

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**CÓDIGO **1.2.1.D02**VERSIÓN **02**

FECHA Jun. 06 de 2025

TIPO **MODELO**PROCESO **CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS****MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ  
DEPARTAMENTO DE BOYACÁ**

**MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

**CHIQUINQUIRÁ, JULIO DE 2025**



CÓDIGO	1.2.1.D02
VERSIÓN	01
FECHA	Jul. 07 de 2025
TIPO	MODELO
PROCESO	CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS


MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ

1. Tabla de Contenido

1.	Tabla de Contenido.....	2
2.	Introducción.....	4
3.	Identificación .....	6
4.	Definiciones y Conceptos .....	6
5.	Generalidades.....	9
5.1.	identificación General de la ESE .....	10
5.2.	Estructura de Valor .....	10
5.4.	Objetivos Estratégicos .....	14
5.5.	Valores.....	14
5.6.	Portafolio de Servicios.....	15
5.7.	Capacidad Instalada.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
	LA ESE EN LA RED DE PRESTADORES .....	16
6.	Materiales e Insumos Requeridos.....	21
7.	Roles y responsabilidades .....	21
8.	Desarrollo del Modelo de Prestación de Servicios .....	21
8.1.	Atención al Usuario.....	22
8.1.3.	Acceso y Registro.....	25
8.1.4.	Ingreso	28
8.1.5.	Planeación y ejecución de la Atención.....	31
8.1.6.	Egreso	33
8.1.7.	Experiencia del usuario .....	33
8.1.8.	Rutas de atención en salud.....	33
8.2.	Rutas de Atención Institucional .....	36
8.2.1.	Ruta de Atención por Internación.....	36
8.2.2.	Ruta Materno perinatal.....	38
8.2.3.	Ruta de Atención Quirúrgica .....	40
8.2.4.	Ruta Atención por Rehabilitación .....	43
8.2.5.	Ruta Atención por Consulta Externa.....	46

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**

	CÓDIGO	<b>1.2.1.D02</b>	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>
	VERSIÓN	<b>01</b>	
	FECHA	Jul. 07 de 2025	
	TIPO	MODELO	
	PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>	
<b>USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ</b>			

8.3.	Pilares del Modelo de Atención ESE Hospital Regional de Chiquinquirá en Aras de Camino a la Acreditación .....	51
8.3.1.	Seguridad del Paciente .....	52
8.3.2.	Humanización de la Atención .....	54
8.3.3.	Gestión de la Tecnología Biomédica y de Información .....	56
8.3.4.	Enfoque de Riesgo .....	57
8.3.5.	Atención Centrada en las Necesidades del Usuario y su Familia .....	58
8.3.6.	Calidad de la Atención de Salud.....	60
9.	Recomendaciones.....	63
10.	Herramienta y Metodología de Evaluación.....	63
11.	Bibliografía .....	64
12.	Revisión y aprobación .....	65
13.	Control de Cambios al Documento.....	66

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**CÓDIGO **1.2.1.D02**VERSIÓN **02**

FECHA Jul. 07 de 2025

TIPO MODELO

PROCESO **CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS****MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**

## 2. Introducción

La ESE Hospital Regional de Chiquinquirá, comprometida con la calidad en la prestación de los servicios de salud y en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 4747 de diciembre 7 de 2007, por medio del cual se “regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables de pago de los servicios de salud de la población a su cargo” presenta su modelo de atención, con el cual pretende establecer la estructura de la atención organizacional orientado en la Resolución 2626 del 2019, que modifica la Política de Atención Integral, para que se desarrolle bajo la estrategia de atención primaria en salud, gestión integral del riesgo de salud, cuidado de la salud y el enfoque diferencial de derechos, tomando los avances del Modelo Integral de Atención en Salud (MIAS), e incorporando las líneas de acción en las que se basa el Modelo de Acción Integral Territorial (MAITE), con el fin de lograr integralidad del proceso de atención en salud de los diferentes niveles de complejidad, donde las necesidades y expectativas en salud de los usuarios sean el centro sobre el cual gire el accionar de la institución.

El presente manual “Modelo de Atención en Salud” comprende la puerta de entrada al sistema en los servicios de salud a partir de la admisión, atención de usuarios y sus familias, con el beneficio al acceso efectivo a servicios de salud, incluyendo las funciones asistenciales y logísticas requeridas, que permita desarrollar procesos que suministren información clara y oportuna, aplicado al cliente interno, el usuario y su familia, la comunidad, la junta directiva, proveedores y aliados de la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá.

Este documento va dirigido a los funcionarios del HRC, usuarios, a las Entidades Territoriales, Entidades Promotoras de Salud- EPS, Entidades Administradoras de Planes de beneficios- EAPB, Entidades Responsables de Pago- ERP, las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud- IPS y otros actores del Sistema de salud y Protección Social y de control para el adecuado acceso a los servicios ofertados, desde su llegada al hospital, que se enfoca en la identificación de las necesidades del usuario y su familia, los derechos y deberes y los determinantes de salud.

La población objeto de atención es la de la SUB red 2 del occidente del Departamento de Boyacá y zonas de influencia de Cundinamarca y Santander afiliada al SGSSS a través de los regímenes subsidiado, contributivo, vinculado, población pobre no afiliada, desplazados, población víctima, SOAT, medicina prepagada, BDUA-ADRES, ARL, fuerzas militares, policía, Magisterio, Sena, Ecopetrol y particulares, brindado atención con enfoque diferencial, teniendo en cuenta que en esta zona del

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**

CÓDIGO	<b>1.2.1.D02</b>
VERSIÓN	<b>02</b>
FECHA	Jul. 07 de 2025
TIPO	MODELO
PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>

**MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**

departamento de Boyacá se cuenta también con alta afluencia de población extranjera, especialmente del territorio venezolano que está incluida dentro de este modelo de atención.

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**

CÓDIGO	1.2.1.D02
VERSIÓN	02
FECHA	Jul. 07 de 2025
TIPO	MODELO
PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>

**MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ

**3. Identificación**

<b>PROCESO</b>	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>
<b>SUBPROCESO</b>	<b>HABILITACIÓN</b>
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Establecer las condiciones y términos institucionales para la prestación de servicios integrales al usuario, mediante un enfoque sistémico enfocado en los atributos de la calidad y eficiencia de los servicios acorde con la normatividad vigente entre las partes interesadas, así como los ejes de acreditación en salud.
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identificar los procesos necesarios y los recursos relacionados a fin de garantizar la aplicación de un modelo hacia la promoción y mantenimiento de la salud, humanización y atributos de calidad en la prestación de los servicios.</li> <li>➤ Orientar a todos los involucrados las rutas de atención aplicables a nivel institucional, donde se garantiza una prestación de servicios de salud con atributos deseados, centrada en la atención del paciente a nivel ambulatorio y hospitalario.</li> <li>➤ Establecer los criterios de atención en salud al interior de cada uno de los servicios institucionales, así como en su interdependencia en búsqueda de la satisfacción de usuarios, familia y comunidad.</li> </ul>
<b>ALCANCE</b>	El modelo va dirigido a todas las personas que poseen relación directa con el usuario y/o paciente desde que inicia el ingreso a la institución desde cualquiera de las tres sedes (Centro, Sucre, La Victoria) quien solicita los servicios de salud en la institución, hasta que cierra ruta de atención.

**4. Definiciones y Conceptos**

**ATRIBUTOS DE CALIDAD:** Son variables utilizadas para evaluar y mejorar la Calidad de la atención de Salud.

**MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS:** Permite brindar una atención segura y humana a los pacientes y sus familias, así como mantener una relación permanente con los distintos grupos de interés.

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD SOGC:** Es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos del sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de servicios de salud del país. Integrado por cuatro componentes: Sistema Único de Habilitación (SUH), Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC), Sistema Único de Acreditación (SUA) y Sistema de Información para la Calidad en Salud.

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**

CÓDIGO	1.2.1.D02
VERSIÓN	02
FECHA	Jul. 07 de 2025
TIPO	MODELO
PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>

**MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ

**ACTIVIDAD DE SALUD:** conjunto de acciones, operaciones o tareas que especifican un procedimiento o servicio de salud, en las cuales se utilizan recursos físicos, humanos o tecnológicos.

**ADSCRIPCIÓN POBLACIONAL:** Es la asignación de un grupo de personas y familias, las cuales residen en un territorio específico, a un Equipo Multidisciplinario para la Salud (EMS) en el marco del modelo de atención de cada EAPB, incluidos los regímenes de excepción o adaptados, y demás que tengan por responsabilidad la provisión de servicios de promoción de la salud, prevención, tratamiento, rehabilitación o paliación.

**AISLAMIENTO:** Separación de una persona o grupo de personas que se sabe o se cree que están infectadas con una enfermedad transmisible y potencialmente infecciosa de aquellos que no están infectados, para prevenir su propagación.

**ATENCIÓN DE URGENCIAS:** modalidad intramural de prestación de servicios de salud, que busca preservar la vida y prevenir las consecuencias críticas, permanentes o futuras, mediante el uso de tecnologías en salud para la atención de usuarios que presenten alteración de la integridad física, funcional o mental, por cualquier causa y con cualquier grado de severidad que comprometan su vida o funcionalidad.

**ATENCIÓN PRIORITARIA:** Estrategia para la atención a personas cuya condición de salud presenta alteraciones que no implican riesgo inminente para la vida, no requieren atención inmediata, no están calificadas como urgencia vital, pero no pueden esperar una consulta o procedimiento programado porque requieren el tratamiento o paliación de la afectación de su estado de salud, a fin de evitar complicaciones causadas por el mismo. El profesional de la salud tratante (médico, odontólogo u otro) es quien determina la necesidad de atención prioritaria, en el marco de sus competencias, autonomía y ética profesional.

**ATENCIÓN EN SALUD PROGRAMADA:** Entiéndase como tal al conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación previstas a realizarse en una persona con una condición de salud calificada previamente, que no requiere una atención de urgencia.

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**CÓDIGO **1.2.1.D02**VERSIÓN **02**

FECHA Jul. 07 de 2025

TIPO MODELO

PROCESO **CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS****MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**

**AUTO-OBSERVACIÓN:** Es el seguimiento que hace la persona respecto de signos y síntomas que pueda presentar, como fiebre subjetiva, tos o dificultad para respirar. Si la persona siente fiebre o desarrolla tos o dificultad para respirar durante el período de autoobservación, debe tomar su temperatura, comunicarse con la línea telefónica habilitada y notificar la situación para recibir la orientación y direccionamiento en cuanto a una posible evaluación médica.

**AUTOCONTROL:** Es el control que realiza la persona a sí misma para detectar fiebre, con la toma de la temperatura dos veces al día, permaneciendo alerta ante la tos o la dificultad para respirar. La persona bajo autocontrol debe conocer el protocolo para comunicarse con el equipo de salud a cargo si presentara fiebre, tos o dificultad para respirar durante el período de autocontrol con el fin de determinar si necesita una evaluación médica. (Medir).

**AUTOCONTROL CON SUPERVISIÓN DE SALUD PÚBLICA:** En este autocontrol las autoridades de salud pública de la jurisdicción asumen la responsabilidad de supervisar el autocontrol de ciertos grupos de personas. En estos casos las autoridades locales de salud establecerán una comunicación inicial con las personas en autocontrol y definirán un plan con instrucciones claras para notificar a la autoridad de salud antes de que esta busque atención médica si desarrolla fiebre, tos o dificultad para respirar, y de acuerdo con el caso, verificará la evolución de la persona durante el período de autocontrol.

**COVID-19:** Es una enfermedad respiratoria aguda causada por un nuevo coronavirus humano llamado SARS-CoV-2, que causa una mayor mortalidad en personas de  $\geq 60$  años y en personas con afecciones médicas subyacentes como enfermedades cardiovasculares, enfermedad respiratoria crónica, diabetes y cáncer.

**CUARENTENA:** Significa la separación de una persona o grupo de personas que razonablemente se cree que han estado expuestas a una enfermedad contagiosa.

- Equipos Multidisciplinarios para la Salud: Representan la organización funcional del talento humano que participa del cuidado de la salud, promoviendo la integración operativa de las acciones poblacionales, colectivas e individuales. Es una estrategia de gestión colaborativa de personas con roles, perfiles y competencias diversas y complementarias (gestores comunitarios, técnicos laborales, técnicos profesionales, tecnólogos, profesionales, especialistas, entre otros) que interactúan en un contexto específico para proveer cuidados integrales y continuos en salud para un grupo de familias adscritas de un territorio determinado. (Resolución 521 de 2020).

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**

CÓDIGO	1.2.1.D02
VERSIÓN	02
FECHA	Jul. 07 de 2025
TIPO	MODELO
PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>

**MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ

**MODELO DE ATENCIÓN:** es un instrumento que busca modificar los mecanismos de intervención tradicionales sobre un problema de salud, sobre la base de nuevos elementos conceptuales que sustentan a su vez nuevas formas de aproximación al problema, las que pretenden convertir en normativas dentro de un Sistema de Salud. El de atención comprende el enfoque aplicado en la organización de la prestación del servicio, la integralidad de las acciones, y la consiguiente orientación de las actividades de salud. De él se deriva la forma como se organiza los establecimientos y recursos para la atención de la salud desde la perspectiva del servicio a las personas, e incluye las funciones asistenciales y logísticas, como la puerta de entrada al sistema, su capacidad resolutoria, la responsabilidad sobre las personas que demanden el servicio, así como el proceso de referencia y contrarreferencia.

**PLAN INTEGRAL DE CUIDADO PRIMARIO (PICP):** Es una herramienta operativa y sistemática que le permite al EMS identificar, planear, implementar, monitorear y evaluar las acciones más prioritarias en salud a nivel personal, familiar y comunitario, durante los diferentes momentos del curso de vida y entornos (Resolución 521 de 2020). - Prestadores de servicios de salud: Hace referencia a las instituciones prestadoras de servicios de salud – IPS públicas o privadas, profesionales independientes de salud, transporte asistencial de pacientes y entidades de objeto social diferente que prestan servicios de salud y que se encuentran debidamente autorizados por las autoridades competentes.

**REDES INTEGRALES DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD – RIPSS:** Es el conjunto articulado de prestadores de servicios de salud u organizaciones funcionales de servicios de salud, públicos, privados o mixtos, ubicados en un ámbito territorial definido, con una organización funcional que comprende un componente primario y un componente complementario, bajo los principios de disponibilidad, aceptabilidad, accesibilidad y calidad, e incluyen procesos y mecanismos requeridos para la operación y gestión de la prestación de servicios de salud, con el fin de garantizar el acceso efectivo a los servicios de salud, y la atención oportuna, continua, integral y resolutoria, contando con los recursos humanos, técnicos, financieros, físicos y de información, para garantizar la gestión adecuada de la atención así como también, mejorar los resultados de salud (Resolución 1441 de 2016).

## 5. Generalidades

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**CÓDIGO **1.2.1.D02**VERSIÓN **02**

FECHA Jul. 07 de 2025

TIPO **MODELO**PROCESO **CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS****MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ****5.1. identificación General de la ESE****Nombre de la IPS:** ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**NIT:** 820005389-7**Nivel de atención:** MEDIANA COMPLEJIDAD INTEGRAL**Carácter Territorial:** DESCENTRALIZADA**Departamento:** BOYACÁ**Municipio de la sede principal:** CHIQUINQUIRÁ**Dirección y tipo de la sede principal:****Sedes**

- SEDE CENTRO: Kra 13 No. 18 – 60 Chiquinquirá
- SEDE SUCRE: Calle 16 No. 4 – 09 Chiquinquirá
- UBA LA VICTORIA-Municipio La Victoria.

**Código Prestador – REPS:** 151760095501**Acto de creación de la ESE:** ORDENANZA 004 DE 2004**Nombre y acto administrativo de nombramiento del gerente actual:** JULIANA DEL PILAR CORTÁZAR MURILLO

Barrio Centro: Kra. 13 No. 18 – 60 Chiquinquirá

Barrio Sucre: Calle 16 No. 4 – 09 Chiquinquirá

La Victoria: Municipio La Victoria

**5.2. Estructura de Valor**

La ESE Hospital Regional de Chiquinquirá, transforma su estructura de valor la cual traduce el engranaje entre los procesos misionales y de apoyo enmarcados en el ciclo PHVA donde es clara la planeación estratégica, la ejecución de los procesos

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**CÓDIGO **1.2.1.D02**VERSIÓN **02**

FECHA Jul. 07 de 2025

TIPO MODELO

PROCESO **CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS****MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**

acompañada de la evaluación y mejoramiento continuo que permiten gestionar el conocimiento integral de la institución, de acuerdo a las necesidades en salud de la población usuaria proyectándolo a grupos interesados de valor para lograr una mejor experiencia de los usuarios, del talento humano y una eficiencia clínico financiera que le permita el crecimiento institucional sostenible en el mercado, tendiendo como centro de dicha estructura la sinapsis entre la institución inteligente y la humanización que a su vez se constituye en la investidura de la organización; En armonía con la misión y la visión institucional se incluyen nuevos procesos como son: seguridad y cuidado del paciente, Internación y cuidado crítico, vigilancia en salud e investigación y gestión jurídica y contractual constituyéndose en ejes importantes para la transformación y avance hacia el tercer nivel de atención, la acreditación, la seguridad jurídica de la entidad y la exteriorización del conocimiento fundamentado en la investigación en salud. De igual forma mantiene la integralidad y humanización en salud.

Lo anterior evidencia la articulación del Plan De Desarrollo Institucional “Brindado servicios desde la técnica del ser y del saber” 2020- 2023 con el Plan de Desarrollo Nacional determinado en ley 1955 de 2019 y el Plan de desarrollo departamental Boyacá Avanza.

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**

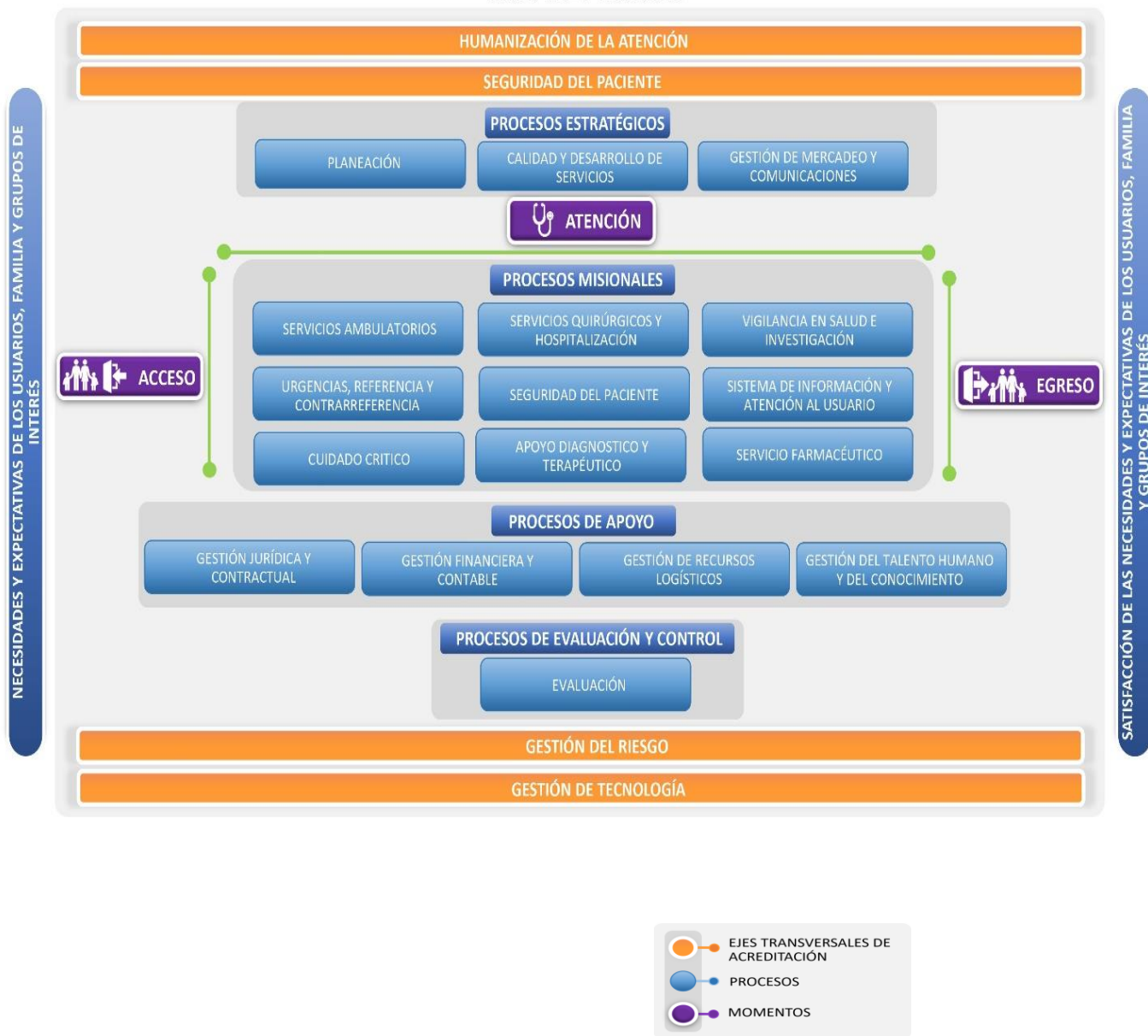


CÓDIGO	1.2.1.D02
VERSIÓN	02
FECHA	Jul. 07 de 2025
TIPO	MODELO
PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>

**MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

Ilustración 1: Estructura de Valor ESE HRC


**MAPA DE PROCESOS**



➤ **Procesos estratégicos**

Son los encargados de definir las políticas y directrices de la administración de la empresa.

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**

	CÓDIGO	1.2.1.D02	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>
	VERSIÓN	02	
	FECHA	Jul. 07 de 2025	
	TIPO	MODELO	
	PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>	
<b>USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ</b>			

➤ **Procesos misionales**

Son los encargados de materializar la Misión de la ESE en los diferentes sectores en los que se enmarcan sus objetivos y son quienes tienen el contacto directo con las comunidades y los usuarios finales de la entidad.

➤ **Procesos de apoyo**

Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de evaluación

➤ **Procesos de evaluación y control**

Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales

A su vez, se ha definido para el Sistema, que los procesos se dividan en subprocesos, que se asocian, en los procesos misionales, a los servicios que presta la entidad, y en los demás procesos, a las unidades responsables del respectivo subproceso.

### **5.3. Plataforma estratégica**


#### **Misión**

"La ESE Hospital Regional de Chiquinquirá trabaja en la promoción, mantenimiento y recuperación de la salud; prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación de la enfermedad de su población usuaria, a través de la prestación de servicios de baja, mediana y alta complejidad, en el marco de un modelo de atención integral enfocado en los atributos de la calidad y en los ejes transversales de acreditación en salud, orientado a satisfacer las necesidades de sus pacientes, familia y comunidad"

#### **Visión**

"La ESE Hospital Regional de Chiquinquirá para el año 2030 será referente en el departamento de Boyacá en la prestación de servicios de salud y atención primaria

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**

	CÓDIGO	1.2.1.D02	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>
	VERSIÓN	02	
	FECHA	Jul. 07 de 2025	
	TIPO	MODELO	
	PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>	
<b>USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ</b>			

con altos estándares de calidad mediante el fortalecimiento de su portafolio de servicios y capacidad instalada, ambientes seguros y humanizados, conservando la sostenibilidad financiera y crecimiento económico"

#### 5.4. Objetivos Estratégicos

- Optimizar la eficiencia operativa y la sostenibilidad financiera mediante la mejora continua del desarrollo organizacional, instalaciones, dotación, y recursos, asegurando un crecimiento integral y sostenido de la ESE Hospital Regional Chiquinquirá.
- Proporcionar servicios de salud de alta calidad centrados en el trato digno hacia el usuario y su familia, con un enfoque preventivo que garantice seguridad, atención cuidadosa y satisfacción integral con todos los servicios ofrecidos por la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá.
- Desarrollar una gestión social y comunitaria que promueva la accesibilidad equitativa a los servicios de salud, contribuyendo a la mejora del bienestar común y generando rentabilidad social a través de iniciativas sostenibles que visibilicen a la ESE Hospital Regional Chiquinquirá como referente departamental.

#### 5.5. Valores

A través de la Resolución 019 de 2019 la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá adopto el Código de Integridad-Valores del servidor público, como marco de referencia y orientación del comportamiento que deben asumir los vinculados a la ESE de manera directa o indirecta, dentro de la ejecución de sus labores:

- **Respeto:** "Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición".
- **Honestidad:** "Actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general".
- **Compromiso:** "Ser consciente de la importancia del rol como servidor público y estar en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se relacionan mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar".

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**

CÓDIGO 1.2.1.D02

VERSIÓN 02

FECHA Jul. 07 de 2025

TIPO MODELO

PROCESO CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS

**MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ

- **Diligencia:** “Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado”.
- **Justicia:** “Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación”.

**5.6. Portafolio de Servicios**

Portafolio de Servicio actualizado de la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá por sedes y capacidad instalada se encuentra publicado en el enlace de consulta del Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud REPS, código de prestador 1517600955 :

<https://prestadores.minsalud.gov.co/habilitacion/>

**5.7. Interstitucionalidad**

La ESE Hospital Regional de Chiquinquirá, actúa como cabecera de región, con portafolio para ofertar servicios básicos y de mediana complejidad integral, favoreciendo a población de zonas rurales.

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**



CÓDIGO	1.2.1.D02
VERSIÓN	02
FECHA	Jul. 07 de 2025
TIPO	MODELO
PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>

**MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ

**LA ESE EN LA RED DE PRESTADORES**

*Ilustración 1. Localización Subred 2 de Occidente de Boyacá*



*Fuente: Sistema de Referencia y Contrarreferencia ESE HRC.*

Según la Propuesta de Reorganización, rediseño y modernización de la red pública de prestadores del servicio de salud del departamento de Boyacá, aprobada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la Empresa Social del Estado Hospital Regional de Chiquinquirá lidera la Subred 2 Occidente, la cual está integrada por 19 municipios, de la siguiente manera:

**Mediana Complejidad Integral:** ESE Hospital Regional de Chiquinquirá, cuenta con:

5 Unidades Básicas de Atención

11 Unidades de Gestión del Riesgo Ambulatorio

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**CÓDIGO **1.2.1.D02**VERSIÓN **02**

FECHA Jul. 07 de 2025

TIPO MODELO

PROCESO **CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS****MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**

6 Unidades de Gestión del Riesgo Integral-Bajan Complejidad

1 Unidad de Gestión del Riesgos Integral-Mediana Complejidad Especializada en Salud Mental

**Unidades Básicas de Atención (UBA)** ESE Hospital Regional de Chiquinquirá Sede Sucre, ESE Hospital Regional de Chiquinquirá Sede La Victoria, ESE Rafael Salgado de Maripi Puesto de Salud Santa Rosa, ESE Rafael Salgado de Maripi Puesto de Salud Zulia, ESE Nuestra Señora de la Paz Quipama Puesto Salud la Floresta.

**Unidades de Gestión del Riesgo Ambulatorio (UGRA)** ESE Centro de salud Briceño; ESE Centro de Salud Santa Isabel Buena Vista; ESE Centro de Salud las Mercedes Caldas; ESE Centro de salud Luis Lancheros Coper; ESE Centro de Salud San Miguel de San Miguel de Sema; ESE Centro de salud San Pablo de Borbur y ESE Centro de Salud Santa Bárbara de Tunungua; ESE Centro de salud San Blas Tinjacá; ESE Centro de Salud Santo Eccehomo Sutamarchan; ESE Centro de Salud San Antonio de la Pared Ráquira; ESE de Sáchica

**Unidad de Gestión del Riesgo Integral Baja Complejidad (UGRI)** ESE Hospital Santa Ana Muzo; ESE Rafael Salgado Maripi; ESE Manuel Elkin Patarroyo Otanche; ESE Centro de Salud Edgar Alonso Pulido Solano Pauna; ESE Centro de salud Nuestra Señora de la Paz Quipama; ESE Centro de salud San Vicente de Ferrer Saboya.

El Hospital Regional de Chiquinquirá, actúa como único prestador de mediana complejidad Integral de la región, por lo que a él convergen las poblaciones de municipios aledaños de Cundinamarca y Santander como, Susa, Simijaca y Albania, Puente Nacional.

Red departamental y Nacional

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**CÓDIGO **1.2.1.D02**VERSIÓN **02**

FECHA Jul. 07 de 2025

TIPO MODELO

PROCESO **CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS****MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**

La ESE cuenta con el documento 2.2.3.D01 MANUAL DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA, cuyo objetivo es Operativizar y dinamizar el sistema de Referencia y Contrarreferencia de la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá de acuerdo a los lineamientos y criterios técnicos establecidos por el Ministerios de Salud y Protección social requerido para la correcta ejecución del mismo que garantice la continuidad, la integralidad y la accesibilidad a los servicios de salud y la prestación del servicio en la sub red 2 del occidente de Boyacá.

Cabe resaltar que la ESE se articula con las disposiciones vigentes del Ministerio de la Protección Social, y se dispone al cumplimiento del ajuste al programa territorial de reorganización, rediseño y modernización de las redes de Empresas Sociales de Estado del departamento de Boyacá, donde se tiene organizado la oferta de servicios de salud en alta complejidad integral, mediana complejidad integral y especializada, mediana complejidad básica, gestión del riesgo integral y unidad básica de atención, para la prestación del servicio, el aseguramiento y la salud pública armonizándose con enfoques de transectorialidad, intersectorialidad para mejorar la sostenibilidad de la organización.

La ESE Hospital Regional de Chiquinquirá, comprometida con la calidad en la prestación de sus servicios de salud, incorpora líneas de acción en las que avanza para asegurar el cumplimiento del modelo de prestación de servicios, con el fin de lograr integralidad del proceso de atención en salud de los diferentes niveles de complejidad, donde las necesidades y expectativas de los usuarios son el centro sobre el cual girara el accionar de la institución.

La intención empresarial parte de la adherencia y vista con importancia al cumplimiento del documento Red del Departamento de Boyacá ya que es el resultado de un análisis detallado actual de la región. Los servicios ofertados por la institución son producto de la adherencia paulatina y planificada a los servicios que propone este documento, teniendo en cuenta las condiciones actuales

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**CÓDIGO **1.2.1.D02**VERSIÓN **02**

FECHA Jul. 07 de 2025

TIPO MODELO

PROCESO **CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS****MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**

tanto de infraestructura, talento humano y dotación actuales; es importante para la empresa priorizar las necesidades principales de la población objeto para así suplir sus necesidades en salud con oportunidad.

La ESE Hospital Regional de Chiquinquirá, se encuentra presta ante los nuevos avances legislativos y científicos, los deberes normativos y sensible ante la garantía de servicios con enfoque diferencial y de género, ajustando la prestación a sus particularidades y necesidades, logrando una equidad en el derecho a la diferencia. Con todo ello, la empresa realiza constantemente un análisis del comportamiento de los servicios de acuerdo a los cuadros de morbilidad y mortalidad de la región del occidente del Departamento para seguir fortaleciendo y expandiendo su portafolio de servicios en aras de eliminar barreras y garantizar el goce efectivo de los derechos a una salud con alta calidad para los pacientes.

La ESE presta sus servicios a la población y territorios a cargo con un enfoque de atención primaria en salud a través de modalidades intramurales, extramurales y de telemedicina y ofreciendo integralidad, oportunidad, accesibilidad, gestionando el riesgo para la buena marcha de la misma, en condiciones de suficiencia patrimonial y financiera, capacidad tecnológica y científica y condiciones de habilitación, así como para la prestación de complejidad mediana integral y servicios de complejidad alta.

Las personas, familias y comunidades también son centro de atención de la salud para la institución, por tanto, el cuidado implica el abordaje de salud familiar y comunitario planteado en la gestión de la ruta integral de atención para la promoción y mantenimiento de la salud, donde las intervenciones colectivas están dirigidas a los grupos poblacionales a lo largo del curso de vida en los entornos de hogar, educativo, comunitario, laboral , realizando actividades, procedimientos e intervenciones de manera integrada y

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**

CÓDIGO	<b>1.2.1.D02</b>
VERSIÓN	<b>02</b>
FECHA	Jul. 07 de 2025
TIPO	MODELO
PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>

**MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**

pertinente para el abordaje de las familias con equipos multidisciplinares facilitando testeos rápidos.

La Organización llamada también Institución Prestadora de Salud (IPS) se afina con las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) a través de contratos y convenios para la prestación de servicios a los afiliados, pues las EAPB organizan y garantizan el acceso a la atención en salud, mientras que la ESE se encarga de brindar los servicios demandados.

La ESE se relaciona con otros sectores (entidades de salud y otros entes como Gobernación, Alcaldías, Universidades, Ministerios, Entes de Control, Distritos, ARL etc), para identificar, cuantificar analizar, hacer seguimiento e intervenir (desde la prevención hasta la paliación) evitando o reduciendo los riesgos para la salud de las personas, familias y comunidades, orientada al logro de resultados en salud y al bienestar de la población. Esta coyuntura garantiza la continuidad y calidad de la atención, así como es coadyuvante a la optimización de recursos y responder a las necesidades de los usuarios. La acción intersectorial afecta las condiciones, modos y estilos de vida de una sociedad y dan cuenta de la acción sobre los determinantes sociales y ambientales de la salud de la población objeto para la entidad.

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**CÓDIGO **1.2.1.D02**VERSIÓN **02**

FECHA Jul. 07 de 2025

TIPO MODELO

PROCESO **CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS****MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ****6. Materiales e Insumos Requeridos**

- Talento humano
- Infraestructura
- Dotación
- Medicamentos y dispositivos médicos
- Procesos prioritarios
- Sistema de información, historia clínica y registros
- Interdependencia

**7. Roles y responsabilidades**

<b>ROL</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>
Gerente	Asegurar la correcta operación del modelo de prestación de servicios de la institución teniendo en cuenta el enfoque hacia la humanización y la promoción y mantenimiento de la salud.
Sub Director Científico	Encaminar los esfuerzos misionales hacia el cumplimiento del enfoque del presente modelo.
Subgerente Administrativo	Encaminar los esfuerzos de apoyo hacia el cumplimiento del enfoque del presente modelo.
Coordinadores y Líderes	Aunarse a las acciones encaminadas hacia el cumplimiento del presente modelo de prestación de servicios.
Colaboradores	Aunarse a las acciones encaminadas hacia el cumplimiento del presente modelo de prestación de servicios.

**8. Desarrollo del Modelo de Prestación de Servicios**

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**

CÓDIGO	1.2.1.D02
VERSIÓN	02
FECHA	Jul. 07 de 2025
TIPO	MODELO
PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>

**MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**

El Modelo de Prestación de Servicios de la ESE, toma como punto de referencia los atributos de calidad determinados por el Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad en Salud y bajo estos principios desarrolla la prestación de sus servicios.

- **Accesibilidad:** Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud.
- **Oportunidad:** 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.
- **Seguridad:** Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos metodología que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención.
- **Pertinencia:** Garantía que los usuarios reciban los servicios que requieren.
- **Continuidad:** Garantía que los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias.
- **Satisfacción del Usuario:** Nivel del estado de ánimo del Usuario-Paciente y su familia al comparar la atención en salud con sus expectativas.

El Ciclo de atención es el grafico general del recorrido que puede llegar a realizar un paciente dentro del Hospital Regional de Chiquinquirá, entendido como un mecanismo de evaluación constante de las necesidades y preferencias, creencias y nivel cultural de Usuario y Cuidador.

**8.1. Atención al Usuario****8.1.1. Puntos de atención**

Puntos de atención

**SEDE PRINCIPAL**

Carrera 13 No. 18-60 - Centro

Horario: lunes a viernes 8:00am a 12:00m y de 2:00pm a 6:30pm

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**CÓDIGO **1.2.1.D02**VERSIÓN **02**

FECHA Jul. 07 de 2025

TIPO **MODELO**PROCESO **CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS****MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**

Celular: 3009109781 ext: 0

Email: gerencia@hospitalregionalchiquinquirá.gov.co

**SEDE SUCRE**

Calle 16 No. 4-09

Horario: lunes a viernes 8:00am a 12:00m y de 2:00pm a 6:30pm

Celular: 310 212 9422

Email: coord.consultaexterna@hospitalregionalchiquinquirá.gov.co

**UBA LA VICTORIA**

Horario: lunes a viernes 8:00am a 12:00m y de 2:00pm a 5:00pm

Email: ubalavictoria@gmail.com

Notificaciones Judiciales: juridica@hospitalregionalchiquinquirá.gov.co

Horarios de atención

**Oficinas Administrativas**

Lunes a viernes: 8am - 12m y 2pm - 6pm

Notificaciones Judiciales:

juridica@hrc.gov.co

**Facturación**

Consulta Externa: lunes a viernes: 6:30am - 6pm Jornada Continua /

sábados:

6:30am - 5:30pm

Servicio De Urgencias: 24 horas

**Archivo**

Orientación y recepción de solicitudes

Ventanilla de gestión documental

Horario: lunes a viernes 8:00am a 11:00am y de 2:00pm a 5:00pm - Sede Centro

**Entrega De Resultados**

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**

CÓDIGO	1.2.1.D02
VERSIÓN	02
FECHA	Jul. 07 de 2025
TIPO	MODELO
PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>

**MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ

Citologías y Electrocardiogramas

Lunes a viernes 7 am –2pm / Consultorio Laboratorio - Sede Centro

Documento de Identidad del usuario o fotocopia del mismo / sede sucre

**Patologías**

Lunes a viernes 8 am – 10 am y 2pm - 3pm / Consultorio Laboratorio - Sede Centro

Información: 320 964 4244 / Documento de Identidad del usuario o fotocopia del mismo

Lunes a viernes 10am - 12pm y de 2pm - 4:00 pm - Sede Centro

Documento de Identidad del usuario o fotocopia del mismo

**Laboratorio Clínico**

Lunes a viernes 10am - 12pm y 2pm – 4pm / Consultorio Laboratorio - Sede Centro

Documento de Identidad del usuario o fotocopia del mismo

**8.1.2. Ciclo de atención**

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS		
	CÓDIGO	1.2.1.D02
	VERSIÓN	02
	FECHA	Jul. 07 de 2025
	TIPO	MODELO
	PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>
<b>USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ</b>		

## MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Ilustración 2. Ciclo de Atención al Usuario



### 8.1.3. Acceso y Registro

La ESE Hospital Regional de Chiquinquirá, garantiza a todos los usuarios, independientemente de su condición o régimen de afiliación la atención, especialmente en situaciones de urgencia, esto incluye aquellos sin seguridad social o dificultades de capacidad de pago.

Es importante mencionar que, para la entidad, en el servicio de urgencias se establece:

- Atención de manera obligatoria sin discriminación por falta de afiliación o capacidad de pago.
- La ESE prestara el servicio y luego gestionara el pago con las Empresas Administradoras Prestadoras de Beneficios.
- La empresa se articula con el sistema general de seguridad social en salud para garantizar el acceso a la atención para todo colombiano e incluso extranjero, lo que permite la identificación correcta del paciente y comunicación efectiva, tratando de reducir el riesgo en daños durante la atención.

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**

CÓDIGO	1.2.1.D02
VERSIÓN	02
FECHA	Jul. 07 de 2025
TIPO	MODELO
PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>

**MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**

- Todas las mujeres víctimas de violencia física y sexual, tendrán derecho a atención integral, independientemente de su afiliación.
- Las víctimas de conflicto armado y comunidades étnicas y demás grupos diferenciales, tendrán derecho a atención en salud, disponible a las
- Las personas con discapacidad y las víctimas con ácidos o sustancias corrosivas tienen derecho a la atención y tratamiento para su recuperación funcional. La entidad cuenta con el documento 2.8.4.R01 ATENCION INCLUYENTE CON ENFOQUE DIFERENCIAL que su objetivo es garantizar el acceso de los ciudadanos a los servicios de salud en la ESE, teniendo en cuenta las diferencias individuales y naturales existentes en la sociedad, prestando una atención y orientación con calidez y humanización.

El acceso a los servicios del Hospital Regional de Chiquinquirá puede darse por los siguientes servicios:

**Urgencias**

La ESE Hospital Regional de Chiquinquirá presta servicio de urgencias de mediana complejidad en la modalidad intramural, atiende las 24 horas al día, los 365 días del año. Urgencias adultas cuenta con sala de reanima con 5 camillas, sala de observación hombres 11 camillas, sala de observación mujeres 5 camillas, área de transición (Sala Azul) con 19 sillas tipo reclinable, área triage con enfermera jefe 16 horas, 3 consultorios para atención de los pacientes, una sala de procedimientos con 3 camillas y una habitación para aislamiento con 1 camilla. Urgencias pediátricas cuenta con sala observación 6 camillas, sala de reanimación, sala ERA, una habitación de aislamiento, 2 consultorios, sala azul (área de transición) con 17 sillas reclinables. Urgencias ginecológicas cuenta, sala de observación con 2 camillas y 2 sillas reclinables, 1 consultorio para la atención de la materna. Una de sus características importantes, es que ofrece de manera independiente los servicios de urgencias adultos, urgencias pediátricas y urgencias ginecológicas.

El servicio de urgencias se considera el área más sensible e importante de la institución ya que canaliza más del 90% de los pacientes que ingresan al hospital, es el único servicio habilitado en la ciudad y se constituye en el centro de remisión de toda la Sub-Red 2: Occidente.

Considerando que en promedio este servicio recibe unos 250 pacientes al día, cuenta con un equipo de vigilancia 24/7 para orientación y garantía de su seguridad, este es personal que apoya la identificación y aviso de atención preferencial, así como la

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**

CÓDIGO 1.2.1.D02

VERSIÓN 02

FECHA Jul. 07 de 2025

TIPO MODELO

PROCESO CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS

**MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ

resolución de conflictos o situaciones de emergencia en primera medida. Adicional al anterior, el equipo de personal administrativo presente en el servicio de urgencias 24/7, es el encargado del acceso y registro, en su labor con relación al paciente desarrolla los procesos de:

- Validación de derechos: Verificación del régimen de aseguramiento, el nombre del afiliado, el departamento o municipio al que pertenece, el estado de afiliación, entre otros. En caso de encontrar inconsistencias en la comprobación de derechos o si el usuario tiene algún tipo de dificultad con su aseguramiento, este personal remite el caso a la oficina de Autorizaciones, con el fin de adelantar gestiones necesarias para eliminar barreras de acceso y gestionar afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud. Ante casos de Urgencia Vital o Necesidades inminentes de atención, no se podrán poner barreras de acceso. En caso de triage V o atenciones ambulatorias, se direccionará al paciente a su red de prestación de servicios primaria, Empresas Administradoras de Plan de Beneficios y a lograr resolver su dificultad de aseguramiento.
- Identificación e ingreso del paciente: Como encargado realizar la apertura de la atención en el sistema se propenderá por mantener mecanismos de identificación redundante.

**Consulta externa**

A través de los servicios prestados en modalidad ambulatoria se concentra el otro importante número de usuarios que accede a los servicios de la ESE Estos servicios se presentan en las 3 sedes adscritas, Centro, Sucre y La Victoria.

En esta puerta de entrada, también se cuenta con la orientación y logística del personal de vigilancia como primer acercamiento al paciente, por lo que este personal debe permanecer al tanto de novedades en la logística del servicio.

El acceso a los servicios ambulatorios obedece al proceso de asignación de citas, desde donde se realiza la validación de derechos y autorizaciones, en tal caso, se deben informar al usuario las necesidades de preparación para la cita, el día y hora del agendamiento, así como el lugar de atención. En este servicio, para el caso de la Sede Centro, se contará con orientador, para evitar reprocesos al usuario, así como garantizar atenciones efectivas con los requisitos en regla.

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**

CÓDIGO	1.2.1.D02
VERSIÓN	02
FECHA	Jul. 07 de 2025
TIPO	MODELO
PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>

**MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ

El día de la atención el paciente debe acercarse como mínimo una hora antes para adelantar proceso de facturación. Los procesos de facturación y asignación de citas contarán con comunicación permanente y apoyo para casos en los que el paciente requiera gestión de alguna necesidad administrativa, ya sea copia de la autorización, orden u otros.

**Referencia y Contrarreferencia**

Cuando un usuario de otra institución de menor complejidad requiera atención en la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá, la oficina de referencia y contrarreferencia revisará la solicitud y evaluará el cumplimiento de requisitos para aceptación. Todo el proceso será comentado al CRUEB.

Se presentarán 2 tipos de aceptación para poder admitir al paciente remitido:

**Aceptación administrativa:** Se realiza por el equipo de referencia y obedece a la evaluación de disponibilidad de camas y de criterios de aseguramiento del paciente.

**Aceptación asistencial:** Realizada por el servicio al cual se solicita remisión, quien evalúa expediente clínico y capacidad, y determina si cumple criterios de aceptación asistencial.

Existe una tercera admisión del paciente remitido definida como Urgencia Vital. La cual es inmediata y se notifica a todos los involucrados en el servicio.

**Trabajo Social**

A partir del acceso, el acompañamiento de trabajo social y del equipo de humanización durante todo el recorrido el paciente es un importante factor, sobre todo protagonista en la resolución o superación de situaciones donde se identifican vulneración de derechos y/o abandono.

**8.1.4. Ingreso****Clasificación del riesgo**

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**CÓDIGO **1.2.1.D02**VERSIÓN **02**

FECHA Jul. 07 de 2025

TIPO MODELO

PROCESO **CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS****MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**

En todas las puertas de entrada de la Institución, se aplica una evaluación clínica para clasificación del riesgo, la más clara es el TRIAGE en el servicio de urgencias, donde:

El triage sirve como un sistema de selección y clasificación de pacientes, basado en sus necesidades terapéuticas y los recursos disponibles para atenderlo. La Resolución 5596 del 24 de diciembre de 2015 del Ministerio de Salud y Protección Social estipuló cinco categorías de triage, con la salvedad que los tiempos establecidos de atención no aplicarán en situaciones de emergencia o desastre con múltiples víctimas, que se describen a continuación:

- Triage I: requiere atención inmediata. La condición clínica del paciente representa un riesgo vital y necesita maniobras de reanimación por su compromiso ventilatorio, respiratorio, hemodinámico o neurológico, pérdida de miembro u órgano u otras condiciones que por norma exijan atención inmediata.
- Triage II: la condición clínica del paciente puede evolucionar hacia un rápido deterioro o a su muerte, o incrementar el riesgo para la pérdida de un miembro u órgano, por lo tanto, requiere una atención que no debe superar los treinta (30) minutos. La presencia de un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado debe ser considerada como un criterio dentro de esta categoría.
- Triage III: la condición clínica del paciente requiere de medidas diagnósticas y terapéuticas en urgencias. Son aquellos pacientes que necesitan un examen complementario o un tratamiento rápido, dado que se encuentran estables desde el punto de vista fisiológico, aunque su situación puede empeorar si no se actúa.
- Triage IV: el paciente presenta condiciones médicas que no comprometen su estado general, ni representan un riesgo evidente para la vida o pérdida de miembro u órgano. No obstante, existen riesgos de complicación o secuelas de la enfermedad o lesión si no recibe la atención correspondiente.
- Triage V: el paciente presenta una condición clínica relacionada con problemas agudos o crónicos sin evidencia de deterioro que comprometa el estado general de paciente y no representa un riesgo evidente para la vida o la funcionalidad de miembro u órgano.

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**CÓDIGO **1.2.1.D02**VERSIÓN **02**

FECHA Jul. 07 de 2025

TIPO MODELO

PROCESO **CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS****MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**

Sin embargo, como se describe en el numeral de acceso y registro:

- En ninguna circunstancia el triage podrá ser empleado como un mecanismo para la negación de la atención de urgencias.
- El proceso de verificación de derechos de los usuarios será simultaneo a la realización del triage por lo cual se realiza a la llegada del paciente al servicio de urgencias.
- La clasificación de TRIAGE en el servicio de urgencias será informada y explicada a paciente y familia, así como los tiempos de atención según esta.

Adicional a lo anterior en cada uno de los servicios, una vez se reciba a un paciente se deberá adelantar la **gestión del riesgo clínico**. Lo cual comprende el ejercicio médico y/o de cuidado de enfermería de identificar, clasificar y realizar las intervenciones necesarias ante los riesgos detectados de acuerdo con el momento clínico del paciente y su estado de salud.

Cuando el paciente cambie de servicio o su condición clínica evolucione o reciba una intervención quirúrgica o un factor de riesgo se modifique, se debe reclasificar el riesgo.

**Riesgo de Alergias:** Identificado en atención de ingreso y diferenciado a través de manillas y tableros de identificación.

**Riesgo de Caídas:** Identificado y clasificado en el formato 2.5.1.R02 F05 SEGUIMIENTO ESCALA DE VALORACIÓN DE RIESGO DE CAÍDA PACIENTE ADULTO.


**Riesgo de Lesiones en piel:** 2.5.1.R04 F05 SEGUIMIENTO ESCALA DE BRADEN ADULTO.

**Riesgo nutricional:** se realiza medición de peso y talla y a través de ellos la clasificación del Índice de masa corporal como criterio orientador en la clasificación nutricional de niños y adultos.

**Riesgo psicosocial:** al ingreso se indaga los datos del acompañante o adulto responsable en caso de menores de edad y se consigna en la admisión del paciente, junto con el teléfono de contacto para notificaciones en caso de novedades en salud. Importante mencionar también la atención preferencial que se brinda al binomio madre hijo, desde su ingreso a sala de partos, con valoración psicosocial y la escala de depresión posnatal de Edimburgo código 2.1.3 P01 F03 que se aplica a las madres luego de la atención de parto.

**Riesgo infeccioso:** contamos con el protocolo de 2.5.1.R03 AISLAMIENTO DE PACIENTES La implementación de las condiciones de aislamiento se indicará al momento del ingreso al servicio de urgencias o en el momento que se identifique durante su atención

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**

	CÓDIGO	1.2.1.D02	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>
	VERSIÓN	02	
	FECHA	Jul. 07 de 2025	
	TIPO	MODELO	
	PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>	
<b>USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ</b>			

en la institución a partir de la norma estándar de bioseguridad y en el caso que corresponda seleccionar el tipo de aislamiento específico.

Tanto en el ingreso, como en cualquiera de los momentos de atención, el personal de la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá identificará la necesidad de activación de códigos de atención en salud y desarrollará las acciones de contingencia estandarizadas a nivel institucional.

### **8.1.5. Planeación y ejecución de la Atención**

La prestación del servicio en la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá se alinea la dirección que ofrece el Ministerio de Salud y Protección Social, así como Instituciones de investigación con Guías de Práctica Clínica basadas en la evidencia científica, corroboradas y avaladas por sociedades científicas formalizadas.

Por lo que, permanentemente evalúa, ajusta o establece protocolos institucionales que establezcan lineamientos actuales para la atención en salud desde cualquiera de las disciplinas que en este se ejecutan.

En el ejercicio clínico, la Institución realiza encuentros entre pares para la retroalimentación de las últimas directrices de manejo de las principales patologías, así como de los lineamientos protocolizados en la atención.

#### **Interconsultas:**

Un mecanismo indispensable para la resolución de cuadros clínicos es la interconsulta de especialidades médicas, disponible para solicitarse de cualquiera de los servicios, particularmente aquellos de ámbito hospitalario, a través de solicitud formal por parte del coordinador de servicio hacia el especialista, este mecanismo proporciona una serie de beneficios tanto para los pacientes como para los profesionales de la salud:

- **Opinión Experta:** Permite obtener la opinión de un especialista con conocimientos profundos en un área específica de la medicina, lo cual es crucial para diagnosticar enfermedades complejas o poco comunes.
- **Tratamiento Específico:** Los especialistas pueden ofrecer tratamientos avanzados o específicos que un médico general o un especialista en otro campo podría no

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**

CÓDIGO	1.2.1.D02
VERSIÓN	02
FECHA	Jul. 07 de 2025
TIPO	MODELO
PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>

**MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ

estar capacitado para proporcionar.

- Coordinación de la Atención: Facilita una coordinación efectiva entre diferentes especialidades, asegurando que el plan de tratamiento del paciente sea integral y que todas las dimensiones de su salud sean consideradas.

**Entrega de turno**

En los servicios hospitalarios (urgencias, hospitalización, ayudas diagnósticas) principalmente, se debe abordar el proceso de entrega de turno como un factor de éxito en la atención del paciente. Este es el mecanismo de ingreso de paciente permanente.

La entrega de turno en el Hospital Regional de Chiquinquirá se encuentra definida en el protocolo 2.5.3.P04 ENTREGA DE TURNO DE MEDICINA, Este mecanismo es indispensable para garantizar la continuidad y calidad del cuidado del paciente.

El completo tránsito en el ejercicio de entregar turno puede prevenir errores y/u omisiones que terminan comprometiendo la integridad o salud del paciente, su completitud permite que la transición de profesional a profesional de la salud sea exitosa y no existan contradicciones en la atención.

La educación al paciente y cuidador deberá desarrollarse en un primer momento al ingreso de todo servicio hospitalario compartiendo como mínimo información como:

- Presentación del Equipo de atención
- Horarios de visita
- Derechos y deberes
- Entrega de información a Familiares
- Entrega de dotación hospitalaria (check-in)
- Manejo de pertenencias (joyas, celulares, objetos de valor, etc)
- Listado de necesidades durante la estancia (útiles de aseo, pañales, etc)
- Manejo de Alimentación durante la estancia
- Elementos permitidos y restringidos de ingreso (cobijas, flores, etc)
- Disposición de Residuos (uso de canecas según tipo de desecho)
- Mecanismos de llamado de enfermería
- Canales de comunicación institucional

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**CÓDIGO **1.2.1.D02**VERSIÓN **02**

FECHA Jul. 07 de 2025

TIPO MODELO

PROCESO **CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS****MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**

- Detección y canalización de vulnerabilidad (identificar posibles requerimientos de hogar de paso para canalizar con Trabajo Social)
- Captura de información de familiar o acompañante para llamado en caso de necesidades (cuando no haya podido ser captada al momento del registro)
- Identificación de personas con necesidades especiales: valorar si se trata de personas indígenas, LGTBIQ+, discapacidad cognitiva, sordomudez, entre otras, y canalizar necesidades acordes a su condición.

Sin embargo, durante su estancia el personal tratante deberá asegurar la comunicación permanente a paciente y cuidador de autocuidado, signos de alarma, cuidados básicos, entre otros.

**8.1.6. Egreso**

Únicamente, bajo concepto médico se dispondrá la finalización de una atención clínica, pero principalmente este deberá demostrar en el registro clínico el cumplimiento del propósito inicial de atención (en lo posible).

En todo caso, el cierre de la atención significará en el Hospital Regional de Chiquinquirá el fundamental momento de empoderamiento y sensibilización a paciente y cuidador sobre su responsabilidad e impacto en el éxito sostenido de la atención. Es por eso que se dedica un momento suficiente para hacer entrega y educación de las principales recomendaciones de cuidado a seguir de ahora en adelante.

**8.1.7. Experiencia del usuario**

Durante toda la atención, los usuarios dispondrán de la posibilidad de elevar sus manifestaciones de satisfacción, insatisfacción y otros al equipo de humanización, de atención al usuario o inclusive a cualquier colaborador que le haya atendido, y esta manifestación se trasladará al buzón de sugerencias para trámite respectivo.

**8.1.8. Rutas de atención en salud**

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**CÓDIGO **1.2.1.D02**VERSIÓN **02**

FECHA Jul. 07 de 2025

TIPO MODELO

PROCESO **CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS****MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**

La ruta de atención de la ESE, expone una secuencia de pasos u acciones coordinadas, complementarias y efectivas para garantizar el derecho a la salud de sus usuarios, expresadas en los pasos por los servicios, que se materializan en atenciones dirigidas a las personas, familias y comunidades para la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos que va desde la valoración inicial hasta la recuperación o el seguimiento del paciente. El enfoque es principalmente técnico y se encamina en mejorar la eficiencia y la calidad de la atención médica. De esta manera asegura:

- Estar centrada en las personas, familias y comunidades reconociéndolas en su diversidad y singularidad.
- Promover la complementariedad en la gestión de los actores sectoriales e intersectoriales para la afectación positiva de los determinantes sociales de la salud y la garantía del derecho a la salud.
- Garantizar la continuidad de la atención con calidad.
- Garantizar la complementariedad de las acciones/intervenciones entre:
  - Los planes de beneficio individual y colectivo
  - Los prestadores primarios y complementarios
  - Las modalidades de prestación servicios
  - Los servicios sociales y sanitarios

Las rutas pretenden la fácil comprensión de los enfoques y conceptos fundamentales, facilitando su implementación en la organización.

Tabla 3. Rutas de atención de la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**



CÓDIGO	1.2.1.D02
VERSIÓN	02
FECHA	Jul. 07 de 2025
TIPO	MODELO
PROCESO	CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS

**MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ

RUTA DE ATENCIÓN	ACCESO, REGISTRO E INGRESO	EVALUACIÓN DE NECESIDADES AL INGRESO	PLANEACIÓN DE LA ATENCIÓN	EJECUCIÓN DEL TRATAMIENTO O REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN, SALIDA Y SEGUIMIENTO	SEDES INTEGRADAS EN RED
<b>ENFOQUE HACIA LOS EJES DE ACREDITACIÓN</b>						
<b>ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO Y SU FAMILIA</b>						
<b>MEJORA CONTINUA</b>						
<b>Atención de Internación</b>	Acceso - Admisión - Triage	Servicio Urgencias  Remisión Servicios Ambulatorios	Apoyo Diagnostico (Laboratorio - Imágenes Diagnosticas - Gastroenterología - Diagnostico Vascular)	Plan de manejo (Medicina - Enfermería)	Hospitalización Pediátrica Hospitalización Quirúrgica Hospitalización por Medicina Interna Hospitalización por Obstetricia Unidad de Cuidado Intensivo Cuidados Intermedios Unidad de Cuidado Básico Neonatal Referencia y Contrareferencia	Ordenes, indicaciones medicas, educación, promoción, prevención y socialización de cuidados en casa  Seguimiento  Control Pos Hospitalario
<b>Atención Materno Perinatal</b>	Acceso - Admisión - Triage	Servicio de Urgencias - Ginecobstetricia  Remisión Servicios Ambulatorios	Apoyo Diagnostico (Laboratorio - Imágenes Diagnosticas - Gastroenterología - Diagnostico Vascular)	Plan de manejo (Medicina - Enfermería)	Sala de Partos Quirófano Hospitalización Ginecobstetricia Unidad de Cuidados Intensivos Unidad de Cuidados Intermedios Unidad de Cuidado Básico Neonatal Referencia y Contrareferencia	Ordenes, indicaciones medicas, educación, promoción, prevención y socialización de cuidados en casa  Seguimiento  Control Prenatal Control Pos Parto Control del Recién Nacido Anticoncepción Atenciones Integrales en Primera Infancia e Infancia Vacunación
<b>Atención Quirúrgica</b>	Acceso - Admisión - Triage	Servicio Urgencias  Cirugía Programada	Apoyo Diagnostico (Laboratorio - Imágenes Diagnosticas - Gastroenterología - Diagnostico Vascular)	Plan de manejo (Medicina - Medicina Especializada - Enfermería)	Hospitalización Quirúrgica Hospitalización por obstetricia Unidad de Cuidado Intensivo Cuidados Intermedios Referencia y Contrareferencia	Ordenes, indicaciones medicas, educación, promoción, prevención y socialización de cuidados en casa  Seguimiento  Control Pos Quirúrgico
<b>Atención por Rehabilitación</b>	Acceso - Admisión - Triage	Consulta externa  Internación  Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Plan de manejo (Medicina - Enfermería)	Terapia Respiratoria Fisioterapia Terapia Ocupacional Terapia de Lenguaje	Ordenes, indicaciones medicas, educación, promoción, prevención y socialización de cuidados en casa  Seguimiento  Control Médico
<b>Atención por Consulta Externa</b>	Acceso - Admisión	Consulta Externa e Intervenciones Colectivas (intramural- extramural)	Apoyo Diagnostico (Laboratorio - Imágenes Diagnosticas - Gastroenterología - Diagnostico Vascular)	Plan de manejo (Medicina - Enfermería)	Consulta Externa General - Atención por Cursos de Vida Res. 3280 Medicina General Enfermería Vacunación Consulta Externa Especializada Odontología General Psicología Nutrición Optometría Apoyo Terapéutico	Ordenes, indicaciones medicas, educación, promoción, prevención y socialización de cuidados en casa  Seguimiento  Control de Promoción y Mantenimiento de la Salud por Cursos de Vida
<b>CENTRADO EN LOS ATRIBUTOS DE LA CALIDAD EN ATENCIÓN EN SALUD</b>	<b>ACCESIBILIDAD</b>					
	<b>OPORTUNIDAD</b>					
	<b>SEGURIDAD</b>					
	<b>PERTINENCIA</b>					
	<b>CONTINUIDAD</b>					
	<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>					

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**CÓDIGO **1.2.1.D02**VERSIÓN **02**

FECHA Jul. 07 de 2025

TIPO MODELO

PROCESO **CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS****MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ****8.2. Rutas de Atención Institucional****8.2.1. Ruta de Atención por Internación**

Para el acceso a la atención de servicios por internación, su ingreso puede darse por dos vías, por urgencias, donde el paciente se clasifica de acuerdo al Triage, se procede a ofrecer la atención de acuerdo a los lineamientos de triage institucional (2.2.1 P01 APLICACIÓN TRIAGE; 2.2.1. P01F02 CLASIFICACION TRIAGE; [2.2.1.P02](#) ATENCIÓN INICIAL Y DEFINICIÓN DE CONDUCTA EN URGENCIAS), si el triage es I la atención del paciente será inmediata, si por el contrario el Triage II su atención se extenderá antes de 30 minutos y triage III y IV, pasara a sala de espera para ser llamado acorde a los tiempos que establece el procedimiento para triage, para Triage V pasara cita prioritaria, el triage II a V se realizara monitoreo continuo, observando algún cambio en el estado clínico del paciente que requiera atención inmediata. Cuando se sospeche un evento en salud pública se notificará al área bajo los parámetros técnicos de la empresa, en este caso se toman las medidas necesarias para el manejo de diagnóstico, tratamiento y control según el riesgo de transmisión. Luego de recibir los resultados de ayudas diagnosticas se realiza la revaloración por medicina general el cual puede decidir: puede dar egreso con educación, prevención, promoción y cuidados en casa como manejo ambulatorio o interconsulta por especialista quien valora según GPC y protocolos encontrados en la página de gestión empresarial

Si el paciente es clasificado como triage I, se procede a la atención inmediata por el médico general, quien solicitará interconsulta a medicina interna para manejo conjunto y se procederá a estabilizar signos vitales, solicitar apoyo diagnóstico y prescribir plan de manejo inicial o solicitar interconsulta con otra especialidad, seguidamente con la obtención de resultados clínicos por los diferentes apoyos, el especialista define la conducta y el plan de manejo a seguir de acuerdo al diagnóstico el cual puede ser: Hospitalización pediátrica, quirúrgica, medicina interna, Obstétrica, cuidado Intermedio, UCI, cuidado básico neonatal, Referencia y contrarreferencia o desenlace fatal (fallecimiento).

Si la clasificación del triage es de II al V, se procede a realizar la consulta médica por urgencias, en el cual el medico hace la valoración, realiza tamizaje de nutrición, si este resulta con un riesgo mayor a 3 se solicita valoración por nutricionista, si es menor se genera una intervención por semana con el fin de monitorear su estado nutricional de acuerdo a protocolos y GPC encontrados en la página de gestión empresarial, seguido puede solicitar nuevas ayudas diagnosticas para revaloración posterior con resultados, pudiendo

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**CÓDIGO **1.2.1.D02**VERSIÓN **02**

FECHA Jul. 07 de 2025

TIPO MODELO

PROCESO **CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS****MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**

determinar egreso por manejo ambulatorio con educación, prevención, promoción y cuidados o dar orden de hospitalización por medicina interna, estableciendo la conducta medica se realiza retroalimentación con el paciente acerca del tratamiento o indicaciones médicas a seguir acorde con la patología. Una vez que se traslade al servicio de hospitalización donde será recibido por médico general de piso quien realizara la nota de ingreso a piso estableciendo la continuidad del plan de manejo, realizando seguimiento diario al paciente con valoración por medicina interna quien puede solicitar nuevamente ayudas diagnósticas o valoraciones por otra especialidad quien evaluara si asume el manejo del paciente o cierra la interconsulta con sugerencias de manejo para continuar por medicina interna hasta el egreso.

Si la especialidad Interconsultantes es quirúrgica y solicita el manejo del paciente, se remite a RUTA DE ATENCIÓN QUIRURGICA.

Para casos de ayudas diagnosticas no ofertadas se tramitarán acorde al sistema de referencia y contrarreferencia.

Para el caso de pacientes atendidos por servicios ambulatorios por médico especialista se valora de acuerdo al estado clínico, el médico tratante puede decidir: orden de hospitalización urgente programa o control ambulatorio de acuerdo a su patología.

En caso de que la hospitalización es urgente el médico especialista direcciona al servicio de urgencias para iniciar la atención inmediata y acorde con protocolos y GPC establecidas en la página de gestión empresarial.

Si el paciente requiere una hospitalización programada el médico tratante indicara al paciente la fecha y hora de presentación, así como las ayudas diagnósticas y terapéuticas y/o preparación requerida de control ambulatorio al médico especialista quien establece el plan de tratamiento y consideraciones, así como ordenes médicas y de control acorde a la patología para su posterior control.

El servicio de Hospitalización se ofrece en la Sede principal de la ESE y cuenta con una capacidad instalada de 55 camas actualmente, incluyendo dentro de estas: camas pediátricas, camas adultas (Medicina interna y Médico-quirúrgica, medicina interna y camas obstétricas), diseñados para proporcionar comodidad y privacidad a los pacientes, contamos con camas bipersonales y unipersonales. Con talento humano (especialistas, médico general, enfermería, fisioterapia, terapia respiratoria, nutrición, trabajo social, psicología) calificado para brindar una atención integral con un diagnóstico y tratamiento oportuno.

La ESE cuenta con una UCI dotada con un equipo altamente capacitado y multidisciplinario

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**

CÓDIGO	<b>1.2.1.D02</b>
VERSIÓN	<b>02</b>
FECHA	Jul. 07 de 2025
TIPO	MODELO
PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>

**MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**

que incluye médicos intensivistas, enfermeras especializadas en cuidados intensivos, terapeutas respiratorios, farmacéuticos clínicos, trabajadores sociales, terapia física, nutricionistas y otros profesionales de la salud. Este equipo trabaja de manera colaborativa para brindar una atención integral y personalizada, adaptada a las necesidades específicas de cada paciente, la calidad y seguridad son principios fundamentales en la institución, implementando protocolos rigurosos, seguimos las mejores prácticas clínicas y nos sometemos a evaluaciones continuas para garantizar la entrega de atención de la más alta calidad. Además, promovemos una cultura de seguridad donde la comunicación efectiva, la identificación y prevención de errores, y el aprendizaje continuo son prioridades constantes, valoramos las necesidades de nuestra población de la subred Occidente y entendiendo el deber de la institución es garantizar la accesibilidad a servicios especializados dentro de la misma región con el fin de mejorar las condiciones de salud y disminuir el impacto socioeconómico que genera el traslado a otras ciudades. Además, estamos comprometidos con el desempeño continuo, utilizando datos y análisis para identificar áreas de mejora e implementar iniciativas que impulsen la excelencia en nuestra práctica clínica y resultados de salud.

**8.2.2. Ruta Materno perinatal**

Para el acceso de la atención por servicio de gineco-obstétrico, la usuaria ingresara por el servicio de urgencias adultos donde la paciente se clasifica de acuerdo al Triage, se procede a ofrecer la atención de acuerdo a los lineamientos de triage institucional ([2.2.1.P11](#) ATENCION MUJER GESTANTE O EN POSTPARTO QUE INGRESA A URGENCIAS; [2.2.1.P11 F01](#) TRIAGE OBSTETRICO ACOG, si la clasificación es triage I se ingresa de inmediato a REANIMACION [2.2.1.P03](#) ATENCION EN REANIMACION, si se clasifica de triage II a V se direcciona de inmediato al área de urgencias ginecobstetricias, ubicadas en el tercer piso, accediendo por el ascensor o escalera, una vez llega a este servicio se procede a brindar atención acorde a la clasificación realizada, si es Triage II se atenderá antes de los 30 minutos, si es triage III y IV se llamara acorde a los tiempos establecidos en el procedimiento, en estos triage el talento humano hará monitoreo permanente verificando algún cambio en el estado clínico de la paciente que requiera atención inmediata.

Una vez llamado y atendido por el médico de urgencias en el cual se hace la valoración, realiza tamizaje de nutrición, si este resulta con un riesgo mayor a 3 se solicita valoración por nutricionista, si es menor se genera una intervención por semana con el fin de monitorear su estado nutricional de acuerdo a protocolos y GPC encontrados en la página de gestión empresarial. Así mismo, se indican las ayudas diagnósticas y terapéuticas

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**

CÓDIGO	<b>1.2.1.D02</b>
VERSIÓN	<b>02</b>
FECHA	Jul. 07 de 2025
TIPO	MODELO
PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>

**MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**


requeridas por la paciente según análisis del personal médico responsable y se realiza retroalimentación con la usuaria acerca del tratamiento e indicaciones médicas a seguir acorde a su condición clínica, una vez con los resultados el médico especialista procede a tomar la decisión de egreso con educación, prevención, promoción y cuidados en casa como manejo ambulatorio o interconsulta por especialista, o admisión hospitalaria en el servicio explicando a la usuaria y su familia el procedimiento de admisión brindando apoyo emocional. En el área de observación se monitoriza, se continua con la atención integral según plan de manejo definido, para las maternas en atención de parto se tiene establecido o lineamientos de atención bajo documento o lista de chequeo parto seguro, formato de partograma e identificación de riesgos asociados, en caso de requerir procedimiento quirúrgico, la usuaria inicia preparación pre quirúrgica, para las maternas que requieren atención hospitalización se procede a requerir la cama, o si necesita ingresar a cuidados intensivos e intermedios se solicita de la misma, de acuerdo al plan de manejo ordenado por el profesional especialista.

Seguidamente si la materna requiere del procedimiento de intervención, según corresponda atención de parto, Cesárea y/o quirúrgica, si es atención de parto por cualquiera de las dos vías (vaginal o cesárea) se procede a realizar la atención integral del recién nacido fomentando el parto humanizado la lactancia materna exclusiva.

Para los casos de perdidas maternas perinatales, parto prematuro, internación de cuidados básicos neonatales o adulto se procede a brindar apoyo emocional, psicológico y social a la usuaria y su familia. Continuadamente según necesidad de la usuaria y la decisión clínica puede ser trasladada a hospitalización Obstétrica, UCI e intermedio, cuidado básico neonatal, referencia y contrarreferencia, para continuar con los cuidados clínico por equipo multidisciplinario, durante todo el proceso el equipo de salud realiza identificación y seguimiento de riesgos clínicos, sociales, psicológicos y se procede a realizar las intervenciones acordes a las necesidades de la paciente. Una vez terminado el proceso de atención previa valoración del equipo de salud, se generan la salida o egreso hospitalario no sin antes realizar educación (lactancia materna exclusiva, registro civil, controles, signos de alarma); prevención y promoción (vacunación crecimiento y desarrollo, planificación) y cuidados en casa como manejo ambulatorio o interconsulta por especialista o sedes integradas en red para controles prenatales, control post parto, control del recién nacido, anticoncepción, atención integrada de primera infancia e infancia, vacunación.

La sala de partos de la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá cuenta con 2 salas de partos habilitadas, un área de parto, trabajo de parto humanizado, terapia respiratoria, musicoterapia, ginecobstetricia, pediatría y enfermería garantizando prácticas y procedimientos seguros respaldados por la investigación científica para mejorar los

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**

	CÓDIGO	1.2.1.D02	<p><b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b></p>
	VERSIÓN	02	
	FECHA	Jul. 07 de 2025	
	TIPO	MODELO	
	PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>	
<b>USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ</b>			

resultados de la madre y del recién nacido.

Por otro lado, Si la identificación de la mujer gestante se da por el servicio de consulta externa, se realizara el agendamiento inmediato para la inscripción para cuidado prenatal, esto con el fin de garantizar la prevención, el diagnóstico y tratamiento de los factores de riesgo que pueden desencadenar morbilidad materna o perinatal, lo que incluye consultas con profesionales de la salud, pruebas de laboratorios, ecografías e intervenciones o procedimiento médicos, para vigilar que su embarazo marche normalmente y en lo posible culmine con éxito; se complementan entre sí con los programas de educación grupales, cursos y talleres prenatales. Es por ello que la ESE Hospital Regional Chiquinquirá y sus sedes satélites, incorporará durante la prestación de los servicios de salud a la mujer gestante la siguiente RUTA:

Ilustración 3: Ruta de atención para el cuidado prenatal



Fuente: Elaboración propia, Coordinadora de Servicios Ambulatorios

**8.2.3. Ruta de Atención Quirúrgica**

Para el acceso a la atención de servicios quirúrgicos de la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá, los usuarios ingresan por dos vías la primera por urgencias al triage (clasificada según lineamientos institucionales 2.2.1 P01 APLICACIÓN TRIAGE; 2.2.1. P01 F02 CLASIFICACION

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**CÓDIGO **1.2.1.D02**VERSIÓN **02**

FECHA Jul. 07 de 2025

TIPO MODELO

PROCESO **CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS****MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**

TRIAGE; [2.2.1.P02](#) ATENCIÓN INICIAL Y DEFINICIÓN DE CONDUCTA EN URGENCIAS), se cataloga bajos los criterios, si el TRIAGE es I, se procede a atender de inmediato al paciente, Si es triage II se garantiza una atención de menor a 30 minutos y del Triage III Y IV pasara a la Sala de espera acorde con los tiempos estipulados, cabe mencionar que la atención del triage II A IV el talento humano realiza el monitoreo permanente, verificando cambios en el estado clínico del paciente. Con triage I, el paciente es atendido de inmediato por médico general y urgenciólogo quien solicita al especialista quirúrgico de acuerdo a los servicios ofertados en el REPS y se procede a estabilizar signos vitales, solicitar apoyos diagnósticos como laboratorios, imágenes diagnósticas y prescribir el plan de manejo inicial, solicitar interconsulta si amerita el caso, cuando se sospeche un evento en salud pública se notifica al área bajo los parámetros técnicos de la empresa, en este caso se toman las medidas necesaria para el manejo de diagnóstico, tratamiento y control según el riesgo de transmisión. Posteriormente al obtener los resultados de los apoyos diagnósticos se define el plan de manejo y se retroalimenta al paciente a cerca de su tratamiento e indicaciones médicas según sus diagnósticos el cual puede ser Quirúrgico, Hospitalización Quirúrgica, Hospitalización Obstétrica, UCI, Unidad de Cuidados Intermedios, Referencia y Contrarreferencia o desenlace fatal (fallecimiento).

La importancia del plan de manejo establecido por el especialista tratante quirúrgico, consiste en definir si es inmediato o diferido, para este último se ordenará traslado a hospitalización y ser preparado para su respectivo procedimiento quirúrgico, en ambos casos se solicita el turno quirúrgico y el consentimiento informado, si es inmediato se procede a traslado a quirófano una vez esté disponible la sala solicitada de acuerdo a al recurso procediendo a trasladar el paciente. Una vez finalizado el procedimiento el especialista tratante elabora el plan de manejo post quirúrgico, si el paciente fallece se trasladará al depósito de cadáveres para su respectivo tramite y entrega, si el paciente presenta inestabilidad clínica, se trasladará a la UCI o Intermedios, Referencia y contrarreferencia, y si el paciente se observa con estabilidad pasara a la sala de recuperación, ya en hospitalización el paciente es recibido por la jefe del servicio quienes realizan la nota de ingreso al servicio, donde se hará revisión médica que contenga seguimiento y evaluación del estado clínico del paciente y plan de cuidado del mismo por enfermería. Una vez terminado el proceso de atención previo a la valoración del equipo de salud se procederá a realizar el egreso hospitalario, donde previamente se da educación, promoción y prevención con socialización de cuidados en casa los que deberán contener signos de alarma y se dejara consignado los controles Post quirúrgicos.

Ahora bien si la clasificación es Triage de II A IV, se procede a realizar la consulta médica de urgencias, donde el profesional medico hace la valoración, realiza tamizaje de nutrición, si

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**CÓDIGO **1.2.1.D02**VERSIÓN **02**

FECHA Jul. 07 de 2025

TIPO MODELO

PROCESO **CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS****MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**

este resulta con un riesgo mayor a 3 se solicita valoración por nutricionista, si es menor se genera una intervención por semana con el fin de monitorear su estado nutricional de acuerdo a protocolos y GPC encontrados en la página de gestión empresarial, seguidamente se solicita ayudas diagnósticas y se solicita una revaloración por profesional médico general, el cual puede decidir: solicitud por interconsulta por especialista, si el plan apunta a quirúrgicos solo este definirá si es inmediato o diferido, para aquellos que son diferidos se trasladarán para hospitalización y preparación para el respectivo procedimiento quirúrgico, en ambos casos se solicita el turno quirúrgico y el consentimiento informado, si es inmediato se procede a traslado a quirófano una vez esté disponible la sala solicitada de acuerdo al recurso procediendo a trasladar el paciente.

Si es inmediato se procede a trasladar a quirófano una vez disponible la sala de acuerdo al procedimiento predeterminado, luego el especialista tratante elabora el plan de manejo post quirúrgico, si el paciente fallece se trasladará al depósito de cadáveres para su respectiva trámite y entrega, si el paciente presenta inestabilidad clínica, se trasladará a la unidad cuidados intensivos o Intermedios, Referencia y contrarreferencia, hospitalización, si el paciente se observa con estabilidad pasara a la sala de recuperación donde será vigilado estrictamente por medio de escalas, una vez tenga puntuación de acuerdo a su recuperación el jefe comentara al paciente al servicio que corresponda para ser trasladado por el camillero, el paciente es recibido por la jefe del servicio quienes realizan la nota de ingreso al servicio, donde se hará revisión médica que contenga seguimiento y evaluación del estado clínico del paciente y plan de cuidado del mismo por enfermería.

Una vez terminado el proceso de atención previo a la valoración del equipo de salud se procederá a realizar el egreso hospitalario, donde previamente se da educación, promoción y prevención con socialización de cuidados en casa los que deberán contener signos de alarma y se deja consignado los controles Post quirúrgicos.

Si el paciente asiste por cirugía programada, para la realización de algún procedimiento, el cirujano le explicara el acto médico a realizar, se diligenciará el consentimiento informado, seguidamente se le entregara las ordenes pre quirúrgicas (anestesia, turno quirúrgico y apoyos diagnósticos), orden del servicio del procedimiento a realizar con el fin de que el paciente se dirija a su EAPB para la autorización hacia la Empresa Social del Estado Hospital Regional de Chiquinquirá, luego el paciente presenta el paquete quirúrgico al área de programación de cirugía para la respectiva programación del turno.

Una vez programado el paciente se le comunicara la fecha y hora del procedimiento junto

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**CÓDIGO **1.2.1.D02**VERSIÓN **02**

FECHA Jul. 07 de 2025

TIPO MODELO

PROCESO **CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS****MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**

con las recomendaciones tanto prequirúrgicas como administrativas, indicándole que debe presentarse con acompañamiento para hacer la admisión, posterior el paciente será recibido por un auxiliar de enfermería de cirugía ambulatoria, donde se realizara recepción del paciente aplicando lista de chequeo cirugía segura, entregando ropa quirúrgica e iniciando con preparación para el procedimiento, se entrega a sus familiares los objetos personales, direccionándolo a la sala de espera informándole de acuerdo a la programación del turno pasara a quirófano para su procedimiento.

Es importante mencionar que el servicio de quirófanos cuenta con tres salas de cirugía, área de adaptación del recién nacido, central de esterilización, farmacia, sala de recepción de pacientes, recuperación de anestesia y una sala de espera, con tecnología de punta cumpliendo con la normatividad vigente fortalecida por un equipo interdisciplinario idóneo que brinda especialidades como: ginecobstetricia, ortopedia, cirugía general, ginecológica, otorrinolaringología, dermatología, oftalmología, urología y neurocirugía entre otras.

Los servicios quirúrgicos que ofrece el Hospital Regional de Chiquinquirá se atienden procedimientos programados ambulatorios y de urgencia las 24 horas, pacientes procedentes de hospitalización (medicina interna, médicas quirúrgicas, pediatría y ginecobstetricia) y de UCI que requieren intervención quirúrgica por sus diagnósticos con previos exámenes de laboratorio e imágenes diagnósticas y que están interconsulta dos por la especialidad.

**8.2.4. Ruta Atención por Rehabilitación**

Para el acceso a la atención por los servicios de rehabilitación, se considera que inicia desde el momento en que se realiza la solicitud de orden para terapia física, respiratoria, ocupacional y terapia del lenguaje, orden emanada por el especialista, o médico general tratante; esta solicitud puede generarse desde urgencias, servicio de internación (UCI, intermedios, hospitalización) o consulta externa.

Una vez generada la orden por parte del profesional especialista o médico tratante desde cualquiera de los servicios antes mencionados, el proceso para el acceso oportuno al servicio se dará cumpliendo los siguientes procedimientos:

Si el paciente requiere el servicio de rehabilitación de manera intrahospitalaria se identificará su intervención de acuerdo con la interconsulta generada por el servicio tratante

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**

CÓDIGO	<b>1.2.1.D02</b>
VERSIÓN	<b>02</b>
FECHA	Jul. 07 de 2025
TIPO	MODELO
PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>

**MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**

y al diagnóstico del paciente; se continua con valoración por terapia respiratoria, terapia física, terapia ocupacional, lenguaje y el planteamiento de objetivos y plan de manejo específico para cada usuario. Para el proceso de terapia física en fundamental valorar las condiciones clínicas del paciente como dependencia funcional y capacidad motriz con el fin de orientar el manejo rehabilitador.

Seguido de la valoración inicial, se realiza retroalimentación con el paciente o su cuidador a cerca del tratamiento de rehabilitación e indicaciones médicas a seguir acorde a su diagnóstico y la socialización de los derechos- deberes del usuario; se realiza el diligenciamiento del consentimiento informado. Así mismo se inicia la intervención, manejo por terapia respiratoria, terapia física, fonoaudiología y terapia ocupacional aplicando las distintas técnicas terapéuticas en concordancia con los protocolos y GPC que se encuentran disponibles en la PGE acorde a la condición del paciente, a nivel integral como consecuencia del manejo terapéutico inicialmente definido. Posteriormente se consigna en la historia clínica la evolución de la intervención individual del paciente y de la misma manera cada vez que se lleve a cabo la sesión de terapia en mención, según la orden médica o interconsulta solicitada.

En caso de que el paciente requiera ser trasladado por la especialidad tratante a otros servicios acorde a su patología base y condición de salud, se debe continuar con el seguimiento por el servicio de terapia física, terapia respiratoria, terapia ocupacional y fonoaudiología, teniendo en cuenta indicaciones o nuevas órdenes generadas por la especialidad.

Cuando el paciente no haya sido trasladado se continua con el plan de manejo hasta terminar el número de sesiones indicadas por la especialidad o médico tratante, realizando valoración final y una evaluación del estado del paciente al finalizar el tratamiento; posteriormente se aplica información de educación, promoción y prevención con socialización de cuidados en casa los que deberán contener signos de alarma, en el caso de terapia física se dará indicaciones sobre plan casero de ejercicios, higiene postural y cuidado articular. Si es el caso se deja consignado los controles o continuidad de manejo por terapia,

Antes de su egreso, previamente se da educación, sobre promoción y prevención con socialización de cuidados en casa, adicionalmente el servicio de terapia respiratoria educa al paciente en el uso adecuado de dispositivos médicos y administración vía inhalatoria de medicamentos, se consigna en registro de educación al usuario, y se continua con el plan de tratamiento en el servicio receptor sin interrupción de su proceso de rehabilitación. Si el paciente es dado de alta por la especialidad tratante y el plan de manejo no ha finalizado,

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**CÓDIGO **1.2.1.D02**VERSIÓN **02**

FECHA Jul. 07 de 2025

TIPO MODELO

PROCESO **CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS****MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**

se diligenciará la documentación respectiva para que exista continuidad del tratamiento a nivel ambulatorio.

Una vez terminadas las sesiones de terapia si las condiciones del paciente ameritan según evolución se continuará con el proceso de rehabilitación, se sugerirá valoración por el médico tratante con el propósito de determinar si es necesario continuar con el tratamiento. Si el paciente requiere continuidad de tratamiento de rehabilitación, el medico solicita nuevamente orden de terapia física, ocupacional, del lenguaje. Para terapia física y respiratoria la orden puede ser generada por médico general o especialista, donde se dará inicio nuevamente al ciclo de atención, si por el contrario no se requiere continuidad se finaliza la atención con las recomendaciones pertinentes.

En caso de presentarse una urgencia vital, en intervención por terapia respiratoria, el paciente será valorado e intervenido de manera inmediata hasta su estabilización, una vez culminada esta etapa se continúa con el ciclo anteriormente descrito.

Se debe considerar que si el paciente requiere valoración de otra especialidad enfocada en rehabilitación de mayor complejidad (fisiatría, medicina de la actividad física, terapia de rehabilitación cardíaca) acorde con las especificaciones emitidas por el profesional de la salud sea especialista o médico general este será comentado por referencia y contra referencia.

Para tener acceso a los servicios de terapia respiratoria, física, ocupacional y de lenguaje por consulta externa, el usuario se acercará al área de facturación donde se verificará la documentación expedida por la entidad a cargo, con el visto bueno pasara al servicio de rehabilitación y se le programaran las sesiones de terapias ordenadas y autorizadas; para el día de inicio del tratamiento el área de facturación realiza el ingreso respectivo con el número de sesiones autorizadas.

Cuando el paciente es particular se realiza la recepción en facturación verificando identificación y documentación del usuario, posterior cancelación del procedimiento según tarifa institucional, emisión de factura, y en área de rehabilitación programación y atención del paciente.

Una vez programado se inicia el proceso rehabilitador, se le realiza valoración inicial, planteamiento de objetivos y el plan de manejo específico por parte del fisioterapeuta, terapeuta respiratorio, fonoaudiólogo, terapeuta ocupacional, donde explicara el plan de tratamiento a realizarle al paciente y los objetivos a alcanzar. Posteriormente se le hacen saber los derechos y deberes, la intervención, plan de manejo según el apoyo diagnóstico requerido aplicando protocolos y GPC establecidas en el PGE que serán acordadas a la

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**CÓDIGO **1.2.1.D02**VERSIÓN **02**

FECHA Jul. 07 de 2025

TIPO MODELO

PROCESO **CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS****MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**

condición clínica del paciente, se realiza el diligenciamiento del consentimiento informado. Una vez realizada la intervención se realiza la fase de seguimiento al paciente, donde se determinan los avances y evoluciones diarias a nivel integral en consecuencia del manejo terapéutico inicialmente establecido. Una vez finalizado se aplica información de la educación, promoción y prevención con socialización de cuidados en casa, para el servicio de terapia física se dará indicaciones de plan casero de ejercicios, signos de alarma y se deja consignado los controles o continuidad de terapias por medicina física y rehabilitación.

En caso de que el paciente no finalice o desista de las sesiones ordenadas, el servicio de terapia física realizara seguimiento por medio de comunicación vía telefónica con el usuario para identificar la causa; se le asignara cita con el fin de finalizar tratamiento; en caso contrario si el usuario no retoma tratamiento se cerrara ingreso especificando los motivos dados por el paciente o su cuidador.

Si el paciente requiere la continuidad de rehabilitación a nivel ambulatorio acorde con su condición clínica se remitirá al médico tratante, si la EAPB y el médico autorizan la continuidad en la institución, se inicia nuevamente con el ciclo de atención anteriormente descrito para los servicios de rehabilitación a nivel ambulatorio. Si no es autorizado la continuidad del tratamiento se finaliza la atención no sin antes aplicar información de la educación, promoción y prevención con socialización de cuidados en casa los que deberán contener signos de alarma y se deja consignado los controles o continuidad de terapias por medicina física y rehabilitación y se genera en la valoración final una calificación del estado del paciente al concluir el tratamiento.


En caso de que el paciente se encuentre descompensado, con signos de dificultad respiratoria el terapeuta respiratorio, remite a servicio de urgencias ya sea pediátricas o adultos, consignando en la evolución de la historia clínica condición del paciente.

**8.2.5. Ruta Atención por Consulta Externa**

El grupo de servicios de consulta externa de la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá está integrado por servicios de baja y mediana complejidad, los cuales se prestan en la modalidad Intramural y Extramural, en las 3 sedes adscritas a la Institución para la sede Sucre y la sede La Victoria, se centran los servicios de baja complejidad, mientras que en la Sede Principal se ofrecen las especialidades médicas. La sede sucre cuenta con 21 consultorios para medicina general, enfermería, terapia de lenguaje, ocupacional, toma de muestras cervicovaginales, sala de procedimientos, PIC y una unidad móvil.

Referente al acceso a los servicios de consulta externa, se considera que esta RUTA inicia desde la solicitud de cita de enfermería, odontología, psicología, fisioterapia, terapia

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**


	CÓDIGO	<b>1.2.1.D02</b>	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>
	VERSIÓN	<b>02</b>	
	FECHA	Jul. 07 de 2025	
	TIPO	MODELO	
	PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>	
<b>USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ</b>			

ocupacional, Fonoaudiología, terapia respiratoria, medicina general y/ o especializada por parte del usuario, donde se efectúa la asignación de cita, según disponibilidad del profesional y/ o especialista, una vez se realice el agendamiento se le indicara al usuario y/o acompañante la fecha, hora, lugar y profesional que garantizara la prestación de los servicios de salud según la necesidad.

Durante la valoración integral el profesional efectuará revisión de la historia clínica del paciente para conocer sus antecedentes médicos, resultados de ayudas diagnósticas y valoraciones anteriores, así como indagara las razones de la consulta, efectuara valoración física, toma de signos vitales, valoración antropométrica, etc.), Si el usuario requiere la prescripción de medicamentos elaborara la formula médica, al igual que la solicitud de laboratorios y ayudas diagnósticas, también indicara la usuario, si requiere cita de control o seguimiento. Así mismo, se efectuará la tipificación y remisión de las acciones de promoción de la salud, protección específica, detección temprana, tratamiento, rehabilitación y paliación, en aras de garantizar el estado de salud, incluyendo acciones en el individuo sano y aquel con presencia de factores de riesgo modificables, que aún no han desarrollado patologías que requieran su abordaje a través de una Ruta, según curso de vida y esquema de atención integral (2.1.3. D02 ATENCIÓN RUTA DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD).

Ilustración 4: Intervenciones Ruta De Prevención Y Mantenimiento De La Salud

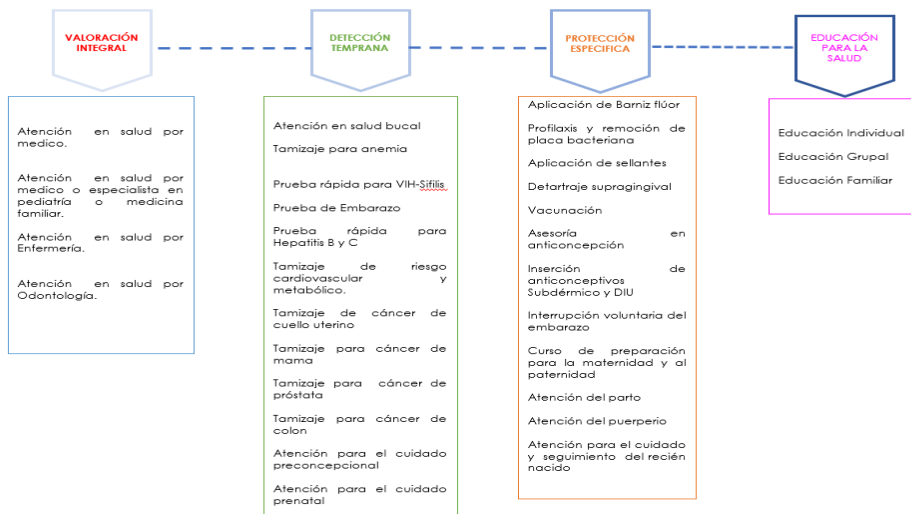
**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**

	CÓDIGO	1.2.1.D02	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>
	VERSIÓN	02	
	FECHA	Jul. 07 de 2025	
	TIPO	MODELO	
	PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>	
USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ			



Fuente: Elaboración propia, Coordinadora de Servicios Ambulatorios


Ilustración 5: Intervenciones Individuales Promoción Y Mantenimiento De la Salud



Fuente: Elaboración propia, Coordinadora de Servicios Ambulatorios

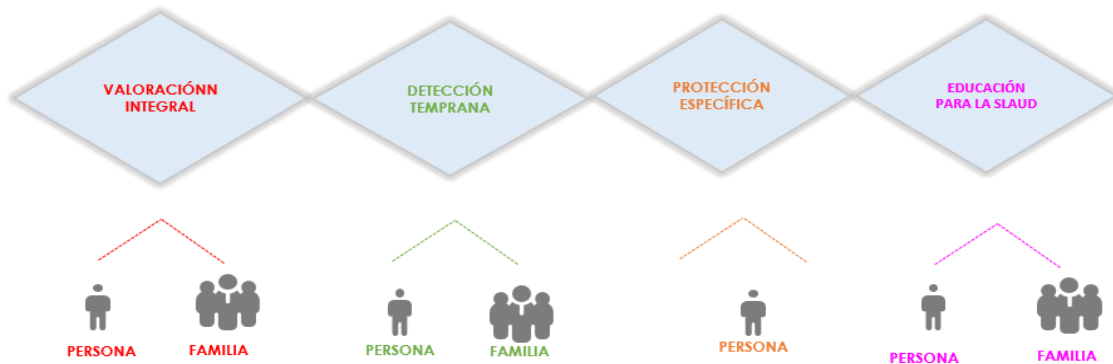
Las actividades de la RUTA de consulta externa enfocadas en las intervenciones individuales de Promoción Y Mantenimiento de la salud según su finalidad, tendrán como sujetos de

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**

	CÓDIGO	1.2.1.D02	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>
	VERSIÓN	02	
	FECHA	Jul. 07 de 2025	
	TIPO	MODELO	
	PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>	
USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ			

atención las personas, familias y comunidades, donde se tendrá en cuenta la diversidad, singularidad y el carácter multidimensional, así como las particularidades, condiciones y situaciones relacionadas con el ámbito territorial (urbano, rural y rural disperso) en el cual viven y se desarrollan los sujetos, de acuerdo con su momento vital:

Ilustración 6: Población Objeto Promoción Y Mantenimiento De La Salud



Fuente: Elaboración propia, Coordinadora de Servicios Ambulatorios

Así mismo, en la ejecución de las diferentes intervenciones de la RUTA en consulta externa, estas se desarrollan según curso de vida de acuerdo a lo establecido en la Resolución 3280 del año 2018:

Ilustración 7: Cursos De Vida Ruta Y Promoción Y Mantenimiento De La Salud




Fuente:

Elaboración propia, Coordinadora de Servicios Ambulatorios

En lo referente a las intervenciones colectivas establecidas en la Resolución 3280 del año 2018, la ESE hospital Regional de Chiquinquirá y sus sedes satelitales en coordinación

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**

	CÓDIGO	1.2.1.D02	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>
	VERSIÓN	02	
	FECHA	Jul. 07 de 2025	
	TIPO	MODELO	
	PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>	
USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ			

intersectorial ejecuta las diferentes actividades y/o procedimientos para la promoción de la salud y la gestión del riesgo definidos en los contratos que la entidad territorial establece según los resultados en salud y las prioridades definidas en el Plan Territorial de Salud, estas actividades se ejecutan de manera integrada e integral en los diferentes escenarios configurados por dinámicas y por condiciones sociales, físicas, ambientales, culturales, políticas y económicas, donde las personas, familias y las comunidades conviven y en los que se produce una intensa y continua interacción y transformación entre ellos y el contexto que les rodea. En esta concepción se plantean como fundamentales para la gestión de la atención integral en salud, los siguientes entornos:


Ilustración 8: Entornos Plan De Intervenciones Colectivas



**Fuente:** Elaboración propia, Coordinadora de Servicios Ambulatorios

En cuanto al Grupo de Riesgo de Enfermedades cardiovasculares de origen aterogénico la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá y sus sedes satélites, efectúan intervenciones individuales que permitan disminuir los factores de riesgo para estas patologías como: alimentación no saludable, inactividad física, consumo de productos derivados del tabaco y consumo de alcohol, dado que estos factores a largo plazo producen cambios fisiológicos y metabólicos que se traducen en cifras de tensión arterial elevada, cifras de glicemia elevadas, sobrepeso/obesidad, dislipidemia y disminución de la capacidad respiratoria que de persistir en el tiempo dan como resultado la aparición de hipertensión arterial y diabetes mellitus con sus respectivas complicaciones asociadas. Para ello la institución ha establecido las consultas De ingreso y de seguimiento al programa de

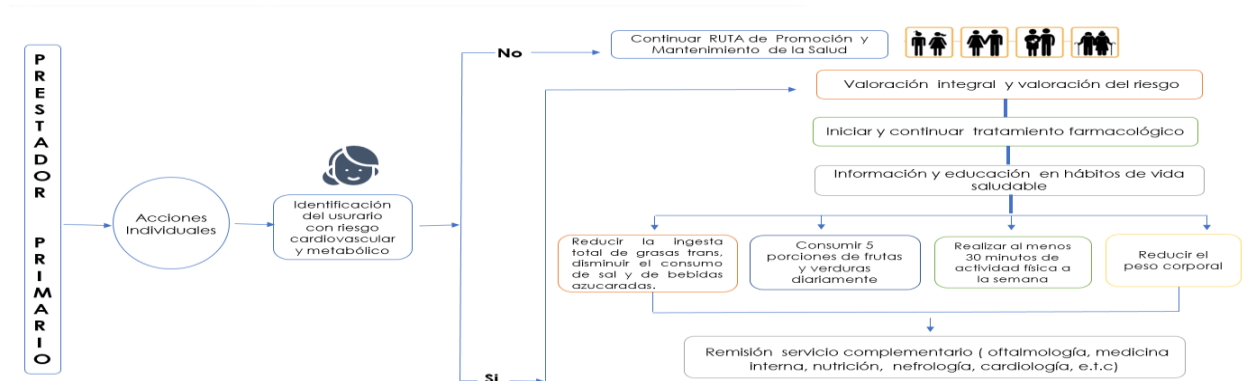
**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**

	CÓDIGO	1.2.1.D02	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>
	VERSIÓN	02	
	FECHA	Jul. 07 de 2025	
	TIPO	MODELO	
	PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>	
USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ			

patologías crónicas cada tres meses con el profesional de medicina general y de manera mensual con el profesional de

enfermería, con el objeto de dar manejo farmacológico y complementario y retarda la progresión de la enfermedad en lo relacionado a la presencia de las complicaciones micro y macro vasculares.

Ilustración 9: Ruta De Atención Riesgo Cardiovascular Y Metabólico




Fuente: Elaboración propia, Coordinadora de Servicios Ambulatorios

**8.3. Pilares del Modelo de Atención ESE Hospital Regional de Chiquinquirá en Aras de Camino a la Acreditación**

La ESE Hospital Regional de Chiquinquirá, busca la acreditación con el ánimo de incentivar el manejo de las buenas prácticas, afianzar la competitividad de la organización de salud y proporcionar información clara a los usuarios, de manera que puedan tomar decisiones basadas en los resultados de la Acreditación y decidir libremente si deben permanecer o trasladarse a otras entidades.

Los ejes de la acreditación en salud para la empresa, son abordados sistémicamente como un proceso de transformación cultural organizacional de largo plazo, en el que se alinean las normas, la cultura y la ética, esta transformación es asumida por el talento humano y la alta gerencia para quienes el aprendizaje, los conocimientos, la responsabilidad social, la sociedad y los individuos contribuyen con labores para disminuir inequidades del territorio y sociedad en general.

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**

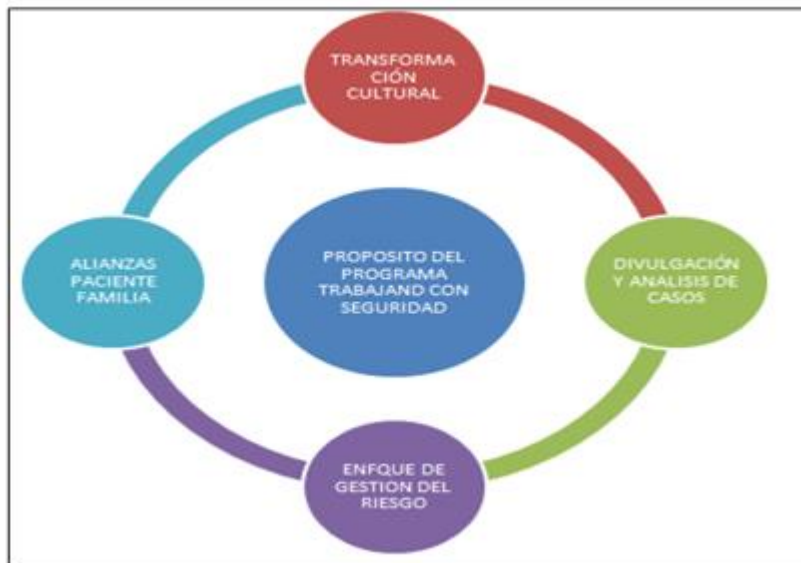
	CÓDIGO	<b>1.2.1.D02</b>	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>
	VERSIÓN	<b>02</b>	
	FECHA	Jul. 07 de 2025	
	TIPO	MODELO	
	PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>	
<b>USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ</b>			

La acreditación ayuda a la entidad a la optimización de la prestación de los servicios, contribuyendo a mejorar la accesibilidad y continuidad de la atención, el soporte técnico y emocional a los usuarios, las relaciones humanas entre los equipos interdisciplinarios con el usuario y el compromiso de sus directivos.

**8.3.1. Seguridad del Paciente**

La ESE cuenta un Programa y una política institucional de Seguridad del Paciente denominado "TRABAJANDO CON SEGURIDAD" que su objetivo es implementar estrategias para minimizar y mitigar la ocurrencia de eventos que pongan en peligro la integridad de los pacientes, ha generado una cultura de seguridad durante el proceso de atención en salud, basada en la gestión de los incidentes y eventos adversos a través de los análisis de causa raíz de los mismos, la implementación de barreras de seguridad y de las practicas seguras, teniendo como pilar la capacitación continua de los funcionarios, la adopción de guías y protocolos, articulados con los programas de fármaco vigilancia, tecno vigilancia, hemo vigilancia y reactivo vigilancia.

Ilustración 10: Propósito "trabajando con seguridad"

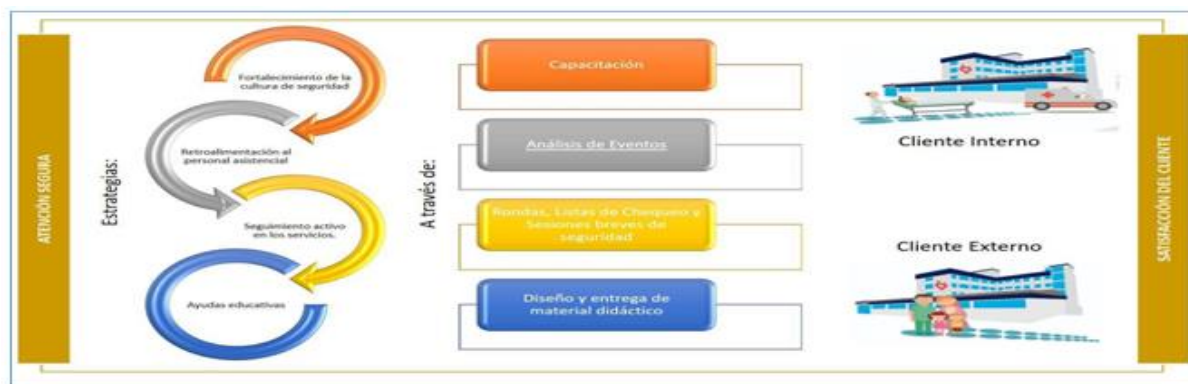


Fuente: Elaboración propia, Coordinadora de Seguridad del paciente

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS			
	CÓDIGO	1.2.1.D02	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>
	VERSIÓN	02	
	FECHA	Jul. 07 de 2025	
	TIPO	MODELO	
	PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>	
USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ			

Las estrategias diseñadas y adoptadas apuntan a fomentar la Cultura de la Seguridad, a generar conciencia de la importancia de prestar los servicios con accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad. Este programa involucra las diferentes áreas y sedes de la ESE está orientado a la mejora de los resultados de la atención en salud, articulado con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud y centrado en los usuarios.

Ilustración 11: "Estrategia programa de seguridad"




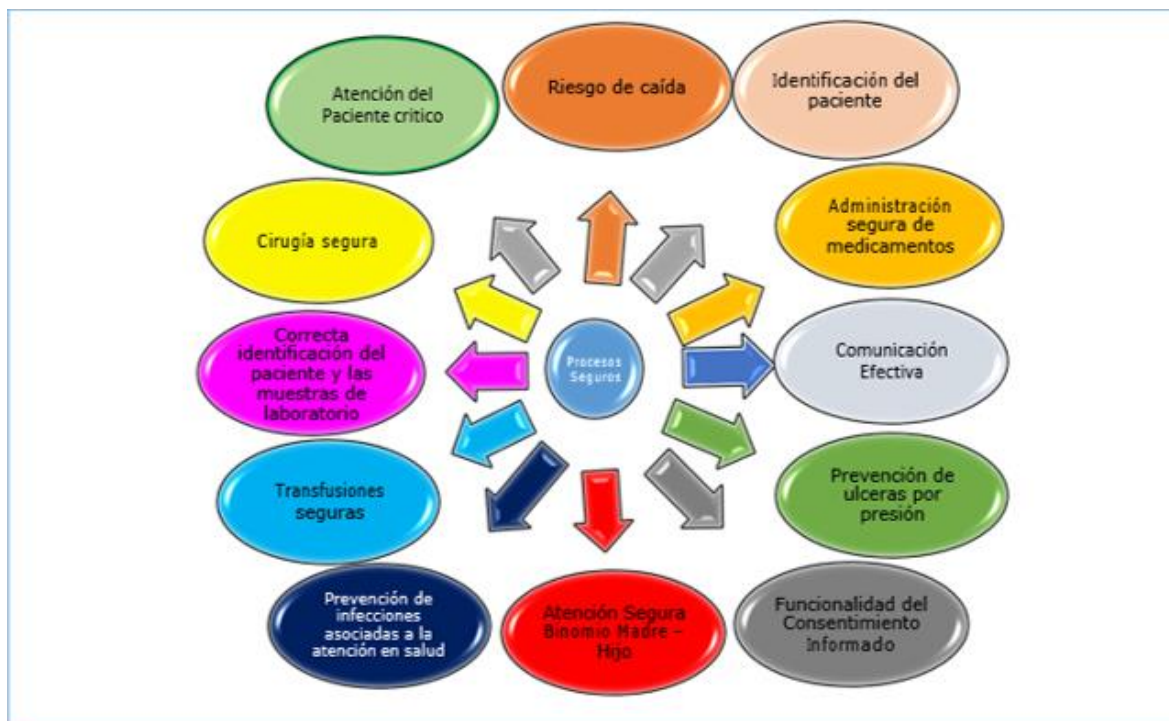
Fuente: Elaboración propia, Coordinadora de Seguridad del paciente

Se realizó la conformación de la estructura de seguridad del paciente a través de 12 procesos asistenciales seguros, que trabaja cada día en pro de cumplir las metas globales de seguridad; mejorar la identificación del paciente, mejorar la seguridad al utilizar los medicamentos, comunicación efectiva, asegurar la cirugía correcta al paciente y en el sitio correcto, reducir el riesgo de infecciones asociadas a la atención, reducir el daño derivado de las caídas, atención segura del binomio madre-hijo, diligenciamiento correcto del consentimiento informado, transfusiones de hemo componentes con procesos seguros, correcta identificación de muestras de laboratorio, atención al paciente crítico, prevención de lesiones por presión. Cada proceso seguro se respalda en un despliegue de documentación, implementación y seguimiento mediante sesiones breves de seguridad, listas de chequeo, rondas de seguridad y evaluaciones cognitivas que ayudan a fortalecer la cultura de seguridad y buscar oportunidades de mejora en los procesos institucionales para mejorar la calidad en la atención de los pacientes con una atención segura.

Ilustración 12: "Procesos seguros programa de seguridad del paciente"

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**

	CÓDIGO	1.2.1.D02	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>
	VERSIÓN	02	
	FECHA	Jul. 07 de 2025	
	TIPO	MODELO	
	PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>	
USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ			



Fuente: Icontec Internacional


**8.3.2. Humanización de la Atención**

La política institucional, pretende dar sentido del actuar humano, la vocación, la misión del talento humano para ayudar al otro con respeto y capaces de afianzar la cultura colaborativa en humanización para con los pacientes.

De igual manera, la política fortalece las miradas críticas relacionadas con la humanización de la salud por parte de las personas que transitan en las áreas, sea en su rol de brindar atención, de recibirla, de gestionarla para cumplir con la calidad en la prestación de servicios.

La institución busca dinamizar el cambio actitud, en la aptitud, en los comportamientos, en el recto actuar de los colaboradores, trabajadores y empleados del sector salud, en cómo poder ver el rostro humano que hay detrás de un número, de una cuenta de cobro, de un pago de afiliación, de un informe, de una enfermedad, de un dato, de una cama, humanizando la salud a partir de la formación continua,

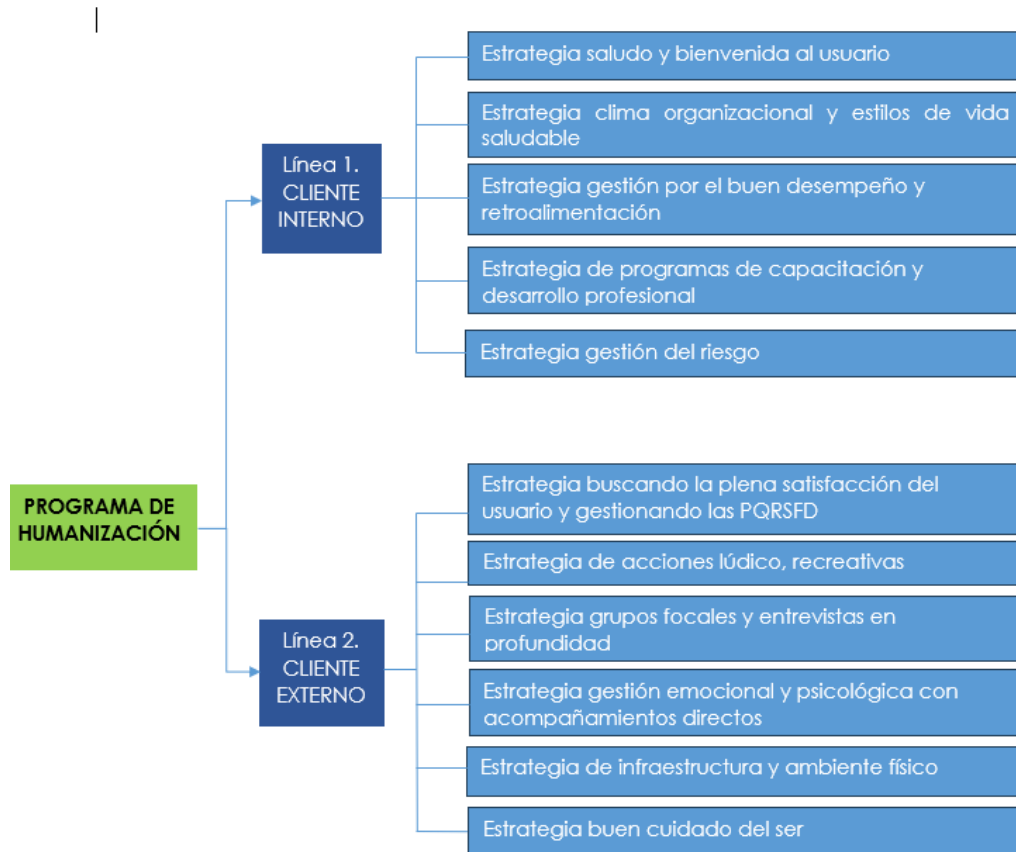
**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**

	CÓDIGO	1.2.1.D02	<p><b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b></p>
	VERSIÓN	02	
	FECHA	Jul. 07 de 2025	
	TIPO	MODELO	
	PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>	
<b>USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ</b>			


implementando buenas prácticas para deshumanizar aquello que genera desconfianza en la experiencia del usuario en la prestación del servicio.

La **humanización en salud** significa mucho más que ser cordial y agradable. Implica minimizar la tendencia de tratar al enfermo como si fuera un objeto, una simple enfermedad o unos síntomas concretos. Por encima de todo **el cuidado humanizado** requiere considerar a los pacientes como personas. Supone abandonar las relaciones funcionales para convertirlas en relaciones personales. 2.5.4.D01 PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN; 2.5.4. R08 RESPETO DELCADAVER Y APOYO EMOCIONAL A FAMILIARES; 2.5.4.R07 PRIMEROS AUXILIOS PSICOLOGICOS QUE FAVORECEN EL MANEJO DEL DUELO; 2.5.4.R06 COMUNICACIÓN EFECTIVA ENTRE PACIENTE Y PROFESIONAL; 2.5.4 R04 ATENCIÓN PREFERENCIAL.

Ilustración 13: Mapa conceptual de humanización



Fuente: Elaboración propia, Grafico del Modelo de Humanización Institucional.

	CÓDIGO	<b>1.2.1.D02</b>	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>
	VERSIÓN	<b>02</b>	
	FECHA	Jul. 07 de 2025	
	TIPO	MODELO	
	PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>	
<b>USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ</b>			

### **8.3.3. Gestión de la Tecnología Biomédica y de Información**

La gestión de la tecnología biomédica y de la información es crucial para la prestación de servicios en un hospital, ya que estos componentes forman la columna vertebral de la atención médica moderna y eficiente. La tecnología biomédica, que incluye una amplia gama de dispositivos biomédicos desde un Termómetro hasta complejos equipos como el Tomógrafo, es esencial para el diagnóstico, tratamiento y monitoreo de pacientes. La correcta gestión de estos equipos asegura que estén disponibles, funcionando correctamente y calibrados, lo cual es vital para obtener resultados precisos y evitar errores médicos.

La integración de sistemas de información inteligentes mejora significativamente la calidad de la atención al permitir un acceso rápido y preciso a la información del paciente. Estos sistemas facilitan la comunicación entre diferentes departamentos y profesionales de la salud, asegurando que todos tengan la información necesaria para tomar decisiones informadas y coordinadas. Además, estas tecnologías reducen los errores asociados con la transcripción y duplicación de datos, mejorando la precisión y eficiencia del cuidado del paciente.

La tecnología de la información también juega un papel fundamental en la gestión de los flujos de trabajo y la optimización de recursos. Los sistemas de gestión hospitalaria pueden programar citas, asignar camas y gestionar el inventario de suministros médicos de manera más eficiente. Esto no solo mejora la experiencia del paciente al reducir tiempos de espera y garantizar la disponibilidad de recursos, sino que también optimiza el uso de los recursos hospitalarios, reduciendo costos y mejorando la sostenibilidad del sistema de salud.

Además, la telemedicina y las plataformas de salud digital han cobrado una importancia creciente, permitiendo a los hospitales extender sus servicios más allá de las instalaciones físicas. Esto es especialmente relevante en áreas rurales o durante situaciones de emergencia sanitaria, como pandemias. La telemedicina facilita consultas a distancia, monitoreo remoto de pacientes y la colaboración entre especialistas de diferentes ubicaciones, mejorando el acceso a la atención y la continuidad del cuidado.

La seguridad de la información es otro aspecto crítico de la gestión de la tecnología de la información en un hospital. La protección de los datos de los pacientes contra accesos no autorizados y brechas de seguridad es fundamental para mantener la confianza y cumplir con las regulaciones de privacidad. La institución implementa medidas de ciberseguridad

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**CÓDIGO **1.2.1.D02**VERSIÓN **02**

FECHA Jul. 07 de 2025

TIPO MODELO

PROCESO **CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS****MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**

robustas para proteger la información sensible y garantizar la continuidad operativa.

Finalmente, la gestión de la tecnología biomédica y de la información requiere una inversión continua en capacitación y desarrollo del personal. Los profesionales de la salud están adecuadamente entrenados para utilizar las tecnologías disponibles de manera efectiva y segura. Además, el personal técnico está preparado para mantener y reparar los equipos biomédicos, así como para gestionar y proteger los sistemas de información.

En resumen, la gestión de la tecnología biomédica y de la información es esencial para la prestación de servicios en un hospital, ya que asegura la disponibilidad y funcionalidad de equipos médicos, mejora la precisión y eficiencia del cuidado del paciente, optimiza el uso de recursos, extiende el alcance de los servicios a través de la telemedicina, protege la información sensible y garantiza que el personal esté adecuadamente capacitado. Esto se traduce en una atención médica más segura, eficiente y accesible para los pacientes.

#### **8.3.4. Enfoque de Riesgo**

La gestión del riesgo en la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá es fundamental para asegurar la calidad y la seguridad de los servicios de salud. Integrarla en el modelo de prestación de servicios implica una serie de pasos y estrategias.

La institución identifica, clasifica, analiza, valora y gestiona sus riesgos en busca de su no materialización.

Primero, es esencial la identificación de riesgos. Esto comienza con una evaluación inicial exhaustiva para detectar los riesgos potenciales en todas las áreas del hospital. Se revisan los incidentes y eventos adversos ocurridos previamente, así como consultar al personal médico, de enfermería y a otros profesionales de salud para obtener una perspectiva completa de los posibles riesgos.

Una vez identificados los riesgos, se procede al análisis de los mismos. Los riesgos se deben clasificar según su probabilidad y el impacto potencial que pueden tener. El mapeo de procesos es una herramienta clave en esta etapa, ya que permite identificar puntos críticos en los procedimientos hospitalarios donde pueden ocurrir errores o incidentes.

Es fundamental establecer protocolos de seguridad para todas las áreas clave y además, es crucial asegurar el cumplimiento de las normas y regulaciones locales e internacionales pertinentes.

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**

CÓDIGO	<b>1.2.1.D02</b>
VERSIÓN	<b>02</b>
FECHA	Jul. 07 de 2025
TIPO	MODELO
PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>

**MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**

La formación y capacitación continua del personal es otro componente vital. Esto incluye proporcionar entrenamiento regular sobre gestión de riesgos y prácticas de seguridad. Realizar simulaciones y ejercicios prácticos que ayuden a preparar al personal para manejar situaciones de emergencia de manera efectiva.

La implementación de sistemas de monitoreo es necesaria para supervisar en tiempo real los eventos adversos y la adherencia a los protocolos establecidos. Utilizar sistemas de información modernos facilita este proceso y es el enfoque actual de la empresa la migración a dichos sistemas. Definir e implementar indicadores de riesgo permite monitorear los niveles de riesgo y la eficacia de las medidas preventivas de forma continua.

La evaluación y mejora continua es esencial para asegurar la efectividad de las estrategias de gestión de riesgos. Las auditorías internas y externas, realizadas de manera regular, permiten evaluar estas estrategias. Recoger retroalimentación y realizar ajustes según sea necesario ayuda a mantener y mejorar continuamente los estándares de seguridad.

Fomentar una cultura organizacional de seguridad donde todos los empleados se sientan responsables de la gestión de riesgos es crucial. La comunicación abierta y transparente sobre los riesgos y las medidas para mitigarlos debe ser una práctica común en el hospital.

La tecnología y el equipamiento juegan un rol importante en la gestión del riesgo. Es indispensable que todo el equipamiento médico sea de alta calidad y esté bien mantenido. Integrar tecnologías de información avanzadas ayuda en la gestión y monitoreo de riesgos.

Finalmente, la participación de pacientes y familiares en la gestión del riesgo no debe ser subestimada. Educar a los pacientes y sus familias sobre los riesgos y cómo pueden contribuir a mitigarlos es fundamental.

Implementar una gestión del riesgo eficaz en la institución es un proceso continuo que requiere la participación activa de todos los niveles de la organización. A través de la evaluación constante y la mejora continua, los hospitales pueden minimizar los riesgos y asegurar una atención de salud segura y de alta calidad.

**8.3.5. Atención Centrada en las Necesidades del Usuario y su Familia**

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**CÓDIGO **1.2.1.D02**VERSIÓN **02**

FECHA Jul. 07 de 2025

TIPO MODELO

PROCESO **CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS****MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**

La ESE desarrolla políticas enfocadas en la satisfacción global del usuario, convirtiendo a este en el centro a donde se dirige todo el actuar humano y empático con un equipo interdisciplinario que actúa con base en las necesidades del usuario y su familia, a través de una gestión de la seguridad del paciente, atención satisfactoria del usuario y su familia, una humanización en el cuidado, una gestión de la tecnología, con un enfoque del riesgo y calidad de la atención de la salud de los servicios que se ofrecen reflejando una satisfacción en las solicitudes o demandas de los servicios. Adicionalmente la empresa trabaja en retos de afianzamiento como: encuestas de expectativa de atención, reunión semanal de la gerencia con coordinadores y líderes con el propósito de hacer seguimiento de insuficiencias en las diferentes áreas del hospital, interacción de la gerencia con la asociación de usuarios, proceso de inducción, espacios identificados, exaltaciones al personal por su buena labor, entregas de turnos, uso de televisores para expandir información a los pacientes y sus familias, uso de cafetería, capilla, hospedaje para pediatría etc. (2.8.2.D03 CRITERIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA); (2.5.4.D01 PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN).

Para el 2024 del 98.6%, la entidad garantiza la participación social a través de diferentes canales de comunicación y mecanismos de participación del usuario que incluye el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS). Todos los procesos misionales se articulan con el sistema integrado de gestión de la calidad, el cual permite la identificación y análisis de riesgos, la implementación de barreras de seguridad y la gestión de incidentes y/o eventos adversos presentados.

Dentro de este componente el modelo de atención de la institución adopta las rutas integrales de atención, identificando las principales necesidades en salud con la ruta por consulta externa, ruta de internación, ruta materno perinatal, ruta Quirúrgica, ruta por rehabilitación las cuales permiten gestionar el riesgo.

Dentro del marco de la ley estatutaria 1751 de 2015, que eleva el derecho de la salud como fundamental directo, para que los colombianos tengan el acceso a la salud integral desde la detección temprana y promoción, hasta la rehabilitación; la ESE teniendo en cuenta el entorno, las características culturales de la región donde opera, los motivos de consulta y los efectos generados en la pandemia por COVID 19, encamina los esfuerzos al mejoramiento y goce efectivo de la salud de su población, aumentando el acceso, la integralidad y la calidad de los servicios, ha venido mejorando visiblemente la infraestructura hospitalaria, el estándar de dotación, procesos prioritarios y garantizando la sostenibilidad financiera, fortaleciendo el recurso humano competente a través de las habilidades blandas y cognoscitivas, que permita establecer estrategias preventivas y de tratamiento dirigidas al

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**CÓDIGO **1.2.1.D02**VERSIÓN **02**

FECHA Jul. 07 de 2025

TIPO MODELO

PROCESO **CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS****MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**

individuo, familia y comunidad respetando la cultura del territorio.

La identificación de las rutas integrales permite a la ESE, evitar condiciones adversas en salud, realizar tratamientos y rehabilitación con mayor oportunidad, pertinencia, y efectividad, estos recorridos permiten incluir personas con condiciones comunes de exposición y vulnerabilidad logrando el ingreso a diferentes programas institucionales para conseguir intervenciones individuales con respuestas adecuadas en la atención en el paciente y su familia.

En efecto el Ministerio de Salud y Protección Social determina como alcanzar y lograr la articulación entre las acciones colectivas y las individuales desde la gestión del entorno y el abordaje de los riesgos en salud dentro de la familia y comunidad hasta el tratamiento y rehabilitación de la alteración emocional psicológica y mental, gestionando el entorno que permita que el individuo recuperado llegue nuevamente a la familia y sociedad con riesgos mitigados para conservar su salud.

Es importante destacar que en Colombia las mujeres, los adultos jóvenes entre 18 y 29 años, y las personas de bajos recursos son quienes se han visto más afectados mentalmente por la pandemia originada por el COVID 19, el 35% de la población han presentado síntomas de depresión, el 29% ansiedad y el 21% han sentido soledad acompañados del trastorno del sueño.

Por lo anteriormente expuesto el Modelo de Atención de la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá, fortalecerá la implementación de la atención de salud mental.

### **8.3.6. Calidad de la Atención de Salud**

En cumplimiento con lo que respecta a lo establecido en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SOGCS), La institución realiza de forma periódica la autoevaluación a todas las condiciones del sistema y el monitoreo de los servicios ofertados frente a la Resolución 3100 de 2019, con el fin de identificar las necesidades de talento humano, infraestructura, dotación, medicamentos, dispositivos médicos e insumos, procesos prioritarios, historia clínica y registros e interdependencia; logrando para el 2023 el cumplimiento del **95,6%** de dichos estándares y criterios, este resultado, se consigue gracias a la inversión por parte de la alta dirección de recursos para la dotación de los servicios y adecuaciones necesarias para la

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS		
	CÓDIGO	1.2.1.D02
	VERSIÓN	02
	FECHA	Jul. 07 de 2025
	TIPO	MODELO
	PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>
<b>USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ</b>		

**MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

buena prestación, la gestión de los procesos al documentar los procedimientos realizados durante la atención y demás acciones que contribuyeron al cumplimiento.

Ilustración 14: Resultado De Autoevaluación Del Sistema Único De Habilitación Año 2023



**Fuente:** Resultado de Auditoria del Sistema Único de Habilitación año 2023 1.2.2.P02 F01 Matiz De Medición Sistema Único De Habilitación

De otra parte, dando cumplimiento al SOGCS la ESE Hospital Regional de Chiquinquirá con el fin de ofertar servicios seguros y de alta calidad ejecuta acciones que conllevan a la futura obtención reconocimiento en acreditación. La institución año tras año establece nuevas metas para el trabajo conjunto de los procesos con el fin de entregar servicios centrados en brindar la mejor experiencia del usuario durante y después de la atención. Esta implementación paulatina abarca estándares asistenciales, estándares de apoyo y estándares de mejoramiento, los cuales fortalecen los procesos empresariales y fijan una metodología efectiva para cumplir con las necesidades de los clientes.

En la autoevaluación de la vigencia del año 2023, los estándares priorizados entregaron los resultados esperados, donde los grupos con mayor crecimiento fueron los estándares de:

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**



CÓDIGO	<b>1.2.1.D02</b>
VERSIÓN	<b>02</b>
FECHA	Jul. 07 de 2025
TIPO	MODELO
PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>

**MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

**USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ**

**Cliente asistencial** con 0,43 puntos de crecimiento, donde se han fortalecido aspectos relacionados a la vigilancia epidemiológica, estrategias para hacer efectivos los derechos y deberes, tácticas para fomentar el autocuidado de los pacientes desde el ámbito ambulatorio y hospitalario y los mecanismos para gestionar los resultados de los servicios de apoyo diagnóstico por medios digitales.

**Direccionamiento** con 0,64 puntos de crecimiento, donde han sobresalido acciones relacionadas a la buena metodología para la planeación del direccionamiento estratégico, formulación de planes estratégicos empresariales que generen buenos resultados, enfoque de la planeación centrada en el usuario y su familia, amplio despliegue de la política de humanización, evolución en la implementación de un sistema de gestión del riesgo y la comunicación efectiva de la información institucional abarcando el usuario interno y externo.


**Gerencia** con 0,51 puntos de crecimiento, donde se han implementado acciones para la gestión de la tecnología tanto biomédica como de tecnologías de la información, el enfoque hacia la formulación de actividades que auspicien el cumplimiento de las políticas y objetivos organizacionales, la generación de herramientas de evaluación de los procesos con base en indicadores, la medición de desempeño con cifras, hechos e información comparativa y la promoción de la participación social en salud.

Tabla 4: Resultado De Autoevaluación De Acreditación 2023

ESTANDARES	CUMPLIMIENTO POR ESTÁNDAR 2020	CUMPLIMIENTO POR ESTÁNDAR 2021	CUMPLIMIENTO POR ESTÁNDAR 2022	CUMPLIMIENTO POR ESTÁNDAR 2023
CLIENTE ASISTENCIAL	1,85	2,53	1,44	1,88
DIRECCIONAMIENTO	2,32	2,70	1,48	2,11
GERENCIA	2,10	2,62	1,53	2,04
TALENTO HUMANO	1,98	2,50	1,39	1,59
AMBIENTE FÍSICO	2,01	2,63	1,42	1,71
TECNOLOGÍA	1,97	2,59	1,37	1,52
INFORMACIÓN	1,95	2,29	1,18	1,37
CALIDAD	2,22	2,10	1,46	1,52
<b>PROMEDIO INSTITUCIONAL</b>	<b>2,05</b>	<b>2,50</b>	<b>1,41</b>	<b>1,72</b>

**Fuente:** Matriz De Medición Avances Hacia la Acreditación 2023

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**

	CÓDIGO	<b>1.2.1.D02</b>	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>
	VERSIÓN	<b>02</b>	
	FECHA	Jul. 07 de 2025	
	TIPO	MODELO	
	PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>	
<b>USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ</b>			

## 9. Recomendaciones

[Puntos Importantes o de control que se deben tener en cuenta durante el desarrollo y ejecución del protocolo].

## 10. Herramienta y Metodología de Evaluación

- En primera instancia el modelo de atención será evaluado a través de los indicadores de reporte obligatorio que se han establecido y relacionados con oportunidad en la atención de los diferentes servicios en alineación con la resolución 1552, 256, decreto 2193 y los demás KPI's del tablero de control institucional.
- Como segunda instancia se evaluará a través de los comités institucionales considerados como un grupo interdisciplinario conformado por coordinadores y líderes de los diferentes servicios que integran las especialidades médicas, con funciones de asesoría a la subdirección científica y a la gerencia, sobre la prestación de los servicios médicos asistenciales en la institución y la toma de decisiones técnico administrativas del área asistencial y otros semejantes, para garantizar que estas sean coherentes con los avances científicos, las políticas del sector y los procesos de desarrollo de la institución en cuanto a metas, indicadores. Los comités institucionales son: calidad, comité de vigilancia epidemiológica, comité de historias clínicas, comité de seguridad del paciente, comité de farmacia y terapéutica, comité de ética, comité de emergencias y desastres, comité de gestión ambiental, comité de vigilancia epidemiológica, comité IAMII, comité de infecciones intrahospitalarias y comité clínico.
- A través de las auditorías internas para el mejoramiento de la calidad, tanto de procesos asistenciales priorizados como los de apoyo.
- Autoevaluación frente a estándares del sistema único de acreditación y grupos de autoevaluación y articulación de las acciones orientadas al cierre de las brechas con la metodología PAMEC.
- Autoevaluación frente a estándares del sistema de habilitación por 3100 de 2019.

**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**CÓDIGO **1.2.1.D02**VERSIÓN **02**


FECHA Jul. 07 de 2025

TIPO MODELO

PROCESO **CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS****MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS****USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ****11. Bibliografía**

No.	DOCUMENTO
1	República de Colombia, Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 3100 de 2019, por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el manual de inscripción de prestadores y habilitación de servicios de salud
2	República de Colombia, Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 5095, por el cual se adopta el manual de acreditación en salud ambulatoria y hospitalaria en Colombia versión 3.1
3	Jara Navarro MI. Ética de la salud como ética de la vida. Rev. Gerencia y Políticas de Salud. 2001: 1
4	República de Colombia, Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 3100 de 2019, por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el manual de inscripción de prestadores y habilitación de servicios de salud
5	República de Colombia, Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 5095, por el cual se adopta el manual de acreditación en salud ambulatoria y hospitalaria en Colombia, versión 3.1
6	Jara Navarro MI. Ética de la salud como ética de la vida. Rev. Gerencia y Políticas de Salud. 2001: 1
7	República de Colombia, Congreso de la Republica. Ley 100 de 1993. Ley de la Seguridad Social Integral
8	República de Colombia, Ministerio de Salud y de la Protección Social. Lineamientos generales para el desarrollo del modelo integral en atención en salud para el sistema general de seguridad social en salud. Diciembre de 201
9	República de Colombia, Congreso de la Republica. Ley 1438 de 2011. Reforma al Sistema General de Seguridad Social en Salud
10	República de Colombia, Congreso de la Republica. Ley estatutaria 1751. Derecho fundamental a la Salud. Bogotá. Febrero de 2015
11	República de Colombia, Constitución Política de Colombia. Art. 49. Julio de 1991
12	Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud y se dictan otras disposiciones. Abril de 2016."
13	República de Colombia, Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 2626 de 2019. Modifica la Política de Atención Integral en Salud- PAIS y se adopta el Modelo de Acción Integral Territorial- MAITE. Septiembre de 2019.
14	República de Colombia, Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 3280 de 2018. 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. Agosto de 2018


**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS**

	CÓDIGO	<b>1.2.1.D02</b>	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>
	VERSIÓN	<b>02</b>	
	FECHA	Jul. 07 de 2025	
	TIPO	MODELO	
	PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>	
<b>USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ</b>			

15	Modelo de prestación de servicios.2021. ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz
16	Modelo de prestación de servicios.2021. ESE Nuestra Señora del Carmen
17	Modelo de atención al usuario y su familia. ESE hospital San Rafael de Yolombo

### 12. Revisión y aprobación

ÍTEM	ELABORÓ	COORDINADOR	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre</b>	Jefe Marcela Parra Jefe Degny Murcia Dr. Deyanith Rodriguez Jefe Yulied Murcia	María Francey López	Dra. Nadia Valbuena	Dra. Juliana Del Pilar Cortázar
<b>Cargo</b>	Coordinador Quirúrgicos y hospitalización Coordinador de servicios ambulatorios Coordinador de Urgencias Coordinador de seguridad del paciente	Coordinador de calidad y desarrollo de servicios	Subdirectora Científica	Gerente ESE Hospital Regional Chiquinquirá
<b>Fecha</b>	Jun. 06 de 2025	Jun. 06 de 2025	Jun. 06 de 2025	Jun. 06 de 2025

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL SGSSS		
	CÓDIGO	1.2.1.D02
	VERSIÓN	02
	FECHA	Jul. 07 de 2025
	TIPO	MODELO
	PROCESO	<b>CALIDAD Y DESARROLLO DE SERVICIOS</b>
<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>		
USO DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE CHIQUINQUIRÁ		

### 13. Control de Cambios al Documento

Fecha del Cambio	Versión Actual	Justificación del Cambio	Indique el ítem del Documento Donde se Requiere el Cambio	Versión Nueva	Nombre y Cargo de Quien Elaboro el Cambio	Nombre y Cargo de Quien Aprobó el Cambio
Jun. 06 de 2025	01	Inclusión de estándares de acreditación y cambio de plantilla	Actualización General	02	María Francey López (Coordinador de calidad y Desarrollo de Servicios)	Juliana del Pilar Cortázar Murillo (Gerente)