

# MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS



---

## Hospital Materno Infantil

*Ciudadela Metropolitana de Soledad*

[www.maternoinfantil.gov.co](http://www.maternoinfantil.gov.co)  
[info@maternoinfantil.gov.co](mailto:info@maternoinfantil.gov.co)

## MARCO LEGAL

**Sentencia /-760:** Tiene como objetivo analizar diferentes facetas del "Derecho a la Salud" y valorar sus implicaciones con la finalidad de garantizar el goce universal equitativo y efectivo de este derecho.

**LEY 100 DE 1993:** Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones

**Ley 122 de 2007:** Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud

**Ley 1438 de 2011:** Esta ley tiene como objeto el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia Atención Primaria en Salud permita la acción coordinada del estado, las instituciones y la sociedad para el mejoramiento de la salud y la creación de un ambiente sano y saludable, que brinde servicios de mayor calidad, incluyente y equitativo, donde el centro y objetivo de todos los esfuerzos sean los residentes en el país.

**LEY 1751 DE 2015:** Ley estatutaria por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones, tiene por objeto garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección.

**DECRETO 780 DE 2016:** Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social que compila y simplifica todos los decretos reglamentarios preexistentes en el sector de la salud, tiene como objetivo racionalizar las normas de carácter reglamentario que rigen en el sector y contar con un instrumento jurídico único.

**RESOLUCION 429 DE 2016:** Por medio del cual se adopta la Política de Atención Integral en Salud

**RESOLUCION 3202 DE 2016:** Por la cual se adopta el Manual Metodológico para la elaboración e implementación de las Rutas Integrales de Atención en Salud — RIAS, se adopta un grupo de Rutas Integrales de Atención en Salud desarrolladas por el Ministerio de Salud y Protección Social dentro de la Política de Atención Integral en Salud — PAIS y se dictan otras disposiciones.

**RESOLUCION 1441 DE 2016:** Por la cual se establecen los estándares, criterios y procedimientos para la habilitación de las Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud y se dictan otras disposiciones

**RESOLUCIÓN 2626 DE 2019:** Por medio de la cual se modifica la Política Integral en Salud- PAIS y se adopta el Modelo de Acción Territorial- MAITE

**RESOLUCION 3100 DE 2019:** Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de inscripción de prestadores y habilitación de servicios de salud.

**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.

**RESOLUCIÓN 408 DE 2018:** Evaluación del plan de gestión de los Gerentes o directores de las Empresas Sociales del Estado - ESE del orden territorial componente asistencial.

**RESOLUCION 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.

## 1. DEFINICIONES

**SALUD:** Estado dinámico de bienestar físico, mental y sociocultural que permite a las personas ser capaces de identificar y realizar la satisfacción de sus necesidades y de modificar o adaptarse al ambiente, y no únicamente la ausencia de enfermedad.

**ENFERMEDAD:** La OMS define enfermedad como la alteración de cualquier orden biopsicosocial, que represente sufrimiento al individuo.

**CONDICION DE SALUD:** Conjunto interrelacionado de circunstancias del paciente cuyo abordaje se realiza de una manera coordinada, incluyendo las complicaciones asociadas y las comorbilidades que afectan los procesos y recursos utilizados durante la atención (Porter, Kaplan, 2011). Las condiciones de salud pueden ser agudas si aparecen en un momento particular y se resuelve en un punto posterior en el tiempo o crónicas si requieren una atención prolongada a través de los años.

Una condición individual de salud hace referencia a enfermedades, traumatismos o a situaciones especiales que no son enfermedades pero que implican riesgos específicos y requieren atención como el embarazo.

**ATENCIÓN EN SALUD:** El Decreto 780 de 2016, en su artículo 2.8.10.4. define la atención de salud como: el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población.

**CICLOS DE ATENCION:** Período que comprende el inicio, el tratamiento y el final de la atención, para una condición de salud y que incluye las actividades para la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación. Para las condiciones crónicas se elige como ciclo de atención un período de tiempo de un año.

**TECNOLOGIAS EN SALUD:** Actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos, servicios y procedimientos usados en la prestación de servicios de salud, así como los sistemas organizativos y de soporte con los que se presta esta atención en salud (Resolución 5269 de 2017).



**CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD:** Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

**CONDICIONES DE CAPACIDAD TECNOLÓGICA Y CIENTÍFICA:** Son los requisitos básicos de estructura y de procesos que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud por cada uno de los servicios que prestan y que se consideran suficientes y necesarios para reducir los principales riesgos que amenazan la vida o la salud de los usuarios en el marco de la prestación del servicio de salud.

**PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD:** Se consideran como tales, las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, los Profesionales Independientes de Salud y los Servicios de Transporte Especial de Pacientes. Para los efectos del presente documento se consideran como instituciones prestadoras de servicios de salud a los grupos de práctica profesional que cuentan con infraestructura física para prestar servicios de salud (Numeral 6 del artículo 2.5.1.1.3. del Decreto 780 de 2016).

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

**OPORTUNIDAD:** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

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

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

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

**ASEGURAMIENTO DEL RIESGO EN SALUD:** Es la aplicación de la técnica de seguros a la provisión de actividades donde se realice una concientización de la responsabilidad que tiene el individuo sobre los estilos de vida, para que estos sean modificados y así tener menos probabilidades de enfermarse y de tener secuelas de esas patologías, además de los servicios asistenciales sanitarios, con las características para el afiliado descritas anteriormente, en un marco de administración del riesgo epidemiológico con la intención de garantizar tanto la generación de salud a la población afiliada como la contención de actividades costo-efectivas.



**RIESGO EN SALUD:** El Plan Decenal de Salud Pública (PDSP) concibe el riesgo en salud como “la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado, evitable y negativo para la salud del individuo, que puede ser también el empeoramiento de una condición previa o la necesidad de requerir más consumo de bienes y servicios que hubiera podido evitarse” (MSPS, 2013, p. 51). El evento es la ocurrencia de la enfermedad o su evolución desfavorable y sus causas son los diferentes factores asociados. El riesgo en salud a su vez puede clasificarse como primario si se refiere a la probabilidad de aparición de nueva morbilidad o su severidad o como técnico si alude a la probabilidad de “ocurrencia de eventos derivados de fallas de atención en los servicios de salud y de la mayor carga de enfermedad por mortalidad evitable y discapacidad” (MSPS, 2013, p. 147).

**GESTION DEL RIESGO-GIRS:** Estrategia transversal de la Política de Atención Integral en Salud, que se fundamenta en la articulación e interacción de los agentes del sistema de salud y otros sectores para identificar, evaluar, medir, intervenir (desde la prevención hasta la paliación) llevando a cabo el seguimiento y monitoreo de los riesgos para la salud

de las personas, familias y comunidades, orientada al logro de resultados en salud y al bienestar de la población.

**CICLO DE GESTION DEL RIESGO:** Etapas que realiza una institución para la identificación, evaluación, medición, tratamiento, seguimiento y monitoreo de los riesgos.

**RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN EN SALUD-RIAS:** Instrumento que contribuye a que las personas, familias y comunidades alcancen resultados en salud, teniendo en cuenta las particularidades del territorio donde viven, se relacionan y se desarrollan. Permite orientar y ordenar la gestión de la atención integral en salud a cargo de los actores del SGSSS de manera continua, consecuente con la situación y características de cada territorio, así como la gestión intersectorial para la afectación de los determinantes sociales de la salud

**CAPA:** Centros de Atención Primaria Ambulatoria en Salud que nacen con el fin de descongestionar los servicios de urgencias en los Centros de Atención Primaria Hospitalaria CAPH, dirigidos a los usuarios que necesiten una atención integral en salud de forma ágil oportuna, recibiendo además servicios de consulta externa (intervenciones y actividades para la promoción y mantenimiento de la salud, Consulta prioritaria-Triage 4 y 5), servicio vacunación, servicios de toma de muestras de laboratorio clínico y toma de muestra de cuello uterino y ginecológicas.

**CAPH:** Centros de Atención Primaria Hospitalaria, además de prestar servicios de consulta externa (medicina general, odontología, toma de muestras laboratorio clínico y toma de muestra de cuello uterino y ginecológicas), también se presta el servicio de Imágenes Diagnóstica y Radiología odontológica, servicio de Urgencia, Hospitalización e Internación de baja complejidad, Servicios Farmacéutico y Terapias (salas ERA).



## 2. RESEÑA HISTORIA

La Empresa Social del Estado Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad fue creada mediante el acuerdo del concejo municipal No 0005 de Agosto 23 del año 2000, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales de cumplimiento del artículo 133 de la constitución política de Colombia, del numeral 6 del artículo 69 de la ley 486 de 1998 y de los artículos 94/95/97 de La ley 100 de 1993, con el objeto de prestar servicios de salud del primer nivel de atención, conformada por talento humano profesional, técnico y auxiliar con una amplia experiencia en el área de salud integral y consensibilidad social, cuyo objeto está orientado especialmente hacia la prestación de servicios de salud, promoción de la salud y prevención de la enfermedad. Al momento de su creación esta empresa comenzó con cuatro centros de salud ubicados en los barrios Costa Hermosa (Centro de Salud Costa Hermosa), Villa Estadio (centro de salud Villa Estadio), Salamanca (Centro de Salud Salamanca) y barrio Carnero (Centro de Salud 13 de junio), destinados cada uno de ellos a atender necesidades en salud de cada una de las cuatro zonas en la cual se encuentran dividido el municipio de Soledad:

Zona centro, Centro de Salud 13 de junio

Zona nor-oriente, Centro de salud Costa Hermosa Zona

Zona sur-oriente; Centro de salud Salamanca Zona

Zona nor-occidente; Centro de salud Villa Estadio.

Debido al aumento en el fenómeno de llegada de desplazados al municipio de Soledad y el crecimiento de la población asegurada se asigna a la ESE, por lo cual fue necesario la apertura de un nuevo centro de salud ubicado en Ciudadela Metropolitana en el año 2001, así mismo en el año 2003 se abrió un nuevo punto de atención en el barrio La Esperanza, hubo la necesidad de remodelarlo y funcionó con todos los servicios en el año 2006; en el año 2010 empezó el Centro de Salud Manuela Beltrán ubicado en el barrio del mismo nombre, luego en el año 2014 se apertura una sede en el barrio El Parque y una sede ubicada en el barrio Villa Estadio, la cual se inauguró con el nombre de Centro de salud Maclovia Niebles, exclusiva para la atención de programas especiales como la atención a usuarios con diagnóstico de tuberculosis, lepra y otros eventos de interés en salud pública. Con una nueva sede construida y cedida a la ESE, está ubicada en la zona sur occidente, en la cual se ha presentado en los últimos años el mayor crecimiento poblacional del municipio, exactamente en el Barrio La Central; esta será habilitada en la actual vigencia 2022.

De acuerdo a la ubicación de la ESE en el municipio de Soledad – Atlántico, cuya intención es atender las necesidades de la comunidad Soledaña y demás clientes que demanden servicios, cuenta ya con un red adscrita y clasificada de acuerdo al último Documento de Red del departamento con tipología CAPA 2-Centro de Atención Primaria Ambulatoria cuenta con 7 sedes y con tipología CAPH 2-Centro de Atención Primaria Hospitalaria cuenta con 3 sedes, para un total de 10 sedes ubicados de manera estratégica en todo el perímetro del municipio, con el objetivo de facilitar el acceso de la comunidad en general.



En todas las líneas de servicios, la Empresa Social del Estado Hospital Materno Infantil de Soledad, dinamiza un criterio de alta calidad Técnico - Científica, con una concepción humanística y una alta sensibilidad social en la relación Usuario - Profesional, dentro

de los más modernos conceptos de atención y administración en salud, con lo cual espera seguir fortaleciendo y aumentando su red en todo el municipio.

Como ente descentralizado y autónomo, la Empresa Social del Estado Hospital Materno infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, tiene bien definidos los ejes estratégicos a trabajar en su gestión buscando contribuir positivamente al desarrollo del municipio y que permitan responder a la situación real de la población, teniendo como base fundamental la planeación de programas y proyectos basados en servicios de excelencia, según las necesidades específicas detectadas en la comunidad y como apoyo para el análisis, planeación y seguimiento de avances, fortaleciendo cada día el sistema de información institucional, lo que permitirá alinear los resultados en un trabajo mancomunado y articulado que se pretende mejorar con las distintas aseguradoras y el ente territorial a nivel local. Para finalizar, es importante resaltar la implementación de la estrategia APS, como base en todas nuestras actividades, permitiéndonos participar activamente, dentro de una metodología intersectorial, en todos los proyectos que influyen en los determinantes de la salud, no solo trabajando en el sistema de salud, tal y como se desea desarrollar con la nueva política integral de atención en salud, plasmando estrategias de planeación y ejecución en un nuevo modelo de atención.

### **3. PLATAFORMA ESTRATEGICA**

#### **MISION**

Brindar una atención primaria en salud integral e integrada al usuario, familia y comunidad, con enfoque diferencial, segura y humana. Con alta calidad profesional a través de la gestión global de sus procesos, transmitiendo conocimiento que aportan a estilos de vida saludable, logrando así responsabilidad Social.

#### **VISION**

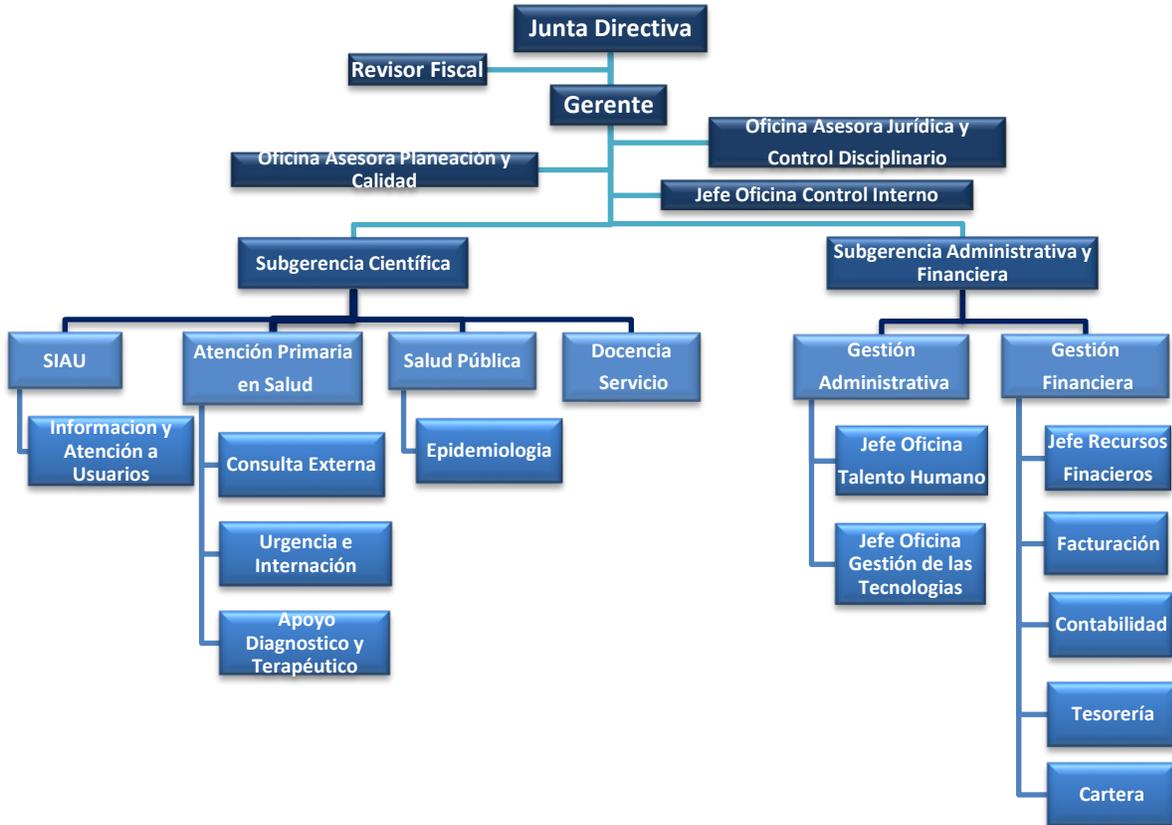
Ser la Empresa Social Del Estado de Nivel Primario con mayor influencia en el Departamento del Atlántico y de referencia regional; reconocida social e institucionalmente por su modelo de gestión integral, basado en procesos, políticas institucionales de calidad inclusiva, innovadora y sostenible







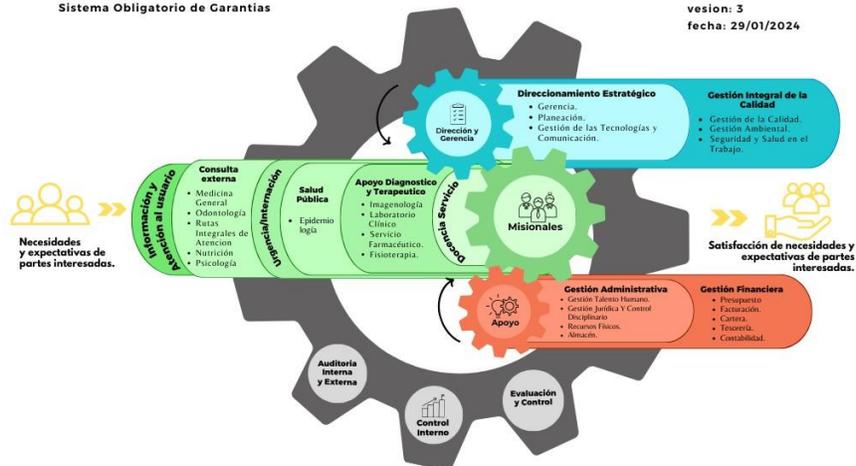
#### 4. ORGANIGRAMA



#### 5. MAPA DE PROCESOS

##### MAPA DE PROCESOS Sistema Obligatorio de Garantías

Código: MP-01  
versión: 3  
fecha: 29/01/2024



Mapa de Procesos E.S.E Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad

## 6. DESCRIPCION DEL MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS

El modelo de prestación de servicios de la E.S.E. Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, está formulado según los lineamientos establecidos en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en la Atención de Salud, definido en el Decreto compilatorio 780 de 2016, integra elementos que promueven la mejora continua en la calidad de los servicios prestados y compromete a la Institución con el entorno, el desarrollo de planes, programas y proyectos orientados a un modelo que va en pro del beneficio para el individuo, su familia y la comunidad.

Además, la institución articula su modelo de atención a la Política de Atención Integral en Salud (PAIS), ahora incluida en el Modelo de Acción Integral Territorial (MAITE), adoptada por el Ministerio de Salud y Protección Social, mediante la Resolución 2626 de 2019, cuyo objetivo general es orientar el sistema hacia la generación de las mejores condiciones de salud de la población, por intermedio

de la regulación de condiciones de intervención de los agentes hacia 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”*, así mismo materializar la intención de la Ley Estatutaria 1751 de 2015, armonizando la prestación de servicios a un modelo de atención operado con base a Rutas integrales de Atención en Salud, establecidas por la resolución 3280 de 2018 y resolución 276 de 2019, en su competencia como prestador primario e integrado con una Red complementaria organizada, en la cual se busque en forma permanentegarantizar la continuidad en las intervenciones de salud (valoración integral, detección temprana, protección específica, educación en salud) que integra las intervenciones poblacionales, colectivas e individuales, así como las acciones de gestión en salud pública reconociendo que la atención en salud es un proceso continuo, en el marco de la integralidad, accesibilidad y oportunidad de la oferta de servicios de salud.

Una administración y **Gestión del Riesgo** que sigue los lineamientos recomendados por la Función Pública, de tal manera que se garanticen esfuerzos para alinear el trabajo de la Institución con un enfoque hacia excelentes resultados. Esto aplica tanto a los procesos administrativos como asistenciales, que de manera transversal permita a la institución identificar sus oportunidades de mejora, y fortalecer el control que ayude a integrar la **humanización y seguridad del paciente** en la gestión diaria de la atención; que difunda la aplicación de buenas prácticas en salud, identifique, analice y gestione los eventos oportunamente, de manera multidisciplinaria que ayude a buscar soluciones permanentes en los casos ya sean, incidentes, eventos detectados y prevenibles.

Todos estos elementos confluyen para estructurar escenarios de mejoramiento continuo que faciliten la identificación de brechas, a partir del monitoreo, evaluación, medición y análisis sistemático, ofreciendo a la comunidad un ambiente cada vez más seguro; el cual no sólo contribuya con la atención para el mantenimiento y mejoramiento de la salud, diagnóstico temprano, tratamiento y recuperación de



la salud, dentro de las competencias como prestador primario, sino que también afiance la participación de la comunidad, la interacción entre los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que mantengan los principios de transparencia en la gestión pública, se estrechen los lazos con proveedores y aliados, se acaten las recomendaciones de los Entes de control y se aporte el conocimiento para la formación del talento humano en salud y la investigación.

El modelo de prestación de servicios es un modelo dinámico, basado en un ciclo de mejoramiento continuo que permite brindar una atención segura y humana a los pacientes y a sus familias, mantener una relación permanente con los distintos grupos de interés y ayuda a proteger la salud, de tal manera que la E.S.E Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, pueda seguir cumpliendo con su misión de trabajar por una “Ciudad Saludable”

## **7. OBJETIVO DEL MODELO**

Establecer un modelo organizacional de atención en salud y prestación de servicios que garantice la integralidad del proceso de atención al usuario, en el marco del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad y enfocado en la humanización, seguridad del paciente y resultados con alto impacto clínico en la salud de la población usuaria de nuestros servicios.

## **8. CARACTERISTICAS DEL MODELO**

### **8.1 INTEGRALIDAD DE LA ATENCION**

Dentro del rol de la ESE como prestador primario es importante mencionar que se cuenta con una oferta de servicios y programas que buscan la prestación de servicios integrales de acuerdo a las necesidades y requerimientos de cada curso de vida, para mantener un estado de salud adecuado, controlar riesgo y tratar eventos específicos, de los cuales a su vez dependen.

**8.1.1 Intervenciones Individuales:** Intervenciones para la modificación de contextos, entornos, determinantes sociales y ambientales de la salud, por ende de condiciones y estilos de vida dirigidas a la población en su conjunto y que requieren acción intersectorial, estas intervenciones son realizadas en el marco de la prestación de servicios individuales habilitados por la ESE y que van dirigidas al individuo involucrando las acciones dirigidas a la valoración integral, la detección temprana la protección específica y la educación en salud las cuales se desarrollan en nuestras sedes adscritas.

**8.1.2 Intervenciones Colectivas:** Intervenciones para la promoción de la salud y la gestión del riesgo, desarrolladas en entornos y dirigidas a grupos de personas que comparten características/ condiciones, estas intervenciones son desplegadas a través de las actividades extramurales dirigidas a la comunidad a través de los planes de intervenciones colectivas contratadas por la entidad territorial.



**8.1.3 Intervenciones Poblacionales:** Intervenciones para las personas, familias y grupos de población afiliada, que incluye: valoración integral, detección temprana, protección específica y educación para la salud, estas consolidan la prestación de servicios para toda la población sea individuo, familia y comunidad.

## **8.2 GESTION DEL RIESGO**

La Gestión Integral del Riesgo en Salud – GIRS, es una estrategia transversal de la Política de Atención Integral en Salud, que se fundamenta en la articulación e interacción de los agentes del sistema de salud y otros sectores para identificar, evaluar, medir, intervenir (desde la prevención hasta la paliación) y llevar a cabo el seguimiento y monitoreo de los riesgos para la salud de las personas, familias y comunidades, orientada al logro de resultados en salud y al bienestar de la población. La GIRS se anticipa a las enfermedades y los traumatismos para que éstos no se presenten o se detecten y traten precozmente para impedir, acortar o paliar su evolución y consecuencias.

El objetivo de la estrategia es el logro de un mejor nivel de salud de la población, una mejor experiencia de los usuarios durante el proceso de atención y unos costos acordes a los resultados obtenidos (MSPS, 2016a).

La ESE como prestador de servicios de salud, la gestión integral del riesgo en salud se concreta en la orientación de nuestro modelo de prestación de servicios hacia la gestión de los riesgos en salud de la población del territorio y los diferentes contratos con entidades territoriales o EPS, a través de las etapas del ciclo de gestión de riesgos en salud.

Las atenciones se realizan según las necesidades y condiciones de salud de su población teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en las RIAS cuando apliquen, con una gran capacidad resolutive como prestador primario de la red de servicios, trabajando en forma articulada con el componente complementario de la red la cual debe ser propiciada por el asegurador del riesgo, ejecutando acciones de gestión individual del riesgo a partir de la gestión clínica, orientada a la obtención de resultados en salud para las personas, a la reducción de la variabilidad clínica y a la utilización eficiente de los recursos.

## **8.3 ENFOQUE DIFERENCIAL**

Reconoce las particularidades poblacionales, las condiciones sociales y territoriales que ubican a las personas en una situación de desventaja, mayor vulnerabilidad en el ejercicio del derecho a la salud, el cual es fundamental, de carácter autónomo e irrenunciable, comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz, con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud, además los siguientes elementos esenciales e interrelacionados como: disponibilidad, aceptabilidad, accesibilidad, calidad e idoneidad profesional. En consecuencia, debemos adelantar acciones para eliminar todo tipo de barreras de acceso a los servicios, formas de exclusión y discriminación, contribuyendo a la reducción de las inequidades en salud.



Se debe contemplar las características propias de cada territorio y sus condiciones de desarrollo, como factores moduladores de la organización de servicios, de acuerdo con sus condiciones geográficas (ámbitos territoriales donde habitan: urbano, rural o rural disperso), culturales, históricas y sociales, dispongan de los servicios, en torno al disfrute del derecho en las condiciones planteadas, reducción de las desigualdades, igualdad de género, educación de calidad, salud y bienestar, entre otros.

Para brindar una atención en salud integral, como se pretende en las intervenciones de valoración integral, detección temprana, protección específica y educación en salud, bajo los procedimientos, acciones e intervenciones definidas en las RIAS, en todas las poblaciones según momento de curso de vida, pertenencia étnica, condición de discapacidad, identidad de género o sexual o víctima del conflicto armado, atención diferenciada para el embarazo en infancia, adolescencia, hombre transgénero. El proceso de adaptabilidad implica identificar situaciones de fragilidad o exclusión que han vivido los usuarios que se les brinda la prestación de servicios de salud en la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, de acuerdo a lo contratado con las diferentes ERP, así mismo, se busca identificar la percepción de su atención en salud teniendo en cuenta sus necesidades socioculturales, técnicas, de salud y bienestar para la adaptabilidad en la atención de los servicios en salud, por consiguiente las entidades prestadoras del servicio de salud deberán ir actualizando, adaptando e innovando en las prestaciones de servicio que se encuentren incluidas en el Plan de Beneficios en Salud.

### 8.3.1. Identificación y Caracterización Socio Culturales y Técnicas

La ESE Hospital Materno Infantil de Soledad a través de la información en relación a la caracterización por grupo poblacional del municipio de Soledad, se encontraron los siguientes grupos:

Tabla 1. Caracterización por pertenencia étnica municipio de Soledad

Pertenencia étnica	Total por pertenencia étnica	Porcentaje de la población pertenencia étnica
Indígena	534	0,12
Rom	13	0,00
Raizal de San Andrés y Providencia	120	0,03
Palenquero	37	0,01
Negro (a), mulato, afrocolombiano	16855	3,70
Ninguno de los anteriores	431245	94,61
No Informa	6992	1,53

Fuente: ASIS Municipal 2019



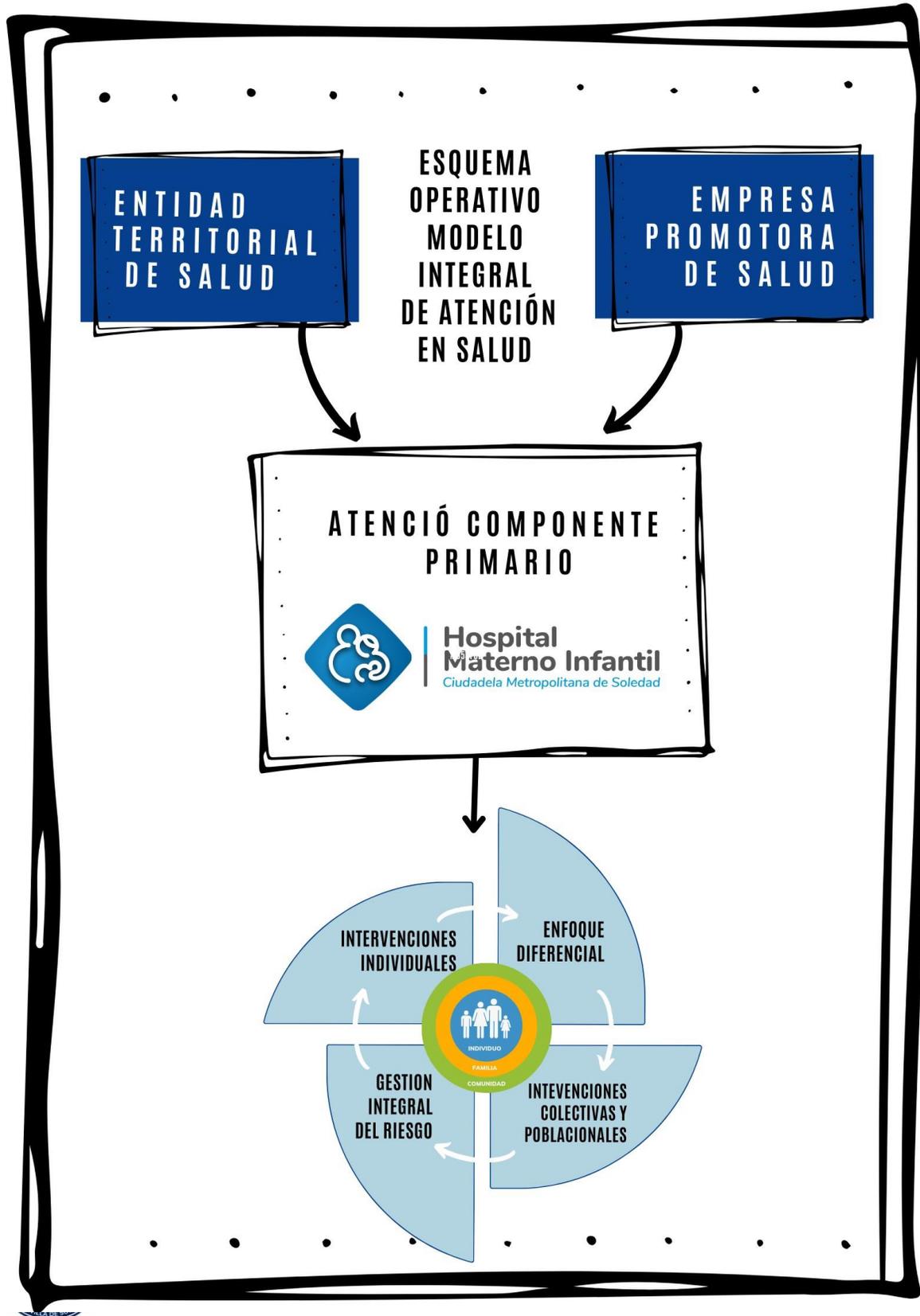
**Tabla 2. Distribución de las alteraciones permanentes del municipio de Soledad- Atlántico, 2019**

TIPO DE DISCAPACIDAD	PERSONAS	PROPORCIÓN
Movimiento del cuerpo, manos, brazos y piernas	1250	20,98
Sistema Nervioso	1920	32,22
Ojos	661	11,09
Sistema Cardiorrespiratorio	307	5,15
Oídos	411	6,90
Voz y Habla	889	14,92
Digestión , Metabolismo, Hormonas	196	3,29
Sistema Genital y reproductivo	129	2,16
Piel	102	1,71
Demás órganos de los sentidos (olfato, tacto y gusto)	94	1,58
TOTAL	5959	

Fuente: Registro para la Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad (RLCPD). Datos disponibles en el cubo de discapacidad del Ministerio de Salud y Protección Social.

Por consiguiente, la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad cuenta con un modelo de identificación para la adecuación, adaptación sociocultural y técnica que garantizan la prestación de servicios de salud con integral.





## **9. POLITICAS DE OPERACIÓN DEL MODELO**

### **9.1 POLITICA DE CALIDAD**

El Hospital Materno Infantil de Soledad, se compromete a implementar y consolidar un sistema integrado de gestión, a partir de la planeación participativa, autocontrol y seguimiento organizacional, definiendo acciones de mejoramiento que garanticen la prestación de servicios de salud bajo estándares superiores de calidad.

### **9.2 POLÍTICA DE BENCHMARKETING**

El Hospital Materno Infantil de Soledad realiza el ejercicio de la referenciación comparativa de las prácticas internas con aquellas externas reconocidas en el mercado como exitosas, constituyéndose en una oportunidad permanente de aprendizaje y mejoramiento continuo con base en la evaluación y el análisis sistemático y periódico, para su eventual adaptación y adopción.

### **9.3 POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

El Hospital Materno Infantil de Soledad asume como valor fundamental el respeto a la dignidad de los clientes internos y externos, promoviendo acciones tendientes al bienestar de la comunidad, desarrollo del talento humano y la protección del medio ambiente **POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL**

La ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, se compromete al desarrollo de buenas prácticas en la prestación de los servicios, que contribuyan a preservar y conservar los recursos naturales, mitigando el impacto ambiental.

### **9.4 POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN**

La ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad promueve una visión compartida de humanización en la prestación de los servicios de salud, desde lo administrativo y asistencial, basada en principios éticos, de corresponsabilidad y valores institucionales.

### **9.5 POLÍTICA DE GESTIÓN DE RIESGO**

La ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad gestiona integralmente sus riesgos a partir de una visión sistémica que permite articular la gerencia del riesgo en los procesos de la entidad, desde su identificación, análisis, valoración y tratamiento, previniendo su materialización o mitigando sus posibles efectos.

### **9.6 POLÍTICA DE TALENTO HUMANO**

La ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, se compromete al desarrollo de las competencias del talento humano, desde los procesos de selección de personal, capacitación, bienestar y salud ocupacional, que contribuyan a la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente interno y externo.



## **9.7 POLÍTICA DE INFORMACIÓN**

La ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, realiza su gestión institucional, apoyado en un sistema de información transversal que asegura la confiabilidad y oportunidad en la toma de decisiones.

## **9.8 POLÍTICA DE COMUNICACIÓN**

En la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, el sistema de comunicación es transversal y está direccionado al fortalecimiento de la gestión institucional, la socialización y el empoderamiento de la información por los grupos de interés, generando unidad de criterio e imagen corporativa.

## **9.9 POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE**

La ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, responde a la atención segura en salud, involucrando transversalmente todos sus procesos, comprometiéndose a implementar de manera, educativa y no punitiva, una cultura de seguridad entre el paciente, la familia, institución; creando un entorno seguro que minimice la presencia de incidencia y eventos adversos.

## **9.10 POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN**

La política anticorrupción y de atención al ciudadano de la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad tiene como objetivo principal definir estrategias que eviten la práctica y/o materialización de acciones corruptivas en la entidad y el acceso a la información, la mejora de la atención de la ciudadanía para fortalecer la credibilidad y confianza de la comunidad a través de la rendición de cuentas sobre la gestión emprendida por la ESE Hospital Materno Infantil de Soledad bajo principios de transparencia, eficiencia y acceso a la información.

## **9.11 POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

Definir los lineamientos para la administración documental en cualquier soporte, físico y/o electrónico que se maneja en la ESE Hospital Materno Infantil de Soledad, basados en las metodologías definidas por el Archivo General de la Nación para normalizar la producción de información desde su creación, uso y mantenimiento; garantizando en todo momento la integridad, autenticidad y veracidad de la información, bajo parámetros técnicos de organización, trámite, gestión, conservación y disposición final, soportados en los principios archivísticos.





## 10. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

CONSULTA EXTERNA		
<p><b>Rutas Integrales de Promoción y Mantenimiento de la Salud</b></p> <p><b>Valoraciones Integrales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Primera Infancia</li> <li>*Consulta del Recién Nacido (del 3 al 5 día de nacido)</li> <li>* Consulta de apoyo a la lactancia materna</li> <li>*Infancia</li> <li>* Adolescencia</li> <li>* Juventud</li> <li>* Adultez</li> <li>* Vejez</li> </ul>	<p><b>Protección Específica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Atención en salud bucal</li> <li>* Vacunación</li> </ul> <p><b>Educación en Salud:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Individual (padres, cuidadores y usuarios)</li> <li>* Estrategias IEC</li> <li>* Colectivas (PIC)</li> <li>* Planificación Familiar</li> </ul>	<p><b>Consultas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Medicina general</li> <li>* Nutrición y Dietética</li> <li>* Psicología</li> <li>* Odontología</li> <li>* Medicina especializada (Ginecología, Pediatría)</li> </ul>
<p><b>Detección temprana:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Cáncer Infantil</li> <li>* Cáncer de cuello uterino (Citología cérvico-vaginal)</li> <li>*Cáncer de mama ( valoración y autoexamen)</li> <li>*Cancer de Prostata (PSA-tacto rectal)</li> <li>*Cancer de colón y recto (SOH)</li> </ul>	<p><b>Ruta Integral en Salud Materno Perinatal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Consulta Pre Concepcional</li> <li>*IVE( menor de 12 sem.)</li> <li>*Consulta y control del cuidado prenatal</li> <li>*Curso de preparación para la maternidad y paternidad</li> <li>*Consulta de Puerperio mediato( del 3-5 día Posparto)</li> <li>*Consulta del recién nacido( del 3-5 día de vida)</li> </ul>	<p>Ruta integral Cardio-Cerebro- Vascular - Metabólica</p>

APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA	ATENCION INMEDIATA
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Toma de muestra Laboratorio Clínico</li> <li>* Citología Cérvico-Uterino (toma y lectura+Radiologías Odontológicas)</li> </ul>	<p><b>Urgencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Atención del parto y recién nacido</li> <li>* Transporte asistencial básico</li> </ul> <p><b>Internación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Hospitalización Adultos</li> <li>*Hospitalización Pediátrica</li> </ul>

## 11. NUESTRAS SEDES

Se presenta a continuación el portafolio actual de servicios que ofrece en la E.S.E en sus 10 sedes, clasificadas en el nivel primario antes identificado como primer nivel de atención, los cuales se encuentran habilitados y registrados en el REPS, cabe aclarar que revisando el último Documento de Red proyectado, ya se encuentran clasificados en la nueva tipología descrita en el nuevo Documento de Red como CAPA 2 y CAPH 2.



Así mismo, se aclara que el portafolio que se describe en el presente documento ya se encuentra ajustado a los nuevos servicios que quedaran en el REPS, por transición de la nueva resolución 3100 de 2019, esto teniendo en cuenta que varios códigos se inactivan y se derivan en otros servicios como es el caso de los programas de promoción y mantenimiento de la salud que actualmente se derivaron a los servicios que se prestarán dentro de las Rutas Integrales de Atención en Salud establecidas por la Resolución 3280 de 2018 y a su vez otros servicios cambian de denominación, estas sedes también se identifican de acuerdo a la nueva tipología de las sedes establecidas en el nuevo Documento de Red por la transición de la norma.

**SEDE 1. EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDELA METROPOLITANA DE SOLEDAD Cód. Prestador 087580016101- Centro de Atención Primaria Hospitalaria 2**

DIRECCION: CRA 53 No 8-10

HORARIO DE ATENCION: 24 Horas

SERVICIO	HABILITADO	PRESTADO
Medicina General	SI	SI
Odontología	SI	SI
Enfermería	SI	SI
Nutrición	SI	SI
Psicología	SI	SI
Ginecobstetricia	SI	SI
Atención del parto	SI	SI
Urgencias	SI	SI
Transporte Asistencial Básico	SI	SI
Hospitalización Adulto	SI	SI
Hospitalización Pediátrica	SI	SI
Servicio Farmacéutico	SI	SI
Terapia Respiratoria	SI	SI
Toma de Muestra de Laboratorio Clínico	SI	SI
Toma de muestra de Cuello Uterino y ginecológicas	SI	SI
Laboratorio Clínico	SI	SI





**SEDE 1. EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA  
METROPOLITANA DE SOLEDAD Cód. Prestador 087580016101- Centro de Atención Primaria  
Hospitalaria 2**

DIRECCION: CRA 53 No 8-10

HORARIO DE ATENCION: 24 Horas

SERVICIO	HABILITADO	PRESTADO
Medicina General	SI	SI
Odontología	SI	SI
Enfermería	SI	SI
Nutrición	SI	SI
Psicología	SI	SI
Ginecobstetricia	SI	SI
Atención del parto	SI	SI
Urgencias	SI	SI
Transporte Asistencial Básico	SI	SI
Hospitalización Adulto	SI	SI
Hospitalización Pediátrica	SI	SI
Servicio Farmacéutico	SI	SI
Terapia Respiratoria	SI	SI
Toma de Muestra de Laboratorio Clínico	SI	SI
Toma de muestra de Cuello Uterino y ginecológicas	SI	SI
Laboratorio Clínico	SI	SI
Imágenes diagnósticas – Ionizantes	SI	SI

**SEDE 2. PUESTO DE SALUD COSTA HERMOSA Cód. Prestador 087580016102- Centro de  
Atención Primaria Ambulatoria 2**

DIRECCION: CRA 40 N° 33 06

HORARIO DE ATENCION: 12 Horas

SERVICIO	HABILITADO	PRESTADO
Medicina General	SI	SI
Odontología	SI	SI
Enfermería	SI	SI
Fisioterapia	SI	SI
Toma de Muestra de Laboratorio Clínico	SI	SI





Toma de muestra de Cuello Uterino y Ginecológicas	SI	SI
---	----	----

**SEDE 3. PUESTO DE SALUD VILLA ESTADIO Cód. Prestador 087580016103- Centro de Atención Primaria Ambulatoria 2**

DIRECCION: CRA 14A N° 69-11

HORARIO DE ATENCION: 12 Horas

SERVICIO	HABILITADO	PRESTADO
Medicina General	SI	SI
Odontología	SI	SI
Enfermería	SI	SI
Psicología	SI	SI
Nutrición	SI	SI
Toma de Muestra de Laboratorio Clínico	SI	SI
Toma de muestra de Cuello Uterino y Ginecológicas	SI	SI

**SEDE 4. CENTRO DE SALUD 13 DE JUNIO Cód. Prestador 087580016104- Centro de Atención Primaria Hospitalaria 2**

DIRECCION: CRA 19 N° 25-21

HORARIO DE ATENCION: 24 Horas

SERVICIO	HABILITADO	PRESTADO
Medicina General	SI	SI
Odontología	SI	SI
Enfermería	SI	SI
Nutrición	SI	SI
Psicología	SI	SI
Ginecobstetricia	SI	SI
Vacunación	SI	SI
Urgencias	SI	SI
Transporte Asistencial Básico	SI	SI
Hospitalización Adulto	SI	SI
Hospitalización Pediátrica	SI	SI
Servicio Farmacéutico	SI	SI
Terapia Respiratoria	SI	SI





Toma de Muestra de Laboratorio Clínico	SI	SI
Toma de muestra de Cuello Uterino y Ginecológicas	SI	SI
Laboratorio Clínico	SI	SI
Imágenes diagnósticas – Ionizantes	SI	SI
Radiología Odontológica	SI	SI

**SEDE 5. CENTRO DE SALUD SALAMANCA Cód. Prestador 087580016105- Centro de Atención Primaria Ambulatoria 2**

HORARIO DE ATENCION: 12 Horas

SERVICIO	HABILITADO	PRESTADO
Medicina General	SI	SI
Odontología	SI	SI
Enfermería	SI	SI
Psicología	SI	SI
Nutrición	SI	SI
Toma de Muestra de Laboratorio Clínico	SI	SI
Toma de muestra de Cuello Uterino y Ginecológicas	SI	SI
Imágenes Diagnosticas- No Ionizantes	SI	SI

**SEDE 6. PUESTO DE SALUD ESPERANZA Cód. Prestador 08758001606- Centro de Atención Primaria Ambulatoria 2**

DIRECCION: CRA 14 N° 13-17

HORARIO DE ATENCION: 8 Horas

SERVICIO	HABILITADO	PRESTADO
Medicina General	SI	SI
Odontología	SI	SI



**SEDE 7. HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE SOLEDAD SEDE MANUELA BELTRAN Cód.**

**Prestador 087580016107- Centro de Atención Primaria Ambulatoria 2**

DIRECCION: CRA 10A N° 40-04 Esquina

HORARIO DE ATENCION: 12 Horas

SERVICIO	HABILITADO	PRESTADO
Medicina General	SI	SI
Odontología	SI	SI
Enfermería	SI	SI
Vacunación	SI	SI
Toma de Muestra de Laboratorio Clínico	SI	SI
Toma de muestra de Cuello Uterino y Ginecológicas	SI	SI

**SEDE 8. CENTRO DE SALUD PARQUE Cód. Prestador 08758001608- Centro de Atención Primaria Ambulatoria 2**

DIRECCION: CLL 423 N° 43A-11

HORARIO DE ATENCION: 12 Horas

SERVICIO	HABILITADO	PRESTADO
Medicina General	SI	SI
Odontología	SI	SI

**SEDE 9. EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA MACLOVIA NIEBLES Cód. Prestador 087580016109- Centro de Atención Primaria Ambulatoria 2**

DIRECCION: CLL 69 N° 15A-23

HORARIO DE ATENCION: 8 Horas

SERVICIO	HABILITADO	PRESTADO
Medicina General	SI	SI
Enfermería	SI	SI

**Nota:** Este es un centro donde su población objeto de atención son los pacientes de programas especiales de Salud Pública con patologías como TBC, Lepra, VIH que requieren ser aislados de otro tipo de pacientes.





**SEDE 10. EN PROCESO DE HABILITACION ANTE EL DEPARTAMENTO CON LOSSIGUIENTES  
SERVICIOS:**

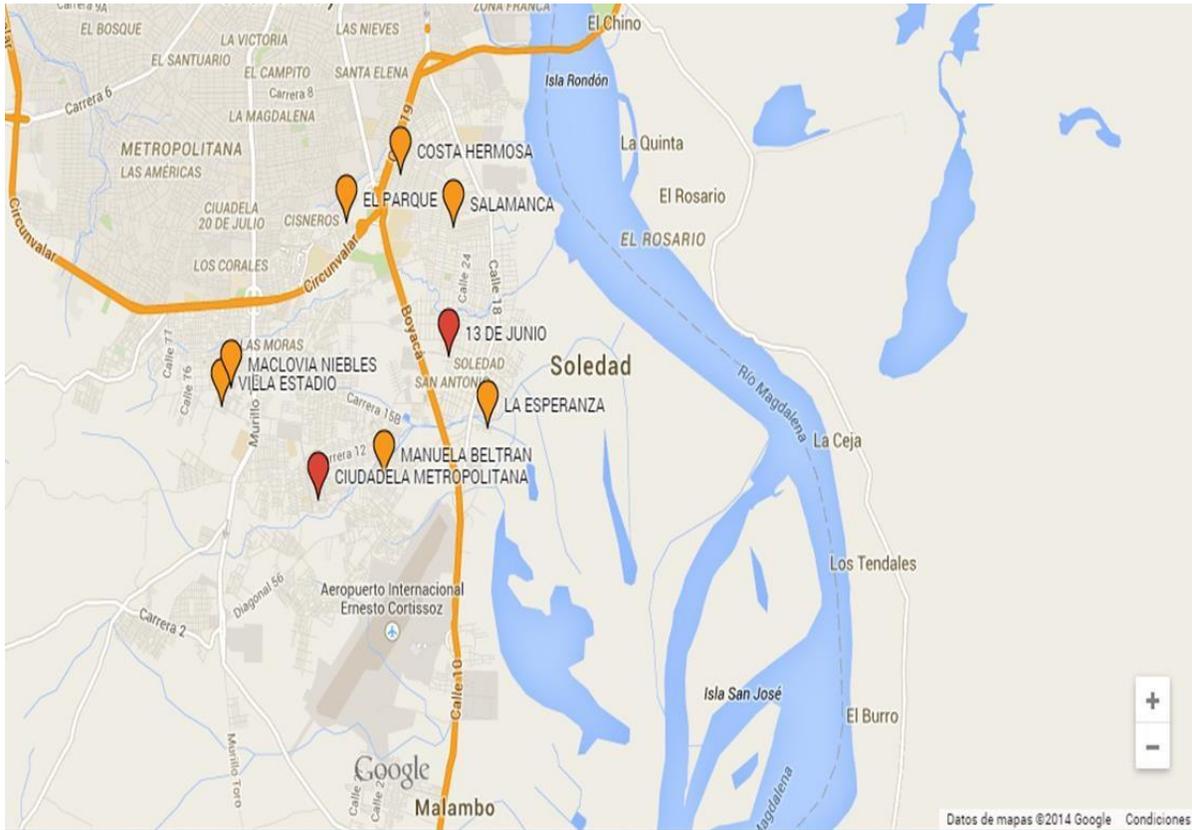
**Centro de Atención Primara Hospitalaria 2 SEDE CENTRAL -24 HORAS**

SERVICIO
Medicina General
Odontología
Enfermería
Atención del parto
Vacunación
Urgencias
Transporte Asistencial Básico
Cuidado Básico Neonatal
Hospitalización Adulto
Hospitalización Pediátrica
Servicio Farmacéutico
Terapia Respiratoria
Ginecobstetricia
Pediatría
Medicina Interna
Medicina Familiar
Optometría
Nutrición
Psicología
Terapia Ocupacional
Fonoaudiología
Fisioterapia
Toma de Muestra de Laboratorio Clínico
Toma de muestra de Cuello Uterino y Ginecológicas
Laboratorio Clínico
Imágenes Diagnosticas- No ionizantes
Radiología Odontológica



### 11.1 GEOREFERENCIACION

Nuestras sedes se encuentran distribuidas dentro de todo el territorio Soledaño, de tal forma que se dé cobertura a la prestación de servicios en diferentes áreas de influencia del municipio, haciendo una breve descripción de los barrios aledaños, que se benefician de nuestras sedes adscritas.





SEDE	BARRIOS EN ZONA DE INFLUENCIA		
<b>CAPH 2 SEDE CIUADAELA METROPOLITANA</b>	Antonio Nariño Villa Rosa Villa Estefany Ciudadela M/tana Soledad 2000 Los Cusules Prado Soledad Nueva Jerusalén	Las Nubes Normandía Las Farrucas Villa Merlys Altos de la Metro La Alianza El Encanto Urb. La Candelaria	Urb. Villa María Bello Horizonte Villa Karla Villa Valentina Villa Country La Inmaculada Nueva Esperanza
<b>CAPA 2 SEDE COSTA HERMOSA</b>	Costa Hermosa Vista Hermosa Primero de mayo Las Ferias	Arrayanes El Tucán El Río Solución Mínimas	Victoria Vieja 16 de Julio
<b>CAPA 3 SEDE VILLA ESTADIO</b>	Villa Estadio Nuevo Horizonte Villas De Las Moras Vilas De Las Moras II Las Moras Las Moras IV Las Moras Norte Las Moras Occidente Puerta De Oro Los Cedros	Los Almendros Los Robles Los Robles IV Bella Murillo Terranova I Portal De Las Moras Villas De Aragón Urb. Villa Angelita Villa Angelita II	Altos De Sevilla Jardín De Villa Estadio Cuchilla de los Ángeles Las Colonias Villa Lozano Villa Soledad La Viola Los Rosales Los Campanos
<b>CAPH 4 SEDE 13 DE JUNIO</b>	El Carnero Ferrocarril 7 de Agosto Pumarejo El Cortijo La María 20 de Julio	12 de Octubre Barrio Centro San Antonio Urb. Soledad Real La Floresta Libertador	La Ilusión Santa Ana Villa Anita Las Marinas El Nacional El oasis
<b>CAPA 5 SEDE SALAMANCA</b>	El Ferry Santa Inés Villa Salamar La Rivera	Los Mangos El Porvenir Salamanca Villa Sofía	Las Margaritas El Hipódromo El Triunfo La Concepción



<b>CAPA 6 SEDE ESPERANZA</b>	La esperanza La loma El esfuerzo	Juan Domínguez R. La bonga 15 de agosto	Salsipuedes Envigado El pasito
<b>CAPA 7 SEDE MANUELA BELTRAN</b>	Manuela Beltrán Villa Adela I Villa Adela II	Zarabanda 23 de Noviembre Renacer	La Fe Linda María Villa Mónica
	La Bonanza Martina Gisela	Montecarmelo Ciudad Bolívar	Si Nos Dejan
<b>CAPA 8 SEDE PARQUE</b>	El Parque Las GaviotasVilla Cecilia Villa Katanga I y II Costa de Oro Villa Muvdi	Los Balkanes La Arboleda Las Trinitarias Par. Res. Muvdi Villa Zambrano Villa del Carmen I	Villa del Carmen II Los Laureles Villa Sivera Los Fundadores
<b>CAPA 9 SEDE MACLOVIA NIEBLES</b>	Centro de atención receptor de pacientes de todos los Centros asistenciales direccionados para programas especiales		

## 12. HORARIOS DE ATENCION

SERVICIOS	HORARIO DE ATENCION
Centros de atención Primaria ambulatoria – CAPA-2	7:00 am – 7:00 pm
Centros de atención primaria hospitalaria- CAPH-2	Consulta Externa 7:00am- 7:00 pm Urgencias 24 horas

## 13. DESPLIEGUE DEL MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS

### 13.1. TALENTO HUMANO

Comprende los aspectos relacionados con la suficiencia, disponibilidad, calidad, eficiencia y dignificación del talento humano que desarrollan los procesos de atención integral en salud, al igual que la población como cliente externo, de la implementación efectiva de las acciones de autocuidado y autocontrol.



La ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad cuenta con un

talento humano idóneo, competente de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente para la atención integral en salud de las personas, familias y comunidades, bajo los enfoques de curso de vida, adaptabilidad en enfoque de derecho y enfoque diferencial, teniendo en cuenta la adecuaciones socioculturales y técnicas propias del municipio. Así mismo, se conformó un equipo técnico y administrativo para la implementación de RIPMS, RIMP y RICCVI.

Teniendo en cuenta las características de la población del territorio local, disponemos para la operación de las Rutas Integrales para Mantenimiento de la Salud, Ruta Integral Materno Perinatal y Ruta Integral Cardio-cerebro-vascular y metabólico, se cuenta con un talento humano en salud multidisciplinario, garantizando así la calidad, el acceso, la oportunidad, las frecuencias ante los contenidos dispuestos en la resolución 3280 del 2018 para la operatividad y el logro de los resultados esperados en salud.

### **13.2. SALUD PÚBLICA**

La Organización Panamericana de la Salud-OPS, por medio de la iniciativa “La salud pública en las Américas”, definió 11 Funciones esenciales de Salud Pública, permitiendo a las instituciones nacionales, departamentales y locales realizar autoevaluaciones de sus capacidades para ejercer la salud pública a través de instrumentos que permiten medir su desempeño, identificando factores críticos que deben ser tenidos en cuenta para desarrollar planes o estrategias de fortalecimiento de la infraestructura institucional, mecanismos de gestión y los recursos materiales necesarios para que las autoridades sanitarias puedan ejercer las funciones que les competen.

Es así como nuestra E.S.E Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad también está comprometida de manera óptima a ejercer esas funciones, realizando:

- Monitoreo, evaluación y análisis del estado de salud de la población demanda.
- Vigilancia, investigación y el control de los riesgos y las amenazas para la salud pública.
- Aseguramiento de la participación ciudadana en la salud.
- Formulación de políticas reglamentación interna en el cumplimiento de la salud pública.
- Fortalecimiento de capacidad institucional y el manejo de la salud pública.
- Evaluación y promoción del acceso equitativo a los servicios de salud necesarios.
- Capacitación y desarrollo del recurso humano.
- Seguridad en la calidad de los servicios de salud brindados.
- Investigación en salud pública con participación de universidades.
- Reducción de repercusiones por emergencias y desastres en salud pública.

Nuestra institución para cumplir con todas esas exigencias descritas realiza las siguientes actividades:



- Identificación y atención de enfermedades de interés en salud pública, establecidas en los protocolos de enfermedades de vigilancia e interés en salud pública, de acuerdo a las guías de atención y protocolos de vigilancia en salud pública.

- Notificación oportuna de dichos eventos, a través de cada CAPA inscritapreviamente como UPGD ante la secretaria de salud municipal.
- Realización de unidades de análisis de los eventos notificados de acuerdo al decreto 3518 de 2006.
- Búsqueda Activa Institucional-BAI, de sintomáticos respiratorios y de piel en cada uno de nuestros centros.
- Cumplimiento de metas de la programación de Sintomáticos Respiratorios.
- Aplicación del algoritmo Diagnóstico de Tuberculosis con cultivo para Mycobacteria en cada centro, en complemento a las baciloscopias seriadas.
- Captación de casos de Tuberculosis infantil o infección latente con la interacción de programas (AIEPI y por cursos de vida) a contactos de casos índices.
- Estudio de los contactos de pacientes, facilitándoles la realización de pruebas diagnósticas (BK, cultivos, PPD, PSF, Radiografías de tórax, etc.)
- Continuamos disminuyendo la tasa de abandono (6%) y aumentando la tasa de curación (>95%) en Tuberculosis, fortaleciendo la supervisión del TAES, con apoyo interinstitucional de CAPA.
- Realización de tamizajes de pruebas para detectar coinfección por VIH.
- Garantizamos los equipos, insumos, medicamentos, toldillos, repelentes, etc., para el manejo adecuado de pacientes con Dengue y otras Arbovirosis.

Además de las anteriores acciones la E.S.E Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad se traza unos objetivos que busca reducir la inequidad en salud a saber:

- Avanzar hacia la garantía del goce efectivo del derecho a la salud.
- Mejorar las condiciones de vida que modifican la situación de salud y disminuyen la carga de enfermedad existente.
- Mantener cero tolerancias frente a la mortalidad, la morbilidad y la discapacidad evitable.

Lo anterior, sin desconocer la normatividad vigente sobre salud pública que enmarca una serie de actividades desarrolladas por la institución dentro de las siguientes dimensiones trazadas por el gobierno nacional:

Las (8) dimensiones prioritarias y transversales del Plan decenal, quien a pesar de tener fecha límite a 2021 se mantiene hasta la elaboración de un nuevo Plan Decenal de Salud: Salud ambiental, convivencia social y Salud mental, Seguridad alimentaria y nutricional, sexualidad y Derechos Sexuales y reproductivos, Vida saludable y Enfermedades transmisibles, Salud Pública en emergencia y desastre, Vida saludable y condiciones no transmisibles y por ultimo Salud y ámbito laboral, las cuales se deben trabajar de manera articulada entre los actores públicos, privados y la comunidad, para generar condiciones que garanticen el bienestar integral y la calidad de vida en el municipio de soledad.



Haciendo necesario dentro del modelo de atención individual la articulación de las

Intervenciones individuales con las intervenciones colectivas desarrolladas, para la identificación de riesgo y derivación a la atención por rutas, describiendo así las actividades de intervenciones colectivas institucionales desplegadas en la operatividad de la prestación de los servicios.

Estas intervenciones colectivas desarrolladas por la ESE se articulan a través de acciones establecidas con el ente territorial, a través del PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS- PIC; el cual es un conjunto de actividades, intervenciones y procedimientos, de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, vigilancia en salud pública y control de factores de riesgo dirigidos a la población, garantizado directamente por el Estado (Secretaría de Salud Municipal) a través de sus instituciones mediante la contratación de estas.

La ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad a través del contrato del PIC busca garantizar un entorno sano, orientar a la población para mantener la salud, prevenir la enfermedad y direccionar el acceso permanente a los servicios de salud que tienen derecho.

Para la ejecución del plan de intervenciones colectivas se tiene en cuenta el modelo de Atención Primaria en Salud APS el cual tendrá en cuenta los resultados establecidos por la Ley 1438 de 2011:

- Prevalencia e incidencia en morbilidad y mortalidad materna perinatal e infantil.
- Incidencia de enfermedades de interés en salud pública.
- Incidencia de enfermedades crónicas no transmisibles y en general las precursoras de eventos de alto costo.
- Incidencia de enfermedades prevalentes transmisibles incluyendo las inmunoprevenibles.
- Acceso efectivo a los servicios de salud.

Se pretende a través de la estrategia de Atención Primaria en Salud, articular las necesidades de la población y los servicios prestados por la ESE con la participación del

Estado para mejorar la accesibilidad y la equidad en la prestación de los servicios, sin distinción.

Este proceso se implementa a través de un equipo de salud interdisciplinario que hace el contacto con la población objeto para realizar de forma permanente acciones de promoción y prevención de la salud con actividades de Información, comunicación, educación, jornadas de salud, rehabilitación basada en comunidad, vacunación, entre otros, Utilizando mecanismos y estrategias como visitas casa a casa, charlas sobre manejo de los residuos sólidos, lavado de manos, manipulación de pólvora, movilidad segura, estilo de vida saludable, cáncer de próstata, cáncer de cérvix, cáncer en la población infantil, alimentación saludable, guías alimentarias, hábitos de salud oral, hipertensión, salud visual y auditiva, sensibilizaciones sobre el lavado de manos, infecciones respiratorias agudas (IRA y Covid-19), Dengue, Zika y Chicunguña, legislación laboral, talleres guías de atención a la mujer y menor maltratados, derechos sexuales y reproductivos, signos y síntomas de alarma en población gestante.



Estas intervenciones se efectúan de acuerdo a los planes de acción en salud programados dentro del territorio e incluidos en plan territorial en salud, en los cuales se ejecutan en las siguientes dimensiones:

- **Vida Saludable y Condiciones No Transmisibles:**

Conjunto de políticas e intervenciones transectoriales que buscan el bienestar y el disfrute de una vida sana en las diferentes etapas del transcurso de vida, promoviendo modos, condiciones y estilos de vida saludables en los espacios cotidianos de las personas, familias y comunidades, así como el acceso a una atención integrada de condiciones no transmisibles que hacen referencia entre otras, a las enfermedades cardio- cerebrovasculares, cáncer, diabetes, HTA, enfermedades respiratorias de vías inferiores, enfermedad renal crónica, y alteraciones que afectan la salud bucal, visual, auditiva y comunicativa.

- **Convivencia Social y Salud Mental:**

Espacio de acción transectorial y comunitario que, mediante la promoción de la salud mental y la convivencia, la transformación de problemas y trastornos prevalentes en salud mental y la intervención sobre las diferentes formas de la violencia; contribuya al bienestar y al desarrollo humano y social en todas las etapas del curso de vida, con equidad y enfoque diferencial, en los territorios cotidianos.

- **Seguridad Alimentaria y Nutricional:**

Busca garantizar el derecho a la alimentación sana con equidad, en las diferentes etapas del ciclo de vida, mediante la reducción y prevención de la malnutrición, el control de los riesgos sanitarios y fitosanitarios de los alimentos y la gestión intersectorial de la seguridad alimentaria y nutricional con perspectiva territorial.

- **Sexualidad, derechos sexuales y reproductivos:**

Conjunto de acciones intersectoriales que se orientan a promover las condiciones sociales, económicas, políticas y culturales que permiten el ejercicio libre, autónomo e informado de la sexualidad como un derecho humano, para el desarrollo de las potencialidades de las personas durante todo su ciclo vital, así como de los grupos y comunidades, desde un enfoque de género y diferencial.

- **Vida Saludable y Enfermedades Transmisibles:**

Espacio de acción transectorial y comunitario que busca garantizar el disfrute de una vida sana, en las diferentes etapas del ciclo de vida, promoviendo modos, condiciones y estilos de vida saludables en los territorios cotidianos de las personas, familias y comunidades, así como el acceso a una atención integrada ante situaciones, condiciones y eventos transmisibles, con enfoque diferencial y equidad social, desde una perspectiva de desarrollo humano sostenible.

- **Salud Pública en emergencias y desastres:**

Espacio de acción sectorial, transectorial y comunitaria, que propende por la protección de individuos y colectivos ante los riesgos de emergencias o desastres que tengan impacto en salud pública, procurando reducir los efectos negativos en la salud humana y



ambiental, a través de la gestión integral del riesgo como un proceso social que orienta la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, planes, programas, proyectos y acciones permanentes para el conocimiento, la reducción del riesgo y el manejo de emergencias y desastres, con el fin de contribuir en la seguridad sanitaria, el bienestar, la calidad de vida de las personas y al desarrollo sostenible en el territorio nacional.

- **Salud y Ámbito Laboral:**

Conjunto de políticas e intervenciones sectoriales y transectoriales que buscan el bienestar y protección de la salud de los trabajadores, a través de la promoción de modos, condiciones y estilos de vida saludables en el ámbito laboral, el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de las personas en todas las ocupaciones, y el fomento de las intervenciones que modifican positivamente las situaciones y condiciones de interés para la salud de los trabajadores del sector formal e informal de la economía.

- **Transversal gestión diferencial de poblaciones vulnerables:**

El enfoque diferencial es concebido como “un método de análisis que toma en cuenta las diversidades e inequidades en nuestra realidad con el propósito de brindar una adecuada atención y protección de los derechos” de los sujetos. Se toman en cuenta las diferencias de género, identidad sexual, identidad étnica, edad y situación de salud entre otras, con el fin de evidenciar las formas de exclusión, discriminación y dominación que se ejercen sobre las personas y sobre los colectivos como efecto de las diversas asimetrías en las relaciones de poder en las cuales participan.

Finalmente, se buscan acciones al mejoramiento de las condiciones de salud de la población, bajo el liderazgo y conducción de la Entidad Territorial, con el propósito de que las respuestas sectoriales, intersectoriales y comunitarias se desarrollen de manera articulada e integral, encaminadas al logro de resultados esperados en la salud de las personas, familias y comunidades, que contribuya a la garantía del derecho a la salud, implementando para ello acciones requeridas dentro del rol de prestador primario.

### **13.3 PRESTACION DE SERVICIOS**

Esta es una de las líneas de acción incorporadas en el nuevo Plan de Acción Integral Territorial-MAITE, la cual comprende todas las acciones para garantizar el acceso a los servicios de salud que se prestan en la institución, sean extramurales o intramurales de acuerdo a la modalidad de prestación establecida para las diferentes rutas y servicios, así mismo, se busca optimizar el uso de los recursos y mejorar la calidad de los mismos, a través del mejoramiento de la capacidad resolutoria, la implementación de mecanismos que permitan verificar la suficiencia de la oferta de servicios y la organización de redes de prestadores de servicios de salud para favorecer el cumplimiento de las prioridades y expectativas en salud de las personas, familias y comunidades de sus territorios.



La Red se define a partir de las necesidades de la población ubicada en un ámbito

territorial, la caracterización de riesgo de las aseguradoras para su población afiliada en el respectivo entorno territorial y consecuente con los requerimientos de las RIAS y los resultados de la definición de grupos poblacionales y grupos de riesgo del territorio donde está autorizada para operar la red.

Esto implica que las redes, para su planificación, dimensionamiento, desarrollo e implementación, deben tener explícitos los criterios y procesos que propicien una prestación de servicios de salud configurada desde los requerimientos de la demanda y su correspondiente arreglo institucional y no al arbitrio de los agentes institucionales del sistema.

Cada Red debe consolidarse para una población y un entorno territorial de referencia, su conformación debe sustentarse en los resultados del ASIS del territorio, la caracterización de las aseguradoras y debe atender las prioridades del Plan Territorial de Salud. Por esta razón, su proceso de configuración debe incorporar los conceptos del asegurador en cuanto a los riesgos individuales de la población asegurada, los de la entidad territorial frente a los determinantes y riesgos colectivos de las poblaciones y del conjunto de prestadores en lo concerniente a los procesos de gestión clínica de pacientes, referencia y contra referencia dentro de la propia red.

Toda red integral deberá tener dos componentes prestacionales:

**Componente primario de prestación**, encargado de la prestación de las acciones individuales, colectivas y poblacionales en salud, definidas como primarias de acuerdo a las RIAS, para la resolución de los eventos más frecuentes, a nivel personal, familiar y comunitario, durante todos los momentos del curso de la vida y en los diferentes entornos, en un ámbito geográfico cercano a la población, e incorporando la tecnología necesaria y disponible, con pertinencia socio cultural, con servicios de baja y mediana complejidad. Gradual y progresivamente, este componente deberá resolver mínimo el 80% de los problemas de salud de la población

El componente primario deberá estar conformado y organizado de la siguiente manera:

- Como un conjunto de servicios habilitados (servicios primarios) por diferentes prestadores (públicos, privados o mixtos) en un territorio, que como contribuyen a la adecuada operación de las redes organizadas y gestionadas por los aseguradores y entidades territoriales, de acuerdo a su función de atención integral en salud, para su población objeto.
- Como prestadores primarios habilitados (públicos, privados o mixtos), es decir, que cuentan con el conjunto de procesos y servicios primarios habilitados, y cumplan además con los estándares y criterios definidos por el MSPS para dar alcance a los objetivos planteados, para la atención integral en salud en lo concerniente al componente primario de la red (capacidades y condiciones soportadas en instrumentos, procesos, procedimientos e insumos); y que contribuyen a la adecuada operación de las redes organizadas y gestionadas por los aseguradores y entidades territoriales para asegurar la atención integral de acuerdo a sus



competencias.

- Como una combinación de las anteriores, dependiendo de la disponibilidad, suficiencia y completitud de la oferta existente en el territorio para garantizar la implementación de la RIAS y de las demás necesidades y problemas en salud de la población.

**Componente Complementario de Prestación**, encargado de las acciones individuales de mayor complejidad en la atención, para lo cual utilizan la referencia desde el componente primario y su contra referencia a éste, para garantizar la integralidad y continuidad en la atención. Está dirigido a la atención de aquellos eventos de enfermedad que requieran tecnología y competencias especializadas no disponibles en el componente primario las cuales son garantizadas por prestadores de servicios de salud con servicios habilitados de mediana y alta complejidad.

### **Prestador Componente Primario**

El prestador primario es la puerta de entrada al SGSSS para las personas, familias y colectivos; se concibe como unidad funcional y administrativa que organiza y gestiona integralmente el cuidado primario, para lo cual incluye los servicios de salud definidos en el componente primario; los prestadores primarios contribuyen a soportar los procesos de gestión individual del riesgo en salud financiados por los aseguradores, así como algunas intervenciones colectivas, a cargo de las entidades territoriales, en lo pertinente a cada caso y en función de la conformación y organización de la red de prestación de servicios de salud de la aseguradora

El prestador primario debe contar con capacidad para identificar y analizar todas las necesidades en salud de toda su población adscrita, resolver los problemas más frecuentes y gestionar las respuestas que requieren de la intervención de los prestadores del componente complementario o de otros sectores. Adicionalmente, lidera la planeación del trabajo intersectorial y la participación comunitaria que requiere el cuidado primario de su población adscrita.

En la Subred se han definido las siguientes Unidades de Servicios de Salud como prestadores primarios y complementarios:

La ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad clasificado como prestador primario, desde el 2018 viene realizando reformas, actualizaciones para dar aplicabilidad al nuevo modelo, todo esto acorde con la capacidad de infraestructura física, dotación, recurso humano, tecnológico y suficiencia económica, para el enfoque aplicado en la organización de la prestación del servicio y la orientación de las actividades en salud. De esto se deriva la forma como se organizan los recursos para la atención en salud de manera integral e integrada, desde la seguridad en la atención centrada en la persona, familia y comunidad con la perspectiva de atención primaria en salud, que demanden los servicios, así como el proceso de referencia y contrarreferencia con la utilización de talento humano en conformación de equipos multidisciplinarios.



Se desarrollan acciones para garantizar el acceso a los servicios de salud que se prestan en la institución, optimizando el uso de los recursos para mejorar la calidad de los mismos, a través del mejoramiento de la capacidad resolutoria, la implementación de mecanismos

que permitan verificar la suficiencia de la oferta de servicios y la organización de redes de prestadores de servicios de salud para favorecer el cumplimiento de las prioridades y expectativas en salud de las personas, familias y comunidades del territorio.

La prestación de los servicios en salud está enmarcada por la atención primaria en salud de acuerdo a los momentos de cada curso de vida, promoción y mantenimiento de la salud en los programas de: demanda inducida, valoración integral, detección temprana, protección específica y educación en salud. Así mismo, la prestación de servicios de recuperación de la salud por riesgo y evento específico (RIMP- RICCV), a través de los servicios de consulta externa, urgencia e internación, servicios COVID19, apoyo diagnóstico y terapéutico.

La ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, dentro de la ruta integral de atención para la promoción y mantenimiento de la salud, no solo contempla las atenciones de carácter individual sino, que es participe en el desarrollo de acciones sectoriales e intersectoriales y colectivas, que conlleven a promover y fomentar la salud.

El objeto es establecer nuestro modelo de atención primaria que propicie la integralidad del proceso de atención en salud dentro del municipio de Soledad, contribuyendo al mejoramiento de las condiciones de vida y salud de los usuarios orientados en la seguridad del paciente, la humanización de la atención, la gestión de la tecnología y el enfoque de gestión del riesgo.

De acuerdo al nivel de competencia y complejidad de la ESE, el proceso de atención se ha definido desde el acceso del paciente en un Centro de Atención Primaria Ambulatoria (CAPA) y Centro de Atención Primaria Hospitalaria (CAPH), la cual se centra en la identificación de las necesidades del paciente, para iniciar con una valoración integral, con el desarrollo de actividades propias para la detección temprana, continuando con actividades de protección específica, reforzando con un proceso de educación direccionado hacia al usuario, familia y comunidad; desarrollando capacidades en el autocuidado y autocontrol, teniendo en cuenta los determinantes socioculturales y técnicos propios de la región.

Así mismo, se establecen planes de cuidados para seguimiento y control hasta la finalización de la atención por curso de vida, derivando a las rutas de grupo de riesgo, de evento específico, hasta donde lo permite la complejidad como centro de atención primaria y realizando el proceso de referencia y contrareferencia a un prestador complementario en caso que el usuario lo requiera; abordando así las diferentes fases del proceso de salud-enfermedad para la recuperación de las mismas y la rehabilitación en las discapacidades temporales o permanentes. Teniendo en cuenta la particularidad en las necesidades de cada usuario, su acceso inicial se puede generar con el ingreso al servicio de urgencia, atención prioritaria o atención por consulta externa.

La valoración del usuario es un proceso continuo y dinámico que tiene lugar en diversos entornos de atención (consulta externa, urgencia e internación), abarca aspectos sobre la salud, que involucra el bienestar físico, mental y psicosocial del usuario, así mismo al historial de la salud a través del análisis de datos de identificación, antecedentes, factores de riesgo, incluyendo los resultados de los análisis de laboratorio y pruebas de diagnóstico e imagen radiológica



y ecográfica, para identificar las necesidades de atención en salud. Esta planificación permitirá la identificación del momento correcto del egreso del paciente; el cual puede estar dividido en derivaciones o en darle de alta, para brindarle otro entorno de atención, en su hogar o con la familia se basa en el estado de salud del usuario. El médico tratante determina si está listo para el alta o la derivación. Las necesidades permanentes pueden indicar una derivación a un especialista, terapeuta de rehabilitación o incluso necesidades en salud coordinadas en el hogar por la familia. La familia debe estar incluida en el proceso de planificación del alta según convenga al paciente y sus necesidades.

En cuanto a la gestión de la tecnología la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, ha adelantado un proceso de sistematización de la historia clínica que busca contar con un sistema de información oportuno y eficaz en proceso de atención en salud, demostrado en el software ASCLEPIUS adquirido para cada uno de los procesos administrativos, asistenciales y de gestión, que garantizan agilidad en cada uno de los procesos. Contamos con tecnología de punta en los diferentes procesos de atención como son: Central de esterilización, Sala de Partos, Urgencias, Hospitalización, que permiten mayor precisión y oportunidad en el diagnóstico y tratamiento de nuestros usuarios.

En fortalecimiento de la atención integral por curso de vida, la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, cumple en el desarrollo de estrategias, programas, modelos, atención de acuerdo a procedimientos y protocolos en salud, tales como: Institución Amiga de la Mujer y la Infancia (IAMI), Atención Integral de las Enfermedades prevalentes de la Infancia (AIEPI), Registro, Localización, Caracterización de Personas con Discapacidad (RLCPD), atención en Seguridad Alimentaria, Plan de Búsqueda de Gestante, Atención de víctimas de violencia sexual, Interrupción Voluntaria del Embarazo (IVE) en orientación, asesoría y procedimiento en gestación menor de 10 semanas; así mismo dentro de sus centros de atención primaria en salud se cuenta con: una Unidad de Atención de Servicios de Salud para adolescentes y Jóvenes (SSAAJ), ubicada en la sede Manuela Beltrán, un centro de atención exclusivo para Programas Especiales (Salud Pública). En respuesta a la dimensión de Enfermedades Crónicas no Transmisibles, en cada centro de atención primaria y hospitalaria se realizan actividades con enfoque a estilos de vida saludable por curso de vida, para adultez y vejez se cuenta con la conformación de grupos.

Dentro de la gestión del riesgo, la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad realiza estrategias de demanda inducida institucional como: captación a través del Call Center, de los diferentes servicios de consulta externa, urgencia e internación, captación por medio de Gravindex positivo, Citologías positiva, plan de búsqueda de gestante y la demanda extramural se realiza a través del contrato de Plan de Intervenciones Colectivas (PIC).

En la Red de la ESE Hospital Materno Infantil de Soledad se han definido las siguientes Unidades de Servicios de Salud como prestadores primarios y complementarios:



### **13.3.1. Mecanismos de Acceso a los Servicios**

#### **INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO**

Los elementos que intervienen en el mecanismo de acceso tienen como objeto tener en cuenta lo que requiere y lo que espera el usuario, su familia de la atención en salud, identificando aspectos fundamentales, como sus necesidades y expectativas, haciéndolos partícipes de su proceso de atención que no sean solamente los receptores de las decisiones que el equipo de salud tome sobre ellos. La ejecución del proceso de atención al usuario y la existencia de una oficina SIAU, encargada exclusivamente para ejecutar y promover de manera general la “sesión activa”, liderada por una trabajadora social la cual gestiona la aplicación de las encuestas de satisfacción a los usuarios en cada

uno de los servicios, de manera personalizada para captar la percepción o los comentarios y/o necesidades y expectativas de los usuarios y sus familias respecto a la atención recibida.

#### **INFRAESTRUCTURA FISICA**

La ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad cuenta con 10 centros de salud, los cuales brindan información personalizada al usuario y sus acompañantes, está apoyada por un recurso humano capacitado con perfil de trabajo social, esto permite verificar que siempre que se entregue cualquier tipo de información sea comprendida y aplicada, la cual es registrada y clasificada para proceder con la gestión pertinente en los diferentes servicios de los centros adscritos a la ESE, así mismo se cuenta con el apoyo de orientadores ubicados en la entrada de cada sede. Los horarios de atención en la oficina de SIAU son de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes, y sábados de 8:00 am a 12:00 m.

#### **CANALES DE ATENCION**

Contamos con canales de acceso para solicitudes, quejas, reclamos, consultas de información, actualización de datos, respuesta a solicitudes radicadas por escrito, verbal y acceso a los servicios ofrecidos por la entidad, disponible para ciudadanos en el municipio de Soledad y sus alrededores, en cada uno de los centros de salud adscritos a la ESE

#### **PÁGINA WEB: SISTEMA PQRSD - ATENCIÓN VIRTUAL:**

La página <https://maternoinfantil.gov.co> facilita el acceso del ciudadano a información institucional de interés general: políticas institucionales, noticias, capacitaciones, publicaciones, convocatorias y a través del Link PQRSD el usuario puede radicar sus solicitudes, quejas y/o reclamos, consultas, sugerencias y felicitaciones. También a través de la Página web se comunica a los usuarios el comportamiento de las quejas y la satisfacción global en la ESE.

#### **CORREO ELECTRÓNICO:**



A través del correo [info@maternoinfantil.gov.co](mailto:info@maternoinfantil.gov.co) y [coord-siau@maternoinfantil.gov.co](mailto:coord-siau@maternoinfantil.gov.co), el ciudadano puede realizar consultas acerca de las distintas inquietudes de los servicios de la E.S.E. y cualquier información general que necesite.

## **BUZON DE SUGERENCIAS:**

Se encuentran ubicados en cada uno de los centros de salud adscritos a la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, donde se le suministra al ciudadano formato de sugerencias a través del cual pueda manifestar las inconformidades, sugerencias o felicitaciones. El buzón se abre una vez por semana para dar trámite a la opinión expresada.

## **LINEA TELEFONICA- 6053930831**

Es el canal de atención establecido para contacto telefónico a través del cual los ciudadanos pueden radicar solicitudes, quejas, reclamos, y realizar consultas de información, actualizaciones de datos y solicitar citas.

## **PRIORIDAD DE ATENCION**

En cuanto a la organización de atención a poblaciones especialmente vulnerables y grupos étnicos, se trabaja conjuntamente desde los equipos de PMS, Servicios de Salud Amigables para Adolescentes y Jóvenes y PIC con organizaciones gubernamentales y comunitarias como: Programa Familias en Acción, Red Unidos, Madres FAMI, ICBF, ONUSIDA.

## **ASIGNACION DE CITAS**

Con respecto a la asignación de citas: La ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, cuenta con inteligencia artificial, como una solución de apoyo la gestión operativa del Call Center y garantiza la atención de llamadas. **Maternita** es la asistente virtual, encargada de gestionar las llamadas entrantes, confirmar y actualizar datos de contacto y efectuar la asignación de cita, solicitada por el usuario. Además tiene a disposición de la comunidad el Call Center donde se realiza el proceso de asignación de citas para el servicio de consulta externa, en sus 10 centros de salud, ubicadas en el área urbana de Soledad, estratégicamente en los diferentes barrios del municipio para facilitar el acceso a los usuarios, ofreciendo este servicio con oportunidad, accesibilidad y dando al usuario la posibilidad de elegir sede y profesional de preferencia, para garantizar la libre escogencia y ofrecer una atención en salud con calidad.

### **13.3.2 Implementación del Modelo**

Para la Implementación del Modelo, el Ministerio de Salud plantea cuatro fases de implementación:

1. Planeación, formulación y adopción
2. Ejecución
3. Monitoreo y Seguimiento
4. Ajuste del Plan de Acción



#### **13.3.2.1 PLANEACION, FORMULACION Y ADOPCION**

En esta fase se busca planificar y articular adecuadamente los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, con el fin de garantizar la prestación de los servicios contemplados en el Plan de Beneficios en Salud, contratados por las diferentes aseguradoras y demás entidades responsables de pago, orientando una gestión con excelencia para lograr la satisfacción de nuestros usuarios, la seguridad y humanización de los servicios, en pro de dar cumplimiento a altos estándares de calidad, con enfoque en la gestión del riesgo y manteniendo la sostenibilidad financiera de la institución.

En atención a lo anterior para llegar a la ejecución y operatividad del modelo planteado para la prestación de servicios, se formula un plan de acción para surtir todos los elementos requeridos para atención y se adopta formalmente el presente modelo de atención a través del acto administrativo. En este se establecen las acciones para el despliegue del modelo y la ruta de atención para la prestación de servicios basada en la nueva política integral de atención en salud y su consecuente modelo de acción integral territorial con enfoque en la tercera línea de acción de nuestra competencia directa la de prestación de servicios.

Así mismo, este modelo es una guía para los usuarios, aseguradoras y entidades administradoras de planes de beneficios, con el fin de mantenerlos informados de los servicios a ofertar y el acceso a dichos servicios. Por lo cual se presenta nuestro MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD, como IPS que conforma la red de prestadores dentro del componente primario en el cual se tomó como base la información contenida en los documentos institucionales, políticas institucionales, Plan de Desarrollo, estructura organizacional, mapa de procesos, portafolio de servicios, manual de calidad, manual de procesos y procedimientos entre otros, del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad. Además del fortalecimiento del sistema de referencia y contrarreferencia, las redes integrales de servicios, teniendo en cuenta la organización de redes en las diferentes entidades prestadoras de servicio de salud.



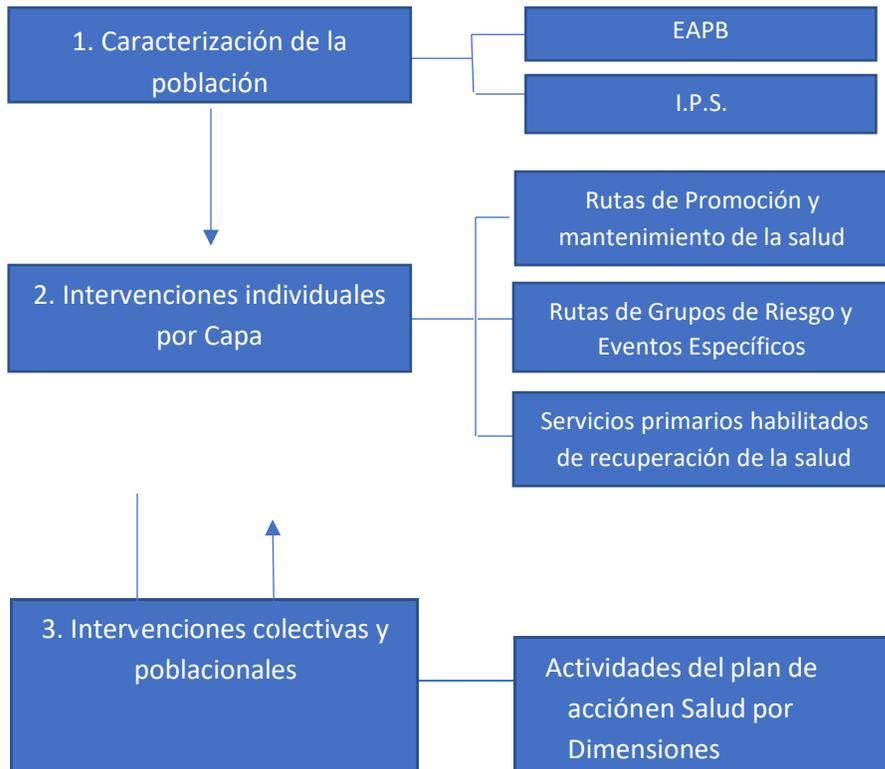


### 13.3.2.1.1 ESQUEMA ESTRATEGICO DEL MODELO

#### ➤ POBLACION OBJETO

Usuario, Familia y Comunidad como población objeto y centro del modelo.

#### ➤ PLANEACION DE LA ATENCION



#### 1. CARACTERIZACION DE LA POBLACION

Esta debe estar socializada por cada ERP de su población entregada para la atención y la propia o institucional derivada de los componentes y perfil epidemiológico de la prestación de servicios demandada dentro de la entidad, con el fin de priorizar y direccionar la atención de la población, a las rutas requeridas para alcanzar resultados en salud esperados.

#### 2. INTERVENCIONES INDIVIDUALES

##### CENTROS DE ATENCION PRIMARIA AMBULATORIA-CAPA 2

Se ofertan servicios de acuerdo a las Rutas de Atención Integral en Salud, a las Rutas de grupo de riesgo y a las Rutas de eventos específicos intervenciones individuales, así como la prestación de servicios primarios habilitados de recuperación de la salud.



Se realizarán intervenciones tales como: Valoración integral la cual es realizada por profesionales en Medicina General, Enfermería, Odontología y Nutrición, para las

actividades de Detección Temprana, Protección Específica y Educación, el talento humano inherente en el desarrollo de estas son: profesionales en Medicina General, Enfermería, Odontología, Bacteriología y Nutrición, así mismo, Técnico auxiliar en salud oral, Técnico auxiliar de enfermería, Tecnólogo en Cito histología y Tecnólogo en Histo-citotecnología , Técnico auxiliar en enfermería, entrenada y certificada en citología, Especialista en Radiología e Imágenes Diagnósticas, Diagnóstico, Tratamiento y Rehabilitación

Atención en Rutas Integrales para Promoción y Mantenimiento de la salud por momento de curso de vida:

- **PRIMERA INFANCIA:**(Desde 0 hasta los 5 años)
- **INFANCIA:** (Desde 6 hasta los 11 años)
- **ADOLESCENCIA:** (Desde 12 hasta los 17 años)
- **JUVENTUD:** (Desde 18 hasta los 28 años)
- **ADULTEZ:** (Desde 29 hasta los 59 años)
- **VEJEZ:** (Desde 60 años hasta adelante)
- **RUTA INTEGRAL CARDIO-CEREBRO-VASCULAR Y METABÓLICA**

#### **DETECCIÓN TEMPRANA:**

- Tamizaje de cáncer de cuello uterino (Citología)
- Valoración clínica de la mama y promoción del autoexamen mamario
- Tamizaje de Agudeza Visual
- Tamizaje para cáncer de próstata, tacto rectal y PSA
- Tamizaje para cáncer de colon, sangre oculta en materia fecal por inmuno-química
- Unidad de servicios de salud amigables para adolescentes y jóvenes (CAPAManuela Beltrán)
- Consultorio Rosado: en la CAPA Salamanca, Costa Hermosa y Villa Estadio.
- Programas especiales: atención exclusiva de salud pública en la CAPA MaclovíaNiebles
- Registro, Localización, Caracterización de Personas con Discapacidad (RLCPD):CAPH La Central



### **PROTECCION ESPECÍFICA:**

- Salud bucal.
- Planificación familiar para hombre y mujer
- Vacunación

### **APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPÉUTICA:**

- Toma de muestra: CAPA Costa Hermosa, Salamanca, Villa Estadio, Manuela Beltrán
- Terapia Física: CAPA Costa Hermosa
- Toma de Rayos X: CAPH Ciudadela Metropolitana y 13 de Junio

### **EDUCACION INDIVIUDAL**

Se realizan de acuerdo a las necesidades por Diagnóstico y plan de cuidado del usuario en cada momento de curso de vida.

### **SERVICIOS PARA RECUPERACION DE LA SALUD.**

#### **CONSULTA EXTERNA**

- Medicina
- Enfermería
- Odontología
- Nutrición y Dietética
- Psicología.

### **CENTROS DE ATENCION PRIMARIA HOSPITALARIA-CAPH 2**

Se ofertan los siguientes servicios de acuerdo a las Rutas de Atención Integral en Salud, a las Rutas de grupo de riesgo y a las Rutas de eventos específicos. Se realizarán intervenciones tales como: Valoración integral la cual es realizada por profesionales en Medicina General, Enfermería, Odontología y Nutrición, Especialista en Ginecología; para las actividades de Detección Temprana, Protección Específica y Educación, el talento humano inherente en el desarrollo de estas actividades son: profesionales en Medicina General, Enfermería, Odontología, Bacteriología y Nutrición, así mismo, Técnico auxiliar ensalud oral, Técnico auxiliar de enfermería, Tecnólogo en Citohistología y Tecnólogo en Histo-citotecnología , Técnico auxiliar en enfermería, entrenada y certificada en citología, Especialista en Radiología e Imágenes Diagnósticas diagnóstico, tratamiento y rehabilitación.





Atención en Rutas Integrales para Promoción y Mantenimiento de la salud por momentos de curso de vida:

- **PRIMERA INFANCIA:**(Desde 0 hasta los 5 años)
- **INFANCIA:** (Desde 6 hasta los 11 años)
- **ADOLESCENCIA:** (Desde 12 hasta los 17 años)
- **JUVENTUD:** (Desde 18 hasta los 28 años)
- **ADULTEZ:** (Desde 29 hasta los 59 años)
- **VEJEZ:** (Desde 60 años hasta adelante)
- **RUTA INTEGRAL MATERNO PERINATAL** (CAPH 13 de Junio, Ciudadela Metropolitana)

#### **DETECCIÓN TEMPRANA:**

- Tamizaje de cáncer de cuello uterino (Citología)
- Valoración clínica de la mama y promoción del autoexamen mamario
- Tamizaje de Agudeza Visual
- Tamizaje para cáncer de próstata, tacto rectal y PSA
- Tamizaje para cáncer de colon, sangre oculta en materia fecal por inmuno-química

#### **PROTECCION ESPECÍFICA:**

- Salud bucal.
- Planificación familiar para hombre y mujer
- Vacunación
- Atención para el cuidado prenatal.

#### **APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPÉUTICO**

- Toma de muestra y Laboratorio: CAPH 13 de Junio y Ciudadela Metropolitana
- Terapia respiratoria: CAPH 13 de Junio, Ciudadela Metropolitana, La Central
- Servicio Farmacéutico
- Radiología e Imágenes diagnósticas,
- Toma e interpretación de radiografías odontológicas.
- Ecografía Obstétrica: CAPA Salamanca





## **EDUCACION INDIVIDUAL**

- Se realizan de acuerdo a las necesidades por Diagnóstico y plan de cuidado del usuario en cada momento de curso de vida.

## **SERVICIOS PARA RECUPERACION DE LA SALUD.**

### **CONSULTA EXTERNA Y ESPECIALIZADA**

- Medicina
- Odontología
- Enfermería
- Ginecología y Obstetricia
- Nutrición y Dietética
- Psicología.
- Fisioterapia
- Servicio Farmacéutico

### **ATENCION INMEDIATA**

- Servicio de urgencias, Observación, reanimación, procedimientos menores)
- Atención del Parto
- Terapia respiratoria
- Transporte Asistencial Básico

### **INTERNACIÓN:**

- General Adulto,
- General Pediátrico



### **3. INTERVENCIONES COLECTIVAS Y POBLACIONALES**

La ESE con el desarrollo del plan de Intervenciones colectivas busca articular las acciones planeadas para ejecución extramural con las Intervenciones intramurales, con el fin de generar un mayor impacto en salud a través de sus estrategias de promoción de la salud en comunidad, identificando poblaciones con riesgo y canalizando o derivando a las intervenciones individuales con el fin de prevenir y tratar enfermedades, para lo cual plantea la demanda inducida como valor agregado y como proceso de fortalecimiento para alcanzar mejores resultados y coberturas en salud de la población del municipio de Soledad y áreas circunscritas y que tienen derecho a su prestación de servicios en la ESE.

Es así que la ESE estableció un procedimiento de comunicación o articulación de las actividades en comunidad con los procesos de atención, asignado para ello un líder responsable de ser el canal para la verificación de derechos y acceso a los servicios en la entidad, así como la asesoría para el direccionamiento de los usuarios de acuerdo a su estado de aseguramiento y cobertura para su prestación de servicios.

En atención a lo anterior se describe a continuación la demanda que se realiza a los usuarios identificados en comunidad, a las rutas y servicios desde las actividades desplegadas por las diferentes dimensiones y que aplican para este direccionamiento.

#### **DIMENSIÓN DE ENFERMEDADES CRÓNICAS NO TRASMISIBLES**

A través de las actividades educativas dirigidas a la población de curso de vida adultez y vejez sobre riesgo de enfermedades cardiovasculares como hipertensión arterial, diabetes y dislipidemias y obesidad, se identifican y derivan usuarios previa verificación de derechos por parte del líder responsable de este procedimiento a las rutas de Adultez y Vejez para Valoraciones, Intervenciones de protección específica y detección temprana y ruta cardio-cerebro-vascular metabólico en las sedes Villa Estadio y Salamanca.

#### **DIMENSION SALUD CONVIVENCIA SOCIAL Y SALUD MENTAL**

A través de las actividades educativas a la población susceptible de todos los cursos de vida, para promover cuidados emocionales, con el fin de prevenir el suicidio u otros trastornos mentales, se identifica y deriva usuarios con riesgo, previa verificación de derechos al servicio de psicología para su valoración y primeros auxilios psicológicos en atención y urgencias y su posterior remisión, así mismo se deriva a través del líder responsable de este procedimiento a la ruta que corresponda de acuerdo al momento de su curso de vida a cualquiera de las 10 sedes adscritas a la ESE

#### **DIMENSION SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL**

A través de las actividades IEC, Sensibilizaciones, jornadas y capacitaciones a la población general y susceptible para promover la lactancia materna exclusiva, guías alimentarias colombianas y buenas prácticas de manipulación de alimentos y bebidas, se socializa el servicio de nutrición y dietética de la ESE, a su vez se identifica y se deriva usuarios con riesgo de



desnutrición, bajo peso al nacer y anemia nutricional, previa verificación de derechos al servicio de nutrición para su valoración y seguimiento de acuerdo al asegurador que tenga contratado el servicio a las Sedes Salamanca, Villa estadio, 13 de Junio y Ciudadela Metropolitana y en caso de no ser usuario asignado a la ESE, se direcciona a su EAPB para que garantice la continuidad de su proceso de atención.

### **DIMENSION SEXUALIDAD, DRECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS**

A través de las actividades de IEC, Sensibilizaciones, Suministro de preservativos y capacitaciones y jornadas de apoyo diagnóstico para VIH, a la población de primera infancia e infancia, adolescentes, jóvenes, adultos y población gestante, para la promoción sexual y derechos reproductivos e infecciones de transmisión sexual, así como signos y síntomas de alarma y complicaciones del embarazo, preparación para la maternidad y paternidad, prevención de la violencia sexual y a toda la población general en ruta de atención de la violencia de género, se identifica y se deriva usuarios previa verificación de derechos a las rutas Materno Perinatal y Rutas de promoción y mantenimiento de la salud de todos los cursos de vida según aplique a cualquiera de las 10 sedes adscritas a la ESE, para Rutas de promoción y mantenimiento de la salud y sede 13 de Junio y Ciudadela Metropolitana para Ruta Materno perinatal.

### **DIMENSION VIDA SALUDABLE Y ENFERMEDADES TRASMISIBLES**

A Través de actividades de IEC, para prevenir manejar y conocer los signos de peligro y cuando acudir a los servicios de salud, hábitos higiénicos a tener en cuenta para fomentar el autocuidado y la adherencia a los tratamientos de población en distintos cursos de vida, se identifican y derivan previa verificación de derecho por el líder responsable a la población en general y con signos de alarma para las rutas de promoción y mantenimiento de la salud y rutas de eventos específicos que se ofertan en la ESE como Hipertensión arterial, diabetes entre otras, así como a programas especiales como Tuberculosis, así como a los servicios de urgencias si se amerita en las distintas sedes de acuerdo a los servicios requeridos.

### **DIMENSION TRANSVERSAL Y GESTION DIFERENCIAL DE POBLACIONES VULNERABLES**

A través de actividades de IEC, lúdicas y socializaciones para la promoción de los derechos de la población infantil y de adultos mayores, así como la población en condición de discapacidad, violencia sexual y víctimas de conflicto armado, población LGTBIQ+ Etnias, en las cuales se identifica y se deriva previa verificación de derechos al servicio que aplique la población, a las rutas de para rutas de promoción mantenimiento de la salud, se identificación y direccionan para certificaciones de discapacitados y demás servicios requeridos por esta población con enfoque diferencial en las distintas sedes según el servicios requerido.

#### **➤ ATENCION INTEGRAL E INTEGRADA**



**Enfoque en APS- Atención Primaria en Salud:** Estrategia que contempla componentes integrados e interdependientes como los son la acción intersectorial/transectorial por la salud, la participación social, comunitaria y ciudadana y los servicios de salud, siendo la ESE actor

importante para la articulación de las actividades dirigidas a la población de su territorio de influencia, desarrollando actividades con diferentes sectores, con participación activa de la comunidad y derivando a la oferta integral de servicios de salud de la institución, para la atención de poblaciones objeto a las intervenciones requeridas para detectar oportunamente riesgos e impactar en las determinantes en salud.

**EMS -Equipos Multidisciplinarios en salud:** la ESE tiene conformados para las actividades extramurales contratadas y se componen de talento humano técnico-profesional de diferentes disciplinas, dirigidas a la atención de modalidades como atención domiciliaria, jornadas de salud, desarrolladas a través de estrategias de APS, de los planes de intervención colectiva y de servicios solicitados y/o contratados por EMS.

**Referencia y Contrarreferencia:** Conjunto de Actividades administrativas que definen la referencia de un usuario que supera la capacidad resolutoria de la entidad con el fin de garantizar la continuidad en la prestación de servicios y el cuidado de la salud, la ESE como prestador primario incluido dentro de una Red integral de servicios de salud, tiene el Rol de remitir a prestadores complementarios, bajo procesos que soporten la derivación y comunicación, con un retorno esperado de los usuarios para dar continuidad a sus intervenciones en salud, según corresponda por su momento de vida, el riesgo de salud identificado o evento especificotratado dentro de las competencias y rol como prestador primario.

**Seguridad en la atención centrada en persona familia y comunidad:** La seguridad de la atención se refiere a la disminución de riesgos o daños evitables a un paciente durante todo el proceso de la atención en salud, para ello la ESE cuenta con un programa de seguridad del paciente adoptado y estructurado, en el cual se proyectan y desarrollan acciones dirigidas a las buenas prácticas de atención segura, realizando de forma permanente un plan de capacitación y retroalimentación continua a todos los colaboradores de la institución, análisis y gestión de los riesgos derivados en los diferentes procesos y servicios, implementación de mejoras, así como promover el deber de cuidado deseado tanto en trabajadores como en usuarios, familia y comunidad, todo esto con la finalidad de apropiar la política institucional de seguridad del paciente, propiciando un entorno de atención con alta cultura de seguridad

#### ➤ CAPACIDAD RESOLUTIVA

La ejecución de la atención ofertada por la institución, se soporta en la capacidad de respuesta a los problemas en salud identificados en la población asignada y consultante en cada uno de los servicios, contando con la disponibilidad de perfiles profesionales y técnicos requeridos para la atención, así como la suficiencia de la oferta física instalada con una infraestructura y dotación que cumple con las características y requisitos para la atención de los servicios primarios habilitados dentro de nuestro portafolio.



## ➤ ATRIBUTOS DE CALIDAD EN LA ATENCION

**Accesibilidad:** El usuario tiene la posibilidad de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud en todas nuestras sedes de atención

**Oportunidad:** la institución presta los servicios requeridos por los usuarios en el momento en que son solicitados, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

**Continuidad:** Los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico y son remitidas a niveles complementarios cuando superan la capacidad resolutoria de la institución.

**Pertinencia:** Los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales, basando la atención bajo prácticas clínicas adoptadas y adaptadas de acuerdo a la evidencia científica demostrada.

**Seguridad:** La institución dentro de la política y programa de seguridad del paciente, cuenta con un conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

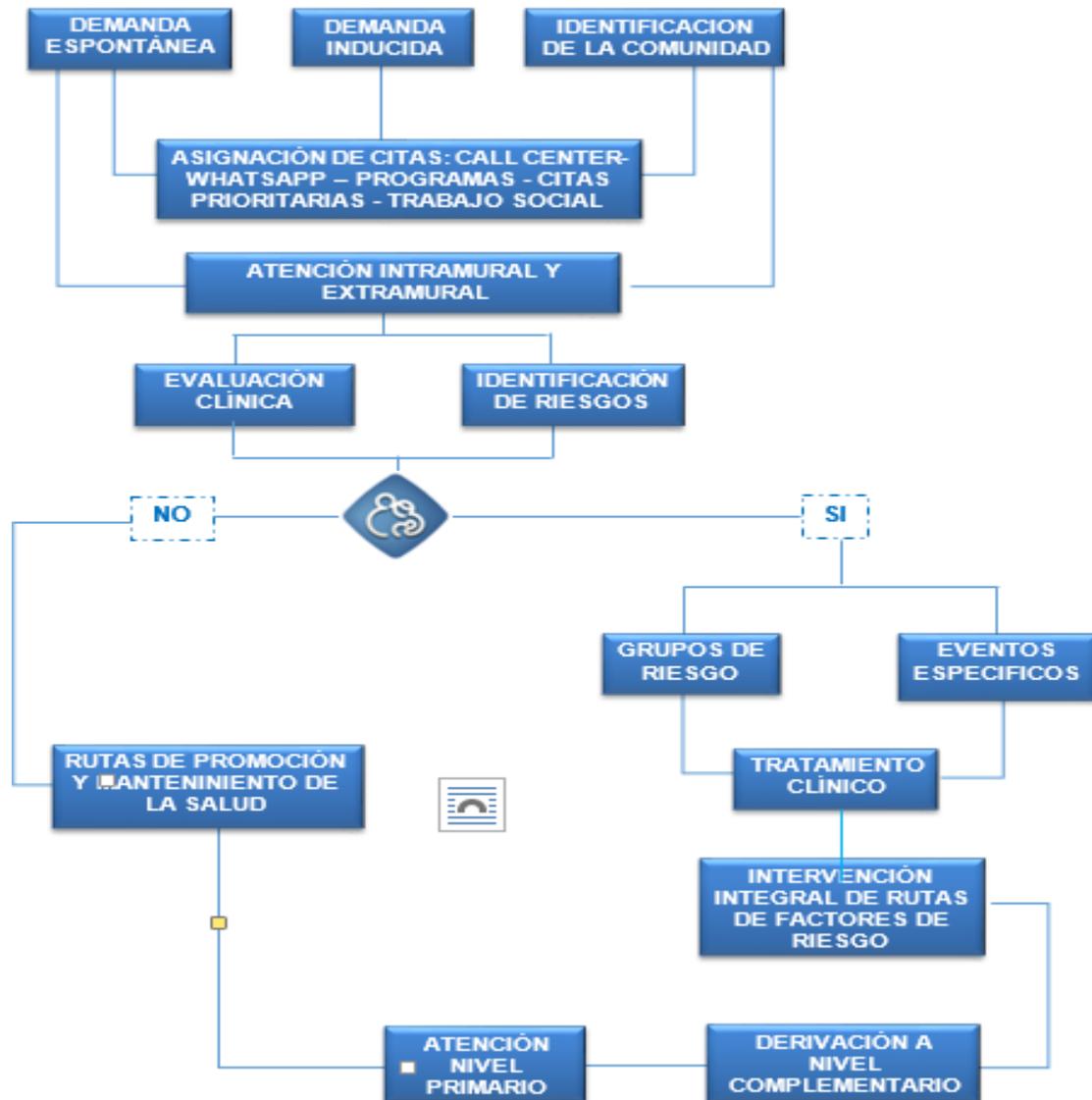
## ➤ RESULTADOS ESPERADOS

La implementación del Modelo de atención ajustado a las características de la nueva política integral de atención en salud en el territorio, busca como finalidad principal, dentro de su Rol como prestador primario y siendo un actor importante dentro del sistema alcanzar, los logros de resultados en salud esperados en la población afiliada y asignada a nuestra entidad, realizando gestión del riesgo compartido a través de nuestros acuerdos de voluntades y bajo las condiciones de prestación de servicios fijados en estos, para lo cual el modelo actual contara temporalmente con un anexo de indicadores mínimos para evaluar cumplimiento de estimaciones para la atención por RIAS, concertados con las diferentes ERP, mientras se establecen los indicadores de medición real del impacto en salud esperado a través del Ministerio de salud y la protección social.



### 13.3.2.2 EJECUCION Y OPERATIVIDAD DE LA ATENCION

#### RUTA O FLUJOGRAMA DE ATENCION



### 13.3.2.3 MONITOREO Y SEGUIMIENTO

La ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, establece que realizará seguimiento y evaluación del cumplimiento y adherencia del modelo de prestación de servicios a través de los resultados obtenidos y medidos por los siguientes indicadores:



**MANUAL DE INDICADORES DE LA ESE:**

<b>NORMATIVIDAD</b>	<b>CATEGORIA/ ATRIBUTO</b>	<b>INDICADR</b>
RESOLUCIÓN 256 DE 2016	EXPERIENCIA EN LA ATENCION	Oportunidad de Citas de Medicinal General
		Oportunidad de Citas de Odontología general
		Oportunidad de Citas de Ginecobstetricia
		Oportunidad de Citas de Ecografía
		Tiempo de Triage II
		Satisfacción global
		Recomendación de la IPS
	SEGURIDAD	Tasa de Caída en la atención
SEGURIDAD	Proporción de eventos Relacionados con administración de medicamentos	
RESOLUCIÓN 408 DE 2018	OPORTUNIDAD	Captación de Gestantes antes de 10 semanas de gestación
	PERTINENCIA	Número de casos de Sífilis Congénita
	PERTINENCIA	Adherencia CYD (Primera Infancia e Infancia)
	PERTINENCIA	Adherencia Ruta HTA
	SEGURIDAD	Reingresos al servicio de urgencias antes de 72 horas
PROPIOS DE LA ESE RESOLUCIÓN 3280	PERTINENCIA	Adherencia a Ruta Matero Perinatal
		Adherencia a Ruta Adolescencia
		Adherencia a Ruta Juventud
		Adherencia a Ruta Adultez
		Adherencia a Ruta Vejez
		Adherencia a Rutas de Adultez
		Relación Morbilidad Materna Extrema
	Muerte Materna	
ACCESIBILIDAD	Efectividad de la demanda inducida realizada por PIC	
PROPIOS DE LA ESEALERTA TEMPRANA	ACCESIBILIDAD	Oportunidad para toma de muestra de laboratorio clínico
	OPORTUNIDAD	Oportunidad en la entrega de resultados de citologías cervicouterinas
	PERTINENCIA	Adherencia a GPS en el servicio de Urgencias
	CONTINUIDAD	Tiempo de respuesta de referencia
	OPORTUNIDAD	Tiempo de Respuesta y resolución PQRSD



## **ESCENARIOS PARA EL MONITOREO DEL MODELO DE PRESTACIÓN 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
- PAMEC Institucional,
- Análisis del Sistema de Información para la Calidad,
- Análisis de casos.

## **14. FINANCIAMIENTO**

Comprende la planeación, presupuesto, ejecución y seguimiento de los recursos financieros que garanticen una gestión eficiente, eficaz y sostenible del modelo de atención para el goce efectivo del derecho fundamental a la salud a través de la prestación de servicios contratados por las diferentes ERP.





**Hospital  
Materno Infantil**  
Ciudadela Metropolitana de Soledad

