

MODELO DE ATENCIÓN

HOSPITAL MARIO GAITAN YANGUAS DE SOACHA
ESE REGION SALUD SOACHA

RESPONSABLE

ALEXANDRA GONZALEZ MORENO

Gerente

2022



JUSTIFICACIÓN

Desde la iniciativa de la nueva Infraestructura Hospitalaria de Alta Complejidad para la Región Salud Soacha con cobertura para los Municipios de Sibaté, Granada y Soacha, el modelo de atención está orientado en garantizar la atención al usuario y su familia. Elemento clave del marco conceptual del Sistema Obligatorio de Calidad colombiano, orientado en una atención de salud más humana.

Para lograrlo, es imperativo involucrar en todo el proceso al usuario como a su familia, especialmente en la toma de decisiones sobre el cuidado y manejo de la enfermedad. Enfoque diferencial que estará centralizado en el modelo “**Atención Centrada Madre e Hijo**” ya que representará el Hospital público, cabecera de la Región de Salud Soacha en brindar capacidad instalada eficiente para la demanda de servicios ginecobstetricos con atención segura del binomio madre hijo, soportada en procesos estandarizados, adoptados a las directrices nacionales y liderado por talento humano especializado.

Así mismo será líder en los servicios ginecobstetricos de la Región de Salud Soacha, con amplia cobertura de servicios complementarios, programas de prevención y promoción de la salud, aplicando el valor institucional del “Mejoramiento continuo” con el desarrollo y puesta en marcha de la nueva infraestructura hospitalaria, brindando servicios de salud focalizados en sus principios pilares de Humanización, respeto, ética y compromiso (Acuerdo 09 del 29 de abril del 2021).

Integrando además los valores institucionales de calidad, trabajo en equipo y transparencia, proporcionando confianza a nuestros usuarios con satisfacción frente a la atención brindada en instalaciones seguras, amigables con el medio ambiente, modernas y centralizadas en el cumplimiento de los requisitos normativos vigentes, que generan impacto en su familia, la comunidad y los clientes externos.

Además, contará con herramientas estandarizadas que sustentarán las actividades, optimizando los recursos disponibles, minimizando las barreras de acceso para la atención, incorporando avances tecnológicos, mejorando la calidad de nuestros procesos, pero, ante todo, garantizando un servicio oportuno para la población de Soacha, Sibaté y Granada.

Parte de nuestra plataforma estratégica es también las directrices de nuestras políticas institucionales:

Política de Servicio: La institución presta servicios de salud de forma oportuna y pertinente basados en estándares de calidad con un enfoque humanizado, seguro y con compromiso social.

Política de Calidad: El Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha está comprometido a través del mejoramiento continuo en lograr la satisfacción de los usuarios externos, su red de apoyo y usuarios internos, basado en altos estándares de calidad.

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.

Política de Humanización: La E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas, se compromete a implementar la política de atención humanizada, para brindar un servicio con calidez, respeto, amabilidad que responda a las necesidades y expectativas físicas, psicológicas, sociales, emocionales, culturales y espirituales de los usuarios, orientándose al trato digno, respetando los derechos y deberes. Propendiendo a su vez el bienestar de los colaboradores del Hospital.

Política de Gestión del Riesgo: La E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha, se compromete a establecer parámetros y controles de manera sistemática para la gestión integral de los riesgos administrativos, financieros y asistenciales determinando estrategias para la administración del riesgo que prevengan su materialización.

Política de Talento Humano: El Hospital Mario Gaitán Yanguas se compromete a promover el bienestar de sus colaboradores a través del fortalecimiento de los programas de capacitación, seguridad y salud en el trabajo; contribuyendo al desarrollo institucional.

Política Financiera: La Institución 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

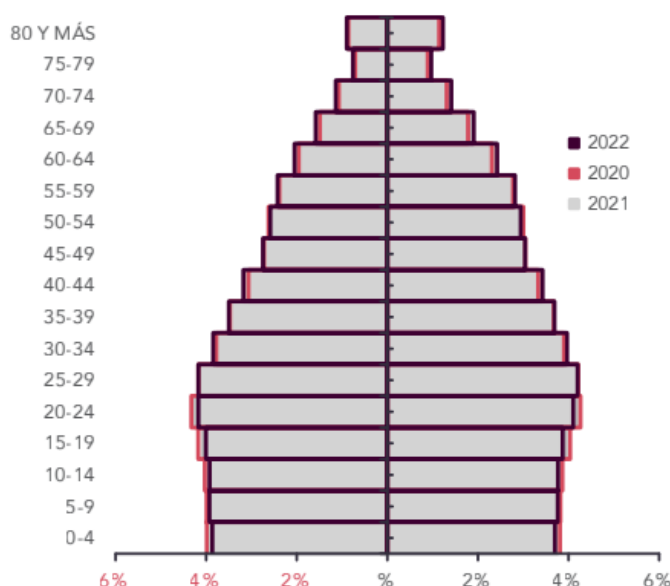
eficiencia, eficacia, razonabilidad y oportunidad en el flujo de información para la óptima prestación de servicios de salud.

Política de TIC's: La E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas se compromete a gestionar los recursos tecnológicos y físicos necesarios 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 ESE, apoyando la prestación de servicios asistenciales de calidad.

De acuerdo a lo anterior la E.S.E Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha reconoce que la atención en salud no se brinda individual, si no por un equipo multidisciplinario que coordina su trabajo diario, mediante acciones comunicativas que nos permiten identificar las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos mediante el apoyo de nuestra estructura organizacional, lo cual nos orienta a desarrollar acciones que minimizan el riesgo durante la prestación de servicios de salud, garantizando en todo momento la seguridad en la atención de los pacientes.

El Ministerio de Salud y Protección Social, cito en Indicadores básicos de Salud 2021, la situación de salud en Colombia bajo la Dirección de Epidemiología y Demografía, ilustrando la pirámide poblacional colombiana del 2020 – 2022 (Ilustración 1.)

Ilustración 1. Pirámide poblacional. Colombia 2020 – 2022



Fuente: Censo Nacional de Población y Vivienda – 2018, Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE, proyecciones de población.

Y consolido los indicadores demográficos nacionales, descritos en la imagen No 1 que reflejan la solides en el modelo de atención dirigido a la población colombiana y dispuesto la Región de Salud Soacha del departamento de Cundinamarca

Imagen No. 1 Indicadores Demográficos

Dinámica de la población (2)	
Tasa global de fecundidad por mujer	1,87
Estimación de nacimientos	764.494
Tasa bruta de natalidad	15
Tasa bruta de mortalidad	6
Estimación de defunciones	315.359
Esperanza de vida al nacer total	76,68
Esperanza de vida al nacer hombres	74
Esperanza de vida al nacer mujeres	80
Tasa de migración neta	1,02

Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE. proyecciones de cambio demográfico (fecundidad, mortalidad, principales indicadores del cambio demográfico)

Soacha es el municipio que tiene la mayor población de la cuenca hidrográfica a la cual pertenece (cuenca alta del río Bogotá y subcuenca del río Soacha) representada con el 26,8 % del total regional, le sigue en su orden Zipaquirá con el 10.3 % y Facatativá con el 9.6 %.

Soacha y Zipaquirá presentan el número de habitantes significativamente mayor dentro del conjunto de los municipios sabaneros, lo que muestra su importancia y peso dentro de los procesos de urbanización del territorio.

De los cinco municipios de la cuenca más urbanizados solo Soacha y Madrid están en el primer grupo de municipios cercanos a Bogotá.

El municipio de Soacha está conformado políticamente por 6 comunas, dos corregimientos y 350 barrios, y está representado población distribuida por rangos de edad (Imagen No 2) y con alta presencia de población desplazada (Imagen No 3), quienes hacen parte de las estrategias de Campañas educativas y comunitarias focalizadas a la promoción y prevención de la salud.

Imagen No 2 Distribución de la población por rangos de edad

Habitantes por territorio

Territorio	Distribución por rangos de edad						Distribución por sexo		Total	% sobre total Mpio.
	<1 año	1-4	5-14	15-44	45-59	>60	No. Hombres	No. Mujeres		
Comuna - Comuna Cuatro - Cazuca	1.490	6.439	18.878	31.486	7.709	3.323	0	0	69.325	17,41
%	2,15	9,29	27,23	45,42	11,12	4,79	0,00	0,00	100	
Comuna - Comuna Dos - Centro	750	3.265	9.785	22.035	6.458	3.254	0	0	45.547	11,44
%	1,65	7,17	21,48	48,38	14,18	7,14	0,00	0,00	100	
Comuna - Comuna Cinco - San Mateo	1.064	4.327	13.280	31.865	9.303	3.577	0	0	63.416	15,92
%	1,68	6,82	20,94	50,25	14,67	5,64	0,00	0,00	100	
Comuna - Comuna Seis - San Humberto	1.326	5.487	15.151	34.197	9.557	4.326	0	0	70.044	17,59
%	1,89	7,83	21,63	48,82	13,64	6,18	0,00	0,00	100	
Comuna - Comuna Tres - La Despensa	1.158	5.001	12.926	28.556	7.058	3.211	0	0	57.920	14,54
%	2,00	8,63	22,32	49,30	12,19	5,54	0,00	0,00	100	
Comuna - Comuna Uno - Compartir	1.693	6.684	18.839	42.468	12.727	4.343	0	0	86.754	21,78
%	1,95	7,70	21,72	48,95	14,67	5,01	0,00	0,00	100	

Fuente: <https://www.alcaldiasoacha.gov.co/NuestroMunicipio/Paginas/Indicador-Poblacion.aspx>

Imagen No 3 Población desplazada: Habitantes en los territorios

Habitantes por territorio

Territorio	Distribución por rangos de edad						Distribución por sexo		Total	% sobre total Mpio.
	<1 año	1-4	5-14	15-44	45-59	>60	No. Hombres	No. Mujeres		
Comuna - Comuna Cuatro - Cazuca	1.490	6.439	18.878	31.486	7.709	3.323	0	0	69.325	17,41
%	2,15	9,29	27,23	45,42	11,12	4,79	0,00	0,00	100	
Comuna - Comuna Dos - Centro	750	3.265	9.785	22.035	6.458	3.254	0	0	45.547	11,44
%	1,65	7,17	21,48	48,38	14,18	7,14	0,00	0,00	100	
Comuna - Comuna Cinco - San Mateo	1.064	4.327	13.280	31.865	9.303	3.577	0	0	63.416	15,92
%	1,68	6,82	20,94	50,25	14,67	5,64	0,00	0,00	100	
Comuna - Comuna Seis - San Humberto	1.326	5.487	15.151	34.197	9.557	4.326	0	0	70.044	17,59
%	1,89	7,83	21,63	48,82	13,64	6,18	0,00	0,00	100	
Comuna - Comuna Tres - La Despensa	1.158	5.001	12.926	28.556	7.058	3.211	0	0	57.920	14,54
%	2,00	8,63	22,32	49,30	12,19	5,54	0,00	0,00	100	
Comuna - Comuna Uno - Compartir	1.693	6.684	18.839	42.468	12.727	4.343	0	0	86.754	21,78
%	1,95	7,70	21,72	48,95	14,67	5,01	0,00	0,00	100	

Fuente: <https://www.alcaldiasoacha.gov.co/NuestroMunicipio/Paginas/Indicador-Poblacion.aspx>

MODELO DE ATENCIÓN

Acorde al direccionamiento estratégico, la Empresa Social del Estado Región Salud Soacha propende un modelo de atención centrada en Madre e hijo, con enfoque integral a través de la articulación de los componentes de la prestación de los servicios de salud, basado en principios y valores institucionales, centrado en el usuario y su familia, con altos estándares de calidad.

Prestando servicios de calidad con trato humanizado, que incluyen los pilares de acreditación: seguridad del paciente, humanización y enfoque de riesgo, mejoramiento continuo, responsabilidad social, cultura organizacional, gestión de la tecnología los cuales buscan la satisfacción en nuestros usuarios y la aplicación de las mejores prácticas en cada uno de los componentes del mapa de procesos (Procesos estratégicos, asistenciales y de apoyo).



PRINCIPIOS GENERALES DEL SISTEMA APLICADO AL MODELO

Los principios orientadores del modelo de atención, se fundamentan en los atributos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, los cuales nos orientan a brindar servicios de salud con calidad y seguridad para nuestros pacientes, todo ello dentro del marco de los derechos y deberes de los usuarios.

ACCESIBILIDAD: Es el grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas independientemente de las posibles limitaciones funcionales que puedan tener.

SEGURIDAD: Es la ausencia de riesgo o también a la confianza en algo o alguien. Sin embargo, el término puede tomar diversos sentidos según el área o campo a la que haga referencia.

Minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso durante el proceso de atención en salud o de mitigar sus consecuencias.

Es un objetivo de la medicina enfatizar en el reporte, análisis y prevención de las fallas de la atención en salud, que con frecuencia son causas de incidentes o eventos adversos.

OPORTUNIDAD: Es una circunstancia favorable o que se da en un momento adecuado u oportuno para hacer algo.

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.

EFICIENCIA: Es una virtud o facultad para lograr un efecto determinado. Es la acción con que se logra este efecto.

Hace referencia al impacto o efecto de una acción llevada a cabo en las mejores condiciones posibles o experimentales.

En nuestro sector hace referencia al impacto o efecto de una acción sobre el nivel de salud o bienestar de la población, llevada a cabo en condiciones óptimas.

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. Se trata de un adjetivo que hace mención a lo perteneciente o correspondiente a algo o a aquello que viene a propósito.

ONTINUIDAD: 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.

PILARES DEL MODELO

Los pilares del modelo son los elementos que soportan la prestación del servicio de salud, basado en el sistema único de acreditación y teniendo en cuenta la atención centrada en el usuario y su familia.

ATENCIÓN CENTRADA EN MADRE E HIJO: Atención integral de la patología gineco-obstétrica durante el ciclo reproductivo, pre - concepcional, concepcional y post - concepcional, así como de las enfermedades del sistema de reproducción de la mujer. Integrado por los siguientes objetivos:

- Brindar la atención integral y especializada a la mujer y la madre en todos sus ciclos de vida por problemas fisiológicos, patológicos, de salud individual o colectiva.
- Promover la salud, prevenir riesgos y daños, proteger y recuperar la salud y rehabilitar las capacidades de la mujer y su pareja, en lo que concierne a su ciclo reproductivo y en el ámbito de su competencia, según las normas y protocolos vigentes.
- Atender las enfermedades propias de los órganos de reproducción de la mujer, en sus aspectos médico y quirúrgico.
- Promover la lactancia materna e incentivar la relación madre-recién nacido.
- Proponer, ejecutar y evaluar protocolos y procedimientos de atención médica gineco-obstétrica, orientados a brindar un servicio eficiente y eficaz.
- Estimular, orientar y monitorear la investigación, en el campo de su competencia, así como apoyar la docencia, en el marco de los convenios correspondientes.
- Asegurar el cumplimiento de las normas de bioseguridad.
- Programar y evaluar la atención ginecológica y obstétrica, para el cumplimiento de los objetivos del Hospital.

SERVICIO DE CALIDAD CON TRATO HUMANIZADO: Como un asunto ético y un proceso orientador, que involucra nuestro objeto misional, el paciente y su entorno familiar, supliendo sus necesidades a nivel físico, emocional, intelectual y social, teniendo en cuenta, entre otros aspectos, las condiciones de privacidad y confidencialidad durante la atención del paciente, la administración de medicamentos en horarios articulados con el reposo de los pacientes, condiciones de silencio, hotelería y confort de la infraestructura física, condiciones locativas y tecnológicas que promuevan atención oportuna y la reducción de esperas, el respeto por el cuerpo del paciente fallecido y el apoyo emocional a sus familiares, así como el desarrollo en todo el personal de salud, de habilidades para la comunicación, comprensión, calidez, actitud de escucha y de diálogo, que permita compartir esperanzas, dificultades con los pacientes.

Todo esto nos permite hacer más amable la atención a nuestros pacientes y prestar servicios de salud dentro del marco de los deberes y los derechos de los pacientes.

SEGURIDAD DEL PACIENTE: Surge como pilar fundamental en todas las estrategias que involucren programas de desarrollo y gestión de la calidad, mediante el trato digno, la confidencialidad, el respeto por nuestros pacientes, la actitud del personal y la capacidad de escucha. Todo esto fortalecido con nuestra la Política y el Programa de Seguridad Institucional, los cuales nos permiten a su vez el análisis y la gestión de los eventos adversos producidos durante el proceso de atención en salud y la gestión de riesgo a través de la articulación de los programas de farmacovigilancia y tecnovigilancia y el apoyo del Proceso de Vigilancia Epidemiológica.

GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA: Mediante la adopción de metodologías de adquisición, previniendo el desbordamiento de los costos que puede producir la compra indiscriminada de alta tecnología y mediante la

realización de esfuerzos en este sentido, para lo cual se hace indispensable la planeación en tecnología mediante un proceso racional de adquisición y utilización que beneficie a los usuarios y al sistema en general.

GESTIÓN DEL RIESGO: Mediante el fortalecimiento del Programa de Seguridad del Paciente, Programa de Tecnovigilancia, Programa de Farmacovigilancia y la participación activa del Proceso de Vigilancia Epidemiológica.

DESCRIPCIÓN MODELO DE SERVICIO

Dentro de los componentes del PMA elaborado para la construcción de la infraestructura hospitalaria en el municipio de Soacha y revisado por la dirección de Desarrollo de Servicios de la Secretaría de Salud del Departamento de Cundinamarca, se identifican dos áreas relacionadas a continuación, que debido a su comportamiento se detalla:

Siendo la unidad administrativa el área del hospital encargada de coordinar las diferentes áreas de atención como son mantenimiento, donde se debe garantizar la continuidad de las operaciones de la institución, mediante la ejecución de los procesos necesarios junto con su respectivo recurso humano calificado y comprometido, tecnología vanguardista e infraestructura óptima:

1. **Direccionamiento Estratégico.** Proceso constituido por las áreas de planeación, calidad mercadeo, gerencia y subgerencias, en las cuales está la necesidad de diseñar, gestionar y garantizar planes, programas y proyectos que contribuyan al objetivo de la plataforma estratégica (Misión, Visión, Objetivos, Principios y valores), con miras de proyectar el desarrollo de la institución y en pro de mejorar la calidad del servicio.
2. **Procesos Misionales.**
 - 2.1. **Gestión de servicios de salud en urgencias.** Proceso encargado de evaluar y diagnosticar las patologías o lesiones que a causa de su gravedad requieran una atención inmediata en todos los usuarios que ingresan a los servicios, mediante una atención integral, cálida, humanizada y confidencial, bajo parámetros de calidad y seguridad del paciente.
 - 2.2. **Gestión de servicios de hospitalización.** Proceso encargado de prestar los servicios hospitalarios y promover la práctica de la lactancia materna desde el momento del parto y la alimentación complementaria adecuada en la consulta de crecimiento y desarrollo y/o servicio de pediatría a todos los usuarios que, por su condición clínica, no pueden ser tratados de manera ambulatoria, mediante una atención integral, cálida, humanizada y confidencial, bajo parámetros de calidad, humanización y seguridad del paciente.
 - 2.3. **Gestión de servicios quirúrgicos.** Proceso encargado de brindar las condiciones óptimas para el desarrollo de los procedimientos quirúrgicos, involucrando alta tecnología, enfocado en la seguridad y atención responsable del paciente, bajo un trato digno de todos los usuarios que requieran la prestación del servicio con intervención quirúrgico.
 - 2.4. **Gestión de Servicios Ambulatorios.** Proceso encargado de satisfacer las necesidades de atención en salud de los usuarios, prestando servicios de promoción y prevención, consulta médica general, consulta especializada y demás servicios ofertados en la institución, por medio de una atención humanizada y confidencial, garantizando la calidad del servicio, continuidad y seguridad del paciente.

Con el fin de garantizar los procesos misionales y la necesidad que abarcan nuestros servicios tanto administrativos como operativos, la institución cuenta con los siguientes procesos y áreas:

3. **Procesos de Apoyo.**
 - 3.1. **Gestión de servicios diagnósticos y terapéuticos.** Proceso basado en la necesidad de prestar servicios, actividades, intervenciones y procedimientos de diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad, tendientes a mantener la salud cumpliendo con los estándares de calidad.
 - 3.2. **Enlace con el usuario, familia y comunidad.** Brindar al usuario, la familia y a la comunidad en

- general, orientación, información y acompañamiento, antes, durante y después de recibir servicios ambulatorios, de hospitalización, quirúrgicos, de urgencias y de apoyo diagnóstico, de tal manera que dichos servicios sean recibidos de manera oportuna y eficaz, por medio de acciones ejecutadas en búsqueda del mejoramiento continuo en torno a la satisfacción de los usuarios, la familia y la comunidad.
- 3.3. **Vigilancia Epidemiológica.** área encargada de identificar, recolectar, analizar y reportar las enfermedades de interés en salud pública, los indicadores y la morbimortalidad presentada en la institución a fin de orientar las acciones de prevención y control de los eventos presentados.
 - 3.4. **Gestión de Talento Humano.** Este proceso tiene la necesidad de apoyar a todas las áreas de la institución, proporcionando oportunamente los requerimientos de recurso humano **entrenado, calificado y comprometido**, para lograr un ambiente de trabajo adecuado, con la finalidad de garantizar la oportunidad y el cumplimiento de nuestras políticas de calidad, seguridad del paciente y humanización.
 - 3.5. **Gestión de la tecnología.** Proceso encargado de garantizar la continuidad de las operaciones de la institución, mediante la intervención técnica relacionada con el soporte técnico y adquisición en lo referente a equipo biomédico del hospital.
 - 3.6. **Gestión TIC's.** Proporcionar herramientas para lograr una atención permanente y segura, permitiendo la creación de contenidos virtuales en temas de salud, con el fin de gestionar la información, agilizar procesos administrativos e interpretar las ayudas diagnósticas, promoviendo la educación continuada y permanente desde cualquier sitio y hora (e-learning).
 - 3.7. **Servicios generales.** encargados de realizar de manera oportuna la limpieza, supervisión de pisos, jardinería, lavandería y transportes para contribuir al buen estado y operatividad de la institución.
 - 3.8. **Almacén.** Esta área está encargada de dotar a las demás áreas y/o servicios que requieren los suministros necesarios para su respectivo funcionamiento, mediante el control de stock de inventarios del Hospital y el área de inventarios quienes se encargan de administrar y gestionar los bienes de larga duración en el hospital.

 - 3.9. **Compras.** Esta área, se encarga de garantizar la ejecución del plan anual de contrataciones, mediante la adquisición oportuna de bienes y servicios para abastecer los requerimientos de los diversos servicios del hospital.
 - 3.10. **Ropa y Lavandería.** En cuanto al área de ropería (proceso externo tercerizado), esta se encarga de gestionar racionalmente la provisión oportuna de prendas textiles que requieren reponer los distintos servicios clínicos y de apoyo. Lo anterior para el caso de lavandería (proceso externo tercerizado), este servicio procesa la ropa sucia y/o contaminada que las áreas han usado, para ser higienizadas y bacteriológicamente desinfectadas. Así mismo, el servicio de ropería garantiza que las prendas se entreguen secas, planchadas y en condiciones físicas aceptables.

ORIGINAL FIRMADO
ALEXANDRA GONZALEZ MORENO

Gerente

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - REGIÓN SALUD SOACHA

Proyectó. Carlos Andrés Bustos Nova – Referente de Planeación
Proyecto. Johana Bolívar Cuellar – Referente de Calidad

