

**MODELO DE ATENCION
HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA
2021**



| Elaborado | | Aprobado |
|-----------|------------------------------|---------------------------|
| Nombre: | Janio Augusto Ovalle Saurith | Diana Marcela Daza Aponte |
| Cargo: | Enfermero Coordinador PYP | Gerente |
| Firma: | | |

Datos Generales Gerente Hospital Santa Cruz Urumita



Diana Marcela Daza Aponte nació el 01 de noviembre de 1988 en la ciudad de Urumita, en el hogar conformado por Eris Guillermo Daza y Nellys Leonor Aponte Murgas, es la menor de 3 hermanos. Terminó sus estudios académicos en el colegio La Sagrada Familia en el año 2006, sus estudios profesionales lo realizó en la Corporación Universitaria Rafael Núñez en la ciudad de Cartagena y egreso como Medico el 27 de Julio de 2012, , realizando su posgrado en Anestesiología en la Universidad del Oriente y Egreso El 28 de febrero de 2019, concurso en el año 2020 para ocupar el cargo de Gerencia del Hospital Santa Cruz de Urumita la cual tomo posesión el treinta y uno (31) de marzo del 2020 laborando hasta la fecha en dicha entidad.

Reseña Histórica.

Se remonta a comienzo del año 1.961 cuando por inquietud de un grupo de personas representantes de esta comunidad, miembros del Sindicato de agricultores de Urumita, gestaron la idea de enviarle una carta al jefe de Servicio de Salud de la intendencia nacional de la Guajira en este entonces del Doctor Nelson Amaya Arregoces, planteando la necesidad de construir un Centro de Salud que prestara los servicios básicos de salud, es decir parto, suturas y curaciones.

La idea se cristalizó mucho tiempo después, cuando el intendente (Gobernador) de la Guajira viniendo de una reunión en Santa Marta llegó al corregimiento de Urumita dando una respuesta positiva a dicha correspondencia y manifestando la buena noticia de donar un lote en la calle central donde se construirá el Centro de Salud en anhelo por la comunidad.

Dado en funcionamiento el Centro de Salud, fue nombrado el primer médico; el Doctor Luciano Aponte López y su colaboradora inmediata la enfermera Ninfa Pérez.

A mediados de los sesenta, el Centro de Salud pasa a depender administrativa y financieramente de municipio de Villanueva por la condición de ser Urumita corregimiento este.

Luego fue creado en Hospital mediante iniciativa del honorable Concejo Municipal por el acuerdo 013 de Abril de 1.995 e inscrito en el registro especial de personas naturales y jurídicas con el registro 44855060 del 3 de Octubre de 1.996 expedido por DESALUD - Guajira, con servicios para toda la población.

El hospital fue transformado en Empresa Social del Orden Municipal con autonomía administrativa y financiera, mediante Decreto 068 de Octubre 30 de 1998, con el fin de permitirle ingresar en el libre mercado de oferta y demanda impuesta por la ley 100 de 1.993.

Hacia el año de 1.997 se adecuan sus instalaciones en su sede que ocupa actualmente con instalaciones cómodas y en extremo modernas para la época.

Antecedentes.

La ESE HOSPITAL SANTA CRUZ DEL MUNICIPIO DE URUMITA, fue creado según el acuerdo 068 de octubre 30 de 1998 y en cumplimiento con las disposiciones y normas consagradas en la ley 100 de 1993, (ley general de seguridad social) se convierte en una EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO (ESE), HOSPITAL SANTA CRUZ DEL MUNICIPIO DE URUMITA, con personería jurídica y patrimonio propio.

Actualmente el hospital se encuentra ubicado en la calle 9ª # 8 – 16 en la cabecera municipal de Urumita y tiene como objeto ser una institución prestadora de servicios de salud de baja complejidad.

La ESE HOSPITAL SANTA CRUZ DEL MUNICIPIO DE URUMITA, posee una infraestructura propia constituida por el hospital sede donde se presta el servicio ambulatorio y hospitalario de baja complejidad y, donde funciona la parte administrativa de apoyo logístico.

Es la principal institución prestadora de servicios en salud del municipio de Urumita, con una gran fortaleza en la atención de baja complejidad, en especial de la atención extramural a la comunidad. En el portafolio de servicios ofertan los siguientes servicios:

- Atención de urgencias de baja complejidad, durante las 24 horas.
- Consulta externa de medicina general.
- Consulta externa de odontología.

- Hospitalización de baja complejidad (adultos y pediátrica).
- Laboratorio clínico de baja complejidad.
- Promoción y prevención.
- SIAU.
- Farmacia.

MISIÓN

Mantener y mejorar el estado de salud de la comunidad a través de la educación, el diagnóstico precoz, el tratamiento oportuno e integral y la rehabilitación de las enfermedades de baja complejidad, promoviendo la humanización del servicio y la seguridad del paciente como pilares del proceso de atención.

VISIÓN

En el año 2025 la ESE Hospital Santa Cruz de Urumita será una entidad moderna, sostenible, competitiva, llevando procesos con tendencia a minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención en salud y líder en la prestación de servicios de salud, por su compromiso con la calidad y la satisfacción del usuario y su familia, por el fomento de la cultura de la prevención y por la preparación del talento humano en salud de la región.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Producir servicios de salud acordes con el perfil epidemiológico de la población del municipio de Urumita.
- Adoptar dentro de la cultura organizacional el mejoramiento continuo de la calidad y la permanente capacitación de nuestro talento humano.
- Garantizar un manejo gerencial que permita la sostenibilidad de la institución con énfasis en la rentabilidad social.
- Establecer una cultura donde los costos sean parte esencial en la búsqueda de la competitividad sin detrimento de la calidad en la prestación de los servicios.
- Ofrecer a las aseguradoras y a las personas naturales que lo demanden, paquetes de

servicios a tarifas competitivas en el mercado.

- Garantizar los mecanismos de participación comunitaria.
- Realizar actividades en beneficio de la comunidad con responsabilidad social y empresarial.
- Gestionar la admisión de personal en calidad de formación académica con perfiles ajustados a las necesidades del Hospital.
- Adoptar un modelo integral de gestión de calidad que nos permita posicionarnos como la mejor E.S.E. del Departamento de la Guajira.
- Mantener un clima organizacional favorable que permita el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Fortalecer el desarrollo integral de habilidades y destrezas del personal en calidad de formación académica, contribuyendo a la prestación de servicios de salud con calidad

VALORES

- **Compromiso:** Mirado como aquel acto de voluntad indeclinable de llevar a efecto aquellas acciones que consideramos importantes sin necesidad de documentos o exigencias de terceros. La obligación contraída, la palabra dada y la fe empeñada en algo o en alguien, por plena convicción personal, nos compromete con grandes realizaciones que día a día hace la E.S.E Hospital Santa Cruz.
- **Humanización:** Es nuestra mejor cara, es nuestra mejor arma, es nuestro mejor rostro, es todo lo mejor que tienen todos nuestros miembros, cuando vemos el rostro satisfecho de nuestros compañeros y de nuestros usuarios. Es voluntad, es el buen trato, es el excelente comportamiento, una exquisita actitud, una forma sincera de sacrificarse por los demás.
- **Solidaridad:** Es un valor importante y esencial en esta familia por que se relaciona con la protección, la vida y la integridad del otro. Es un valor que se comparte en todas partes, en todas las edades y en todos los momentos, Es ser capaz de decir “cuenta conmigo”.
- **Respeto:** Es el acatamiento que se hace de las diferentes formas de ser, pensar y actuar de las personas. Es la valoración de las costumbres, creencias, hábitos y opiniones de nuestros

compañeros de trabajo, de nuestros usuarios aún a pesar de nuestros gustos, afectos e intereses. Es lo que nos permite convivir en armonía conservando nuestra individualidad y reconociendo la identidad y la diversidad de criterios que nos hacen diferentes.

- Trabajo en equipo: Es una integración armónica de funciones y actividades desarrolladas por diferentes personas. Para su implementación requiere que las responsabilidades sean compartidas por sus miembros. Necesita que las actividades desarrolladas se realicen en forma coordinada. Necesita que los programas que se planifiquen en equipo apunten a un objetivo común.

Política de Calidad.

La E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA ofrece a sus usuarios servicio de salud integral de baja complejidad, garantizando a cada usuario la atención adecuada de acuerdo con su enfermedad, cumpliendo con los atributos y niveles más alto de calidad, con la legislación que enmarca el sistema general de seguridad social en salud y competencia profesional, es decir con idoneidad, vocación y humanización utilizando los recursos necesarios para obtener la máxima satisfacción tanto el paciente, su familia, colaboradores y todas las entidades involucradas en la atención.

Derechos de los usuarios.

1. Elegir libremente el médico profesional de la salud, si hay la disponibilidad requerida.
2. Disfrutar de una comunicación plena, clara y precisa con el médico apropiada con su condición psicológica y cultural respecto a la enfermedad que padece.
3. Tratar con dignidad respetando sus creencias y costumbres así como de la enfermedad personal que sufre.
4. Garantizar que los informes de la historia clínica sean tratado de forma confidencial y secreta, solo con su autorización se darán a conocer.

5. Velar porque se le preste un servicio con calidad y una mejor asistencia médica disponibles.
6. Derecho a recibir o rehusar apoyo moral y espiritual cualquiera sea su culto religioso que profese.
7. Morir dignamente y cumplir su voluntad hasta que lo permita la enfermedad.

Deberes de los usuarios.

1. Procurar el cuidado de su salud y de la comunidad (art. 49 de la constitución).
2. Asistir oportuna y puntualmente a consulta acordada.
3. Suministrar información veraz, clara y completa sobre el estado de su salud e informar al personal de salud.
4. Avisar mínima 24 horas antes si no va asistir a la consulta, procedimiento o programa, de no hacerlo el servicio será cobrado.
5. Cuidar y hacer buen uso de las instalaciones, dotaciones así como los servicios.
6. Tratar con dignidad al personal humano que lo atiende y respetar la integridad de los demás pacientes.
7. Respetar los bienes ajenos, las creencias políticas, religiosas a los compañeros.
8. Seguir las recomendaciones que brinde el personal de salud para un buen bienestar físico y psicológico (tomar medicamentos, asistir a seguimientos en la hora sugeridas).

MODELO DE ATENCION EN SALUD ESE HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA LA GUAJIRA

PRESENTACIÓN

La Empresa Social del Estado; HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA, cuenta con una estructura física adecuada concebida dentro del marco de las normas y parámetros nacionales para la construcción hospitalaria, con un proyecto arquitectónica aprobado por la secretaria departamental de salud, que brinda una atención de baja complejidad de acuerdo con los lineamientos en la legislación vigente, además es la única institución presente en el municipio que brinda atención a una población de 15.000 (Quince mil) habitantes en la zona urbana y rural (La esperanza, Cascarillal, Tierra Nueva, El Hoyo, El Tormento, El Espejo, Casa Amarilla) de esta población el 70% se encuentra afiliadas a régimen subsidiado a la EPS Comparta, Caprecom y Comfaguajaira, el 30% restante se encuentra afiliado al régimen contributivo en el siguiente orden Coomeva, Salud Total, Salucoop, Unión Temporal del Norte, Nueva EPS, esta población utiliza únicamente el servicio de urgencias.

INTRODUCCIÓN

EI HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA, es una empresa social del estado prestadora de los servicios de baja complejidad, con énfasis en actividades de promoción y prevención, adopta esta modelo de atención en salud con ánimo de dar respuesta a la necesidades; demandas y expectativas en salud de la población urumitera que habiten en la zona urbana y rural, afiladas al régimen subsidiado y vinculado.

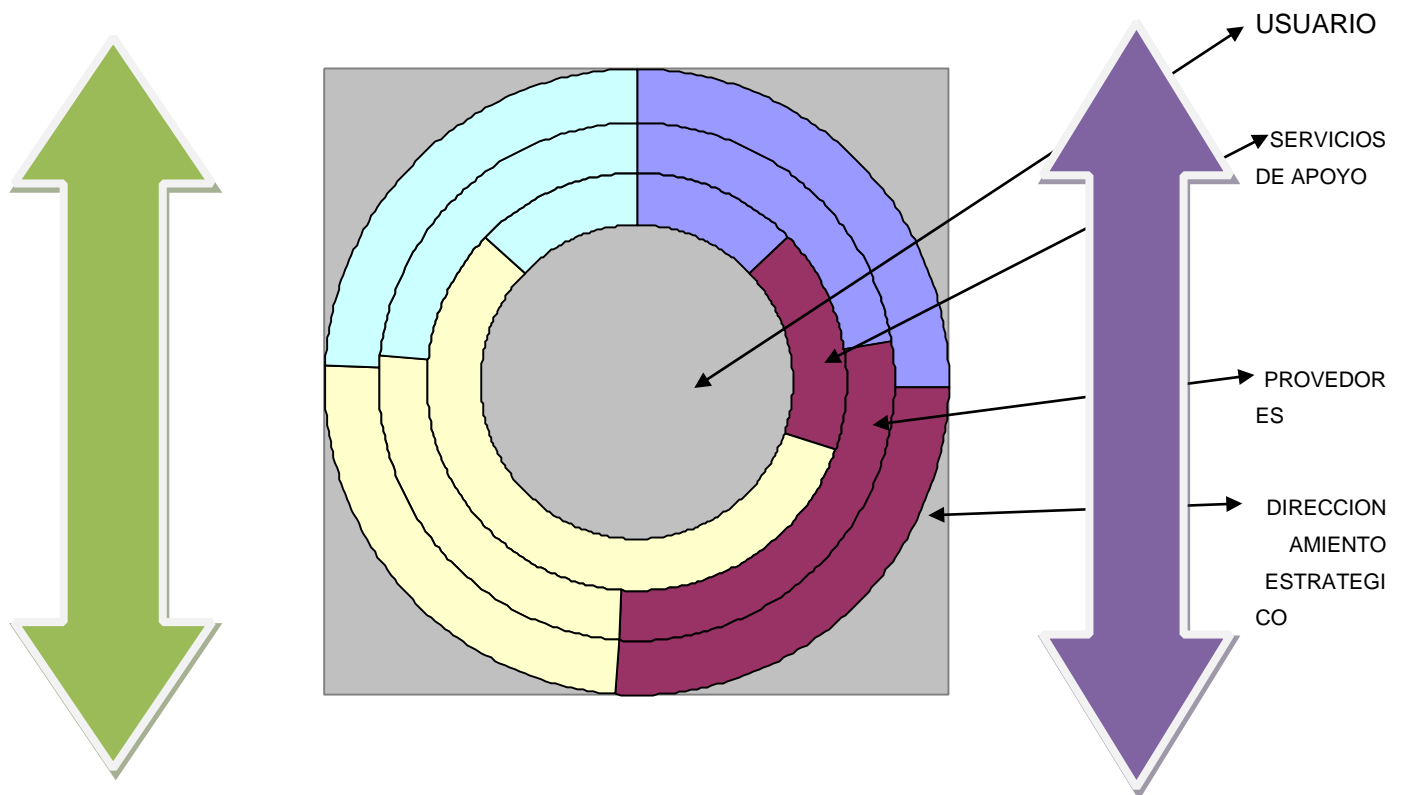
Este modelo de atención en salud tiene como referencia el sistema general de seguridad social en salud y la normatividad que reglamenta la operación del régimen subsidiado y vinculado.

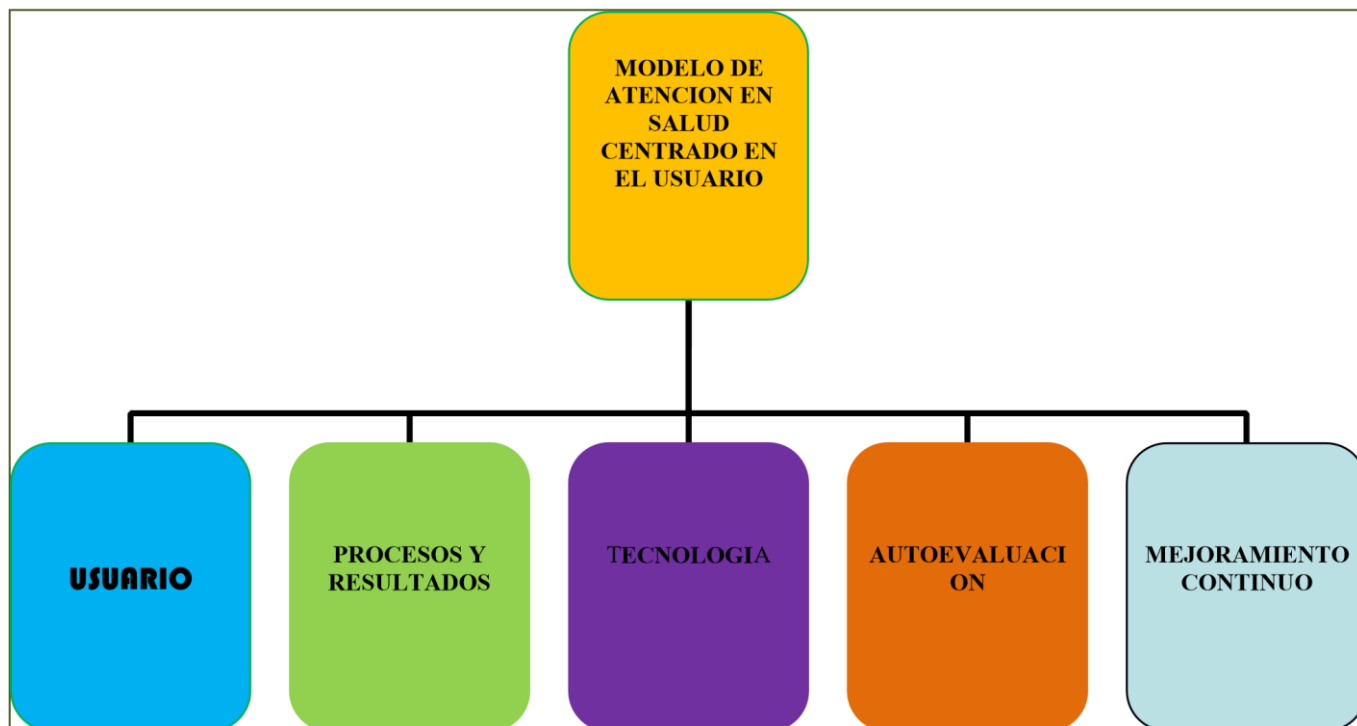
EL MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD ESE SANTA CRUZ ESTA CENTRADO EN EL USUARIO

El objetivo primordial de la institución es identificar las necesidades y Problemas del usuario y tratar de darles la mejor solución posible en su estancia por la institución.

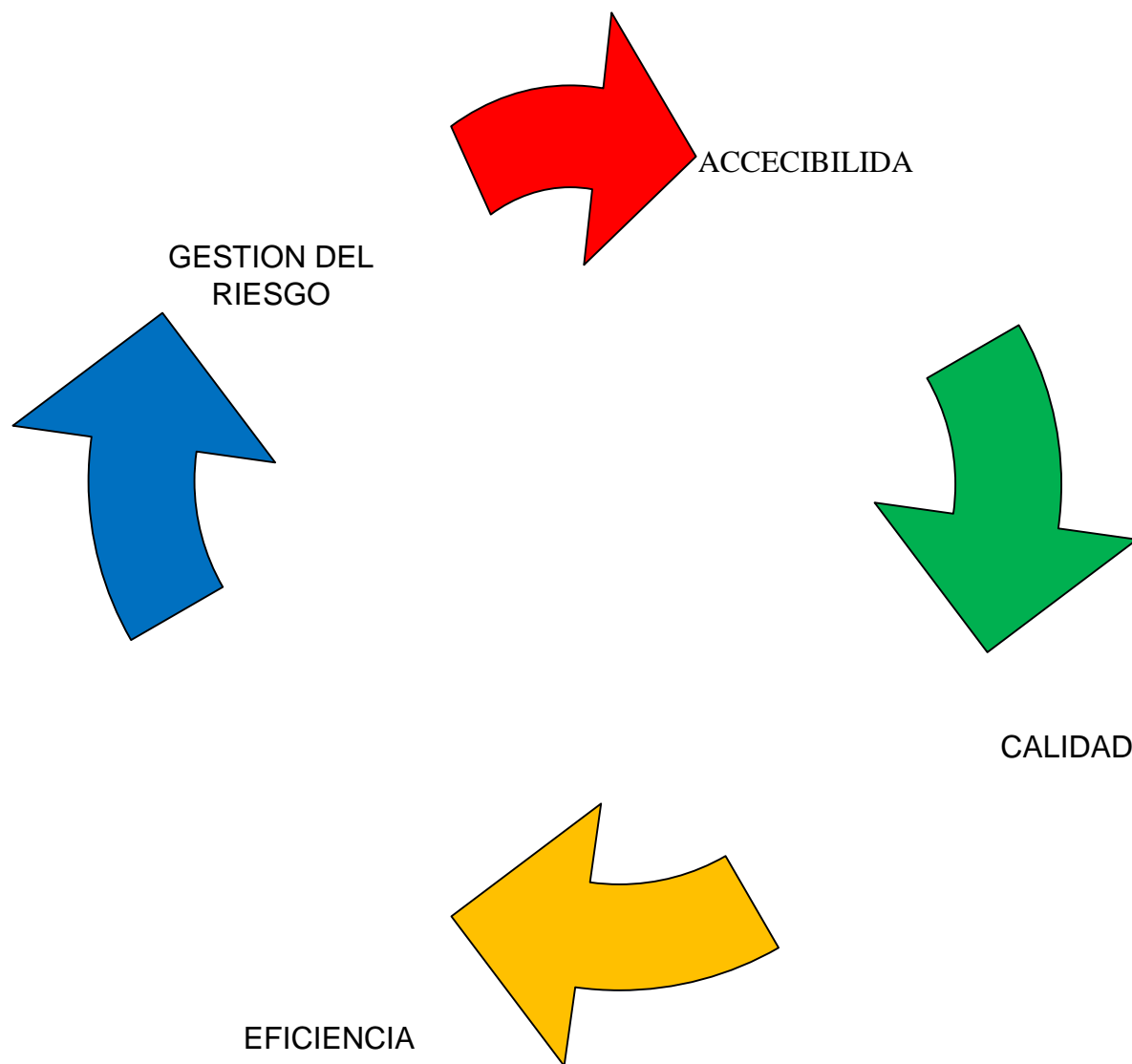
Para lograrlo el Hospital gerencia por procesos sus actividades trabaja coordinadamente en equipo para sus usuarios, buscando equilibrio entre el arte y la ciencia, entre tecnología útil y la que no afecta la condición del paciente y entre el beneficio y el riesgo.

MODELO DE ATENCION CON ENFOQUE EN EL USUARIO





EJES DE LA POLITICA EN EL MODELO DE ATENCION EN SALUD



ACCESIBILIDAD

ESTRATEGIA:

Desarrollo y fortalecimiento de los procesos de direccionamiento, misionales y de soporte para garantizar disponibilidad, continuidad e integralidad en la atención.

VERIFICACION DE DERECHOS:

A cargo de personal de Atención al Usuario. Identifica la entidad responsable del pago de los servicios de salud que demanda el usuario y el derecho del mismo a ser cubierto por dicha Entidad.

En el servicio de urgencias se realiza posterior al Triage

TRIAGE LAS 24 HORAS:

A cargo de Enfermeras profesionales; las embarazadas, los niños menores de seis meses de edad, los adultos de 65 y más años y los pacientes con urgencias manifiestas y los referidos en ambulancia están exentos de triage

TRIAGE

Como **prioridad I** (Rojo) se clasifica al paciente que debido a la severidad de sus lesiones, se encuentra en riesgo inminente de muerte y por ende debe ser atendido de inmediato por encima de cualquier otro paciente que se encuentre esperando.

Como **prioridad II** (Amarillo) se clasifica al paciente que se encuentra gravemente enfermo pero que no este en riesgo inminente de muerte.

Su atención puede esperar entre 30 y 40 minutos.

Como **prioridad III** (Verde) se clasifica al paciente que tiene una enfermedad aguda o crónica que le molesta inmensamente, pero cuya vida e integridad no están seriamente amenazadas.

Este paciente se atenderá en la urgencia en un plazo entre Una y dos horas de su llegada al servicio.

Como **prioridad IV** (Azul) se clasifica al paciente que tiene una enfermedad aguda o crónica, cuya vida e integridad no están amenazadas. Este paciente pasa con el Personal de Atención al Usuario quien le asignará una cita prioritaria en el Hospital o solicitara autorización a ERP si es el caso.

RELACION DE SERVICIOS HABILITADOS

URGENCIAS:

ATENCION INICIAL DE URGENCIAS:

La Empresa Social del Estado HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA, garantiza la atención inicial de urgencias a todos los usuarios que demanden el servicio, aún sin que medie contrato.

El servicio inicial de urgencias se presta con médicos generales con cursos de actualización en urgencias médicas vigente y soporte vital avanzado.

CONSULTA EXTERNA:

- Consulta Medicina General.
- Consulta odontológica.
- Hospitalización de Baja Complejidad. □ Laboratorio Clínico □ Promoción y Prevención.
- SIAU.
- Farmacia.
- Transporte Asistencial Básico.

Consulta Medicina General: Este servicio es prestado por un médico general contratado por 8 horas en un horario de 8am a 12pm y de 2pm a 6pm, para tener un acceso a este servicio debe apartar una cita en el servicio de SIAU; la oportunidad de este servicio será de un día

después de la cita. El usuario egresa del servicio con una fórmula médica para que se entregue de forma oportuna por la EPS al usuario.

Si el usuario requiere otra atención de mayor complejidad este es remitido al centro de referencia Hospital San Rafael de San Juan del Cesar.

Consulta Odontológica: El usuario debe apartar una cita previa con la auxiliar de odontología a la cual debe asistir al tercer día; las urgencias son atendidas a cualquier hora por el odontólogo responsable del servicio; el cual cumple también con actividades de promoción y prevención como son, Detartraje, Supraringival, Aplicación de sellante, control de placa bacteriana, aplicación de flúor, educación grupal e individual intramural y extramural.

Hospitalización de Baja Complejidad: para ingresar al servicio de hospitalización todo usuario debe pasar previamente por el servicio de urgencias para ser valorado por el médico y definir el criterio para su hospitalización, este usuario es recibido por el personal de enfermería quien orienta al usuario y a los familiares, inicia el tratamiento médico; al recuperar su estado de salud el médico responsable firma el egreso hospitalario, la historia clínica es llevada por trabajo social al servicio de facturación para realizar los trámites de cobro a la EPS correspondiente.

Como norma institucional todo usuario debe salir acompañado de algún familiar independientemente de su edad; en caso del que usuario no evolucione de forma satisfactoria se remite a otro nivel de complejidad II ubicado en el municipio de San Juan del Cesar Hospital San Rafael, Clínica San Juan Clínica Soomeda.

Laboratorio Clínico: este servicio tiene un horario de atención de 7am a 12pm y de 2pm a 5pm los resultados son entregados por la auxiliar de laboratorio a las 3pm de Lunes a Viernes.

Al laboratorio llegan órdenes de los servicios de consulta externa, urgencia, promoción y prevención, estas son tomadas por la auxiliar de laboratorio, procesados y leídos por la bacterióloga responsable del servicio.

Promoción y Prevención: este servicio cuenta con un equipo que realiza demanda inducida intra y extra hospitalaria en coordinación con los agente de salud de las EPS presentes en el municipio.

El usuario llega con una boleta de remisión al servicio de promoción y prevención el cual es atendido por el profesional que le corresponda realizar esta actividad; ya sea de detección temprana o protección específica, si es una enfermedad de interés en salud pública es atendido por el médico general y profesional de enfermería para darle una atención oportuna y adecuada,

esta atención se basada en la resolución 412 del 2000 utilizando las guías de atención de acuerdo a la patología a tratar.

SIAU: la atención al usuario está a cargo de una profesional de trabajo social en un horario de 7am a 12 pm y de 2pm a 5pm es la encargada de asignar citas médicas en el servicio de consulta externa, recibir quejas y reclamos de todos los usuarios que demandan la atención en cualquier servicio de la ESE, esta quejas son respondidas y resueltas de forma rápidas y tabuladas e informadas a la secretaria de salud departamental al finalizar el año se envía un informe a la súper salud a la ciudad de Bogotá.

Farmacia: La ESE HOSPITAL SANTA CRUZ cuenta con un regente de farmacia responsable de la solicitud recepción de todos los medicamentos para luego ser distribuidos a los servicios de urgencias, hospitalización, sala de partos, promoción y prevención. La regente al finalizar el mes presenta un informe detallado para cruzar información con el servicio de facturación, es el responsable de enviar un informe periódicamente a la secretaria departamental de salud de los medicamentos indispensables en el servicio de urgencia.