

 HOSPITAL DE SOLEDAD MATERNO INFANTIL <i>Unidos por la Salud y el Bienestar de Soledad</i>	ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD		Código	PP-DI-001
	RUTA INTEGRAL DE PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD		Versión	V4
	PROCEDIMIENTO DE DEMANDA INDUCIDA INSTITUCIONAL PARA RIPMS- RIMP- RICCVN Y RECUPERACION DE LA SALUD		Fecha	1-09-21
			Pág.	Pág. 1 de 12

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEMANDA INDUCIDA INSTITUCIONAL PARA RIPMS - RIMP -RICCVN

Soledad –Atlántico

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	COPIA CONTROLADA 1
Coordinadora de promoción y prevención	Unidad de auditoría y calidad.	Subdirección científica	COPIA NO CONTROLADA:

 HOSPITAL DE SOLEDAD MATERNO INFANTIL <i>Unidos por la Salud y el Bienestar de Soledad</i>	ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD	Código	PP-DI-001
		Versión	V4
	RUTA INTEGRAL DE PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	Fecha	1-09-21
	PROCEDIMIENTO DE DEMANDA INDUCIDA INSTITUCIONAL PARA RIPMS- RIMP- RICCVI Y RECUPERACION DE LA SALUD	Pág.	Pág. 2 de 12

TABLA DE CONTENIDO

1.- OBJETIVO

2.- ALCANCE

3.- SOPORTE NORMATIVO Y DE REFERENCIA (Normograma)

4.- NIVEL DE RESPONSABILIDAD

5.- DEFINICIONES

6.- DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

7. ANEXOS Y REGISTROS

8. CONTROL DE CAMBIOS

9. INDICADORES

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	COPIA CONTROLADA 1
Coordinadora de promoción y prevención	Unidad de auditoría y calidad.	Subdirección científica	COPIA NO CONTROLADA:

 HOSPITAL DE SOLEDAD MATERNO INFANTIL <i>Unidos por la Salud y el Bienestar de Soledad</i>	ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD	Código	PP-DI-001
		Versión	V4
	RUTA INTEGRAL DE PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	Fecha	1-09-21
	PROCEDIMIENTO DE DEMANDA INDUCIDA INSTITUCIONAL PARA RIPMS- RIMP- RICCVN Y RECUPERACION DE LA SALUD	Pág.	Pág. 3 de 12

1. OBJETIVO

Informar a través de estrategias de demanda inducida del portafolio de servicio de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E. HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD a la población, incentivando, orientando e induciendo a los usuarios hacia la utilización de los servicios mediante las intervenciones integrales encaminadas a la promoción, detección temprana, protección específica, diagnóstico y tratamiento, que no sean demandados en forma espontánea y de esta forma adherirlos a las rutas integrales y de riesgo específico.

2. ALCANCE

Las actividades descritas en este procedimiento son estrategias y acciones encaminadas a organizar, incentivar y orientar a la población hacia la utilización de las intervenciones en salud dirigidas a las personas en sus diferentes momentos de curso de vida como sujeto de atención, las cuales tienen como finalidad la valoración integral, la detección temprana, la protección específica y la educación para la salud de forma individual grupal o familiar, con el fin de potenciar o fortalecer las capacidades para el cuidado de la salud de las personas, minimizar el riesgo de enfermar o derivar oportunamente a rutas de grupo de riesgo o a los servicios de salud requeridos para el manejo de su condición de salud.

El talento humano de salud de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E. HOSPITAL MATERNO INFANTIL

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	COPIA CONTROLADA 1
Coordinadora de promoción y prevención	Unidad de auditoría y calidad.	Subdirección científica	COPIA NO CONTROLADA:

 HOSPITAL DE SOLEDAD MATERNO INFANTIL <i>Unidos por la Salud y el Bienestar de Soledad</i>	ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD	Código	PP-DI-001
		Versión	V4
	RUTA INTEGRAL DE PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	Fecha	1-09-21
	PROCEDIMIENTO DE DEMANDA INDUCIDA INSTITUCIONAL PARA RIPMS- RIMP- RICCVI Y RECUPERACION DE LA SALUD	Pág.	Pág. 4 de 12

CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD es el responsable de implementar, desarrollar y ejecutar las actividades que son inherentes en el proceso de demanda inducida.

3. NORMOGRAMA	
Norma	Artículo y/o numeral
Acuerdo 117 de 1998	Por el cual se establece el obligatorio cumplimiento de las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y la atención de enfermedades de interés en salud pública.
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
Resolución 0276 de 2019	Por la cual se modifica la Resolución 3280 de 2018
Resolución 2626 de 2019	Por la cual se modifica la Política de Atención Integral en Salud -PAIS y se adopta el Modelo de Acción Integral Territorial-MAITE

4. NIVEL DE RESPONSABILIDAD			
Personal responsable del cumplimiento del proceso			
Cargo		Área funcional	
Médicos			
Enfermeras			
ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	COPIA CONTROLADA 1
Coordinadora de promoción y prevención	Unidad de auditoría y calidad.	Subdirección científica	COPIA NO CONTROLADA:

 HOSPITAL DE SOLEDAD MATERNO INFANTIL <i>Unidos por la Salud y el Bienestar de Soledad</i>	ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD	Código	PP-DI-001
		Versión	V4
	RUTA INTEGRAL DE PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	Fecha	1-09-21
	PROCEDIMIENTO DE DEMANDA INDUCIDA INSTITUCIONAL PARA RIPMS- RIMP- RICCVI Y RECUPERACION DE LA SALUD	Pág.	Pág. 5 de 12

Equipo interdisciplinario de SSAAJ	
Promotores de salud	
Odontólogos	
Nutricionistas	
Psicólogas	
Fisioterapeutas	
Auxiliares de enfermería	
Auxiliares de Salud oral	
Facturadores	
Coordinador Centro de Salud	
Coordinador de Call Center	
Técnico Administrativa Call Center	
Coordinador de Odontología	
Coordinador de Servicios médicos	
Coordinador de RIPMS	
Subgerente Científico	
Gerente	

5. DEFINICIONES TERMINOS USADOS	
Termino	Definición
Demanda Inducida	Hace referencia a la acción de organizar, incentivar y orientar a la población hacia la utilización de los servicios de protección Específica y detección Temprana y la adhesión a los programas de control.
Protección Específica	Hace referencia a la aplicación de acciones y/o tecnologías que permitan y logren evitar la aparición inicial de la enfermedad mediante la protección frente al riesgo.
APS	Atención Primaria en Salud.
Call Center	Central de asignación y recordatorio de citas
Detección Temprana	Hace referencia a los procedimientos que identifican en forma oportuna y efectiva la enfermedad. Facilitan su diagnóstico en estados tempranos, el

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	COPIA CONTROLADA 1
Coordinadora de promoción y prevención	Unidad de auditoría y calidad.	Subdirección científica	COPIA NO CONTROLADA:

 HOSPITAL DE SOLEDAD MATERNO INFANTIL <i>Unidos por la Salud y el Bienestar de Soledad</i>	ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDELA METROPOLITANA DE SOLEDAD		Código	PP-DI-001
			Versión	V4
	RUTA INTEGRAL DE PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD		Fecha	1-09-21
	PROCEDIMIENTO DE DEMANDA INDUCIDA INSTITUCIONAL PARA RIPMS- RIMP- RICCVI Y RECUPERACION DE LA SALUD		Pág.	Pág. 6 de 12

	tratamiento oportuno y la reducción de su duración y el daño que causa evitando secuelas, incapacidad y muerte.
Ruta Integral de atención para la promoción prevención	Definen las condiciones necesarias para asegurar la integralidad en la atención por parte de los agentes del Sistema de Salud (territorio, asegurador, prestador) y de otros sectores. Ordenan la gestión intersectorial y sectorial como plataforma para la respuesta que da lugar a las atenciones/intervenciones en salud dirigidas a todas las personas, familias y comunidades, a partir de: i) Acciones intersectoriales y sectoriales orientadas a promover el bienestar y el desarrollo de las personas, familias y comunidades, Atenciones individuales y colectivas para la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación y Acciones de cuidado que se esperan del individuo para el mantenimiento o recuperación de su salud.
Curso de vida	Comprende la totalidad del ciclo vital en el crecimiento y desarrollo de las etapas de la vida, así mismo se entiende como la relación dinámica de las exposiciones previas a lo largo de la vida con los resultados de salud posteriores y los mecanismos por los cuales las influencias positivas o negativas dan forma a la trayectoria humana y al desarrollo social, lo que tiene un impacto en los resultados de salud de la persona y la población. El enfoque del curso de vida nos permite comprender mejor cómo se perpetúan y transmiten las inequidades sociales en salud, y cómo se pueden mitigar o aliviar a través de las generaciones.
Resultados en salud	Son los cambios en las condiciones de vida, concepciones y prácticas que promueven, mantienen y recuperan la salud a la vez que favorecen el desarrollo integral de las personas, familias y comunidades, atribuidos a las intervenciones y atenciones en el continuo de la atención integral en salud ² . Comprenden los resultados finales o de impacto y los resultados intermedios o de efecto.
Intervenciones Individuales	Se definen como el conjunto de intervenciones en salud dirigidas a las personas en sus diferentes momentos de curso de vida y a la familia como sujeto de atención, que tienen como finalidad la valoración integral, la

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	COPIA CONTROLADA 1
Coordinadora de promoción y prevención	Unidad de auditoría y calidad.	Subdirección científica	COPIA NO CONTROLADA:

 HOSPITAL DE SOLEDAD MATERNO INFANTIL <i>Unidos por la Salud y el Bienestar de Soledad</i>	ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD		Código	PP-DI-001
	RUTA INTEGRAL DE PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD		Versión	V4
	PROCEDIMIENTO DE DEMANDA INDUCIDA INSTITUCIONAL PARA RIPMS- RIMP- RICCVN Y RECUPERACION DE LA SALUD		Fecha	1-09-21
			Pág.	Pág. 7 de 12

	detección temprana, la protección específica y la educación para la salud de forma individual grupal o familiar, con el fin de potenciar o fortalecer las capacidades para el cuidado de la salud de las personas, minimizar el riesgo de enfermar o derivar oportunamente a rutas de grupo de riesgo o a los servicios de salud requeridos para el manejo de su condición de salud.
Intervenciones Individuales	Se definen como el conjunto de intervenciones en salud dirigidas a las personas en sus diferentes momentos de curso de vida y a la familia como sujeto de atención, que tienen como finalidad la valoración integral, la detección temprana, la protección específica y la educación para la salud de forma individual grupal o familiar, con el fin de potenciar o fortalecer las capacidades para el cuidado de la salud de las personas, minimizar el riesgo de enfermar o derivar oportunamente a rutas de grupo de riesgo o a los servicios de salud requeridos para el manejo de su condición de salud.
Gestión de las atenciones	Se constituyen en unidad de gestión donde se materializan las atenciones sectoriales (individuales, colectivas y poblacionales) y de los demás sectores que participan en el bienestar y el desarrollo de los sujetos.
Formato de demanda inducida	Formato se utiliza para direccionar a los usuarios a los diferentes programas ofertados en la IPS, buscando una atención integral de acuerdo con las necesidades de los usuarios
Demanda efectiva	Es el resultado que se obtiene de una buena demanda inducida logrando que se aumente el número de solicitud en servicios por parte de los usuarios los cuales están dispuesto a adquirir en un período de tiempo definido.
Sistemas de información	Se refiere a un conjunto ordenado de mecanismos que tienen como fin la administración de datos y de información, de manera que puedan ser recuperados y procesados fácil y rápidamente.
Datos	Cualquier tipo de información masiva que precisa de organizarse
Estrategias de información educación en demanda inducida	Es el proceso de elaboración, presentación y divulgación de mensajes adecuados para destinatarios concretos con el fin de mejorar los conocimientos, técnicas y motivación necesarios para adoptar decisiones.
Plan de búsqueda gestante	Modelo institucional patentado el cual consiste en la búsqueda de gestantes sin control a la RIMP para lograr una captación temprana a la Ruta.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	COPIA CONTROLADA 1
Coordinadora de promoción y prevención	Unidad de auditoría y calidad.	Subdirección científica	COPIA NO CONTROLADA:

 HOSPITAL DE SOLEDAD MATERNO INFANTIL <i>Unidos por la Salud y el Bienestar de Soledad</i>	ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD		Código	PP-DI-001
	RUTA INTEGRAL DE PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD		Versión	V4
	PROCEDIMIENTO DE DEMANDA INDUCIDA INSTITUCIONAL PARA RIPMS- RIMP- RICCVI Y RECUPERACION DE LA SALUD		Fecha	1-09-21
			Pág.	Pág. 8 de 12

Portafolio de servicio	Es el conjunto de recursos físicos, humanos y tecnológicos dispuestos para satisfacer las demandas de salud del usuario mediante la atención ambulatoria en consultorios médicos.
Estrategias de demanda inducida	Es el conjunto de acciones que buscan incentivar, orientar e inducir a la población hacia la utilización de los servicios, esto con el objetivo de asegurar y garantizar un óptimo estado de salud de la población como: actividad de educación grupal, actividad de educación individual, llamadas telefónicas a través del Call center, plan de búsqueda activa, búsqueda activa de inasistentes, captación e inscripción temprana, oferta de servicios a través de redes sociales y pagina web.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	COPIA CONTROLADA 1
Coordinadora de promoción y prevención	Unidad de auditoría y calidad.	Subdirección científica	COPIA NO CONTROLADA:

 HOSPITAL DE SOLEDAD MATERNO INFANTIL <i>Unidos por la Salud y el Bienestar de Soledad</i>	ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDELA METROPOLITANA DE SOLEDAD		Código	PP-DI-001
	RUTA INTEGRAL DE PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD		Versión	V4
	PROCEDIMIENTO DE DEMANDA INDUCIDA INSTITUCIONAL PARA RIPMS- RIMP- RICCV Y RECUPERACION DE LA SALUD		Fecha	1-09-21
			Pág.	Pág. 9 de 12

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO			
No	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL (Documento o registros)
1	Inicio		
2	Definir la población objeto a atender por las bases de datos suministradas por las EAPB de acuerdo con los contratos legalizados para la prestación de los servicios de salud para recuperación de la salud y RIPMS para realizar demanda inducida institucional.	Facturación, Call center, Centros de Atención Primaria.	Bases de datos y contratos
3	Realizar demanda inducida a través de las diferentes estrategias de IEC en Call center, salas de espera, dentro de los consultorios por cada servicio con un abordaje amable y atento al usuario ofertando los servicios institucionales.	Talento humano de salud administrativo, operativo, técnico, asistencial	Registro de asignacion de cita software asclepius Historias clínicas digitalizadas.
4	Realizar demanda inducida a través de las diferentes herramientas TIC: página web institucional, redes sociales, aplicaciones de mensajería instantáneas (WhatsApp).	TIC, líder de comunicaciones	www.maternoinfantil.gov.co IG: maternoinfantilsoledad Twiter:@HMIsoledad WhatsApp:3022189908
5	Identificar y canalizar al usuario potencial que aún no se encuentra captado en las atenciones de RIPMS, RIMP, RICCV y recuperación de la salud que dan respuesta a las intervenciones integrales en salud y la realización de las actividades de Detección Temprana y Protección Específica.	Talento humano de salud administrativo, operativo, técnico, asistencial	Software Asclepius admisión y facturación.
6	Direccionar al usuario previa verificación de derecho al servicio, además inspeccionar en el software institucional si el usuario no ha sido atendido en RIPMS, RIMP, RICCV, recuperación de la salud y en caso de que si	Facturación, Call center, Talento humano de salud administrativo,	Software Asclepius admisión y facturación.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	COPIA CONTROLADA 1
Coordinadora de promoción y prevención	Unidad de auditoría y calidad.	Subdirección científica	COPIA NO CONTROLADA:

 HOSPITAL DE SOLEDAD MATERNO INFANTIL <i>Unidos por la Salud y el Bienestar de Soledad</i>	ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDELA METROPOLITANA DE SOLEDAD		Código	PP-DI-001
	RUTA INTEGRAL DE PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD		Versión	V4
	PROCEDIMIENTO DE DEMANDA INDUCIDA INSTITUCIONAL PARA RIPMS- RIMP- RICCV Y RECUPERACION DE LA SALUD		Fecha	1-09-21
			Pág.	Pág. 10 de 12

	haya recibido atención se constatan los usos y las frecuencias para la asignación de citas indicándole la importancia al usuario de la asistencia a los programas y diferentes servicios.	operativo, técnico, asistencial	
7	Realizar remisión del usuario que no ha sido atendido a los servicios de RIPMS, RIMP, RICCV y recuperación de la salud para la asignación de citas con el profesional que corresponde y de acuerdo con los usos y frecuencias. Indicar de manera clara al usuario como acceder a la solicitud de citas por Call center o directamente en los consultorios de RIPMS, RIMP, RICCV y recuperación de la salud.	Facturación, Call center, Talento humano de salud operativo, técnico, asistencial	Software Asclepius admisión y facturación.
8	Realizar la asignación de citas y entrega de carné de citas al usuario identificando el servicio a prestar.	Call center, Call center, Talento humano de salud operativo, técnico, asistencial	Software Asclepius admisión y facturación.
9	Registrar en la historia clínica digitalizada y en física cuando el usuario recibe la inducción de la demanda a través de las consultas médicas y de los diferentes profesionales del área de la salud en el ítem de referencias.	Call center, Talento humano de salud operativo, técnico, asistencial	Historias clinicas digitalizada y en física por curso de vida
10	Verificar a través de las auditorías internas y concurrentes en adherencia a las normas técnicas y cumplimiento de las demandas inducidas en las historias clínicas de atención	Lideres de calidad y auditoria	Informes de auditoría interna concurrente por curso de vida.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	COPIA CONTROLADA 1
Coordinadora de promoción y prevención	Unidad de auditoría y calidad.	Subdirección científica	COPIA NO CONTROLADA:

 HOSPITAL DE SOLEDAD MATERNO INFANTIL <i>Unidos por la Salud y el Bienestar de Soledad</i>	ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD		Código	PP-DI-001
	RUTA INTEGRAL DE PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD		Versión	V4
	PROCEDIMIENTO DE DEMANDA INDUCIDA INSTITUCIONAL PARA RIPMS- RIMP- RICCV Y RECUPERACION DE LA SALUD		Fecha	1-09-21
			Pág.	Pág. 11 de 12

	por las RIPMS, RIMP, RICCV y recuperación de la salud en el ítem de referencia si se encuentran registradas las remisiones a los servicios institucionales primarios y las remisiones ante los servicios complementarios.		
9	Fin		

7. REGISTROS			
FORMATOS A UTILIZAR			
Nombre del Formato	Código	Área o funcionario que debe retener y custodiar el documento.	Medio de custodia: Impreso (I) Magnético(M)
Bases de datos de las EPS-S		Coordinador de Call Center	M
Contratos de las EPS-S		Gerencia Asesor de contratación Facturación	M
Registro digital de monitoreo de la llamada telefónica realizada Software Asclepius (agendamiento de cita)		Coordinador de Call Center Enfermeras RIPMS, RIMP, RICCV	M
Software Asclepius Admisión y facturación		Facturación Coordinador de Call Center Enfermeras RIPMS, RIMP, RICCV	M
Historia clínica		Talento humano	M

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	COPIA CONTROLADA 1
Coordinadora de promoción y prevención	Unidad de auditoría y calidad.	Subdirección científica	COPIA NO CONTROLADA:

 HOSPITAL DE SOLEDAD MATERNO INFANTIL <i>Unidos por la Salud y el Bienestar de Soledad</i>	ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDELA METROPOLITANA DE SOLEDAD		Código	PP-DI-001
	RUTA INTEGRAL DE PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD		Versión	V4
	PROCEDIMIENTO DE DEMANDA INDUCIDA INSTITUCIONAL PARA RIPMS- RIMP- RICCV M Y RECUPERACION DE LA SALUD		Fecha	1-09-21
			Pág.	Pág. 12 de 12

digitalizadas		asistencial RIPMS, RIMP, RICCV y recuperación de la salud	
Software de auditoria de adherencia a las RIPMS e informes		Audidores de calidad	M

8. CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1		Se elabora la primera versión del procedimiento de procedimiento de demanda inducida institucional para RIPMS- RIMP- RICCV M y recuperación de la salud.

9. INDICADORES		
RESULTADO ESPERADO	INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACIÓN
Demanda inducida efectiva institucional	Numero de demanda inducida Institucional realizadas/numero de demanda efectivas	Consolidado en Excel y PAS

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	COPIA CONTROLADA 1
Coordinadora de promoción y prevención	Unidad de auditoría y calidad.	Subdirección científica	COPIA NO CONTROLADA: