

MODELO DE ATENCIÓN **E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO**



ACTUALIZADO POR: Katia Marcela Mier González	REVISADO POR: Julieth Herazo A	APROBADO POR: Luis Eduardo Ospino Arrieta
CARGO: Profesional de Calidad ESE HRMM	CARGO: Coordinadora Enfermería ESE HRMM	CARGO: Subgerente Científico ESE HRMM

	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT-006
	Versión: 011 Fecha de Emisión:30/04/2025	

Contenido

MODELO DE ATENCIÓN.....	1
ESE. HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO	1
INTRODUCCION	3
2. MARCO LEGAL.....	4
3. DEFINICIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD.....	4
3.1. OBJETIVO DEL MODELO.....	5
3.2. CARACTERÍSTICAS DEL MODELO	5
3.3. ELEMENTOS DEL MODELO.....	5
4. COMPONENTES Y ESTRATEGIAS DEL MODELO.....	¡Error! Marcador no definido.6
5.1. PROPOSITO PRINCIPAL DEL MODELO HUMANO DE ATENCIÓN EN SALUD DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO	7¡Error! Marcador no definido.
5.2. CRITERIO DE VALOR DEL MODELO	8¡Error! Marcador no definido.
6. DESCRIPCION DE SERVICIOS.....	9
ESE HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO	10
6.2MISIÓN	11
6.3VISIÓN	11
6.4 MODELO DE ATENCIÓN E.S.E. HRMM	12
7. COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	12
7.1CONSULTA EXTERNA:	112
7.1.2 SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA Los servicios ambulatorios cuentan con.....	13
7.2 ESPECIALIDADES QUIRÚRGICAS.	16
7.3 INTERNACION.	17
7.3.1 Infraestructura física:	17
7.3.1SERVICIOS INTERNACION:	18
Capacidad Instalada-Camas:.....	18
☐ 12 camas Pediátricas.....	18
☐ 10 camas Cuidado Básico Neonatal.....	18
☐ 46 camas adultos	18
☐ Incubadoras (3 fijas, 1 de transporte y 1 térmica).....	18
TOTAL 73 CAMAS	18
8.1 LABORATORIO CLINICO	20
8.2 . IMAGENOLOGIA.....	22
9. ATENCION INMEDIATA.....	25
9.1 SERVICIO DE TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO Y MEDICALIZADO.....	25
9.2 ATENCION DEL PARTO.....	25
9.3 URGENCIAS.....	27
10. INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU.....	28
11. RUTA BASICA DE ATENCION HRMM.....	26
11.1 RUTA ATENCION CONSULTA EXTERNA.....	27
11.2 RUTA DEATENCION DE URGENCIAS.....	28
12. RUTA PMS Y RUTA MPN.....	28
13. DESPLIEGUE DEL MODELO DE ATENCION ESE	33
14. MODELO DE MEJORAMIENTO PARA LA CALIDAD	34

	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT-006
	Versión: 011 Fecha de Emisión:30/04/2025	

1. INTRODUCCIÓN

El establecimiento de un nuevo Sistema de Servicios de Salud ha generado, en el municipio de Barrancabermeja, la necesidad de conceptualizar y ejecutar cambios sustanciales en la organización y el desarrollo de la atención de salud individual y colectiva. Estos cambios, nos llevan a laborar con una concepción de integralidad del proceso de atención de la salud, hay que tener en cuenta la relación con el medio ambiente biofísico, geográfico, geopolítico, social, cultural, religioso, donde interactúa el ser humano.

Con este propósito, la ESE HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO busca llegar a cada uno de los hogares de la población de Barrancabermeja y su área de influencia, con acciones orientadas a solucionar sus problemas de salud de acuerdo con el nivel de mediana complejidad con las especialidades de Medicina Interna, Neurocirugía, gastroenterología, oftalmología, optometría Ginecobstetricia, Cirugía, Anestesia, Pediatría y Ortopedia. Además, presta el servicio de urgencias, rehabilitación física y nutrición.

Con la transformación de la ESE HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO, como institución de referencia para un grupo poblacional amplio, que incluyen y convergen varios departamentos, caso de Bolívar, Antioquia y Cesar, además de la población de la provincia Yariguies, nos obliga a tener como punto de partida el modelo de atención que rige a la institución, con miras a prestar un servicio con calidad, eficacia y eficiencia.

En el modelo actual de prestación de servicios de salud, los recursos disponibles para la atención de la población pobre vulnerable no asegurada son limitados, la oferta de servicios de salud pública en nuestro municipio tiene déficit de recursos financieros para cubrir los costos de personal, físicos, tecnológicos y que hacen necesario replantear la política de prestación de servicios de salud con enfoque preventivo, que permita control del riesgo, ampliación de cobertura, el mejoramiento en los servicios de salud, mayor oportunidad, mayor accesibilidad y calidad en los servicios, focalización de los recursos, fortalecimiento del sistema de referencia y contra referencia y mayor participación social de la comunidad, dentro de un marco de equidad y eficiencia.

El presente modelo muestra la actividad diaria en la ESE HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO, percibiéndose la necesidad de teorizarlo con el fin de obtener una mayor estandarización de actividades, la optimización de los recursos disponibles, la minimización de barreras de acceso a la atención, el mejoramiento continuo del proceso de atención, así como la generación de información sistemática y continua para la toma de decisiones en diferentes niveles de la prestación de servicios.

	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT-006
	Versión: 011 Fecha de Emisión: 30/04/2025	

1. MARCO LEGAL

-  La ley 100 de 1993, en su artículo 165 establece que: “El Ministerio de Salud definirá el plan atención básica que complemente las acciones previstas en el plan obligatorio de salud (POS) de esta ley y las acciones de saneamiento ambiental. Por lo anterior se expide la resolución 4288 de noviembre de 1996 donde se dice que el plan de atención básica es un conjunto de actividades, intervenciones y procedimientos de promoción en salud, prevención de la enfermedad, vigilancia en salud pública y control de factores de riesgo dirigidos a la colectividad. La Constitución Política de Colombia de 1991, determina en su artículo 376 que: “el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida, de la población son finalidades sociales del Estado”, y que “será objetivo fundamental de su actividad la solución de las necesidades insatisfechas de salud, de educación, de saneamiento ambiental y de agua potable”
-  El Decreto 3039 de 2007 define el Plan Territorial de Salud Pública que enmarca las acciones de responsabilidad de los Departamentos y Municipios y la Resolución 425 de 2008 establece la metodología y los lineamientos para la elaboración, seguimiento, evaluación y control del Plan de Salud Territorial y el Plan de Salud Pública.
-  El Decreto 4747 del 2007 del Ministerio de la Protección Social que regula las relaciones entre los prestadores de los servicios de salud (IPS) y las entidades responsables del pago de los servicios de salud (EPS), estableció como requisito mínimo para la negociación, la formulación de un modelo de prestación de servicios de la IPS.
-  El Acuerdo 117 de 1998 definió las responsabilidades de los aseguradores y prestadores de servicios de salud frente a las acciones de promoción y prevención reglamentadas por la Resoluciones 0412 y 3384 de 2000.
-  El artículo 49 determina que “la atención de la salud y el saneamiento ambiental, son servicios públicos a cargo del Estado”, y que se debe “garantizar a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud”, sin dejar de lado que “toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad”.
-  El artículo 79 se refiere al derecho de todas las personas a gozar de un ambiente sano, para lo cual la ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarla.

2. DEFINICIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD

Es una estrategia diseñada por la ESE HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO acorde con su capacidad de infraestructura física, dotación, recurso humano, tecnológico y suficiencia económica, dentro la red nacional de salud, de atención en salud de mediana complejidad, para cumplirle a las aseguradoras y al usuario, de acuerdo a un plan de beneficios acordados, entre el asegurado y la aseguradora y entre ésta con la ESE HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO a través de un contrato, acorde a las leyes y las normas que la regulan.

	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT-006
	Versión: 011 Fecha de Emisión:30/04/2025	

3.1. Objetivo del modelo

-  Establecer un modelo organizacional de atención en salud, que garantice la integralidad del proceso de atención del paciente, en el marco del proceso de sistema obligatorio de la garantía de la calidad en salud.
-  Definir puntos de control en el desarrollo del modelo de atención que permita establecer acciones de mejoramiento continuo institucional.

3.2. Características del modelo

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

- **Continuidad:** Es la prestación de los servicios mediante una secuencia lógica y racional de actividades sin interrupciones.
- **Oportunidad:** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.
- **Pertinencia:** Es el grado de aplicación de los conocimientos médicos y la tecnología disponible de acuerdo con la evidencia científica.
- **Accesibilidad:** Facilidad con que el usuario puede ingresar a la institución y así obtener los cuidados médicos, a pesar de las barreras que se presenten (económicas, geográficas, administrativas y de la organización).
- **Seguridad:** Es el conjunto de elementos que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.
- **Efectividad:** Es el grado en que la prestación de los servicios alcanza los resultados esperados.
- **Eficiencia:** Uso racional de los recursos disponibles para la atención el resultado esperado.
- **Satisfacción del Usuario:** Grado de cumplimiento de las expectativas de los mismos, frente a la atención recibida y los resultados obtenidos.

3.3. Elementos del modelo

El Modelo de Atención de Salud de la ESE HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO., considera relevante tener en cuenta los siguientes elementos:

-  **COBERTURA Y ACCESO UNIVERSAL:** Recursos suficientes para cubrir a la población, fomentando la equidad y la promoción de la salud, eliminando las barreras de acceso, promoviendo la capacidad para obtener los servicios personales de salud que son necesarios, accesibles, convenientes, aceptables y eficaces de una manera oportuna.



Figura No. 1. Deberes y derechos de los usuarios.

ATENCIÓN INTEGRADA, INTEGRAL Y CONTINUA: Servicios suficientes para las necesidades de toda la población, incluidos los servicios de promoción y prevención, curación y rehabilitación, así como la coordinación entre todas las partes del sistema de salud, como la red y las aseguradoras.

ATENCIÓN APROPIADA: Enfoque en la persona como un todo, no centrado en las enfermedades.

EQUIDAD: Reducir los efectos negativos de las inequidades sociales en salud.

ENFASIS EN ATENCIÓN PRIMARIA: Promover la educación en salud, la consejería, y los enfoques basados en políticas que mejoren la calidad de vida de las personas.

ORIENTACIÓN FAMILIAR Y COMUNITARIA: Enfoques poblacionales, con la familia y la comunidad como el foco primario (no sólo las necesidades individuales).

RECURSOS ADECUADOS Y SOSTENIBLES: Las instalaciones, el personal, el equipamiento, los suministros, los medicamentos, los presupuestos operativos, son necesarios para proporcionar una atención integrada y de alta calidad.

ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN ÓPTIMAS: Un organigrama que llene las necesidades administrativas y asistenciales para cumplimiento de la misión.

ACCIONES INTERSECTORIALES: Vínculos entre las organizaciones municipales en pro de la salud de la comunidad de su área de influencia.

	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT-006
	Versión: 011 Fecha de Emisión: 30/04/2025	



Figura No. 2 Política de Seguridad del Paciente, Fuente: Direccionamiento Estratégico

4. COMPONENTES Y ESTRATEGIAS DEL MODELO

Para hacer entendible y didáctico la implementación del Modelo de Atención, se han organizado los elementos del modelo en forma de componentes, existen dos formas de componentes para la Prestación y para la Gestión. Los componentes para la Gestión se enumeran según las disposiciones generales del Plan nacional de salud Pública, aplicado a las características de la localidad.

La ESE Hospital Regional del Magdalena Medio se adapta al marco general regulatorio; por tanto, tiene en cuenta la Ley 1751 de 2015, "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones" artículo 2, establece la salud como un derecho fundamental por tanto autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo que incluye el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud, asistiendo al Estado la responsabilidad de adoptar las políticas para asegurar la igualdad de trato, de oportunidades en el acceso a las actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación para todos y cada uno de los habitantes del territorio y que la prestación como es un servicio público esencial obligatorio, se ejecuta bajo la indelegable dirección, supervisión, organización, regulación, coordinación y control del Estado.

5. OBJETIVO

- Garantizar el derecho efectivo a la salud de toda la población de Barrancabermeja y su área de influencia.
- Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida, preservándola de los intereses del mercado.
- Garantizar la atención en salud con calidad, de forma universal, equitativa, humanizada, fortaleciendo la prevención y promoción de entornos saludables, para mejorar el bienestar de

	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT-006
	Versión: 011 Fecha de Emisión:30/04/2025	

la población.

4.1 Objetivos Específicos:

- Mejorar la disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad, calidad y calidez de la atención en salud en la ESE HRMM.
- Ordenar los componentes de la atención en salud a partir del reconocimiento de las necesidades de la población del territorio de Barrancabermeja y su área de influencia.
- Articular e integrar la respuesta de los diferentes actores para el mejoramiento de la salud de la población de referencia del Hospital.
- Fomentar la participación social para toma de decisiones en salud Lograr un mayor nivel de eficiencia de la inversión en salud y efectividad en los resultados poblacionales.

4.2 Criterios de Valor del modelo:

En la ESE Hospital Regional del Magdalena Medio, trabajamos para brindar servicios de salud oportunos, personalizados, humanizados, integrales y continuos, y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional, con plena participación de la comunidad donde los individuos no son solo objetos de la atención, sino que son participantes en la toma de decisiones sobre su propia salud.

5. DESCRIPCION DE SERVICIOS

La ESE HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO fue creada bajo el Decreto 0041 del 28 de febrero de 2007, como una entidad descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrita a la Secretaría de Salud de Santander.

5.1 Misión:

Somos una empresa prestadora de servicios de salud de mediana complejidad, formadores de educandos, con innovación tecnológica y un talento humano Comprometido con la calidad, la seguridad, el bienestar y la satisfacción de nuestros usuarios y sus familias.

5.2 Visión

En el 2026 seremos el principal Centro de Referencia de tercer III nivel de la región del Magdalena Medio, por la innovación en la prestación de servicios de salud con una atención humanizada y enfocada al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios.

	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT-006
	Versión: 011 Fecha de Emisión:30/04/2025	

5.3 Políticas institucionales.

Política de Seguridad del Paciente:

La ESE HOSPITAL REGIONAL MAGDALENA MEDIO manifiesta su completo interés en la gestión clínica, orientada a la seguridad del paciente y dispone los recursos humanos, tecnológicos, administrativos y financieros, para que los servicios de salud prestados prevengan y minimicen el riesgo del usuario diferente al de su propia patología.

Política de atención humanizada y con enfoque diferencial:

Para la E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO, es una prioridad brindar atención en salud, con un enfoque humanizado, que permitan una relación de empatía, entre el usuario, la familia y el personal de la salud; buscando satisfacer sus necesidades físicas, emocionales y espirituales. Excluimos cualquier forma de maltrato, discriminación, agresión e indiferencia, aplicando los principios de servicio humanizado, seguro, participación comunitaria, equidad y los valores institucionales de respeto, humildad, solidaridad y vocación de servicio. Nuestro compromiso es velar porque nuestros usuarios se sientan dignamente tratados dentro del marco de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes en el proceso de atención integral en salud.

Política de Calidad:

Es política de la E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO, asegurar la accesibilidad, pertinencia y suficiencia de los servicios que presta, potencializando su vocación de servicios, su capacidad tecnológica, financiera y organizacional, en beneficio de la satisfacción de los usuarios, con un talento humano motivado, competente y permanente actitud de servicio, orientado al mejoramiento continuo y la satisfacción de los clientes externos e internos.

Política prestación de servicios de salud:

Para la E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO, el modelo de atención es la forma en la cual dispone sus recursos para brindar servicios de salud seguros y eficientes, centrados en el usuario como ser humano digno. La institución prestara sus servicios tomando las medidas necesarias para garantizar que los servicios prestados sean oportunos, adecuados, cálidos y de excelente calidad, cumpliendo con las reglamentaciones vigentes alrededor de la prestación de servicios de salud.

	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT-006
	Versión: 011 Fecha de Emisión:30/04/2025	

5.4 Modelo de atención ESE Hospital Regional Del Magdalena Medio



Figura No. 3. Modelo de Atención ESE HRMM. Fuente: DireccionamientoEstratégico

	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT-006
	Versión: 011 Fecha de Emisión: 30/04/2025	



DATOS GENERALES

Razón Social: ESE HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

Municipio: Barrancabermeja

NIT: 900.136.865-3

Código Habilitación: 6808100797

Dirección: Carrera 17 No. 57 – 119 Barrio Pueblo Nuevo

Teléfono (60+7) 6010105

Contacto ventanillaunica@esehospitalrmm.gov.co

Página Web: <https://www.esehospitalrmm.gov.co>

Representante legal: Luis Castro Torres

Figura No. 4. Datos generales de ESE HRMM. Fuente: DireccionamientoEstratégico

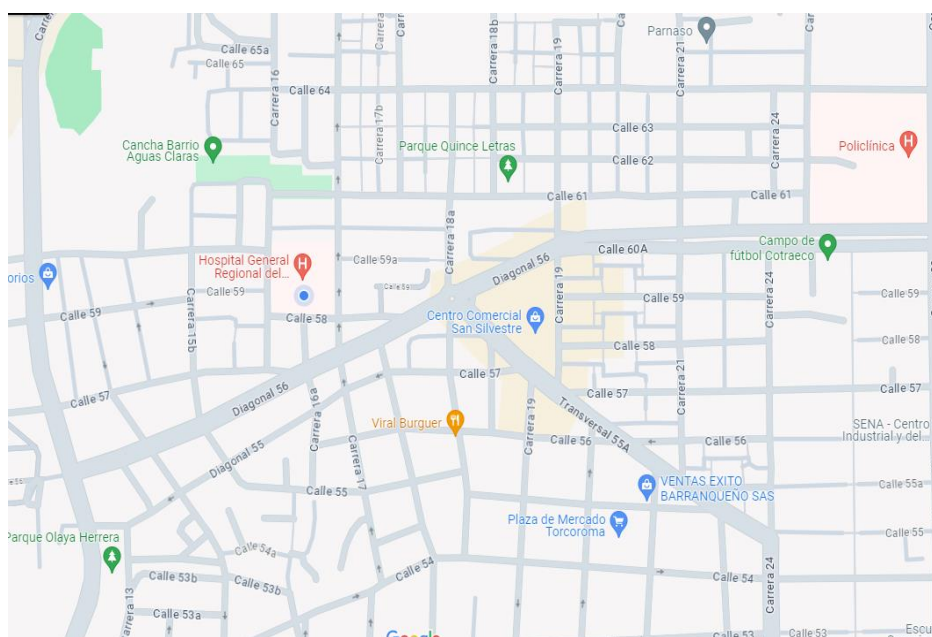


Figura No.5 Mapa Localización ESE HRMM. Fuente: Direccionamiento Estratégico

	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT 006
	Versión: 010 Fecha de Emisión:17/09/2024	

6. COMPONENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

La ESE Hospital Regional del Magdalena Medio abrió sus puertas a la comunidad hace más de diez años. Hoy ofrece servicios de alta calidad, fundamentados en los principios institucionales: respeto, trabajo en equipo, compromiso, responsabilidad, honestidad, tolerancia y solidaridad. Somos la única institución de segundo nivel prestadora de servicios de salud y de naturaleza pública del Magdalena Medio, centro de referencia de patologías de alta complejidad.

Los servicios que dispensamos se detallan a continuación:

6.1 Consulta externa:

Ofrecemos nuestros servicios de consulta externa, garantizando el acceso a la atención que demandan los usuarios afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud, la población pobre no asegurada (PPNA) y particulares de Barrancabermeja y del Magdalena Medio, con protocolos de atención centrados en estándares de calidad, talento humano especializado y equipos de alta tecnología.

6.1.1 Mecanismos de Acceso Generales para la Atención Consulta Externa

Para el acceso a los servicios de consulta externa, es requisito indispensable ser remitido por la entidad responsable de pago (ERP) o la Dirección Territorial de Salud de Santander, Autorizado con orden de servicios por su Entidad Administradora de Planes de Beneficios (EPS o EAPB) para servicios ambulatorios.

Para dicha autorización nuestra institución dispone de personal técnico operativo el cual desarrolla la estrategia de AUTOGESTION, que consta en gestionar ante la EAPB la autorización del servicio en la institución sin que involucre más desplazamientos y más trámites administrativos para el usuario, garantizando así la continuidad en la atención.

Otro mecanismo de acceso es por consulta particular. Requerimiento propio del Usuario. En cualquiera de los casos el usuario deberá solicitar agendamiento de cita previa, WhatsApp (Chat Bot) 3162566235 y presencial de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua

	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT 006
	Versión: 010 Fecha de Emisión:17/09/2024	

Requisitos para presentar:

Orden médica o solicitud de servicio.
Fotocopia del documento de identidad
Autorización en los casos que se requiera (autogestión)
Efectuar copago beneficiarios o recibo de caja para servicios particulares cuando aplique

Los servicios ambulatorios cuentan con:

Horario de atención:

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 10:00 p.m. jornada continua
Programación de agendas adicionales de acuerdo con la demanda.

Recurso Humano:

Médicos generales
Médicos Especialistas
Odontología
Enfermeras
Nutricionista
Psicóloga
Higienista oral
Auxiliares de Enfermería
Personal administrativo y de apoyo.

Infraestructura Física:

El Servicio de Consulta Externa se encuentra ubicado en el primer piso del hospital, dispone de 9 consultorios habilitados, todos debidamente dotados según requerimientos del SUH.

Prioridad en la Atención:

Cuenta con ventanilla preferencial para la atención de Adulto mayores (60 años en adelante), niños, mujeres embarazadas y personas en situación de discapacidad y /o movilidad reducida para prestación de los siguientes servicios.

- Medicina general
- Enfermería
- Anestesia
- Cirugía General
- Medicina Interna
- Ortopedia y Traumatología
- Pediatría
- Ginecología

	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT 006
	Versión: 010 Fecha de Emisión:17/09/2024	

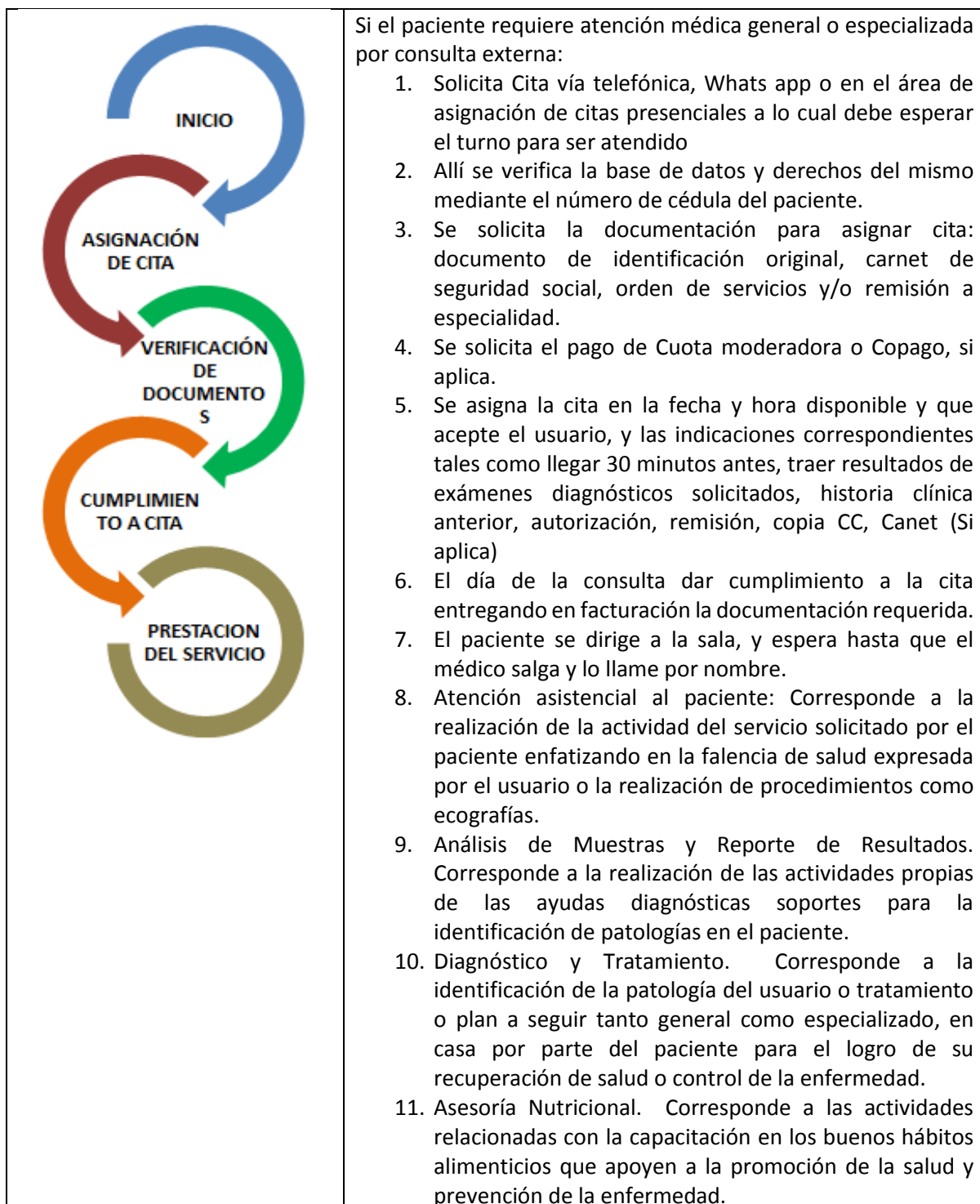
- Obstetricia
- Gastroenterología
- Urología
- Neurocirugía
- Medicina Materno Perinatal
- Psicología
- Trabajo Social
- Nutrición y Dietética
- Medicina General
- Enfermería
- Odontología
- Higienista Oral
- Terapia física y Respiratoria
- Laboratorio clínico
- Fisioterapia

Perfil de Morbilidad del servicio:

HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	I10X	948
SUPERVISION DE EMBARAZO DE ALTO RIESGO, SIN OTRA ESPECIFICACION	Z359	568
LUMBAGO NO ESPECIFICADO	M545	444
DIABETES MELLITUS NO INSULINODEPENDIENTE, SIN MENCIÓN DE COMPLICACION	E119	440
HERNIA INGUINAL UNILATERAL O NO ESPECIFICADA SIN OBSTRUCCION NI GANGRENA	K409	222
HIPERPLASIA DE LA PROSTATA	N40X	196
HERNIA UMBILICAL SIN OBSTRUCCION NI GANGRENA	K429	185
OBESIDAD, NO ESPECIFICADA	E669	141
SINDROME DEL TUNEL CARPIANO	G560	131
CARIES DE LA DENTINA	K021	110

	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT 006
	Versión: 010 Fecha de Emisión:17/09/2024	

El proceso es el siguiente:



	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT 006
	Versión: 010 Fecha de Emisión: 17/09/2024	
	12. Realizar Facturación acorde al servicio prestado realizar paquetes según documentación requerida por la aseguradora y radicar los días establecidos por ésta. Nota: La asignación de la cita se puede hacer de forma telefónica, WS o presencial.	

6.2 Especialidades Quirúrgicas.

La ESE Hospital Regional del Magdalena Medio cuenta con tres quirófanos con la infraestructura física, humana y tecnológica para la práctica de cirugías de mediana y alta complejidad en especialidades que satisfacen buena parte de las necesidades en salud de la población de Barrancabermeja y el Magdalena Medio. Brinda atención quirúrgica ambulatoria en especialidades médicas

Horario de atención:

Programación de cirugía: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Hospitalización: Equipo quirúrgico 24 horas para cirugía general, ortopédica y ginecológica.

Disponibilidad permanente de las especialidades quirúrgicas.

Recurso Humano:

Médicos Especialistas (Cirujano general, ortopedista, ginecobstetra, urólogo, neurocirujano, anestesiólogo).

Médicos Generales

Enfermeras

Instrumentadoras quirúrgicas

Auxiliares de enfermería,

Personal administrativo y de apoyo.

Infraestructura:

El servicio de cirugía se encuentra ubicado en el segundo piso del Hospital, cuenta con 3 Quirófanos, sala de recuperación y central de esterilización.

Prioridad en la atención:

Urgencia vital, quirúrgica hospitalaria, quirúrgica electiva, niños, adulto mayor (60 Años en Adelante) y personas en situación de discapacidad y/o con movilidad reducida.

- Cirugía general.
- Cirugía ginecológica.
- Cirugía Ortopedia
- Cirugía Urológica
- Neurocirugía

	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT 006
	Versión: 010 Fecha de Emisión:17/09/2024	

Mecanismos de acceso generales para la atención de Cirugía programada

Para el acceso a los servicios de cirugía programada, es requisito indispensable ser remitido por la entidad responsable de pago (ERP) o la Dirección Territorial de Salud de Santander, Autorizado con orden de servicios por su Entidad Administradora de Planes de Beneficios (EPS o EAPB) para servicios ambulatorios.

Para dicha autorización nuestra institución dispone de personal técnico operativo el cual desarrolla la estrategia de AUTOGESTION, que consta en gestionar ante la EAPB la autorización del servicio en la institución sin que involucre más desplazamientos y más trámites administrativos para el usuario, garantizando así la continuidad en la atención.

Otro mecanismo de acceso es por particular. Requerimiento propio del Usuario.

En cualquiera de los casos el usuario deberá solicitar agenda miento de la cirugía posterior a la valoración de anestesia y a su vez se dirige al módulo de programación en el cual le expondrán las fechas, requisitos y normas de seguridad para cumplir al ingreso a su cirugía programada.

En estos casos requiere Presentar:

- Documento de identidad
- Soportes de remisión cuando procede de una
- Efectuar copago beneficiarios o recibo de caja para servicios particulares cuando aplique
- Fotocopia del carnet cuando aplique.
- Orden medica quirúrgica
- Historia clínica de solicitud del procedimiento quirúrgico
- Resultados pre quirúrgicos en los casos en que aplique
- Autorización de procedimiento quirúrgico en los casos que aplique (AUTOGESTION)

6.3 Internación

Cuenta con personal médico y asistencial calificado y capacitado, disponible las 24 horas del día, quienes apoyados en equipos biomédicos que cumplen estándares de calidad, brindan excelente servicio y acompañamiento a los pacientes y sus familias durante la estadía en el Hospital.

6.3.1 Infraestructura

Física:

Segundo Piso – Medicina Interna y Cirugía: El servicio cuenta con 22 camas distribuidas en: habitaciones de dos (2) camas, bipersonales y una destinada a aislamiento; Cuentan con la tecnología requerida para la atención adecuada del paciente.

	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT 006
	Versión: 010 Fecha de Emisión:17/09/2024	

Horarios de visita de 10:00 a.m. a 4:00 p.m. (posibilidad de acompañante permanente)

Tercer Piso – Pediatría y neonatal: El servicio cuenta con 12 camas y cunas para pediatría y 10 cunas neonatales además se cuenta con 4 incubadoras; se dispone de una habitación destinada a aislamiento; estas habitaciones disponen con la tecnología requerida para la atención adecuada del paciente. Cuenta con horarios de visita de 10:00 a.m. a 4:00 p.m. y la posibilidad de acompañante permanente.

Tercer Piso - Ginecología: El servicio cuenta con 24 camas bipersonales; igualmente se dispone de una habitación destinada para aislamiento.

Horarios de visita de 10:00 a.m. a 4:00 p.m. (posibilidad de acompañante permanente).

6.3.2 Servicios de Internación

- Cuidado Básico Neonatal - CBN
- Hospitalización Adultos (Medicina Interna y Ginecobstetricia)
- Hospitalización Pediátrica

Capacidad Instalada-Camas:

- 11 camas Pediátricas
- 8 camas Cuidado Básico Neonatal
- 48 camas adultos
- Incubadoras (3 fijas, 1 de transporte y 1 térmica)

TOTAL 72 CAMAS

Mecanismos de acceso generales para la atención internación

- Por remisión de la Entidad Administradora de Planes de Beneficios.
- Por Autogestión de la IPS ante la EPS de la autorización requerida,
- Por remisión del especialista tratante del HRMM de servicio de consulta externa

En estos casos requiere Presentar:

- Documento de identidad
- Soportes de remisión cuando procede de una
- Efectuar copago beneficiarios o recibo de caja para servicios particulares cuando aplique
- Fotocopia del carnet cuando aplique.

	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT 006
	Versión: 010 Fecha de Emisión: 17/09/2024	

- Autorización de la Entidad responsable de pago en los casos en que aplique
- Admisiones procederá a generar el ingreso validando derechos y aportando código o autorización de hospitalización por parte de la entidad responsable de pago.
- Censo / autorizaciones procederá a realizar seguimiento diario a los servicios requeridos por los pacientes hospitalizados, con la finalidad de gestionar las autorizaciones necesarias

Perfil de Morbilidad del servicio:

FALSO TRABAJO DE PARTO SIN OTRA ESPECIFICACION	O479	149
FIEBRE RECURRENTE NO ESPECIFICADA	A689	81
INFECCION LOCAL DE LA PIEL Y DEL TEJIDO SUBCUTANEO NO ESPECIFICADA	L089	45
INFECCION AGUDA NO ESPECIFICADA DE LAS VIAS RESPIRATORIAS INFERIORES	J22X	28
DOLOR PELVICO Y PERINEAL	R102	25
AMENAZA DE ABORTO	O200	18
HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	I10X	17
ABORTO ESPONTANEO: INCOMPLETO SIN COMPLICACION	O034	14
DENGUE CON SIGNOS DE ALARMA	A971	11
ANEMIA DE TIPO NO ESPECIFICADO	D649	11

	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT 006
	Versión: 010 Fecha de Emisión:17/09/2024	

6.4 Apoyo diagnóstico.

Como Hospital Regional de mediana y alta complejidad, cuenta con servicio de Apoyo Diagnóstico para realizar los diferentes procedimientos, tanto ambulatorios como quirúrgicos, así como para atenciones en consulta externa, urgencias y hospitalización garantizando la oportunidad y calidad en la entrega y análisis de los resultados.

- Laboratorio Clínico.
- Toma de Muestras de Laboratorio clínico
- Servicio Farmacéutico
- Terapia Respiratoria
- Fisioterapia
- Diagnóstico vascular
- Imágenes Diagnósticas Ionizantes
- Imágenes Diagnósticas No Ionizantes
- Gestión Pre transfusional
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológico

6.4.1 Laboratorio clínico

Se procesan exámenes de laboratorio básico y especializado, de acuerdo con las necesidades para la atención en consulta externa, urgencias e intrahospitalarios.

	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT 006
	Versión: 010 Fecha de Emisión:17/09/2024	

PRUEBA	ANTICOAGULANTE	PROPORCION
Área de hematología . Cuadro hemático . Hematocrito . Hemoglobina . Recuento de plaquetas . Eritrosedimentación . Hemoclasificación . Frotis sangre periférica . Recuento de reticulocitos . Coombs directo . Hemoglobina glicosilada	EDTA en una proporción de una parte de anticoagulante de 9 partes de sangre.	0.5 mL anticoagulantes + 5 ml de sangre, mezclar suavemente por inmersión. No agitar el tubo, esto hemoliza la muestra y la vuelve no apta y por lo tanto no conforme para procesar los paraclínicos.
Área de coagulación . PT . PTT	Crítico de sodio en una proporción de 3 partes de anticoagulantes por 9 partes de sangre.	1.5 ml anticoagulante + 5 ml de sangre, mezclar suavemente por inmersión. No agitar el tubo, esto hemoliza la muestra y la vuelve no apta y por lo tanto, no conforme para procesar los paraclínicos.
Áreas de: . Química sanguínea . Pruebas inmunológicas . Pruebas hormonales	Sin anticoagulante	

Figura No.7 Pruebas diagnósticas de ESE HRMM. Fuente: Protocolo de Toma de Muestras ESEHRMM

Horario de atención:

Consulta Externa (Toma de muestras): lunes a viernes de 6:00 a.m.9: 00 a.m.
Urgencias y Hospitalización 24 horas.

Entrega de Resultados:

Consulta Externa: lunes a viernes de 2:30 p.m. a 4:30 p.m.
Urgencias y Hospitalización 24 horas.

Recurso humano:

Bacteriólogas
Auxiliares de laboratorio clínico,
Personal administrativo y de apoyo.

Infraestructura física:

El servicio se encuentra ubicado en el primer piso del hospital, cuenta con área para toma de muestras, área administrativa, área de almacenamiento de hemocomponentes, entre otras, el laboratorio clínico cuenta con alta tecnología y se encuentra dotado según requerimientos del SUH

	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT 006
	Versión: 010 Fecha de Emisión:17/09/2024	

Prioridad en la atención:

Niños, adulto mayor (60 años en adelante), mujeres embarazadas y personas en situación de discapacidad y/o movilidad reducida.

6.5 Imagenología

Se realizan imágenes ionizantes y no ionizantes de tipo diagnóstico y terapéutico

- Radiología simple y especializada.
- Tomografía Axial Computarizada con y sin contraste.
- Ecografía.
- Ecografía Doppler
- Biopsias guiadas con ecografía
- Mamografías

En estos casos requiere Presentar:

- Documento de identidad
- Efectuar copago beneficiarios o recibo de caja para servicios particulares cuando aplique
- Fotocopia del carnet cuando aplique
- Orden de servicios
- Autorización de la Entidad responsable de pago en los casos en que aplique (AUTOGESTION)

Horario de atención:

Exámenes de Imágenes diagnósticas ambulatorias: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 11:30 am
Presencial (asignación de citas)

Línea de atención Whatsapp:

3144368958 de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

Entrega de Resultados:

Por la página www.santandermedicalgroup.com/quepasa.com

Recurso humano:

Radiólogos
Radiólogos intervencionistas
Tecnólogos en rayos X
Auxiliares de enfermería
Coordinadora administrativa.

	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT 006
	Versión: 010 Fecha de Emisión:17/09/2024	

Infraestructura física:

El servicio se encuentra ubicado en el primer piso del hospital, debidamente dotado según requerimientos del Sistema Único de Habitación.

Prioridad en la atención: Niños, adulto mayor (60 años en adelante), mujeres Embarazadas y personas en situación de discapacidad y/o movilidad reducida

6.4.3. Terapia física y respiratoria

El servicio de terapia y rehabilitación se realiza terapia física y rehabilitación además de terapia respiratoria.

Horario de atención:

Consulta Externa: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

Recurso humano:

Fisioterapeutas
Auxiliares de enfermería
Personal de apoyo.

Infraestructura física:

El servicio se encuentra ubicado en el primer piso del hospital conformado por una sala de terapia física dotada de equipos adecuados para la rehabilitación del paciente, dando cumplimiento a los requerimientos del Sistema Único de Habitación.

Prioridad en la atención:

Niños, adulto mayor (60 años en adelante), mujeres embarazadas y personas en situación de discapacidad y/o movilidad reducida.

6.4.4. Servicio farmacéutico.

En este servicio se realiza la entrega y dispensación de medicamentos a los usuarios y al Servicio hospitalario

Horario de atención:

Servicio ambulatorio horario de atención: 1:00 p.m. a 7p.m
Hospitalario y urgencias 24 horas

Recurso humano:

Químico farmacéutico
Regente de Farmacia
Auxiliares de farmacia

Infraestructura física:

El servicio se encuentra ubicado en el primer piso de la ESEHRMM, cuenta con una central de

	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT 006
	Versión: 010 Fecha de Emisión:17/09/2024	

adecuación de medicamentos, a nivel general el servicio se encuentra debidamente dotado según requerimientos del Sistema Único de Habilitación - SUH

Stock Mínimos y Máximos (Se adjunta)

A	B	C	D	E	F
Código	Descripción	stock mínimo		consumo pr día	stock máximo
J05AF0601	abacavir 20mg/ml frascoX240ml sol. oral - Fco	0	2	0.022	1
151801205	acetaminofen + tramadol 325mg + 37.5 mg / 5 mL 120 mL jbe	0	1	0.011	1
N02BE0101	acetaminofen 150 mg / 5 ml (3%) FRASCO jbe. - Fco	19	116	1.289	58
N02BE0103	acetaminofen 500 mg tab. - - Tab	1272	7632	84.800	3816
151801111	acetato de prednisolona 1% gotas OFT 5mL - - Fco	0	0	0.000	0
N02BA0101	acetil salicilico acido tab. 100 mg Tab	1903	11417	126.856	5709
151801149	acetilcisteina 600 mg (flumucil) granulado<<< polvo sol.	4	22	0.244	11
J05AB0102	aciclovir - 200 mg Tab	20	119	1.322	60
J05AB0103	aciclovir 0.05 crema topica Tubox15gr<< crema - TUBO	0	1	0.011	1
J05AB0104	aciclovir 800 mg tab. - Tab	0	0	0.000	0
J05AB0101	aciclovir polvo esteril p/ inyección - 250 mg Amp o F-via	4	21	0.233	11
B03BB0102	acido folico 5mg tab. - Tab	38	227	2.522	114
B0AT021702	acido tranexamico TABLETA 500mg tab. 500 mg Tab	6	33	0.367	17
V07AB9901	agua esteril 500 ml BOLSA - - BOLSA X 500ML	14	85	0.944	43
19954947-10	agua esteril para irrigacion X 3000ML sol. iny. - BOLSA X	1	4	0.044	2
P02CA0303	albendazol 400mg/20ml susp. oral - Fco	16	95	1.056	48
P02CA0301	albendazol susp. oral x100mg/5ml - . Sobre	2	12	0.133	6
P02CA0302	albendazol tab. x200mg - .	12	70	0.778	35
B05AA0101	albumina humana normal x 50 ml sol. iny. 20 % Amp o F-via	0	0	0.000	0
151801760	Alim a base de maní y lípid con vit y min para dnt aguda sev	1	7	0.078	4
M04AA0101	alopurinol tab. 100 mg Tab	58	350	3.889	175
M04AA01010	alopurinol tab. 300 mg Tab	17	103	1.144	52
N05BA1201	alprazolam 0.25 mg tab. - Tab	0	1	0.011	1
N05BA12010	alprazolam 0.5mg tab. - Tab	21	123	1.367	62
A02AB1002	aluminio hidroxido 4%+magnesio 4%+simeticona 0.4% susp. o	19	115	1.278	58
N04BB0101	amantadina cap. 100 mg Cap	0	0	0.000	0

A	B	C	D	E	F	G	H	I
PRODUCTO		CODIGO	TOTAL TRIMEST	PROMEDIO MES	CANT TIEMPO REPOSICION	STOCK MIN	CANT PUNTO REPOSICION	STOCK MAX
telmisartan 80mg tab. - Unidad	MD	151801727	62	21	5	21	26	52
teofilina 125 mg tableta o capsula de 125 mg Tab o cap	MD	R03DT004211	33	11	3	11	14	28
tiatina tab. 300 mg Tab	MD	A11DT009141	1,896	632	158	632	790	1,580
tiatina x 10 ml iny. 100 mg / ml Amp	MD	A11DT009701	26	9	2	9	11	22
timolol maleato sol. oft. 5mg/ml (0.5%) Fco	MD	S01ET011602	46	15	4	15	19	38
tinidazol 500 mg tab. - Tab	MD	P01AT012011	13	4	1	4	5	11
toxoides tetanico sol. iny. 0.5 mg / ml Amp	MD	J06AT019701	245	82	20	82	102	204
tramadol x 50 mg amp sol. iny. 50mg/ml Amp	MD	N02AT020701	3,549	1183	296	1183	1479	2,958
tramadol x 100mg iny. - Amp	MD	N02AT020702	721	240	60	240	300	601
tramadol clorhidrato gotas sol. oral 100 mg / ml (10%) Fc	MD	N02AT020201	3	1	0	1	1	3
tranexamico acido 500MG/5ML sol. iny. - Amp	MD	B02AT021701	364	121	30	121	152	303
trazodona clorhidrato tab. 50 mg Tab	MD	N06AT023011	314	105	26	105	131	262
trimetoprim + sulfametoxazol 160mg+800mg tab. - Tab	MD	J01ET025012	35	12	3	12	15	29
trimetoprim + sulfametoxazol 80mg+400mg tab. - Tab	MD	J01ET025011	19	6	2	6	8	16
trimetoprim + sulfametoxazol AMPOLLA iny. (80 + 400) mg	MD	J01ET025701	75	25	6	25	31	63
valprolico acido cap. 250 mg Cap	MD	N03AV011141	1,329	443	111	443	554	1,108
valsartan tab. 160 mg Tab	MD	151801471	547	182	46	182	228	456
valsartan tab. 80 mg Tab	MD	151801472	661	220	55	220	275	551
vancomicina iny. 500 mg Amp	MD	J01XA0101	1,371	457	114	457	571	1,143
vasopresina 20UI/ml sol. iny. - Amp	MD	H01BA0101	2	1	0	1	1	2
vecuronio bromuro polvo sol. iny. 10 mg Fco amp	MD	151801006	68	23	6	23	28	57
verapamillo 120 mg tab. - Tab	MD	C08DV016011	127	42	11	42	53	106
verapamillo 80 mg tableta - - Tab	MD	C08DV016141	65	22	5	22	27	54
vildagliptina +metformina 50 mg / 1000mg tab. 50mg/1000mg	MD	661531	61	20	5	20	25	51
vitamina A x50.000UI cap. - Cap	MD	A11CV019141	322	107	27	107	134	268
warfarina sodica tab. 5 mg Tab	MD	B01AW00101	45	15	4	15	19	38
dopamina clorhidrato sol. iny. 200 mg / 5 mL Amp	MD		20	7	2	7	8	17

	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT 006
	Versión: 010 Fecha de Emisión:17/09/2024	

7. Atención inmediata

Este grupo está conformado por los siguientes servicios:

- Transporte asistencial básico y medicalizado
- Atención del parto
- Urgencias

7.1 servicio de transporte asistencial básico y medicalizado

Actualmente la ESE HRMM cuenta con dos ambulancias para traslados TAM y TAB habilitadas y disponibles para los traslados.

Horario de atención:

Disponibilidad 24 horas

Línea de atención:

Referencia: Número de celular. 310 250 36 73

Recurso humano:

Médico
Conductor
Coordinadora de Enfermería
Auxiliares de enfermería
Personal administrativo y de apoyo

Infraestructura física:

1 móvil TAM
1 móvil TAB

Prioridad en la atención:

Urgencias vitales, Niños, adulto mayor (60 años en adelante), mujeres embarazadas y personas en situación de discapacidad, pacientes clasificados como urgencia vital.

Perfil de morbilidad del servicio:

	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT 006
	Versión: 010 Fecha de Emisión:17/09/2024	

APENDICITIS AGUDA	K37X	45
DOLOR ABDOMINAL	R104	15
FRACTURAS DE MIEMBROS SUERIORES E INFERIORES	T932	11
CELULITIS Y ABSCEOS Y FORUNCULOS	L039	8
HIPERTENSION ARTERIAL	I10X	7
INFECCION DE VIAS URINARIAS	N390	7
TRAUMA CRANEO ENCEFALICO	S069	6
SINDROME FEBRIL TIPO DENGUE	A91X	5
HEMORRAGIA UTERINA ANORMAL	N939	4
TROMBOCITOPENIA	D696	4

7.2 Atención del Parto

El hospital regional cuenta con área habilitada para la atención al parto de mediana y alta complejidad. El servicio además cuenta con:

- Triage ginecobstetricia
- Consulta médica general
- Atención del parto

Garantizando así la atención del binomio madre e hijo, Ruta MPN, consolidando la institución como referente materno perinatal en la región del Magdalena medio.

Horario de atención:

24 horas.

Recurso Humano:

Ginecólogos
Perinatología
Médico General
Enfermería profesional
Auxiliares de enfermería
Personal administrativo y de apoyo

Infraestructura Física:

Se encuentra ubicado en el tercer piso del hospital y cuenta con consultorios de triage y de consulta médica, área de observación y 2 tocofanos dando cumplimiento con los requerimientos del Sistema Único de Habilitación enmarcado en la Resolución 3100 de 2019

	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT 006
	Versión: 010 Fecha de Emisión: 17/09/2024	

Prioridad en la Atención: La priorización de la atención se encuentra establecida en el procedimiento de triage publicado en la sala de espera de este servicio.

7.3 Urgencias.

Los servicios de urgencias que se prestan en la ESE Hospital Regional del Magdalena Medio son los referidos de mediana y alta complejidad; es por ello que en su gran mayoría son pacientes remitidos de otras entidades de salud de Barrancabermeja y del Magdalena Medio donde se realiza:

- Triage.
- Consulta médica general
- Procedimientos menores.
- Reanimación.
- Sistema de referencia y contra referencia
- Sala de observación
- Interconsulta por Especialista

Mecanismos de acceso generales para la atención de urgencias y atención del parto

- Admisiones procederá a generar el triage y si el médico tratante considera se procede a realizar el ingreso validando derechos y aportando código o autorización inicial de urgencias por parte de la entidad responsable de pago.
- Por remisión de la IPS de Menor Nivel de Complejidad
- Por demanda espontánea. Verificando su afiliación al Sistema de Seguridad, si está activo, ingresa con cargo a su Entidad responsable; en el caso de que no cuente con entidad responsable se hace afiliación por el SAT o por Oficio; si no es posible se registra como PARTICULAR y se notifica a SIAU para el trámite administrativo correspondiente
- Por consulta particular.
- Por remisión del especialista tratante del HRMM de servicio de consulta externa por complicación o patología que requiera intervención urgente

Horario de atención:

24 horas.

Recurso Humano:

Médicos Generales
Médicos Especialistas
Enfermeras
Auxiliares de enfermería,
Personal administrativo y de apoyo

	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT 006
	Versión: 010 Fecha de Emisión: 17/09/2024	

Infraestructura Física:

Se encuentra ubicado en el primer piso del hospital y cuenta con consultorios de triage y de consulta médica, sala de procedimientos menores, sala de reanimación, salas de observación hombres, mujeres y pediatría, dando cumplimiento con los requerimientos del Sistema Único de Habilitación enmarcado en la Resolución 3100 de 2019.

Camillas pediátricas: 4

Camillas observación mujeres: 7

Camillas observación hombres: 6

Sillones área de transición: 6

Prioridad en la Atención:

La priorización de la atención se encuentra establecida en el procedimiento de triage publicado en la sala de espera de este servicio.

Perfil de morbilidad del servicio:

OTROS DOLORES ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	R104	458
FIEBRE RECURRENTE, NO ESPECIFICADA	A689	465
DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO	A9X	150
HERIDAS DE OTRAS PARTES DE LA MUÑECA Y DE LA MANO	S618	143
HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	I10X	103
COLICO RENAL, NO ESPECIFICADO	N23X	116
DOLOR PELVICO Y PERINEAL	R102	69
INFECCION AGUDA NO ESPECIFICADA DE LAS VIAS RESPIRATORIAS INFERIORES	J22X	68
LUMBAGO NO ESPECIFICADO	M545	57
INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	N390	52
ABUSO SEXUAL	T742	51

8. INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU.

	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT 006
	Versión: 010 Fecha de Emisión:17/09/2024	

Horario de atención:

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Línea 316 7444449 – 318 7979624, disponible 24 horas.

Recurso Humano:

Coordinador de atención al usuario (Trabajadora Social)

Trabajadores sociales

Ubicación:

El servicio del Sistema de información y Atención al Usuario se encuentra ubicado en el primer piso entrada a la ESE HRMM

Prioridad en la atención:

Niños, adulto mayor (60 años en adelante), mujeres embarazadas y personas en situación de discapacidad.

9. RUTA BASICA DE ATENCION ESE HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

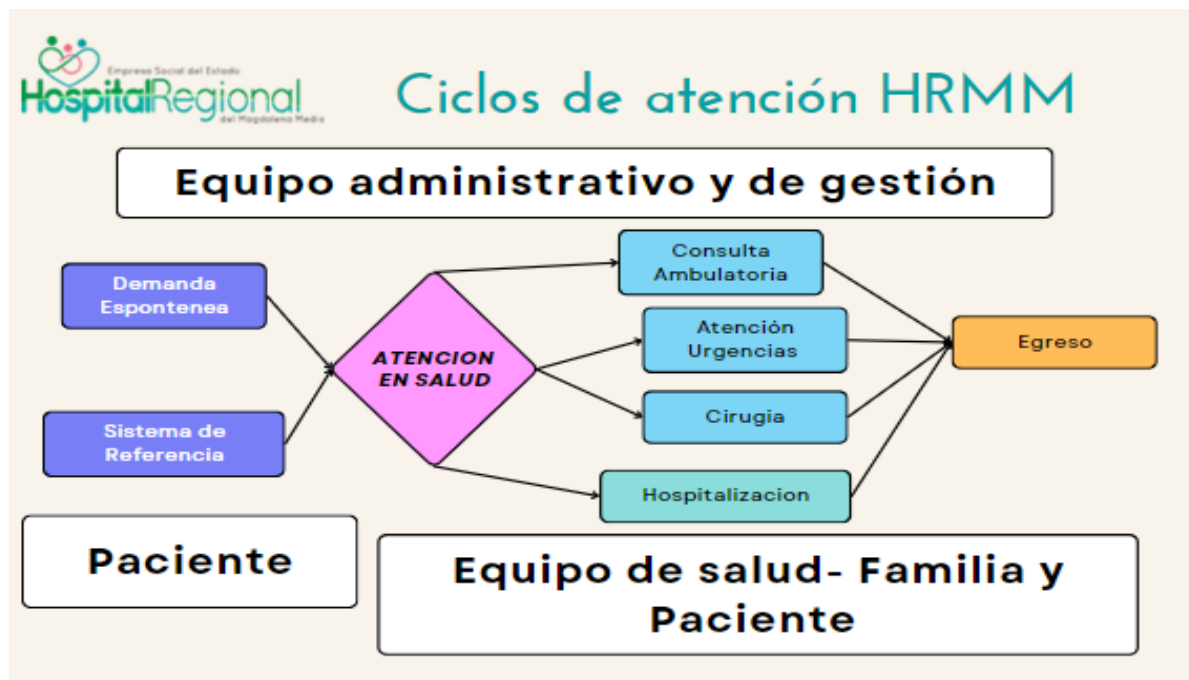


Figura No. 8. Ruta Básica de Atención ESE HRMM 2021. Fuente: Direccionamiento Estratégico

Para la ESE Hospital Regional del Magdalena Medio es importante el desarrollo acciones continuas

	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT 006
	Versión: 010 Fecha de Emisión: 17/09/2024	

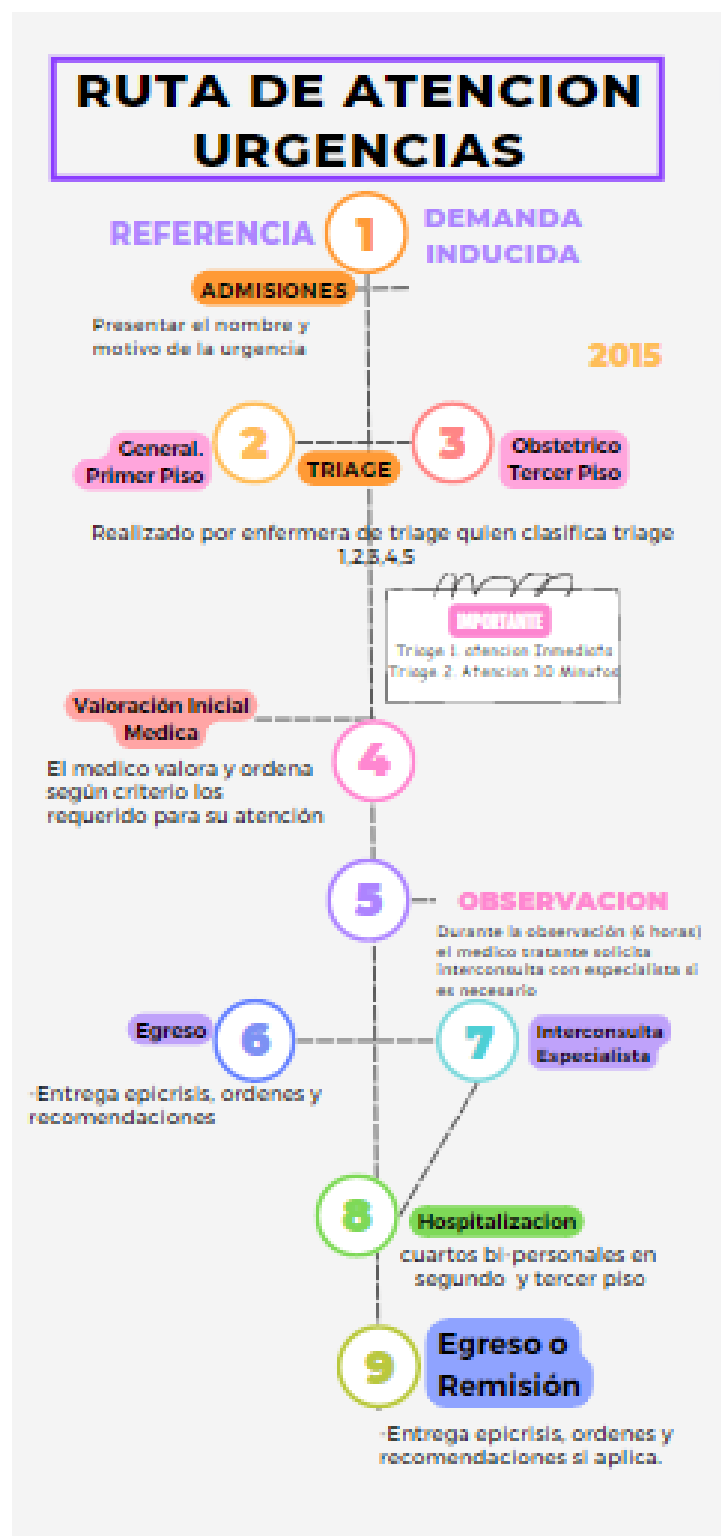
que garanticen una atención integral y de calidad como la aplicación de los principios por ello se desarrolla ruta de atención básica describa la acciones en salud acompañadas de equipo administrativo y de gestión de la institución.

Atención al usuario, indicando el ingreso a la institución a través de tres servicios: urgencias, consulta ambulatoria. Las rutas descritas incluyen los servicios hospitalarios y de manera transversal se incluyen procesos como Sistema de Referencia y Contra referencia, Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y Sistema de Información y Atención al Usuario. La Figura muestra el aspecto general del proceso de atención, facilitando la comprensión acerca de la interacción entre procesos asistenciales básicos y cada uno de sus elementos puede ser detallado acorde con el nivel de complejidad de la Institución.

10. RUTAS DE ATENCION



Figura No.9 Ruta de atención para consulta externa HRMM.



	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT 006
	Versión: 010 Fecha de Emisión:17/09/2024	

Figura No.10 Ruta de atención para Urgencias ESE HRMM

Para la remisión a otro nivel de complejidad, por parte de facturación debe entregarse al Usuario Familiar, los documentos completos (Factura, epicrisis, ordenmedicas si aplica, autorización de salida administrativa –Boleta de Salida)

Todo usuario que deba ser remitido de un nivel de atención a otro, debe llevar un formato de remisión exclusivamente por el diligenciado en forma completa, profesional tratante, incluyendo además de la información general, los datos de la historia clínica que describan las condiciones de salud y el motivo por el cual se remite.

Todo usuario remitido para el servicio de hospitalización y/o urgencias debe ir acompañado, en lo posible, de un integrante del núcleo familiar. Cuando la evoluciónclínica lo amerite, el usuario debe ser contra referido a un nivel de complejidad superior o a la institución de origen, mediante el diligenciamiento del formato u hojade contra referencia, para garantizar la continuación de su manejo. En virtud de lo anterior, el equipo médico deberá informar al paciente y su familia, sobre la conductay/o tratamiento a seguir.

11. RIAS. RUTAS PMS y RMPN

Para la atención de en salud y gestión del riesgo la institución fortaleció la atención primaria en salud, adoptando la **Resolución 3280 De 2018** “Por medio de la cual se adoptan los lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y la Ruta Integral de Atención en Salud para la Población Materno Perinatal y se establecen las directrices para su operación”; Mediante la **Resolución Institucional 128 Del 18 De Marzo De 2024**, y la cual direcciona las acciones en salud del Hospital Regional Del Magdalena Medio para las atenciones concientes a la Ruta integral de atención para la promoción y el mantenimiento de la salud y la ruta de atención para la población materno-perinatal.

11.1 Ruta materna perinatal

El grupo de riesgo materno perinatal comprende todas las atenciones e intervenciones que se deben prestar de manera oportuna desde la decisión de la fecundidad, pasando por la planeación del embarazo y hasta las atenciones perinatales dirigidas a prevenir y tratar las complicaciones antes, durante y después del evento obstétrico. Su integración parte de la dependencia reciproca que existe entre la salud de la madre y del recién nacido, por esto se ha sostenido que las soluciones han de fundamentarse en un enfoque integral (OPS/OMS, 1992). Esta agrupación también se basa en la lógica del continuo de atención que implica el uso racional y apropiado de la mejor evidencia disponible durante las etapas del ciclo vital de las personas.

De esta manera, se fomenta la atención en la anticoncepción o a la preparación pre concepcional para conseguir embarazos solo en las mejores condiciones y reducir el riesgo de enfermar o morir

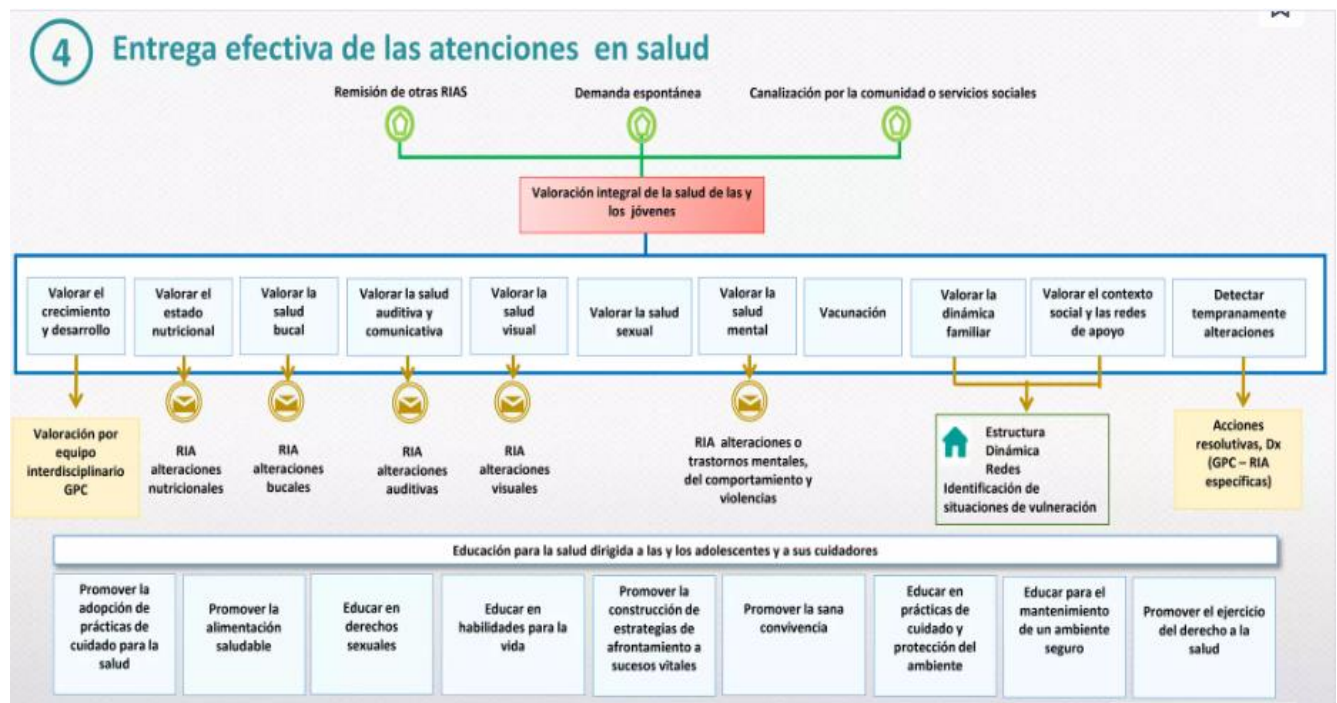
	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT 006
	Versión: 010 Fecha de Emisión:17/09/2024	

(CLAP, 2007).



Figura No.11 Ruta de atención Materno-Perinatal ESE HRMM

11.2 Ruta de promoción y mantenimiento de la salud



	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT 006
	Versión: 010 Fecha de Emisión: 17/09/2024	

Figura No.12 Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud ESE HRMM

ATENCIONES INDIVIDUALES							
PROCEDIMIENTO		PRIMERA INFANCIA	INFANCIA	ADOLESCENCIA	JUVENTUD	ADULTEZ	VEJ
PROTECCIÓN ESPECÍFICA	Profilaxis y remoción de placa bacteriana	A partir de los dos años – dos veces al año					
	Aplicación de fluor tópico	Dos veces al año					
	Aplicación de sellantes	De 3 a 15 años. Según erupción					
	Detartraje supragingival			2 veces cada año	1 vez cada año	1 vez cada 2 años	
	Vacunación	Según esquema nacional vigente					
	Fortificación casera con micronutrientes	3					
	Suplementación con micronutrientes	Cada 6 meses *					
	Desparasitación intestinal	Cada 6 meses **					
EDUCACIÓN PARA LA SALUD	Individual	Según hallazgos en la valoración integral y de acuerdo al criterio del TH					
	Grupal	Ciclos educativos para el desarrollo de capacidades					
TAMIZAJE PARA POBLACIÓN CON RIESGO	VIH	Vida sexual sin uso de preservativo					
	VDRL	Vida sexual sin uso de preservativo					
CONSULTAS DERIVADAS							
CONSULTA PARA LA PROMOCIÓN DE LA LACTANCIA MATERNA							
CONSULTA PARA ANTICONCEPCIÓN							

* A partir de los 2 años ** A partir del año de edad

* A partir de los 2 años ** A partir del año de edad

Figura No.13 Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud ESE HRMM

PROCEDIMIENTOS /CONSULTAS		FRECUENCIA SEGUN EDAD EN MESES (M) O AÑOS (A)															
		1 M	2 M	4 M	6 M	9 M	12 M	18 M	24 M	30 M	36 M	42 M	48 M	54 M	60 M	7 años	8 años
VALORACIÓN INTEGRAL	Atención en salud por medicina general o especialista en pediatría o medicina familiar.	x					x		x		x					x	
	Atención en salud por profesional de enfermería.[1]		x	x	x	x		x		x			x				
	Atención por profesional de odontología.	Dos veces al año															
	Atención por optometría						x				x					x	
	Atención por profesional de enfermería, medicina general o nutrición para la promoción y apoyo de la lactancia		x														
DETECCIÓN TEMPRANA	Tamizaje auditivo								x						x		
	Tamizaje para anemia - Hemoglobina				x		x	x	x		x		x		x		
PROTECCIÓN ESPECÍFICA	Aplicación de flúor de forma tópica	Dos veces al año a partir del primer año.															
	Profilaxis y remoción de placa bacteriana	Dos veces al año a partir de los 2 años															
	Aplicación de sellantes	En cualquier momento según se requiera a partir de los 3 años.															
	Vacunación[3]		x	x	x		x	x								x	
	Fortificación casera con micronutrientes				x		x	x									
	Suplementación con micronutrientes								x		x		x		x		
	Suplementación con hierro	x ^b															
	Desparasitación intestinal						x	x	x		x		x		x		
EDUCACIÓN PARA LA SALUD	Educación individual	Se realizará según hallazgos o factores de riesgo detectados en cualquier procedimiento															
	Educación grupal	Menores de 6 meses		6 - 23 meses			12 - 23 meses			2 - 3 años			4 - 5 años				
		6 sesiones		4 sesiones			3 sesiones			3 sesiones			3 sesiones				

Figura No.14 Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud ESE HRMM

	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT 006
	Versión: 010 Fecha de Emisión: 17/09/2024	

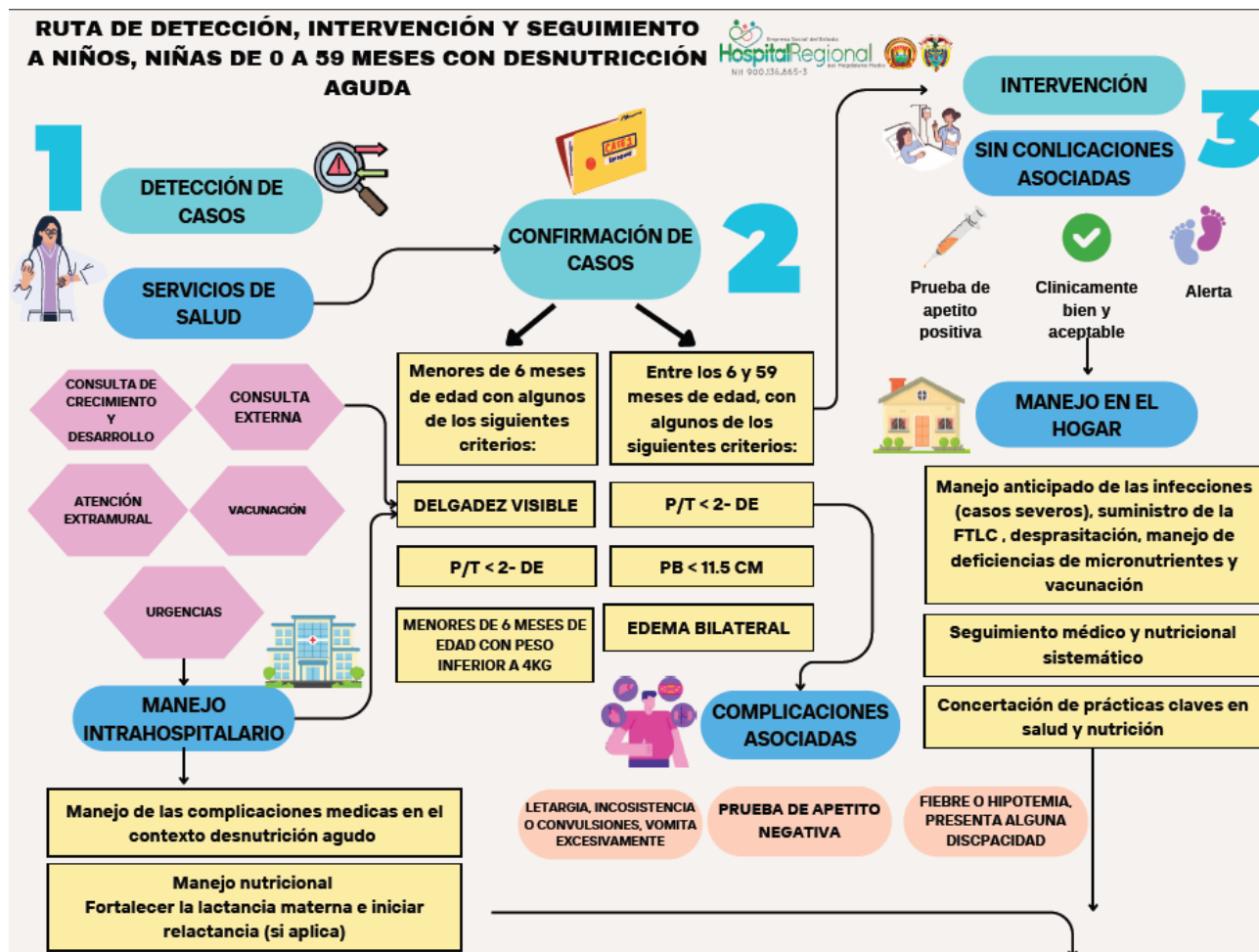


Figura No.15 Ruta de atención y manejo de la desnutrición en menores de 5 años en la ESE HRMM

	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT 006
	Versión: 010 Fecha de Emisión:17/09/2024	

12. SERVICIOS NUEVOS A OFERTAR.

Modalidad Telemedicina:

Podemos referirnos a telemedicina, teleconsulta o teleasistencia. Es una modalidad de atención sanitaria que se desarrolla a través del uso de canales tecnológicos, permitiendo la resolución de problemas de salud a distancia, en sus dos variantes, de primera y segunda opinión.

Clasificación: Prestador remitidor:

La ESE HRMM cuenta con tecnologías de información y comunicación que permiten enviar y recibir información para prestar servicios de salud a distancia y ser apoyados por nuestro prestador de Referencia FUNDACIÓN PARA LA EXCELENCIA DE LA MEDICINA CLÍNICA EN COLOMBIA, identificada con Nit. 900672612-5, para solucionar las necesidades de salud de la población que atendemos, en cualquiera de las fases de la atención en salud (promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación de la enfermedad) así:

Consulta externa en las especialidades Médicas de:

308 Dermatología (Telemedicina-Remisor)
302 Cardiología (Telemedicina-Remisor)
310 Endocrinología (Telemedicina-Remisor)
330 Nefrología (Telemedicina-Remisor)
701 Diagnóstico Vascular (intramural y Telemedicina-Remisor) Consultorio de procedimientos No,08

- Evaluaciones y seguimiento de pacientes a través de plataformas tecnológicas seguras y confiables.
- Coordinación y comunicación constante con el equipo médico del prestador de referencia para asegurar la continuidad del cuidado del paciente.

Modalidad:

Los servicios serán prestados bajo la modalidad de telemedicina, utilizando herramientas tecnológicas que garanticen la confidencialidad, seguridad y eficiencia en la atención médica.

Beneficios:

- Ampliación del acceso a consultas especializadas para la población, especialmente en zonas de difícil acceso.
- Reducción en tiempos de espera para la atención médica.

	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT 006
	Versión: 010 Fecha de Emisión: 17/09/2024	

- Optimización de recursos tanto para el hospital como para los pacientes.

Cumplimiento Normativo

- La ESE HRMM asegura que todos los servicios serán prestados en estricto cumplimiento de las normativas vigentes en materia de telemedicina en Colombia, garantizando la calidad y seguridad en la atención.

Autorizaciones de servicios.

La atención en la modalidad de telemedicina requiere la solicitud de autorización de servicios, la orden o fórmula médica expedida por el profesional de salud, según su competencia, servirá como soporte para dicho trámite en los términos definidos en la norma que regule la materia.

13. DESPLIEGUE DEL MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

El modelo de prestación de servicio permite afianzar la comunicación entre la ESE Hospital Regional del Magdalena Medio y los demás actores del Sistema General de Seguridad Social, por lo tanto, desde el proceso de Contratación con las EAPBS, se socializa el contenido al momento de concertar los acuerdos.

De igual forma, es dado a conocer a los colaboradores de la Institución, por medio de los programas de inducción y reinducción.

Se utilizan medios impresos, medios audiovisuales e internet para la difusión del modelo a todos los niveles de la Institución, pautas publicitarias y demás están a cargo de la oficina de comunicaciones

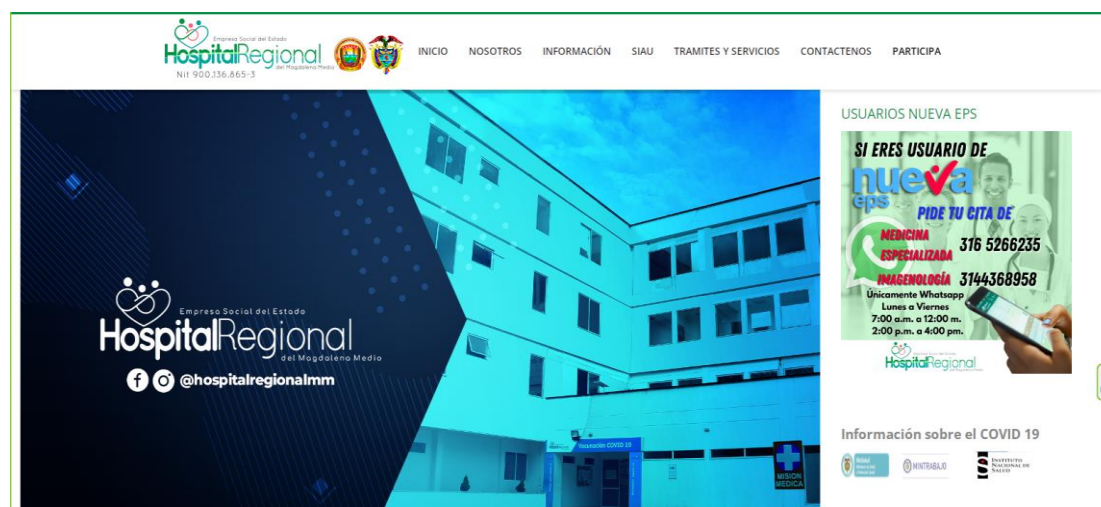


Figura No.16 Despliegue del Modelo de Prestación del Servicio ESE HRMM

	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT 006
	Versión: 010 Fecha de Emisión:17/09/2024	

14. MDELO DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

La ESE Hospital Regional del Magdalena Medio, comprende los lineamientos normativos del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad a través de sus cuatro componentes: Sistema Único de Habilitación, Sistema de Información para la Calidad, Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad y el Sistema Único de Acreditación. A la vez, aplica las recomendaciones del Modelo Integrado de Planeación y gestión MIPG y demás componentes y elementos con los mecanismos de direccionamiento Institucional.

Es importante señalar, que el principal mecanismo de Mejoramiento continuo está delimitado por el seguimiento y monitorización del Programa de Auditoria para el Mejoramiento continuo de calidad, ya que mediante su articulación con los demás componentes y el constante seguimiento permite determinar a la ESE HRMM acciones de Mejora en pro del Mejoramiento Institucional.

Se puede apreciar como el Modelo de Mejoramiento de la Figura 16. “Modelo de Mejoramiento”, los cuatro grandes componentes cuentan con conexiones de naturaleza transversal: comités institucionales, equipos de mejoramiento, comunicación e información y proyección y mejoramiento institucional (PMI).

Es así como se configura un modelo guiado por el ciclo Planear - Hacer – Verificar y Actuar (PHVA) y que se aplica en cada uno de los aspectos de la planeación, implementación y medición de resultados de la Entidad.



Figura No. 17. Modelo de mejoramiento 2024 ESE HRMM

Fuente: DireccionamientoEstratégico

	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT 006
	Versión: 010 Fecha de Emisión: 17/09/2024	

Dando aplicación al “Enfoque basado en procesos”, el cual indica que en las entidades debe existir una red de procesos, la cual, al trabajar articuladamente, genere valor, la ESE Hospital Regional del Magdalena Medio ha diseñado y puesto en marcha un Mapa de procesos, el cual le permita alcanzar los resultados y alinear sus actividades en una sola dirección, de tal modo que esté orientado a brindar productos y servicios de calidad y lograr la satisfacción de los usuarios y partes interesadas.

Los procesos que conforman el Mapa de procesos fueron clasificados en cuatro los siguientes cuatro macroprocesos, según como lo establece el Sistema Integrado de Gestión:

MAPA DE PROCESOS



PROCESOS ESTRATÉGICOS: Son aquellos establecidos por la Alta Dirección y definen cómo opera el negocio y cómo se crea valor para el cliente / usuario y para la organización. Soportan la toma de decisiones sobre planificación, estrategias y mejoras en la organización. Proporcionan directrices, límites de actuación al resto de los procesos.

PROCESOS MISIONALES: Son aquellos directamente ligados a los servicios que se prestan, y por tanto, orientados al cliente/usuario y a requisitos. Como consecuencia, su resultado es percibido directamente por el cliente/usuario (se centran en aportarle valor). En estos procesos, generalmente, intervienen varias áreas funcionales en su ejecución y son los que pueden conllevar los mayores recursos. En resumen, los procesos claves constituyen la secuencia de valor añadido del servicio desde la comprensión de las necesidades y expectativas del cliente / usuario hasta la prestación del servicio, siendo su objetivo final la satisfacción del cliente / usuario.

PROCESOS DE APOYO: Son los que sirven de soporte a los procesos claves. Sin ellos no serían posibles los procesos misionales ni los estratégicos. Estos procesos son, en muchos casos, determinantes para que puedan conseguirse los objetivos de los procesos dirigidos a cubrir las necesidades y expectativas de los clientes / usuarios.

PROCESOS DE EVALUACION: Son aquellos orientados a realizar seguimiento al cumplimiento de estándares. Aquí se relaciona los procesos orientados a al control de la gestión institucional y a la adopción de medidas para el mejoramiento de su eficacia y eficiencia. Incluyen acciones de medición, seguimiento y auditoría interna que conllevan a actuaciones correctivas y preventivas que retroalimentan los procesos estratégicos, misionales y de apoyo

	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT 006
	Versión: 010 Fecha de Emisión: 17/09/2024	



15. MONITOREO Y EVALUACION DEL MDELO DE PRESTACION DE SERVICIOS

La ESE Hospital Regional del Magdalena Medio, establece que realiza seguimiento y evaluación del cumplimiento y adherencia del modelo de prestación de servicios a través de los resultados obtenidos y medidos en cada una de las plataformas, en donde los principales objetivos son:

- Realizar el seguimiento y evaluación de la gestión de la calidad de la atención en salud en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud.
- Brindar información a los usuarios para elegir libremente con base a la calidad de los servicios, de manera que puedan tomar decisiones informadas en el momento de ejercer los derechos que para ellos contempla el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Ofrecer insumos para la referenciarían por calidad que permita materializar los incentivos de prestigio del Sistema.

	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT 006
	Versión: 010 Fecha de Emisión:17/09/2024	

Para esto, la ESE está obligada en realizar los siguientes reportes que permiten monitorear la oferta en su Modelo de Atención:

Resolución 0256 de 2016 “Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud”.
Emanada por Ministerio de Salud y Protección Social.

Circular 012 de 2016: Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones, y modificaciones a la circular 047 de 2007, se imparten instrucciones en lo relacionado con el Programa de Auditoria para el Mejoramiento de Calidad en la atención en Salud y el Sistema de Información para la Calidad.

Decreto 2193 de 2004: Fija condiciones y procedimientos para disponer de información periódica para realizar seguimiento y evaluación de la gestión de instituciones públicas prestadoras de servicios de salud y evaluación del estado de implementación y desarrollo de la política de prestación de servicios de salud y su impacto, para instituciones públicas prestadoras señala la información la información y entidades responsables de su reporte, periodicidad y plazos de entrega, obligatoriedad del reporte y divulgación.

Resolución 3100 de 2019: Fija condiciones y procedimientos para disponer de información periódica para realizar seguimiento y evaluación de la gestión de instituciones públicas prestadoras de servicios de salud y evaluación del estado de implementación y desarrollo de la política de prestación de servicios de salud y su impacto, para instituciones públicas prestadoras señala la información la información y entidades responsables de su reporte, periodicidad y plazos de entrega, obligatoriedad del reporte y divulgación.

Resolución 408 de 2018: Por el cual se modifica la resolución 710 de 2012, modificada por la Resolución 743 de 2013 y se dictan otras disposiciones (Plan de Gestión).

Adicional al reporte Obligatorio, la ESE se encuentra obligada a presentar ante la secretaria de Salud Departamental el Anexo técnico 2193 el cual es sustentado trimestralmente.

16. ESE EN SCENARIOS PARA EL MONITOREO DEL MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS

De acuerdo con el Modelo de Mejoramiento Institucional, se consideran diferentes escenarios para analizar y proponer acciones tendientes a mejorar los resultados obtenidos en los indicadores anteriores y plantear actualizaciones al presente modelo. Algunos de los escenarios propuestos: Comités Institucionales, Mejoramiento Institucional, Reuniones de Análisis del Sistema de Información para la Calidad, Análisis de casos, monitoreo y seguimiento al Plan de Auditoria, monitoreo y seguimiento al Cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

	MODELO DE ATENCIÓN	DES-OT 006
	Versión: 010 Fecha de Emisión:17/09/2024	

ANEXOS:

- Stock mínimo y máximo servicio farmacéutico.
- Relación de capacidad instalada del recurso humano.

BIBLIOGRAFÍA

- LEY 100 DE 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones".
-  DECRETO 1876 DE 1994. Por el cual se dictan disposiciones relacionados con la Empresas Sociales del Estado.
-  LEY 1122 DE 2007. Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
-  LEY 1438 DE 2011. Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
-  DECRETO 1011 DE 2006. Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
-  Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario. Versión 003. DECRETO 903 DE 2014. Por el cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema Único de Acreditación en Salud.
-  RESOLUCIÓN 2082 DE 2014. Por la cual se dictan disposiciones para la operatividad del Sistema Único de Acreditación en Salud.
-  Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Congreso de la República.
-  DECRETO 943 DE 2014. Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI). Presidencia de la República.
-  LEY ESTATUTARIA 1751 DE 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.
-  DECRETO 103 DE 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones. Presidencia de la República. Ministerio de Protección Social. 2016.
-  RESOLUCION 3100 DE 2019. Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud.
-  RESOLUCION 3280 DE 2018 por la cual se definen los procedimientos y procesos para la atención de ruta materno perinatal y ruta de promoción y mantenimiento de la salud
-  [Resolución No. 2654 de Octubre del 2019](#) Por la cual se establecen disposiciones para la telemedicina y parámetros para la práctica de la telemedicina, sus categorías, el uso de los medios tecnológicos, la calidad y seguridad de la atención, así como de la información y de los datos.