E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

MODELO DE ATENCION EN SALUD

MADELEINE DIAZ FRANCO
GERENTE E. S. E

GUAMAL – MAGDALENA
2025

Contenido

OBJETIVO 3
ALCANCE 3
NORMATIVIDAD RELACIONADA 3
DEFINICIONES 3
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
PRINCIPIOS INSTITUCIONALES 13
MAPA DE PROCESOS 14
ORGANIGRAMA 16
OFERTA DE SERVICIOS DE LA E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL – MAGDALENA 16
PORTAFOLIO DE SERVICIOS 16
CARACTERÍSTICAS DEL MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL, MAGDALENA 17
MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE TIPO AMBULATORIO 19
PROGRAMA DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO A LA SALUD 20
CONSULTA DE MEDICINA GENERAL 22
CONSULTA PRIORITARIA 24
SERVICIO DE ODONTOLOGIA – SALUD ORAL 25
LABORATORIO CLINICO 26
SERVICIOS DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - RAYOS X 28
SERVICIOS DE REHABILITACIÓN 29
FISIOTERAPIA 29
SERVICIO DE PSICOLOGÍA 30

NUTRICIÓN Y DIETÉTICA 31
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
Con el objeto de garantizar la protección de la salud de los usuarios durante las etapas la ES.E. Hospital desarrolla actividades tales como: 39
RECOMENDACIONES PARA EL PERSONAL DE SALUD 40

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.

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.

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

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.

- **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 asilamiento en casa con vigilancia estricta y periódica de una entidad sanitaria. miento 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 esperara 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 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-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 ≥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.

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 el 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 resolutiva, 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 resolutiva, 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 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.

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 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.

PLATAFORMA ESTRATEGICA DE LA E.S.E.

MISIÓN INSTITUCIONAL

Nuestra misión es proporcionar atención médica integral oportuna, a todos los ciudadanos del municipio de Guamal - Magdalena, con un enfoque especial en la promoción y prevención de la salud. Llevando a cabo la eficiencia y eficacia, para dar cumpliendo a los estándares de calidad, logrando la máxima satisfacción y seguridad del paciente.

VISIÓN INSTITUCIONAL

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen para el 2028 se visualiza como un líder de excelencia en atención médica, con un modelo de gestión humanizado, seguro e integral. Como prestador primario al posicionarse en el cumplimiento más alto de estándares de calidad. Contribuyendo al mejoramiento de la salud y bienestar de los clientes internos y externos.

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:

- **INNOVACIÓN**: Es la capacidad del hospital para implementar nuevas ideas, tecnologías y procesos que mejoren la calidad de los servicios de salud, optimicen la atención al paciente y se adapten a las demandas cambiantes del sector. Este valor impulsa el progreso constante, fomenta la creatividad y asegura que la institución se mantenga a la vanguardia en el cuidado médico.

- **INCLUSIÓN**: Compromiso del hospital con la equidad y el respeto a la diversidad, garantizando que todas las personas, independientemente de su origen, condición social, género, religión, discapacidad u otras características, recibirán atención médica de calidad en un entorno accesible, respetuoso y libre de discriminación.

- **SOSTENIBILIDAD**: El compromiso del hospital de gestionar sus recursos de manera responsable, equilibrando las necesidades actuales con la protección del medio ambiente y el bienestar de las generaciones futuras. Esto incluye implementar prácticas ecológicas, optimizar el uso de energía y materiales, y garantizar la viabilidad económica y social de los servicios de la ese.

- **RESPONSABILIDAD SOCIAL**: El compromiso del hospital de contribuir al desarrollo integral de la comunidad, más allá de la atención médica, a través de acciones que promuevan el bienestar social, la educación en salud, la prevención de enfermedades y el apoyo a poblaciones vulnerables. Este valor refleja la ética de la institución en generar un impacto positivo y sostenible en el entorno social en el que opera.

- **COMPETITIVIDAD**: La capacidad del hospital para destacarse en el sector de la salud mediante la excelencia en sus servicios, la implementación de tecnologías avanzadas, la mejora continua de sus procesos y la formación de un equipo humano altamente calificado. Este valor garantiza que la institución se mantenga a la vanguardia, ofreciendo soluciones innovadoras y de calidad que satisfagan las necesidades de los pacientes y superen sus expectativas.

- **SEGURIDAD**: Hace referencia a la creación de un entorno seguro tanto para los pacientes como para los empleados del hospital. Implica la adopción de protocolos para prevenir errores médicos, infecciones y accidentes, garantizando la protección y el bienestar de todos los involucrados.

- **EXCELENCIA**: es el compromiso de proporcionar una atención sanitaria de la más alta calidad, de manera eficiente, ética y compasiva, utilizando las mejores prácticas médicas y las tecnologías más avanzadas. Se basa en un enfoque integral que abarca desde la gestión administrativa hasta la atención directa al paciente, promoviendo siempre la mejora continua.

- **ÉTICA**: el conjunto de valores y principios que orientan las acciones y decisiones dentro de un hospital, asegurando que se actúe con justicia, integridad, respeto por los derechos humanos, y en cumplimiento con las leyes y regulaciones vigentes. La ética médica y hospitalaria se enfoca especialmente en el respeto a la autonomía del paciente, la confidencialidad, la justicia y el cuidado compasivo, todo dentro de un marco de responsabilidad profesional.

- **HUMANIDAD**: un valor esencial que va más allá del tratamiento técnico de enfermedades, reconociendo que los pacientes son seres humanos con necesidades emocionales, sociales y espirituales. La humanidad en la atención hospitalaria se refleja

en la empatía, el respeto, la dignidad y el apoyo emocional brindado a cada paciente. Este enfoque integral no solo mejora la calidad del cuidado, sino que también promueve la recuperación, la confianza y el bienestar general del paciente y sus seres queridos.

- **COLABORACIÓN**: es fundamental para ofrecer atención de calidad y eficaz. Implica que todos los miembros del equipo de salud trabajen de manera conjunta, compartiendo información, respetándose mutuamente y coordinando esfuerzos para brindar la mejor atención posible a los pacientes. Esta cooperación no solo mejora la calidad de los cuidados y los resultados clínicos, sino que también crea un ambiente de trabajo más positivo y eficiente, y favorece una experiencia del paciente más satisfactoria y segura.

- **RESPONSABILIDAD**: es un valor fundamental que asegura que cada miembro del equipo de salud y del personal hospitalario cumpla con sus deberes de manera profesional, ética y eficiente. Va más allá de la acción individual e incluye la rendición de cuentas tanto ante los pacientes como ante la institución hospitalaria.

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

- **CALIDAD**: La calidad en la atención hospitalaria se refiere a la entrega de servicios de salud de alta calidad que sean eficaces, eficientes, seguras, accesibles y centrados en el paciente. Implica no solo cumplir con los estándares médicos, sino también asegurar una experiencia positiva para el paciente.

- **OPORTUNIDAD**: garantizar que los pacientes reciban la atención médica adecuada en el momento adecuado, lo que puede ser crucial para la prevención de enfermedades graves, la mejora de los resultados clínicos y la satisfacción del paciente.

- **INTEGRALIDAD**: segura una atención completa, coordinada y centrada en el paciente, considerando todas las dimensiones de su salud, desde lo físico hasta lo psicológico y social. Este enfoque tiene como objetivo ofrecer un tratamiento adecuado, personalizado y continuo, promoviendo la prevención, la mejora de la calidad de vida y una recuperación más efectiva.

- **ACCESIBILIDAD**: La accesibilidad se refiere a la capacidad de las personas para obtener atención médica oportuna sin barreras económicas, geográficas, sociales o culturales. Los hospitales deben ser accesibles a toda la población, asegurando que todos los pacientes tengan igual oportunidad de recibir atención adecuada.

- **EFECTIVIDAD**: asegura que los tratamientos, cuidados y servicios proporcionados logren los resultados esperados, mejorando la salud del paciente, optimizando los

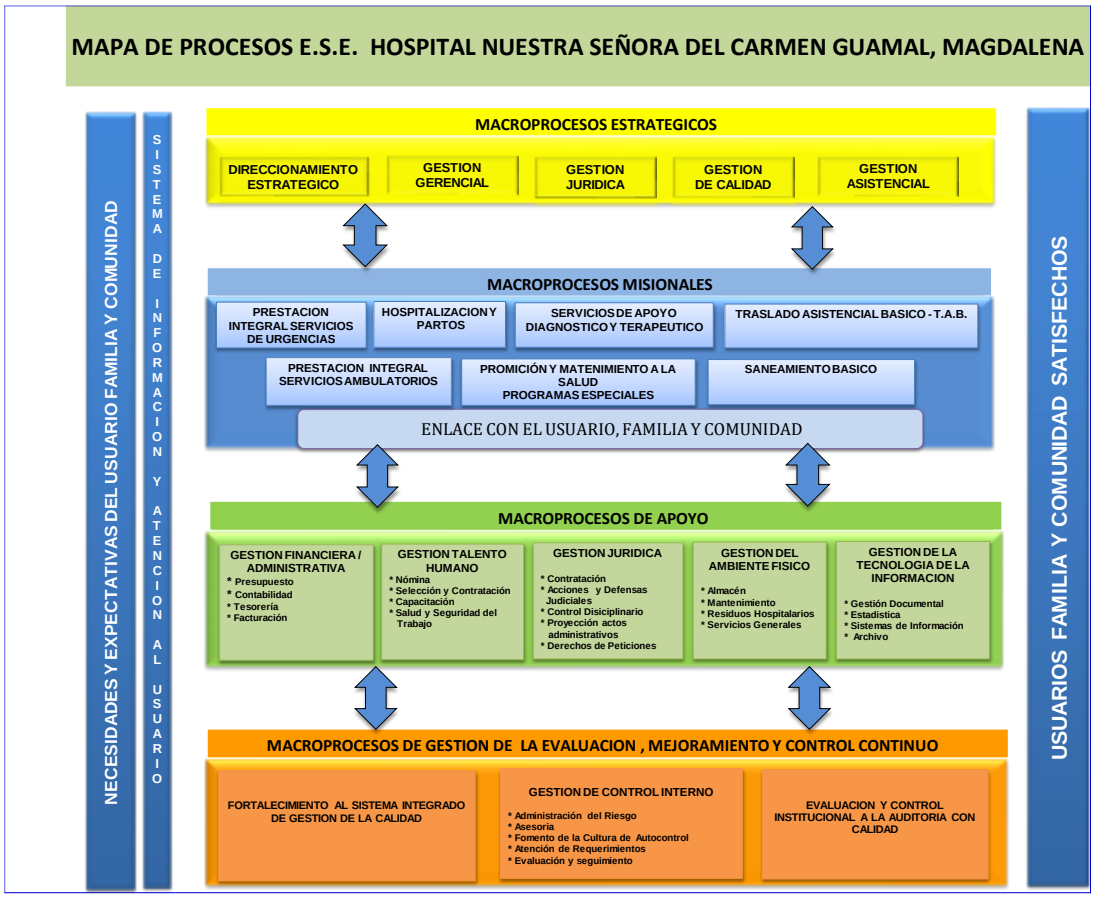
recursos y minimizando complicaciones. Implica la aplicación de prácticas basadas en la evidencia, el uso eficiente de recursos, la atención integral y un enfoque preventivo.

- **EFICIENCIA**: es un principio clave que asegura que los recursos disponibles (humanos, materiales, tecnológicos, financieros) se utilicen de la manera más óptima para alcanzar los mejores resultados en la salud de los pacientes, sin desperdiciar tiempo ni costos. Implica mejorar los procesos, reducir tiempos de espera, utilizar la tecnología para automatizar tareas, y aplicar un enfoque preventivo.

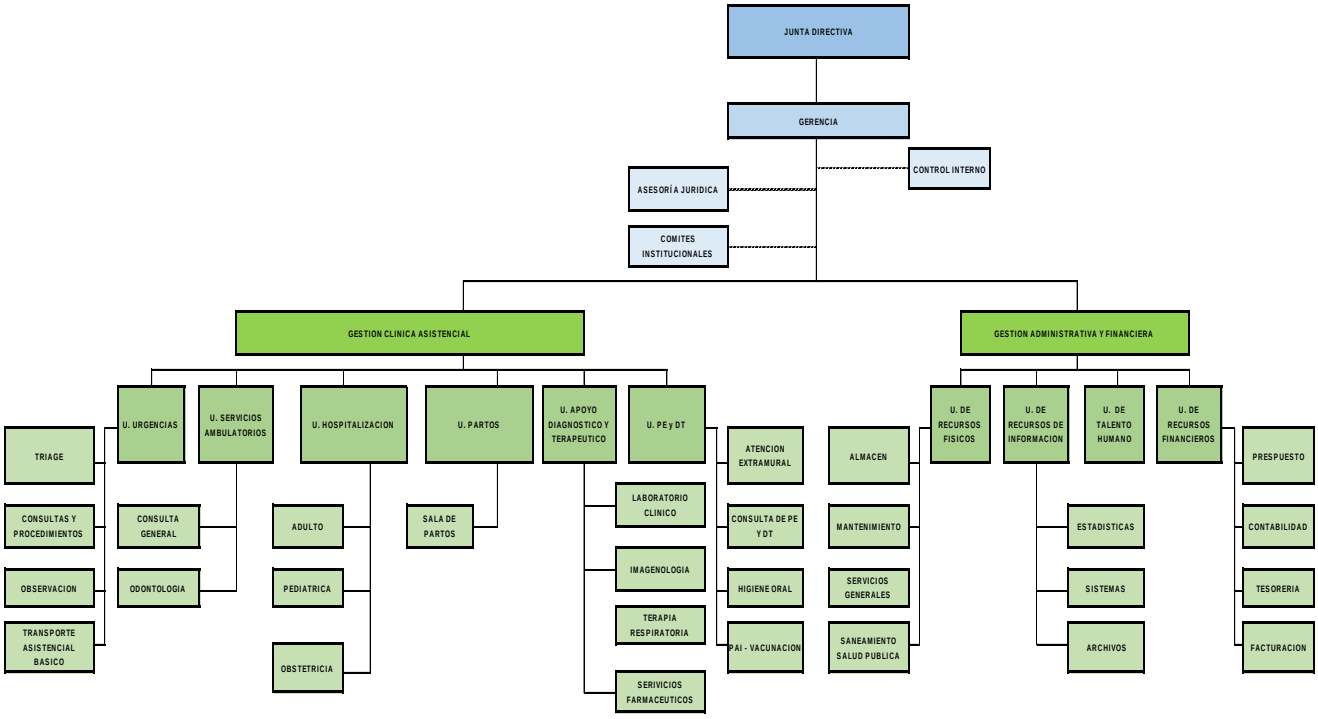
- **HUMANIZACIÓN**: implica un enfoque integral que pone al paciente en el centro de la atención, respetando su dignidad, sus emociones, sus valores y sus necesidades individuales. Involucra un trato respetuoso, empático y compasivo, y promueve un ambiente de confianza, donde tanto los pacientes como sus familias se sienten apoyados en todas las dimensiones

- **CONFIANZA**: Entregaremos esperanza y seguridad en nuestro actuar.

MAPA DE PROCESOS


MAPA DE PROCESOS E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN GUAMAL, MAGDALENA
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL USUARIO FAMILIA Y COMUNIDAD
SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
MACROPROCESOS ESTRATEGICOS
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
GESTION GERENCIAL
GESTION JURIDICA
GESTION DE CALIDAD
GESTION ASISTENCIAL
MACROPROCESOS MISIONALES
PRESTACION INTEGRAL SERVICIOS DE URGENCIAS
HOSPITALIZACION Y PARTOS
SERVICIOS DE APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO
TRASLADO ASISTENCIAL BASICO - T.A.B.
PRESTACION INTEGRAL SERVICIOS AMBULATORIOS
PROMICIÓN Y MATENIMIENTO A LA SALUD PROGRAMAS ESPECIALES
SANEAMIENTO BASICO
ENLACE CON EL USUARIO, FAMILIA Y COMUNIDAD
MACROPROCESOS DE APOYO
GESTION FINANCIERA / ADMINISTRATIVA
* Presupuesto
* Contabilidad
* Tesorería
* Facturación
GESTION TALENTO HUMANO
* Nómina
* Selección y Contratación
* Capacitación
* Salud y Seguridad del Trabajo
GESTION JURIDICA
* Contratación
* Acciones y Defensas Judiciales
* Control Disciplinario
* Proyección actos administrativos
* Derechos de Peticiones
GESTION DEL AMBIENTE FISICO
* Almacén
* Mantenimiento
* Residuos Hospitalarios
* Servicios Generales
GESTION DE LA TECNOLOGIA DE LA INFORMACION
* Gestión Documental
* Estadistica
* Sistemas de Información
* Archivo
MACROPROCESOS DE GESTION DE LA EVALUACION , MEJORAMIENTO Y CONTROL CONTINUO
FORTALECIMIENTO AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD
GESTION DE CONTROL INTERNO
* Administración del Riesgo
* Asesoria
* Fomento de la Cultura de Autocontrol
* Atención de Requerimientos
* Evaluación y seguimiento
EVALUACION Y CONTROL INSTITUCIONAL A LA AUDITORIA CON CALIDAD
USUARIOS FAMILIA Y COMUNIDAD SATISFECHOS

ORGANIGRAMA



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 27 de diciembre de 2024, se encuentra habilitada para prestar los servicios declarados en el formulario de inscripción, con los siguientes datos generales.

GRUPO DEL SERVICIO	COD SER	NOMBRE SERVICIO
INTERNACIÓN	129	Hospitalización adultos
INTERNACIÓN	130	Hospitalización pediátrica
CONSULTA EXTERNA	312	Enfermería
CONSULTA EXTERNA	328	Medicina general
CONSULTA EXTERNA	333	Nutrición dietética
CONSULTA EXTERNA	324	Odontología general
CONSULTA EXTERNA	344	Psicología
CONSULTA EXTERNA	420	Vacunación
ATENCIÓN INMEDIATA	1102	Urgencias
ATENCIÓN INMEDIATA	1103	Transporte asistencial básico
ATENCIÓN INMEDIATA	1101	Atención del parto
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	706	Laboratorio clínico
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	712	Toma de muestras de laboratorio clínico
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	714	Servicio farmacéutico
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	729	Terapia respiratoria
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	739	Fisioterapia
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	744	Imágenes diagnosticas – ionizantes
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	749	Tamización de cáncer de cuello uterino

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 riego 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.*

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

MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE TIPO AMBULATORIO



Dentro de la atención ambulatoria se ofertan los siguientes servicios:

PROGRAMA DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO A LA SALUD



El modelo de atención para los Programas de Promoción y Mantenimiento a la Salud 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 Registraduria 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 inicien en 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 las rutas de promoción y mantenimiento a la salud como las ruta materno perinatal se llevan a cabo de dos formas, que son: intramural y extramural. Para la ejecución de las actividades extramurales se cuenta con dos equipos del **PROGRAMA MÉDICO EN TU CASA** los cuales son cuatro médicos generales, una higienista oral, dos enfermeras jefes, 17 promotoras de salud ubicadas en los diferentes corregimientos; la salida extramural se realizará previa programación y notificación de dicha programación.



Medico en zona rural, corregimiento de Urquijo



Jefe de enfermería en zona rural, corregimiento de Urquijo





Medico en zona rural, llegando a la casa de nuestros pacientes	

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 vallan 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.

CONSULTA DE MEDICINA GENERAL



Se solicita de manera WhatsApp en la línea 316 9609827 en el horario de 7:00 a 11:00 am, y de igual manera la asignación de citas se pueden realizar de manera presencial en

las instalaciones de la entidad; las cuales se asignaran 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 informaran 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, derivación a los servicios de fisioterapia, psicología, nutrición 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 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 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.

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 odontológica de tipo intramural y extramural
- ✓ 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*
- *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 paciente podrá llegar a las instalaciones de la entidad hospitalaria y con su orden médica presentarla y se le realizaran los exámenes, los cuales tiene un horario de atención de 6:00 a 9:00.

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 6:00 a 9:00 am. Y entrega de resultados de laboratorio son el mismo día con un horario de 2:00 a 4:00 pm. Para pacientes ambulatorios.

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.

SERVICIOS DE REHABILITACIÓN

Los servicios de rehabilitación de baja complejidad se definen como una propuesta de procesos de rehabilitación orientados a la promoción, recuperación y mantenimiento del funcionamiento de las personas, además de acciones para la prevención de enfermedades o complicaciones derivadas de las alteraciones en salud. Todo ello, a partir del desarrollo de acciones integrales en salud, que implican la articulación de atenciones individuales y colectivas en el entorno familiar y comunitario, en el marco de la Atención Primaria en Salud.

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.

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 8:00 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, 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.

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.

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.

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 prestaran 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 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 habilitas 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.

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.

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).

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.

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.

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 anti trámite.

CARACTERISTICA	SERVICIO	FRECUENCIA	ZONA URBANA	ZONA RURAL
Oportunidad	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 y recién nacido	24 horas	De inmediato	De inmediato

	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
Accesibilidad	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
Satisfacción	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
Satisfacción	Quejas y Reclamos	Cada vez que se presente	100% de reclamos y quejas resueltas	100% de reclamos y quejas resueltas

Proyectado por:

OMAR MEDINA RAMÍREZ
Técnico área de la salud - Calidad
02-ABRIL-2025

Revisó y Aprobó:

MADELEINE DIAZ FRANCO
Gerente E.S.E.
02-ABRIL-2025

"GERENCIA GENERAL"

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

02-ABRIL-2025
21-MAYO-2024
26-MAYO-2023
03-NOVIEMBRE- 2022
08-JUNIO- 2021
02-SEPTIEMBRE-2020
23-NOVIEMBRE-2017