

 <p>ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PG-01</b>
	<b>MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD</b>	<b>VERSIÓN: 04</b>
		<b>Fecha de elaboración: Abril de 2018</b>
		<b>Página 1 de 32</b>

## MODELO DE ATENCION EN SALUD

2019

### ESE HSJD DE SANTA FE DE ANTIOQUIA

Tabla de contenido

PRESENTACIÓN .....	3
COMPLEJIDAD Y ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS. ....	5
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO .....	5
MISIÓN .....	5
VISIÓN.....	5
En el 2020, seremos reconocidos por ser una ESE sólida, segura y humana enfocada en el mejoramiento continuo de sus procesos y con el paciente y su familia como centro de la organización. ....	5
VALORES .....	6

1

Elaboró: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Revisó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia
Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018

 <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PG-01</b>
	<b>MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD</b>	<b>VERSIÓN: 04</b>
		<b>Fecha de elaboración: Abril de 2018</b>
		<b>Página 2 de 32</b>

NUESTROS SERVICIOS .....	6
CONSULTA EXTERNA.....	7
CIRUGIA .....	7
HOSPITALIZACION.....	8
URGENCIAS.....	8
LABORATORIO CLINICO Y AYUDAS DIAGNOSTICAS.....	8
UNIDAD DE VIDEOENDOSCOPIA .....	8
SERVICIO FARMACEUTICO .....	8
ENFOQUE Y ORIENTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES EN SALUD .....	9
MAPA DE PROCESOS .....	11
POLÍTICA DE CALIDAD.....	12
OBJETIVOS DE CALIDAD.....	12
GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGICA .....	14
RESPONSABILIDAD BASADA EN LOS USUARIOS .....	16
INTEGRALIDAD EN LA ATENCIÓN .....	17
SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA .....	18
OBJETIVOS .....	18
COMPONENTES DEL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA .....	19
Atención por ortopedia .....	20
Atención por ginecología y obstetricia.....	22

2

Elaboró: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Revisó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia
Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018

 <p>ESSE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PG-01</b>
	<b>MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD</b>	<b>VERSIÓN: 04</b>
		<b>Fecha de elaboración: Abril de 2018</b>
		<b>Página 3 de 32</b>

Atención por cirugía general.....	25
Atención por Medicina Interna.....	27
Modelo atención cirugía vascular .....	29
Modelo atención cirugía infantil .....	30

## PRESENTACIÓN

Teniendo el asegurador como función fundamental, la gestión integral del riesgo, lo que indica hacer toda la gestión clínica para la atención integral y oportuna del paciente; correspondiendo a los prestadores de servicios de salud operativizar ese mejoramiento continuo en la atención de los pacientes, orientados en el cumplimiento de los atributos de calidad del SOGCS del SGSSS.

La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Santa Fe de Antioquia, ha avanzado en la implementación del SOGCS, tomando como base la Habilitación de los servicios de salud; la formulación e implementación del programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud, en el cual se incluyen los elementos constitutivos del modelo de atención, plasmado en el manual de calidad y en la caracterización de los procesos; el proceso de acreditación en salud, cuyos estándares se basan en un enfoque sistémico que entiende la atención en salud como centrada en el usuario y su familia, en el mejoramiento continuo de la calidad, en el enfoque de riesgo (identificación,

3

Elaboró: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Revisó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia
Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018

 <p>ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PG-01</b>
	<b>MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD</b>	<b>VERSIÓN: 04</b>
		<b>Fecha de elaboración: Abril de 2018</b>
		<b>Página 4 de 32</b>

prevención, intervención, reducción, impacto) y promoción de la excelencia. Consecuente con el enfoque del mejoramiento continuo de la calidad, para que una institución, obtenga la categoría de acreditado en salud, no solamente debe exhibir buenos procesos y/o estructura; es necesario que estos se traduzcan en resultados en salud centrados en el usuario.

El Decreto 4747 del 7 de diciembre de 2007, "Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones", en su Artículo 3, literal d, establece la definición del 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 organizan los establecimientos y recursos para la atención de la salud desde la perspectiva del servicio a las personas, e incluye las funciones asistenciales y logísticas, como la puerta de entrada al sistema, su capacidad resolutoria, la responsabilidad sobre las personas que demandan servicios, así como el proceso de referencia y contrarreferencia".

#### **ENFOQUE DIFERENCIAL:**

La ESE Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia con el fin de brindar una atención integral, desarrolla prácticas seguras para el paciente, su familia y/o acompañante. Fomentando el autocuidado y el reporte, investigación y análisis de eventos adversos e incidentes.

Elaboró: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Revisó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia
Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018

 <p>ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PG-01</b>
	<b>MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD</b>	<b>VERSIÓN: 04</b>
		<b>Fecha de elaboración: Abril de 2018</b>
		<b>Página 5 de 32</b>

## **COMPLEJIDAD Y ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

### **DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

La ESE Hospital San Juan de Dios ubicada en el municipio de Santa Fe de Antioquia, es una institución de salud de segundo nivel de atención que presta servicios a nivel Municipal y Regional, es centro de referencia de 18 municipios epicentro de atención local y regional, para esto cuenta con amplio portafolio de servicios.

### **MISIÓN**

Somos una organización que presta servicios de salud de baja y mediana complejidad para el municipio de Santa Fe de Antioquia y todo el Occidente Antioqueño basados en principios de humanización, sostenibilidad y calidad, especialmente seguros. Todo un equipo humano dispuesto a recuperar la salud de nuestros pacientes.

### **VISIÓN**

En el 2020, seremos reconocidos por ser una ESE sólida, segura y humana enfocada en el mejoramiento continuo de sus procesos y con el paciente y su familia como centro de la organización.

Elaboró: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Revisó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia
Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018

 <p>ESSE - HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PG-01</b>
		<b>VERSIÓN: 04</b>
	<b>MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD</b>	<b>Fecha de elaboración: Abril de 2018</b>
		<b>Página 6 de 32</b>

## VALORES

- ✓ Respeto.
- ✓ Responsabilidad.
- ✓ Integridad.
- ✓ Confianza.

## NUESTROS SERVICIOS

- ✓ Hospitalización de adultos: 30 camas.
- ✓ Hospitalización Pediátrica: 13 camas.
- ✓ Hospitalización Obstetricia: 8 camas.
- ✓ Sala de observación de urgencias: 18 Camillas
- ✓ Sala de recuperación en cirugía: 5 Camillas
- ✓ Salas de Quirófano: 2 salas.
- ✓ Sala de Partos: 1 sala.
- ✓ Sala de Procedimientos : 1 sala.
- ✓ Consulta Externa: 18 Consultorios
- ✓ Laboratorio Clínico
- ✓ Unidad de Rayos X
- ✓ Unidad de Video Endoscopia
- ✓ Unidad de Odontología
- ✓ Unidad de Vacunación
- ✓ Unidad de Tomografía

Elaboró: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Revisó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia
Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018

 <p>ESSE - HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PG-01</b>
	<b>MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD</b>	<b>VERSIÓN: 04</b>
		<b>Fecha de elaboración: Abril de 2018</b>
		<b>Página 7 de 32</b>

## CONSULTA EXTERNA

- ✓ Anestesia
- ✓ Cirugía general
- ✓ Dermatología
- ✓ Enfermería
- ✓ Ginecobstetricia
- ✓ Medicina general
- ✓ Medicina interna
- ✓ Nutrición y Dietética
- ✓ Odontología General
- ✓ Oftalmología
- ✓ Optometría
- ✓ Ortopedia y/o traumatología
- ✓ Otorrinolaringología
- ✓ Pediatría
- ✓ Psicología

## CIRUGIA

- ✓ Cirugía General
- ✓ Cirugía Ginecológica
- ✓ Cirugía Ortopédica
- ✓ Cirugía Oftalmológica
- ✓ Cirugía Otorrinolaringología
- ✓ Cirugía Urológica

Elaboró: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Revisó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia
Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018

 <p>ESSE - HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PG-01</b>
	<b>MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD</b>	<b>VERSIÓN: 04</b>
		<b>Fecha de elaboración: Abril de 2018</b>
		<b>Página 8 de 32</b>

## HOSPITALIZACION

- ✓ General Adultos
- ✓ General Pediátrica
- ✓ Obstetricia

## URGENCIAS

- ✓ Servicio de Urgencias 24 Horas.

## LABORATORIO CLINICO Y AYUDAS DIAGNOSTICAS

- ✓ Laboratorio Clínico 1er y 2do nivel
- ✓ Rayos X 1er y 2do nivel
- ✓ Monitoreo Fetal
- ✓ Ecografía general 1er y 2do nivel
- ✓ Ecografía obstétrica de tercer nivel, Perfil Biofísico, Doopler Fetal.
- ✓ Transfusión sanguínea

## UNIDAD DE VIDEOENDOSCOPIA

- ✓ Colonoscopia
- ✓ Endoscopia
- ✓ Rectosigmoidoscopia

## SERVICIO FARMACEUTICO

- ✓ Servicio Farmacéutico con disponibilidad las 24 horas.

Elaboró: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Revisó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia
Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018

 <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PG-01</b>
	<b>MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD</b>	<b>VERSIÓN: 04</b>
		<b>Fecha de elaboración: Abril de 2018</b>
		<b>Página 9 de 32</b>

## ENFOQUE Y ORIENTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES EN SALUD

Tal como lo define el Decreto 1011 de 2006, que reglamenta el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en la atención, entendemos la calidad como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

El modelo de atención de la institución se define como un sistema integral de procesos en donde se pretende actuar de la forma más segura con pacientes, familiares y colaboradores internos.

Los servicios de salud se han organizado con un enfoque sistémico por procesos, ver mapa de procesos. Gráfico N°1, definiendo claramente el objetivo de la calidad en la atención, buscando cumplir con los siguientes atributos:

- ✓ Accesibilidad
- ✓ Oportunidad
- ✓ Pertinencia
- ✓ Seguridad
- ✓ Continuidad
- ✓ Calidez humana

Elaboró: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Revisó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia
Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018

 <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PG-01</b>
	<b>MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD</b>	<b>VERSIÓN: 04</b>
		<b>Fecha de elaboración: Abril de 2018</b>
		<b>Página 10 de 32</b>

**a. Accesibilidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

**b. 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. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

**c. Seguridad.** Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

**d. Pertinencia.** Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.

**e. Continuidad.** Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.

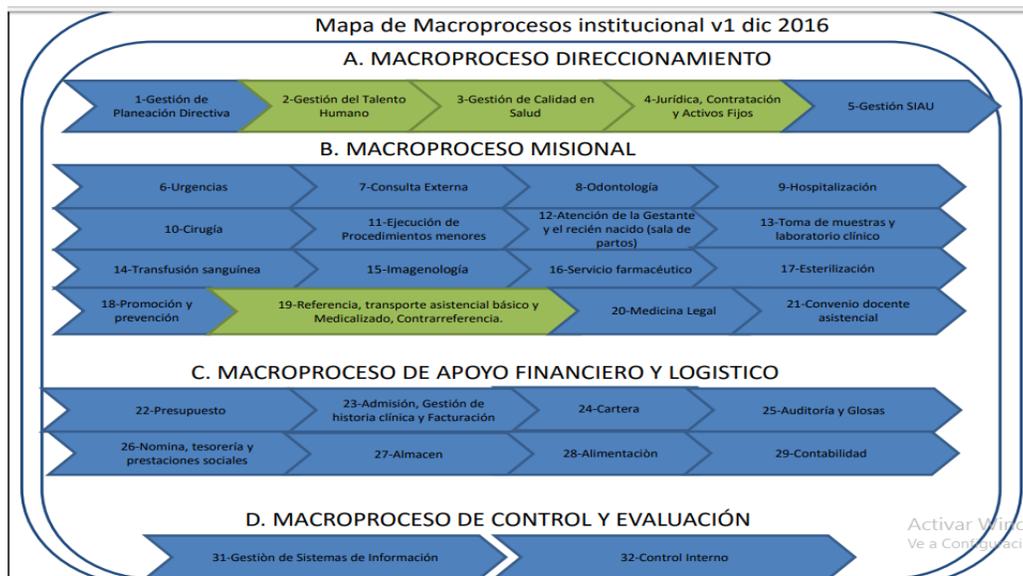
**f. Calidez Humana:** Trato amable y respetuoso por la dignidad de los pacientes y sus acompañantes.

Elaboró: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Revisó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia
Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018

 <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PG-01</b>
		<b>VERSIÓN: 04</b>
	<b>MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD</b>	<b>Fecha de elaboración: Abril de 2018</b>
		<b>Página 11 de 32</b>

## GRÁFICO N° 1

### E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS. SANTA FE DE ANTIOQUIA MAPA DE PROCESOS



El modelo de atención cuenta con 3 políticas específicas basadas en prestación de servicios con calidad:

#### **POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:**

En la ESE Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia, estamos comprometidos en la prestación de servicios de salud, a través del centro regulador, hospitalización, apoyo diagnóstico y terapéutico, servicio farmacéutico y esterilización, con personal competente, recursos e infraestructura adecuada, brindando atención integral, segura y de calidad; orientados a fortalecer el

Elaboró: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Revisó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia
Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018

 <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PG-01</b>
	<b>MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD</b>	<b>VERSIÓN: 04</b>
		<b>Fecha de elaboración: Abril de 2018</b>
		<b>Página 12 de 32</b>

mejoramiento continuo, el posicionamiento de la empresa en la subregión, la satisfacción de nuestras partes interesadas y el cumplimiento de la normativa legal vigente del sector salud.

### **POLITICA DE SEGURIDAD EN LA ATENCION DE PACIENTES:**

#### **“TODOS POR LA SEGURIDAD DEL PACIENTE”**

“Nos comprometemos a brindar seguridad al paciente como un componente fundamental de la calidad en la prestación de servicios en salud, disponiendo de todos nuestros recursos y sembrando entre los usuarios, sus familias y colaboradores la cultura de seguridad, con el fin de identificar, prevenir y gestionar los riesgos y eventos adversos que resultan del proceso de atención”.

### **POLÍTICA DE CALIDAD**

“La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia, se compromete con usted y su familia a brindarles servicios de salud soportados en una atención con calidad, oportunidad, accesibilidad, seguridad y eficiencia, orientándolos al avance continuo para satisfacer sus necesidades y expectativas; mediante la influencia de los valores y principios de nuestra institución con la disponibilidad de tecnología e infraestructura apropiada”.

### **OBJETIVOS DE CALIDAD**

Elaboró: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Revisó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia
Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018

 <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PG-01</b>
	<b>MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD</b>	<b>VERSIÓN: 04</b>
		<b>Fecha de elaboración: Abril de 2018</b>
		<b>Página 13 de 32</b>

- a. Contribuir a mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud ofrecidos en la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia, mediante un modelo de gestión basado en procesos.
- b. Realizar una gestión institucional centrada en la atención al usuario, velando por el respeto a sus derechos y por la satisfacción de sus expectativas y necesidades.
- c. Adoptar la alta calidad de los servicios asistenciales como una herramienta competitiva.
- d. Identificar sistemas organizacionales y procesos que pueden interferir con el servicio de calidad e implementar acciones para mejorarlos.
- e. Promover la cultura del autocontrol en el personal responsable de los procesos de dirección, asistenciales y de apoyo logístico como herramienta fundamental en el mejoramiento de la calidad.
- f. Identificar fallas en la prestación de los servicios, comparando la calidad observada en la con respecto a la previamente definida mediante los protocolos establecidos y los estándares de calidad para el medio.
- g. Proponer soluciones y tomar medidas correctivas respecto a las deficiencias detectadas, buscando el mejoramiento continuo de los servicios asistenciales ofrecidos en la E.S.E.

Elaboró: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Revisó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia
Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018

 <p>ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<p><b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b></p>	<p><b>CÓDIGO: PD-PD-PG-01</b></p>
	<p><b>MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 04</b></p>
		<p><b>Fecha de elaboración: Abril de 2018</b></p> <p><b>Página 14 de 32</b></p>

## GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGICA

La actual administración de la ESE basa su gestión enmarcada en 8 EJES ESTRATEGICOS

- 1. GESTION DEL TALENTO HUMANO:** Busca fortalecer la gestión del talento humano con el fin de contar con colaboradores capacitados y motivados para constantemente dar un mejor servicio a los usuarios y contribuir con el mejoramiento de los procesos y de los servicios que presta la institución.
- 2. IMPACTO SOCIAL:** Es la forma como la institución genera un impacto positivo en la comunidad, mediante una unión con nuestros usuarios, familia y demás actores locales y departamentales mediante la prestación de servicios con buenas prácticas, responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que: contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad, tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica.

Elaboró: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Revisó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia
Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018

 <p>ESSE - HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PG-01</b>
	<b>MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD</b>	<b>VERSIÓN: 04</b>
		<b>Fecha de elaboración: Abril de 2018</b>
		<b>Página 15 de 32</b>

3. **SOSTENIBILIDAD FINANCIERA:** Con este eje se propende garantizar que los procesos financieros y administrativos apoyen el proceso asistencial y den respuesta al usuario con eficiencia, garantizando la solidez y sostenibilidad de la institución.
4. **RESULTADOS EN SALUD:** Mejorar los resultados en salud de la población de influencia mediante la prestación de los servicios asistenciales misionales con calidad, innovación y excelencia, garantizando la mejor aplicación del conocimiento y tecnología disponible, propiciando el desarrollo del portafolio de servicios con mayor integralidad y complejidad, buscando la satisfacción de las necesidades de los usuarios y sus familias.
5. **CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE:** Prestar servicios de salud humanos y seguros a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.
6. **HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN:** Involucrar al usuario y su familia en el proceso de atención para mejorar la seguridad y satisfacción, superando sus expectativas y la de sus familias para conocer mejor al usuario identificando sus necesidades, interpretarlas y satisfacerlas.

Elaboró: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Revisó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia
Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018

 <p>ESSE - HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PG-01</b>
	<b>MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD</b>	<b>VERSIÓN: 04</b>
		<b>Fecha de elaboración: Abril de 2018</b>
		<b>Página 16 de 32</b>

**7. MODERNIZACION TECNOLÓGICA:** Garantizar acceso a la tecnología para la prestación de servicios de salud. Buscando criterios de confiabilidad, seguridad, oportunidad y calidad en la atención gracias a la garantía de acceso a equipos de punta disponible en el mercado colombiano.

**8. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL:** Implica las acciones encaminadas a hacer más competitiva la institución.

### **RESPONSABILIDAD BASADA EN LOS USUARIOS**

Conforme a lo establecido por el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud en el Sistema de Seguridad Social en Salud, en la prestación de los servicios se hará especial énfasis en la seguridad, evitando someter a los usuarios a riesgos innecesarios o prevenibles en el proceso asistencial.

Para tal efecto la Empresa Social del Estado, solo prestará aquellos servicios debidamente habilitados ante la Dirección Seccional de Salud, habilitación que tiene como primordial objetivo el plasmado en el Artículo 6º del Decreto 1011 de 2006:

**ARTÍCULO 6º.- SISTEMA ÚNICO DE HABILITACIÓN.** Es el conjunto de normas, requisitos y procedimientos mediante los cuales se establece, registra, verifica y controla el cumplimiento de las condiciones básicas de capacidad tecnológica y científica, de suficiencia patrimonial y financiera y de capacidad técnico administrativa, indispensables para la entrada y permanencia en el

Elaboró: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Revisó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia
Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018

 <p>ES.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PG-01</b>
	<b>MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD</b>	<b>VERSIÓN: 04</b>
		<b>Fecha de elaboración: Abril de 2018</b>
		<b>Página 17 de 32</b>

Sistema, los cuales buscan dar seguridad a los usuarios frente a los potenciales riesgos asociados a la prestación de servicios y son de obligatorio cumplimiento por parte de los Prestadores de Servicios de Salud y las EAPB (Subrayado fuera de texto).

De igual manera nuestro compromiso frente al mejoramiento continuo se plasma en la formulación e implementación del Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad en la Atención – Pamec-, la implementación del Sistema de información para la calidad y el enfoque del mejoramiento coherente con los estándares de Acreditación.

## **INTEGRALIDAD EN LA ATENCIÓN**

En el marco de las competencias, nivel de complejidad y contratación realizada con las diferentes Entidades Administradoras de Planes de Beneficios - EAPB - nuestra empresa brinda la atención integral en las diferentes fases del proceso salud-enfermedad:

- Promoción de la Salud
- Prevención de la enfermedad
- Tratamiento de la enfermedad
- Prevención secundaria
- Rehabilitación

Elaboró: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Revisó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia
Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018

 <p>ESSE - HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PG-01</b>
	<b>MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD</b>	<b>VERSIÓN: 04</b>
		<b>Fecha de elaboración: Abril de 2018</b>
		<b>Página 18 de 32</b>

## SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA.

La Empresa ha definido y estandarizado un conjunto de procesos, procedimientos y actividades técnicas y administrativas que permitan prestar adecuadamente los servicios de salud a los pacientes, garantizando la calidad, accesibilidad, oportunidad, continuidad e integralidad de los servicios, en función de la organización de la red de prestación de servicios definida por las entidades responsables del pago.

La referencia es el envío de pacientes o elementos de ayuda diagnóstica por parte de nuestra Entidad a otro prestador para atención o complementación diagnóstica que, de acuerdo con el nivel de resolución brinde respuesta a las necesidades de salud.

La contrarreferencia es la respuesta que el prestador de servicios de salud receptor de la referencia, nos brinda. La respuesta puede ser la contra remisión del paciente con las debidas indicaciones a seguir o simplemente la información sobre la atención prestada al paciente en la institución receptora, o el resultado de las solicitudes de ayuda diagnóstica.

### OBJETIVOS

- a. Propender por la atención de los usuarios en los diferentes niveles de complejidad que requieran de acuerdo a sus condiciones clínicas o patología.
- b. Establecer y facilitar el flujo de usuarios, elementos de ayuda diagnóstica u otros que se requieran para la atención por los profesionales o servicios.

18

Elaboró: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Revisó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia
Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018

 <p>ES.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PG-01</b>
		<b>VERSIÓN: 04</b>
	<b>MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD</b>	<b>Fecha de elaboración: Abril de 2018</b>
		<b>Página 19 de 32</b>

- c. Tener claramente definidos y documentadas las normas, los mecanismos administrativos aplicables a la referencia y contrarreferencia vigentes; así como la red de prestadores disponibles, con el fin de Informar al paciente y sus acompañantes.
- d. Evitar poner en peligro la integridad del paciente utilizando un lenguaje claro, definiendo procesos y procedimientos unificados para solucionar los eventos que requieren atención en otras instituciones.
- e. Optimizar los recursos y tecnología disponibles para que el resultado sea la satisfacción del usuario y la atención de los eventos que se presenten.
- f. Unificar criterios sobre el flujo de usuarios, trámites y complementariedad de los servicios y difundir estos a los colaboradores de la institución.

## COMPONENTES DEL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA

- a. Los usuarios atendidos por la Empresa Social del Estado.
- b. La oficina de admisiones, información y atención a los usuarios.
- c. Los protocolos, manuales y guías de atención.
- d. Los funcionarios encargados de la atención administrativa y asistencial.

Elaboró: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Revisó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia
Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018

 <p>ESSE - HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PG-01</b>
	<b>MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD</b>	<b>VERSIÓN: 04</b>
		<b>Fecha de elaboración: Abril de 2018</b>
		<b>Página 20 de 32</b>

- e. Las entidades administradoras de planes de beneficios y sus centros reguladores
- f. Los contratos de prestación de servicios de salud.
- g. La red de prestadores de primer nivel de atención de la región.
- h. La red de prestadores de segundo nivel de atención
- i. La red de prestadores de tercer nivel de atención
- j. La red de comunicaciones
- k. Los vehículos administrativos y de transporte asistencial básico o medicalizado
- l. Marco legal vigente
- m. Manual de referencia y contrarreferencia
- n. Formatos de referencia y contrarreferencia de pacientes, muestras y estudios.
- o. Procedimientos documentados del sistema de referencia y contrarreferencia.

## ATENCIÓN POR ORTOPEDIA

En la atención por ortopedia se velará por la atención humanizada de los pacientes, la oportunidad en la valoración de los mismos con buen sustento académico y humano para llegar a satisfacer la necesidad de nuestros pacientes

Urgencias: el paciente ingresa en el servicio de urgencias, será valorado por el médico general quien al considerar solicitará una valoración en el sistema SERVINTE. por la especialidad ortopedia y traumatología, posteriormente el mismo

Elaboró: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Revisó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia
Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018

 <p>ESSE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PG-01</b>
		<b>VERSIÓN: 04</b>
	<b>MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD</b>	<b>Fecha de elaboración: Abril de 2018</b>
		<b>Página 21 de 32</b>

tendrá un plazo de 6 horas para ser valorado en el caso que la solicitud sea preferente, en caso que sea urgente la valoración debe dentro de las primeras dos horas, para lo cual se implementó una ronda a las siete de la mañana posterior una ronda al medio día y posteriormente una ronda a las 7 de la noche.

**Nota:** si el ingreso es en las horas de la noche el paciente será valorado a las siete de la mañana., si se requiere valoración urgente se debe iniciar proceso de remisión.

Al ser valorado por ortopedia en el servicio de urgencias el paciente será definido para:

- Alta: en caso que el manejo sea de forma ambulatoria, o que no requiere otra intervención intrahospitalaria, o que el paciente resuelva su patología
- Hospitalizar: paciente quien requiere manejo intrahospitalario de su patología según el criterio médico. Ya sea para manejo antibiótico, analgésico, o derivar su procedimiento quirúrgico por complicaciones del mismo.
- Cirugía: una vez el paciente al ser valorado, y revisadas las ayudas diagnosticas pertinentes este definirá el manejo quirúrgico, la vía y material de osteosíntesis necesario para realizar el procedimiento quirúrgico, por lo tanto, no se requiere que la ayuda diagnostica (rayos x o tomografía) sea valorada por el servicio de radiología (no requiere lectura)
- Remisión: si el paciente requiere módulo de rodilla, módulo de pelvis, módulo de columna, tiene perdida de tejido, heridas vasculares, y lo que el especialista considere no podrá ser manejado en nuestra institución incluyendo el concepto de la valoración pre anestésica.

Realizara entonces un anexo técnico nueve y será dirigido al centro regulador para que este realice el tramite pertinente

Elaboró: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Revisó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia
Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018

 <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PG-01</b>
	<b>MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD</b>	<b>VERSIÓN: 04</b>
		<b>Fecha de elaboración: Abril de 2018</b>
		<b>Página 22 de 32</b>

Al ser valorado por ortopedia en el servicio de consulta externa el paciente será definido para:

- Alta: en caso que al paciente se le haya resuelto su patología será dado de alta por la especialidad
- Remisión: si el paciente requiere ser manejado por alguna sub-especialidad se diligencia el formato anexo técnico número 3 y serán dirigidos a la taquilla 7 (central autorizaciones) para que este sea tramitado en la entidad correspondiente.
- Programación cirugía: en caso que el paciente requiera ser programado para un procedimiento quirúrgico ambulatorio, este diligencia el formato anexo técnico número 3 y serán dirigidos a la taquilla 7 (central autorizaciones) para que este sea tramitado en la entidad correspondiente
- Traslado a urgencias: si el paciente requiere manejo intrahospitalario este será trasladado al servicio de urgencias con sus órdenes pertinentes en el sistema SERVINTE y con la orden de traslado de servicio a urgencias.
- Control: En caso que el paciente requiere seguimiento nuevamente por el servicio de ortopedia se diligencia el formato anexo número 3 y serán dirigidos a la taquilla 7 (central autorizaciones) para que este sea tramitado en la entidad correspondiente.

## ATENCIÓN POR GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA

22

Elaboró: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Revisó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia
Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018

 <p>ESSE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PG-01</b>
	<b>MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD</b>	<b>VERSIÓN: 04</b>
		<b>Fecha de elaboración: Abril de 2018</b>
		<b>Página 23 de 32</b>

En la atención por ginecología y obstetricia se tiene un apolítica de priorización para la atención de las maternas donde estas no ingresan a el triage, siempre son valoradas en el servicio de urgencias y tienen atención médica, se velara por la atención humanizada de los pacientes, la oportunidad en la valoración de los mismos con buen sustento académico y humano para llegar a satisfacer la necesidad de nuestros pacientes.

Urgencias: el paciente ingresa en el servicio de urgencias, será valorado por el servicio de ginecología y obstetricia quien realizará la nota y ordenes médicas para iniciar el manejo del motivo de consulta al servicio de urgencias.

Al ser valorado por ginecología y obstetricia en el servicio de urgencias el paciente será definido para:

- Alta: en caso que el manejo sea de forma ambulatoria, o que no requiere otra intervención intrahospitalaria, o que el paciente resuelva su patología
- Hospitalizar: paciente quien requiere manejo intrahospitalario de su patología según el criterio médico. Ya sea para manejo antibiótico, analgésico, o derivar su procedimiento quirúrgico por complicaciones del mismo.
- Cirugía: una vez el paciente al ser valorado, y revisadas las ayudas diagnosticas pertinentes cuando se requieran, este definirá si requiere manejo quirúrgico urgente o emergente según el criterio médico y la condición clínica del paciente, será comentado de forma inmediata a cirugía y se dará prioridad para realizar el procedimiento en este servicio.

Elaboró: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Revisó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia
Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018

 <p>ES.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PG-01</b>
	<b>MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD</b>	<b>VERSIÓN: 04</b>
		<b>Fecha de elaboración: Abril de 2018</b>
		<b>Página 24 de 32</b>

las ecografías serán realizadas por el ginecólogo de turno y serán reportadas y anexadas de inmediato a la historia clínica

Remisión: si el paciente requiere ser valorado por servicio de ginecología y obstetricia tercer nivel de complejidad, por condiciones tales como prematuridad, comorbilidad materna, preeclampsia severa y otras condiciones que a criterio del médico tratante considere no puede ser manejado en nuestra institución incluyendo el concepto de la valoración pre anestésica.

Realizara entonces un anexo técnico nueve y será dirigido al centro regulador para que este realice el tramite pertinente

Al ser valorado por ginecología y obstetricia en el servicio de consulta externa el paciente será definido para:

- Alta: en caso que al paciente se le haya resuelto su patología será dado de alta por la especialidad
- Remisión: si el paciente requiere ser manejado por alguna sub-especialidad se diligencia el formato anexo número 3 y serán dirigidos a la taquilla 7 (central autorizaciones) para que este sea tramitado en la entidad correspondiente.
- Programación cirugía: en caso que el paciente requiera ser programado para un procedimiento quirúrgico ambulatorio este diligencia el formato anexo técnico número 3 y serán dirigidos a la taquilla 7 (central autorizaciones) para que este sea tramitado en la entidad correspondiente.

Elaboró: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Revisó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia
Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018

 <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PG-01</b>
	<b>MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD</b>	<b>VERSIÓN: 04</b>
		<b>Fecha de elaboración: Abril de 2018</b>
		<b>Página 25 de 32</b>

- Traslado a urgencias: si el paciente requiere manejo intrahospitalario este será trasladado al servicio de urgencias con sus órdenes pertinentes en el sistema SERVINTE y con la orden de traslado de servicio a urgencias.
- Control: En caso que el paciente requiere seguimiento nuevamente por el servicio de ginecología y obstetricia se diligencia el formato anexo técnico número 3 y serán dirigidos a la taquilla 7 (central autorizaciones) para que este sea tramitado en la entidad correspondiente.

## ATENCIÓN POR CIRUGÍA GENERAL

En la atención por cirugía general se velará por una atención oportuna y humanizada con un sustento científico y humano para resolver el motivo de consulta de los usuarios y así satisfacer la necesidad de nuestros pacientes

Urgencias: el paciente ingresa en el servicio de urgencias, será valorado por el médico general quien al considerar solicitará una valoración en el sistema SERVINTE. por la especialidad cirugía general, posteriormente el mismo tendrá un plazo de 6 horas para ser valorado en el caso que la solicitud sea preferente, en caso que sea urgente la valoración debe dentro de las primeras dos horas, para lo cual se implementó una ronda a las siete de la mañana posterior una ronda al medio día y posteriormente una ronda a las 7 de la noche.

Al ser valorado por cirugía general en el servicio de urgencias el paciente será definido para:

Elaboró: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Revisó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia
Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018

 <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PG-01</b>
	<b>MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD</b>	<b>VERSIÓN: 04</b>
		<b>Fecha de elaboración: Abril de 2018</b>
		<b>Página 26 de 32</b>

- Alta: en caso que el manejo sea de forma ambulatoria, o que no requiere otra intervención intrahospitalaria o que el paciente resuelva su patología
- Hospitalizar: paciente quien requiere manejo intrahospitalario de su patología según el criterio médico. Ya sea para manejo antibiótico, analgésico, o derivar su procedimiento quirúrgico por complicaciones del mismo en caso que se requiere ayudas diagnosticas estas serán valoradas por el servicio de radiología y tiene un plazo de lectura si es urgente dos horas si es prioritario 24 horas.
- Cirugía: una vez el paciente al ser valorado, y revisadas las ayudas diagnosticas pertinentes este definirá el manejo quirúrgico, este definirá si requiere manejo quirúrgico urgente o emergente según el criterio médico y la condición clínica del paciente, será comentado al servicio de cirugía y se agendará el procedimiento requerido en caso que la prioridad sea emergente este se comentará al servicio y se realizará el traslado al quirófano de inmediato.

Las ayudas diagnosticas, serán valoradas por el servicio de radiología y tiene un plazo de lectura si es urgente dos horas, si es prioritario 24 horas.

Remisión: si el paciente requiere ser valorado por servicio de cirugía general tercer nivel de complejidad, por condiciones tales como lesiones vasculares, comorbilidades del paciente, requiere unidad de cuidados intensivos o especiales y otras condiciones que a criterio del médico tratante considere no puede ser manejado en nuestra institución incluyendo el concepto de la valoración pre anestésica.

Realizara entonces un anexo técnico nueve y será dirigido al centro regulador para que este realice el tramite pertinente

Elaboró: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Revisó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia
Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018

 <p>ESSE - HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PG-01</b>
	<b>MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD</b>	<b>VERSIÓN: 04</b>
		<b>Fecha de elaboración: Abril de 2018</b>
		<b>Página 27 de 32</b>

Al ser valorado por cirugía general en el servicio de consulta externa el paciente será definido para:

- Alta: en caso que al paciente se le haya resuelto su patología será dado de alta por la especialidad
- Remisión: si el paciente requiere ser manejado por alguna sub-especialidad, o requiera cirugía general de tercer nivel, se diligencia el formato anexo técnico número 3 y serán dirigidos a la taquilla 7 (central autorizaciones) para que este sea tramitado en la entidad correspondiente.
- Programación cirugía: en caso que el paciente requiera ser programado para un procedimiento quirúrgico ambulatorio, esta diligencia el formato anexo técnico número 3 y serán dirigidos a la taquilla 7 (central autorizaciones) para que este sea tramitado en la entidad correspondiente
- Traslado a urgencias: si el paciente requiere manejo intrahospitalario este será trasladado al servicio de urgencias con sus órdenes pertinentes en el sistema SERVINTE y con la orden de traslado de servicio a urgencias.
- Control: En caso que el paciente requiere seguimiento nuevamente por el servicio de Cirugía General se diligencia el formato anexo número 3 y serán dirigidos a la taquilla 7 (central autorizaciones) para que este sea tramitado en la entidad correspondiente.

## ATENCIÓN POR MEDICINA INTERNA

Elaboró: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Revisó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia
Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018

 <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PG-01</b>
	<b>MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD</b>	<b>VERSIÓN: 04</b>
		<b>Fecha de elaboración: Abril de 2018</b>
		<b>Página 28 de 32</b>

En la atención por Medicina Interna se velará por la atención humanizada de los pacientes, la oportunidad en la valoración de los mismos con buen sustento académico y humano para llegar a satisfacer la necesidad de nuestros pacientes.

Urgencias: el paciente ingresa en el servicio de urgencias, será valorado por el médico general quien al considerar solicitará una valoración en el sistema SERVINTE. por la especialidad Medicina Interna, posteriormente el mismo tendrá un plazo de 6 horas para ser valorado en el caso que la solicitud sea preferente, en caso que sea urgente la valoración debe dentro de las primeras dos horas, para lo cual se implementó una ronda a las siete de la mañana posterior una ronda a las tres de la tarde.

**Nota:** si el ingreso es en las horas de la noche el paciente será valorado a las siete de la mañana., si se requiere valoración urgente se debe iniciar proceso de remisión.

Al ser valorado por Medicina Interna en el servicio de urgencias el paciente será definido para:

- Alta: en caso que el manejo sea de forma ambulatoria, o que no requiere otra intervención intrahospitalaria, o que el paciente resuelva su patología
- Hospitalizar: paciente quien requiere manejo intrahospitalario de su patología según el criterio médico. Ya sea para manejo antibiótico, analgésico, o estabilización de su patología de base.

Las ayudas diagnosticas, serán valoradas por el servicio de radiología y tiene un plazo de lectura si es urgente dos horas, si es prioritario 24 horas.

- Remisión: si el paciente requiere ser valorado por servicio de Medicina Interna de tercer nivel de complejidad, se requiere alguna sub especialidad,

Elaboró: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Revisó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia
Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018

 <p>ES.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PG-01</b>
		<b>VERSIÓN: 04</b>
	<b>MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD</b>	<b>Fecha de elaboración: Abril de 2018</b>
		<b>Página 29 de 32</b>

requiere ser manejado en unidad de cuidados intensivos o especiales y otras condiciones que a criterio del médico tratante considere no puede ser manejado en nuestra institución.

Realizara entonces un anexo técnico nueve y será dirigido al centro regulador para que este realice el tramite pertinente.

Al ser valorado por Medicina Interna en el servicio de consulta externa el paciente será definido para:

- Alta: en caso que al paciente se le haya resuelto su patología será dado de alta por la especialidad
- Remisión: si el paciente requiere ser manejado por alguna sub-especialidad se diligencia el formato anexo técnico número 3 y serán dirigidos a la taquilla 7 (central autorizaciones) para que este sea tramitado en la entidad correspondiente.
- Traslado a urgencias: si el paciente requiere manejo intrahospitalario este será trasladado al servicio de urgencias con sus órdenes pertinentes en el sistema SERVINTE y con la orden de traslado de servicio a urgencias.
- Control: En caso que el paciente requiere seguimiento nuevamente por el servicio de Medicina Interna se diligencia el formato anexo número 3 y serán dirigidos a la taquilla 7 (central autorizaciones) para que este sea tramitado en la entidad correspondiente.

## MODELO ATENCIÓN CIRUGÍA VASCULAR

29

Elaboró: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Revisó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia
Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018

 <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PG-01</b>
	<b>MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD</b>	<b>VERSIÓN: 04</b>
		<b>Fecha de elaboración: Abril de 2018</b>
		<b>Página 30 de 32</b>

- Alcance: se realizarán cirugías en pacientes mayores de 15 años de edad, por parte de cirugía vascular, en pacientes que no requieran unidad de cuidados intensivos o especiales y en los cuales se tenga aval posterior a la valoración pre anestésico.
- Procedimiento: los pacientes serán previamente valorados por medicina general, cirugía general u otra especialidad que ordena valoración por cirugía vascular, esta pasara a ser autorizada por la EPS correspondiente ( tramite realizado por la ESE ), luego se programara la cita con cirugía vascular , si es el caso correspondiente se programa procedimiento quirúrgico se solicitara valoración pre anestésica y luego se dispondrá a programar el procedimiento , con una oportunidad no superior a 30 (treinta) días dado que se realizaran brigadas cada 15 (quince) días con posibilidad de aumentar esta si el volumen de pacientes así lo requiere se podrá programar cada 8 días.
- Generalidades: se prestará el servicio de cirugía vascular cada 15 días, en la modalidad de brigadas prestando una atención con calidad humana, oportuna. Las brigadas programadas se dividen en, un día de consulta externa por 8 horas para ver un paciente cada 20 minutos, y otro día de cirugías programadas por 12 horas, durante este tiempo se podrán realizar 5 procedimientos, estos podrán aumentar o disminuir según la complejidad.
- Se tendrá ayudantía quirúrgica según procedimiento a realizar lo cual se determinará con el médico tratante (cirujano vascular).

## MODELO ATENCIÓN CIRUGÍA INFANTIL

30

Elaboró: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Revisó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia
Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018

 <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b>	<b>CÓDIGO: PD-PD-PG-01</b>
	<b>MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD</b>	<b>VERSIÓN: 04</b>
		<b>Fecha de elaboración: Abril de 2018</b>
		<b>Página 31 de 32</b>

**Alcance:** se realizarán cirugías en pacientes hasta los 12 años, por parte de cirugía infantil de esta edad en adelante serán manejados por cirugía general; en pacientes que no requieran unidad de cuidados intensivos o especiales y en los cuales se tenga aval posterior a la valoración pre anestésico.

**Procedimiento:** los pacientes serán previamente valorados por medicina general, pediatría u otra especialidad que ordena valoración por cirugía infantil, esta pasara a ser autorizada por la EPS correspondiente ( tramite realizado por la ESE ), luego se programara la cita con cirugía infantil , si es el caso correspondiente se programa procedimiento quirúrgico se solicitara valoración pre anestésica y luego se dispondrá a programar el procedimiento , con una oportunidad no superior a 30 (treinta) días dado que se realizaran brigadas cada 15 (quince) días con posibilidad de aumentar esta si el volumen de pacientes así lo requiere se podrá programar cada 8 días.

**Generalidades:** se prestará el servicio de cirugía infantil cada 15 días, en la modalidad de brigadas prestando una atención con calidad humana, oportuna. Las brigadas programadas se dividen en, un día de consulta externa por 8 horas para ver un paciente cada 30 minutos, y otro día de cirugías programadas por 12 horas, durante este tiempo se podrán realizar 6 procedimientos, estos podrán aumentar o disminuir según la complejidad.

- Se tendrá ayudantía quirúrgica según procedimiento a realizar lo cual se determinará con el médico tratante (cirujano infantil).

Elaboró: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Revisó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia
Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018

 <p>ES.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<p><b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</b></p>	<p><b>CÓDIGO: PD-PD-PG-01</b></p>
	<p><b>MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 04</b></p>
		<p><b>Fecha de elaboración: Abril de 2018</b></p> <p><b>Página 32 de 32</b></p>

### CONTROL DE CAMBIOS.

<b>Versión</b>	<b>Fecha de aprobación</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Responsable</b>
01	Abril de 2018	Se documenta el modelo.	Jean Carlo Vanegas Rodríguez - Gerente
02	Marzo de 2019	Se actualiza el modelo.	Nallybe Duran Isaza – Subgerente de Calidad Santiago Arboleda Ochoa – Subgerente Científico
03	Junio de 2019	Actualización del modelo.	Nallybe Duran Isaza - Subgerente de Calidad
04	Enero de 2020	Actualización del modelo referente al enfoque diferencial.	Sara Cano Aguinaga – Profesional Apoyo Calidad

Elaboró: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Revisó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez– Gerencia
Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018	Fecha: Abril de 2018