capacitado para el manejo de dichas patologías.

### **TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO.**



Para prestar el servicio de Transporte Asistencial Básico, se cuenta con tres ambulancias terrestres, debidamente habilitadas por la Secretaría Departamental de Salud para ofertar las 24 horas, el servicio de traslado asistencial a los usuarios que lo requieran.

Beneficios que garantiza el sistema de referencia y contrarreferencia:

- ✓ Garantizar un buen funcionamiento de la Red de Atención a las EPS, para ello existe un sistema de Referencia y Contrarreferencia que interrelaciona, y permite el flujo adecuado desde la baja a la mediana y alta complejidad.
- ✓ Se cuenta con los recursos necesarios para la realización de los trámites del sistema de Referencia y Contrarreferencia.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 37 de 46

## SERVICIO DE HOSPITALIZACION

### HOSPITALIZACION ADULTO Y PEDIATRICA



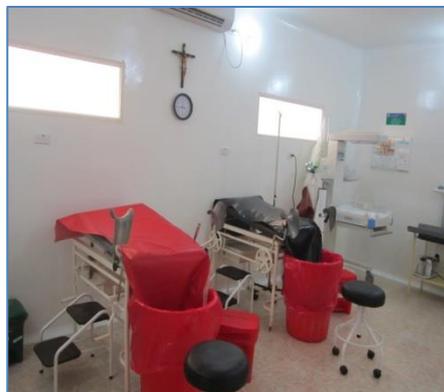
En el servicio de hospitalización se garantiza la atención médica incluyendo la atención por los profesionales y auxiliares calificados, el suministro de medicamentos de acuerdo a lo establecido, material médico quirúrgico, y exámenes de apoyo diagnóstico y terapéutico, según se requiera, durante las 24 Horas.

Las habitaciones disponibles son bipersonales y cuentan con las comodidades necesarias para que el usuario se sienta satisfecho.

Se cuenta con una habitación para hospitalización pediátrica, con cuatro camas; una sala de hospitalización para mujeres con cuatro camas; una sala de hospitalización para hombres con tres camas; y una Sala de Gineco Obstetricia, con tres camas.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 38 de 46

## ATENICON DEL PARTO Y RECIEN NACIDO



Se realiza la atención de Partos de baja complejidad como complemento a los programa de Protección Específica y Detención temprana, se cuenta con dos mesas de trabajo de parto, y la dotación de insumos para la atención básica de la paciente en trabajo de parto, y el recién nacido (carro de paro, incubadora abierta con cámara térmica, entre otros).

## MEDIOS DE COMUNICACION PARA ATENCION NO PRESENCIAL.

Teniendo en cuenta el Decreto No 457 de 22 de marzo de 2020, emitido por el Ministerio del Interior, y cumpliendo con el aislamiento social, se difundirá ampliamente a la población en general, a través de los medios de comunicación para atención no presencial dispuestos por la ESE, información relacionada con la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional, a raíz de la pandemia del virus COVID-19, para que los usuarios se comuniquen y le sean resueltos sus requerimientos.

Para garantizar el acceso oportuno y adecuado a los servicios de la E.S.E. de acuerdo a la severidad de los síntomas del usuario, la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, ha dispuesto las LINEAS TELEFONICAS DE ATENCION (solo para adultos mayores de 70 años, pacientes sospechosos de covid-19 y en aislamiento): **ATENCION AL USUARIO: 310-6776755 e INFORMACION Y ATENCION COVID-19: 301-3242619**, para brindar educación y orientar la ruta de atención hacia la recepción del servicio de salud que mejor se adapte a las condiciones particulares de cada caso, motivando así, a nuestros usuarios a permanecer en su domicilio, para evitar que se dirijan al Centro Hospitalario de manera inicial, controlando además el nexos epidemiológico de la enfermedad, en los casos sospechosos de infección por COVID-19, que sean notificados a la Entidad Hospitalaria.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 39 de 46

- En caso que sea necesario, la confirmación del cuadro clínico, se tomará los datos del usuario para garantizar la Atención Domiciliaria, la cual incluye: la evaluación médica para clasificar el caso, según protocolo (IRA leve-moderada; IRA grave inusitada; asintomático, con o sin contacto estrecho con caso probable o sospechoso); determinar si cumple criterios para toma de muestras; realizar la prueba de COVID-19, embalaje y transporte hasta el laboratorio de salud pública departamental.
- Así mismo, se informará a la población en general, el Plan Operativo de Preparación y Respuesta dispuesto por la E.S.E. en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19, a través de los medios de comunicación no presenciales dispuestos por la E.S.E. para que los usuarios se comuniquen y le sean resueltos sus requerimientos, tales como página web institucional, avisos en lugares visibles, redes sociales, entre otros.
- Se advierte que las actividades realizadas o servicios prestados a través de medios de comunicación para atención no presencial dispuestos por la ESE, deben reportarse en los registros de prestación de servicios de salud o quedar consignadas en la historia clínica, haciendo la salvedad que fueron medidas que tomaron en el marco de la emergencia sanitaria nacional por la pandemia del COVID-19, como evidencia de la atención, con los códigos CUPS correspondientes.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 40 de 46

## **7. RESTAURACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN LA E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL, MAGDALENA**

Con el objeto de garantizar la protección de la salud de los usuarios del municipio de Guamal y su área de influencia, en las etapas previas, durante y después de la prestación de los servicios de salud, la entidad hospitalaria, implementado estrategias para la programación de citas, la cual se realiza a través de llamadas telefónicas en el horario de 7 a 12 am y de 2 a 5 pm de lunes a viernes atendida por personal de facturación del área de consulta externa. Las cuales son las siguientes líneas telefónicas para asignación de citas 317-2374745 y 314-5091795; para laboratorio clínico 314-5091795; Teleconsulta 310-6776755 en el Horario de 8:00 am a 11:00 am.

### **7.2. Consulta externa**

A partir del mes de Julio la atención en el servicio de consulta externa es programada cada 20 min por paciente por vía telefónica. Las citas programadas para morbilidad se realizan por parte del personal médico para la población menor de 60 años sin comorbilidades en los horarios de 7:00 a 12:00m y de 2 a 5pm, de lunes a viernes. En los pacientes crónicos mayores de 70 años (HTA /Diabetes) se realiza transcripción de formula medica atravez de los familiares que asisten al servicio.

### **7.3. PROGRAMAS DE DETECCIÓN TEMPRANA Y PROTECCIÓN ESPECÍFICA**

#### **7.3.1. CONTROL PRENATAL Y PLANIFICACION FAMILIAR**

En los programas de PYP se asignan citas por médico y enfermera profesional para protección específica (planificación familiar) y detección temprana (control prenatal), en el mismo horario de la atención de consultas por morbilidad de 7 a 12 am y de 2 a 5 pm los días martes y jueves.

Se realizan ecografías obstétricas los días jueves de 7 a 12 m con un total de 30 a 35 citas asignadas para las gestantes consultantes que requieran este servicio.

Teniendo en cuenta el área rural dispersa extensa del municipio de Guamal se programan atenciones por brigadas de salud extramurales con un equipo de salud conformado por médico y enfermera para la población gestante con citas programadas cada media hora y con las medidas de distanciamiento, lavado de manos y uso de tapabocas convencional.

#### **7.3.2. CONSULTA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO**

A partir del día 1º de julio se da reapertura al programa de crecimiento y desarrollo habilitando citas telefónicas por medicina General y enfermería, en las instalaciones del

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 41 de 46

hospital contamos con un equipo conformado un médico general con experiencia en los programas y 1 auxiliar de enfermería que están dispuestas a la atención de niños en las jornadas de 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm, los días lunes, miércoles y viernes, en todo caso los tiempos de atención por paciente están prolongados a 30 min para evitar aglomeraciones, además se cita al paciente 10 a 15 minutos antes de la hora de su cita. Durante la semana se ofertan un total de 48 turnos para la atención de este programa.

En zona rural un equipo conformado por un médico y una enfermera profesional que atienden en la jornada de la mañana las citas de control de crecimiento y desarrollo, previa cita por apartada parte de la auxiliar promotora de salud

Se hace énfasis a las madres de los niños no llevarlos a consulta si presentan síntomas respiratorios o catarrales, además de ser acompañado por un solo familiar con el adecuado uso de tapabocas.

#### **7.4. ODONTOLOGÍA**

Para el servicio de odontología, se autoriza únicamente la atención de urgencias odontológicas, cumpliendo todas las medidas de bioseguridad.

#### **7.5. ATENCIÓN DOMICILIARIA POBLACIÓN VULNERABLE Y SOSPECHOSOS COVID-19**

Para la atención domiciliaria se tiene establecido un cronograma de disponibilidad de un equipo de atención básica en salud para la población mayor de 70 años y para pacientes sospechosos de COVID-19. Este equipo está integrado por un médico general del área de consulta externa y una Enfermera o auxiliar de Enfermería de la misma área durante las horas de la tarde en el horario de 2 a 5 pm asignación por vía telefónica de lunes a viernes.

#### **7.6. LABORATORIO CLÍNICO**

El servicio de laboratorio se presta desde el mes de Julio de la siguiente manera y en el siguiente horario.

Lunes a viernes de 7 a 12 am para toma de muestras de manera ambulatoria, y a las 4 pm entrega de resultados, la cual es realizada por asignación de turnos vía telefónica (30 turnos al día) y atención de toma de muestras domiciliarias para población especial mayores de 70 años hipertensos, diabéticos y discapacitados.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 42 de 46

Se prioriza la atención de gestantes con distanciamiento social mayor a 2 metros, uso de tapabocas, lavado de mano y toma de temperatura previo al ingreso al laboratorio. Las promotoras de salud tomaran muestras a domicilio en los corregimientos haciendo énfasis en pacientes diabéticos e hipertensos.

### **7.7. FISIOTERAPIA**

Se realiza apertura del servicio de fisioterapia desde el 1 de Julio del presente. En igual horario de atención de la consulta externa para atención de pacientes que requieran terapia física y rehabilitación teniendo en cuenta las normas de bioseguridad requeridas.

### **7.8. NUTRICION**

Se reapertura además el servicio de nutrición y dietética a partir del mes de Julio para la atención de Gestantes, niños y niñas que asisten a crecimiento y desarrollo con problemas nutricionales.

**Con el objeto de garantizar la protección de la salud de los usuarios durante las etapas la ES.E. Hospital desarrolla actividades tales como:**

- Toma de temperatura de cada usuario al ingreso de los servicios de urgencias y consulta externa.
- Sanitación del calzado al ingreso del usuario para acceder a los servicios de salud.
- Promoción del autocuidado para el usuario, su familia y comunidad.
- Recomendaciones para el traslado del usuario: distanciamiento físico, medidas de higiene, uso de tapabocas.
- Control de ingreso con todas las medidas de bioseguridad, protección de los pacientes, los equipos médicos y de apoyo y el personal administrativo involucrado.
- Restricción de acompañante: Permitir solo en caso estrictamente necesario y sólo uno.
- Recomendaciones para estadía en el consultorio: Distanciamiento físico, no interacción con terceros, desinfección de manos a la entrada y salida.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 43 de 46

## 7.9. RECOMENDACIONES PARA EL PERSONAL DE SALUD

- Higiene de manos: lavado con agua y jabón y preparados a base de alcohol. Aplica para el personal de la salud y los usuarios.
- Uso de elementos de protección personal según el riesgo de exposición dispuesto en los Lineamientos para kit de elementos mínimos de protección para personal de la salud.
- Protocolos de limpieza y desinfección de ambientes, áreas y superficies.
- Limpieza y desinfección de equipos biomédicos.
- Adecuado manejo de residuos hospitalarios y similares: segregación en la fuente, ruta sanitaria, almacenamiento, recolección y disposición final.
- Distanciamiento social en salas de espera.
- Ampliación de tiempos entre atenciones de servicios de salud que permitan el distanciamiento social y la aplicación de protocolos de limpieza, desinfección y esterilización entre cada atención.

Si el criterio médico define la necesidad de acompañante, este debe ser abordado de acuerdo a las medidas de bioseguridad pertinentes.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 44 de 46

## ESTÁNDARES DE CALIDAD

Está basado en los estándares mínimos de Calidad de acuerdo a los servicios ofertados en su portafolio de servicios y las características del S.O.G.C y la ley antitrámite.

CARACTERISTICA	SERVICIO	FRECUENCIA	ZONA URBANA	ZONA RURAL
<b>Oportunidad</b>	Odontología	Atención diaria de lunes a viernes	Atención el mismo día	Atención el mismo día
	Servicio farmacéutico	24 horas intrahospitalario		
	Promoción y prevención	Atención diaria de lunes a viernes de manera intramural y extramural	Atención el mismo día	Atención el mismo día
	Laboratorio clínico	Atención diaria de lunes a viernes y por urgencias las 24 horas La oportunidad en la entrega de resultados es el mismo día para los procedimientos ambulatorio, 1 hora para los procedimientos de urgencias.	Atención el mismo día	Atención el mismo día
	Hospitalización	24 horas	Inmediato de acuerdo a la capacidad instalada	Inmediato de acuerdo a la capacidad instalada
	Rayos x	Hospitalaria: 24 horas Ambulatorio: Atención diaria de lunes a viernes	De inmediato Atención el mismo día	De inmediato Atención el mismo día
	Atención de parto	24 horas	De inmediato	De inmediato



	y recién nacido			
	Urgencias	24 horas	De inmediato	De inmediato
	TAB	24 horas	De inmediato	De inmediato
	Consulta Médica General.	Atención diaria de lunes a viernes	Programada con oportunidad de 2 a 3 días	Programada con oportunidad de 1 día
<b>Accesibilidad</b>	Horarios de Atención	Diaria	7.00 am – 12.00 m y 2.00 pm – 6.00 pm ambulatorio. Urgencias las 24 horas	7.00 am – 12.00 m y 2.00 pm – 6.00 pm ambulatorio. Urgencias las 24 horas
	Accesibilidad Geográfica	Diaria	La E.S.E está ubicada estratégicamente al alcance de los usuarios	La E.S.E está ubicada estratégicamente al alcance de los usuarios
	Accesibilidad Socio - Cultural	Diaria	Atención preferencial con facilidad para la programación de citas, tiempo de espera de acuerdo a la programación de citas. horario de atención accesibles	Atención preferencial con facilidad para la programación de citas, tiempo de espera de acuerdo a la programación de citas. horario de atención accesibles
<b>Satisfacción</b>	Evaluación Mensual de Satisfacción	Realización de encuestas mensuales	90% de los usuarios satisfechos con los servicios recibidos	90% de los usuarios satisfechos con los servicios recibidos
<b>Satisfacción</b>	Quejas y Reclamos	Cada vez que se presente	100% de reclamos y quejas resueltas	100% de reclamos y quejas resueltas

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	08-JUN-2021
<b>MODELO DE ATENCION EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-001
	<b>PAGINA</b>	Página 46 de 46

**Proyectado por:**

**OMAR MEDINA RAMÍREZ**

P.U. Asistente de Calidad

08 - JUNIO - 2021

**Revisó y Aprobó:**

**JORGE ALBERTO LEMUS BELLO**

Gerente E.S.E.

08- JUNIO - 2021

### **"GERENCIA GENERAL"**

---

**Historia del Cambio:** Tercera Versión; modificaciones y actualizaciones al documento por servicio. Original firmado y archivado.

**08-JUNIO- 2021**

**02-SEPTIEMBRE-2020.**

**23-NOVIEMBRE-2017.**

**23-NOVIEMBRE-2015.**