



MODELO DE ATENCION ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN

DIANA MILENA MOLINA PEÑARANDA
GERENTE

FEBRERO 2025

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-MOA- 01
		Version: 05
		Fecha: 14/01/2025
	MODELO DE ATENCION	Pagina: 1 de 1

1. INTRODUCCIÓN

El modelo de atención en salud del Hospital San Agustín de Fonseca tiene como eje central el paciente, su bienestar y desarrollo, propone intervenciones que comprenden acciones de promoción de la salud, cuidado, protección específica, detección temprana, tratamiento, rehabilitación y paliación a lo largo del curso de su vida, con oportunidad, pertinencia, accesibilidad, eficiencia, eficacia y efectividad

la atención en salud no es la acción individual de un profesional de la salud, sino la acción sistémica en el cual interactúan equipos de salud multidisciplinarios que coordinan su trabajo diario en acciones comunicativas que permitan la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, apoyados en una gestión clínica pertinente, un ambiente físico adecuado y procesos administrativos oportunos, que orienten el desarrollo de acciones para minimizar el riesgo presente en la atención y garanticen en todo momento la seguridad del paciente.

El modelo de aseguramiento y prestación de servicios de salud, tiene un enfoque fundamentado en el principio de diversidad étnica y cultural, y Atención Primaria en Salud (APS). La optimización de los recursos disponibles, la minimización de barreras de acceso a la atención, la incorporación rápida de los avances tecnológicos, el mejoramiento continuo del proceso de atención, así como la generación de información sistemática y continua para la toma de decisiones en diferentes niveles de la prestación de servicios enmarcado una cultura de mejoramiento continuo, que ha permitido desarrollar procesos que garanticen información clara y oportuna al usuario, respeto de su dignidad y privacidad.

2. MARCO NORMATIVO

- Articuló con la reforma del Sistema General de Seguridad Social en Salud de diciembre de 1993, con la aprobación de la ley 100. Esta Ley define como principios fundamentales de la Reforma del Sector Salud en Colombia son los de universalidad, integralidad, descentralización y participación, concertación, obligatoriedad, solidaridad, libre selección o escogencia, gradualidad, eficiencia y calidad.

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-MOA- 01
		Version: 05
	MODELO DE ATENCION	Fecha: 14/01/2025
		Pagina: 2 de 1

- Constitución de 1.991, la salud se definió como derecho fundamental, al igual que el derecho a la vida digna, estos derechos se incluyen en el tema de la Seguridad Social, el cual ha jugado un papel fundamental en nuestra sociedad y se define como un servicio público esencial, capaz de resolver necesidades de interés colectivo.
- El Decreto 4747 del 2007 del Ministerio de la Protección Social que regula las relaciones entre los prestadores de los servicios de salud (IPS) y las entidades responsables del pago de los servicios de salud estableció como requisito mínimo para la negociación la formulación de un modelo de prestación de servicio de la IPS.

3. DATOS GENERALES DE LA ESE

Razón Social	HOSPITAL SAN AGUSTÍN
Actividad Económica	Prestación de Servicios de Salud
Nit.	892170002-1
Dirección	calle 15 No 21 – 31
Teléfono	7756084
Departamento	La Guajira
Municipio	Fonseca
Representante Legal	DIANA MILENA MOLINA PEÑARANDA
Administradora de Riesgos Laborales	ARL Positiva
Fecha de afiliación	1/11/2016
Clase de Riesgo	3
Centros de Trabajo	Hospital de Fonseca
Dirección Principal	calle 15 No 21 – 31

1.1. MISIÓN

La ESE Hospital San Agustín de Fonseca es una institución dedicada a brindar servicios de salud integrales, seguros y de alta calidad, con un enfoque centrado en la humanización, la igualdad y la interculturalidad. Nuestro compromiso es ofrecer una atención digna, oportuna y respetuosa de nuestros usuarios, apoyados en un equipo humano calificado y en el uso de recursos tecnológicos adecuados, contribuyendo al bienestar integral de las personas y las comunidades.

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-MOA- 01
		Version: 05
	MODELO DE ATENCION	Fecha: 14/01/2025
		Pagina: 3 de 1

1.2. VISIÓN

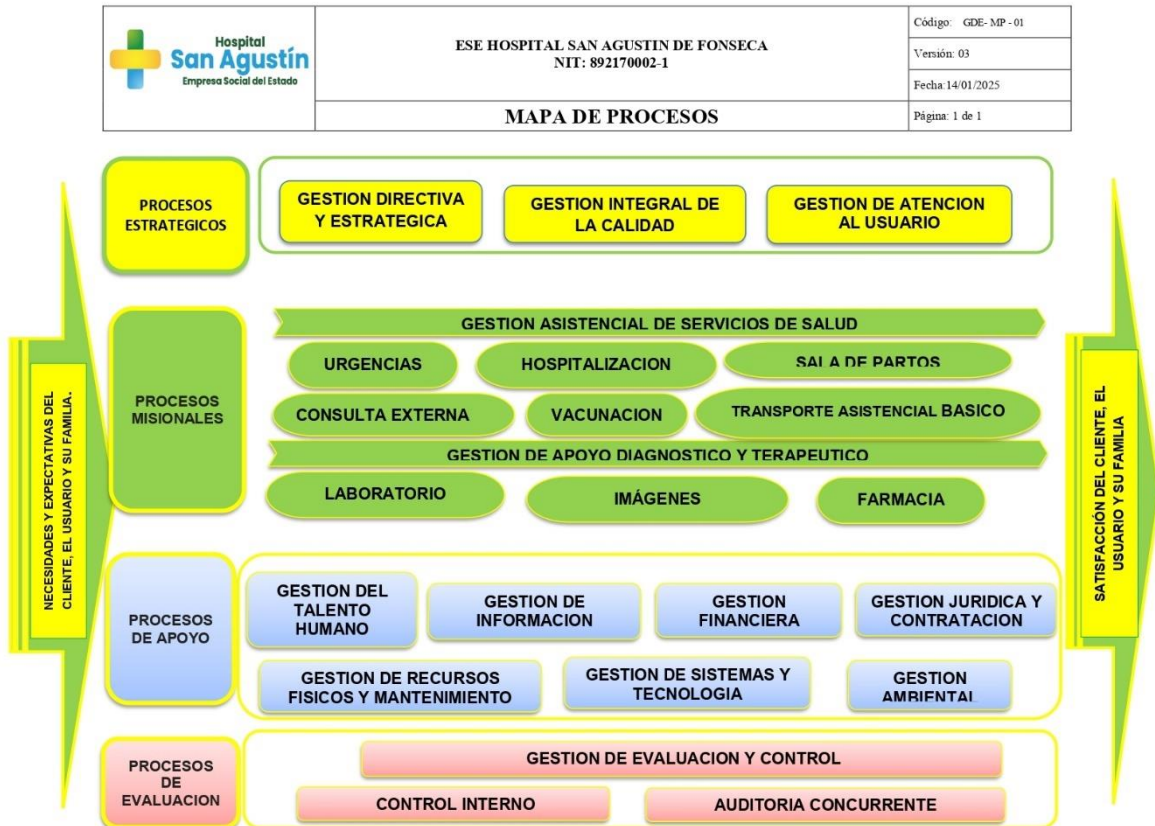
Para el año 2028, la ESE Hospital San Agustín De Fonseca será reconocida como un modelo de excelencia en la prestación de servicios de salud humanizados e inclusivos en el departamento de la guajira. Seremos líderes en la implementación de prácticas innovadoras de atención intercultural, contribuyendo al desarrollo de una sociedad más equitativa y saludable, con un enfoque centrado en el usuario y la comunidad.

4. VALORES CORPORATIVOS

- **Honestidad:** Actuar con integridad y veracidad en todas las acciones, promoviendo la confianza entre los usuarios, colaboradores y la comunidad.
- **Compromiso:** Asumir con responsabilidad y dedicación el cumplimiento de nuestra misión, enfocándonos en el bienestar de los pacientes y la mejora continua.
- **Justicia:** Garantizar el respeto a los derechos de los usuarios, promoviendo la igualdad en el acceso y trato en los servicios de salud.
- **Respeto:** Valorar y reconocer la dignidad de cada persona, fomentando un ambiente de armonía y colaboración

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-MOA- 01
		Version: 05
	MODELO DE ATENCION	Fecha: 14/01/2025
		Pagina: 4 de 1

5. MAPA DE PROCESO



6. POLÍTICAS

6.1. POLÍTICA DE CALIDAD

La ESE Hospital San Agustín de Fonseca se compromete a orientar su gestión a la obtención de beneficios y resultados de calidad para la comunidad, por lo cual nos obliga a implementar al sistema obligatorio de garantía de calidad establecida por el Ministerio de la protección social.

La entidad se compromete con la satisfacción del usuario, ofreciendo servicios de salud eficientes y oportunos, contamos con recursos humanos amables e idóneo,

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-MOA- 01
		Version: 05
	MODELO DE ATENCION	Fecha: 14/01/2025
		Pagina: 5 de 1

comprometido con la mejora de nuestros procesos, la calidad del servicio y la normatividad legal vigente.

6.2. POLÍTICA SEGURIDAD DEL PACIENTE

La ESE Hospital San Agustín de Fonseca propende por la atención de las necesidades de salud de sus pacientes, de manera segura y preferencial hacia los más vulnerables.

La alta Dirección, conscientes de los riesgos asociados a la atención en salud a que están expuestos los pacientes y que su seguridad reviste igual importancia de las actividades en salud, se compromete con la gestión permanente de seguridad de los pacientes durante todo el proceso de atención en salud y establece objetivos que nos permitan satisfacer las necesidades de los usuarios.

Esta política es la base para la implantación segura de los procesos de atención y del Programa de seguridad de pacientes y proporciona la base para establecer los objetivos y metas.

6.3. POLÍTICA DE MEDIO AMBIENTE

La ESE Hospital San Agustín de Fonseca, dentro de su política de medio ambiente se compromete a buscar la protección del medio ambiente, a preservar los recursos renovables y a dar cumplimiento a la normatividad ambiental vigente, de acuerdo con las siguientes directrices:

Desarrollo un plan ambiental, que comprenda mecanismos de educación y promoción, uso de tecnologías limpias y manejo de residuos hospitalarios, con el fin de prevenir la contaminación.

Se aplicó las normas de bioseguridad para la atención de los usuarios y del personal de la ESE, en el desarrollando de sus actividades en salud y riesgos profesionales.

El interés por parte de la entidad prestadora de salud de involucrar la dimensión ambiental, por ser un gran generador de residuos peligroso en el municipio conlleva a plantear estrategias de reducción y aprovechamiento y de esta forma minimizar

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-MOA- 01
		Version: 05
	MODELO DE ATENCION	Fecha: 14/01/2025
		Pagina: 6 de 1

los riesgos de exposición de la comunidad y la disminución de contaminantes al ambiente a causa de la incineración como método de disposición final establecidos para estos residuos.

La ESE cuenta con un instrumento de planeación denominado PGIRHASA. Este plan requiere la inclusión de parámetros de medición de residuos para determinar el método de aprovechamiento y disposición final, igualmente la conformación del comité sanitario y ambiental.

6.4. POLÍTICA DE SALUD OCUPACIONAL

La ESE Hospital San Agustín de Fonseca busca ser la más competitiva en la prestación de servicios de salud, por lo cual estamos comprometidos en propiciar el mejoramiento de las condiciones de trabajo, salud y seguridad de todos los niveles de nuestra organización; trabajadores, contratistas y partes interesadas. Mediante el desarrollo del sistema de seguridad y salud en el trabajo. Mediante la prevención los riesgos de SST y la mejora continua del SG-SST en la empresa evaluará la naturaleza de los peligros, los riesgos de SST y el tamaño de la organización la institución protección de la seguridad y salud de todos los trabajadores, que nos permitan cumplimiento de la normatividad vigente aplicable en materia de SST, estándares mínimos de Calidad y demás requisitos voluntarios que en materia de SST haya suscrito.

6.5. POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

“Para la ESE. Hospital San Agustín de Fonseca es prioridad el trabajo y desarrollo de estrategias bajo la premisa de atención a personas como parte fundamental en el proceso de Atención Humanizada, por ello se compromete y promueve el trato respetuoso, digno, la vocación y actitud de servicio y sentido de trabajo; enmarcado bajo una comunicación e información asertiva.”

7. OBJETIVOS

- **Fortalecer la humanización de los servicios de salud:**

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-MOA- 01
		Version: 05
	MODELO DE ATENCION	Fecha: 14/01/2025
		Pagina: 7 de 1

- Implementar protocolos de atención centrados en el respeto por los derechos de los usuarios y la comunicación efectiva.
- Capacitar al personal en prácticas de empatía y trato digno.
- **Promover la igualdad y el acceso equitativo:**
 - Diseñar programas que reduzcan las barreras económicas, geográficas y culturales para acceder a los servicios de salud.
 - Garantizar la cobertura y la calidad de los servicios en zonas rurales y dispersas.
- **Impulsar la interculturalidad en la atención médica:**
 - Integrar saberes tradicionales y prácticas culturales locales en los servicios de salud.
 - Establecer un diálogo activo con líderes comunitarios y grupos étnicos para adaptar los servicios a las necesidades culturales.
- **Optimizar los recursos tecnológicos y humanos:**
 - Modernizar la infraestructura y los equipos médicos para ofrecer servicios de calidad.
 - Desarrollar programas de formación continua para el personal.
- **Garantizar la sostenibilidad financiera y administrativa:**
 - Implementar estrategias eficientes de gestión de recursos.
 - Fomentar alianzas con instituciones públicas y privadas para garantizar la viabilidad a largo plazo.
- **Fomentar la participación activa de los usuarios:**
 - Crear espacios de consulta y retroalimentación con los usuarios para mejorar la calidad de los servicios.
 - Promover campañas de educación en salud que fortalezcan la prevención y el autocuidado.

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-MOA- 01
		Version: 05
	MODELO DE ATENCION	Fecha: 14/01/2025
		Pagina: 8 de 1

- **Promover la investigación e innovación en salud:**

- Establecer proyectos de investigación orientados a resolver los principales problemas de salud de la región.
- Participar en redes de colaboración científica y académica

8. DESARROLLO DEL MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD

ESE. Hospital San Agustín de Fonseca ha diseñado un Modelo de Atención en Salud acorde con su capacidad de infraestructura física, dotación, recurso humano, tecnológico y suficiencia económica. por tanto, Establece un modelo organizacional de atención en salud de baja y mediana complejidad, que garantiza la integralidad de atención del paciente, en el marco del proceso de sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud, definiendo puntos de control en el desarrollo del modelo de atención que permita establecer acciones de mejoramiento continuo institucional.

El objetivo del modelo es hacer coincidir y coordinar la oferta de servicios con las necesidades de atención del paciente, que permita planificar el alta, el seguimiento, obtener mejores resultados en la atención al paciente y un uso más eficiente de los recursos disponibles, facilitando la interacción entre la normatividad que reglamenta la operación de los regímenes (pobre no asegurados, régimen subsidiado, régimen contributivo), el usuario y la institución.

El modelo de atención en salud del hospital tiene como referencia el Sistema General de Seguridad Social en Salud y la normatividad que reglamenta.

- Sistema de referencia y contra referencia interno y externo
- Deberes y derechos de los usuarios
- Condición social y ubicación geográfica de la población del área de influencia
- Seguridad del usuario

La orientación general del modelo de atención considera los siguientes aspectos:

- atención interdisciplinaria.
- identificación de necesidades y expectativas del usuario y su familia.
- humanización del servicio.

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-MOA- 01
		Version: 05
		Fecha: 14/01/2025
	MODELO DE ATENCION	Pagina: 9 de 1

- atención segura y confidencial.
- Promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

8.1. ENFOQUE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA ESE

El Hospital San Agustín de Fonseca ha dirigido sus esfuerzos a establecer una estrategia que nos permita hacer un enfoque diferencial en las condiciones de desigualdad que sustentan las necesidades de intervenciones que disminuyan las condiciones de discriminación y modifiquen las circunstancias de vulneración. Basándose en un principio de equidad, busca lograr la disminución de las brechas a partir del reconocimiento de la diversidad cultural y la posible desventaja.

La autoevaluación es la principal estrategia implementada para valorar y analizar el desempeño institucional respecto a la calidad de la prestación de atención humanizada en salud enfocando todo nuestro esfuerzos en priorizar la atención en mujeres gestantes, recién nacidos, niños y niñas menores de diez años, debemos aclarar que dentro de esta priorización se encuentra incluida la diversidad cultural de la región que cumple un papel determinante en el cumplir de los objetivos establecidos por la institución y que hoy es además un factor que juega un papel importante en la situación actual del departamento. Con el fin de reconocer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que favorecen la identificación y definición de aspectos, objetos de monitoreo que afectan la atención brindada, de esta manera, se orientarán los planes de mejoramiento. Ayudando a identificar la accesibilidad, Oportunidad, Seguridad, Pertinencia, Continuidad de los servicios ofrecidos en el ESE.

La ESE ha encaminado su accionar teniendo en cuenta el acompañamiento realizado por entidades de control como el ministerio de salud y la protección social, los cuales tiene como directrices eliminar las brechas de inequidad en el acceso a los servicios de salud. Evidencia las condiciones de desigualdad que afecta a la población mundial y sobre todo a las mujeres y recién nacidos. La mortalidad materna es un indicador altamente sensible para evaluar el desempeño de los sistemas de salud ya que cuestiona el desarrollo de sus funciones y la posibilidad de alcanzar los objetivos de capacidad de respuesta, equidad.

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-MOA- 01
		Version: 05
		Fecha: 14/01/2025
	MODELO DE ATENCION	Pagina: 10 de 1

Es por ello que el Hospital San Agustín de Fonseca adopta el programa de atención segura e integral de los evento obstétrico definiendo un paquete de atención integral al evento obstétrico materno perinatal, para la atención segura a la mujer durante el embarazo, el parto, el recién nacido y el puerperio y la detección precoz de las complicaciones asociadas para realizar la derivación al nivel de complejidad requerido cuando esta sea necesaria, Todo esto se ha venido fortaleciendo en el programa de prevención y promoción que lidera el hospital.

establece además procesos prioritarios en salud, las cuales representan aspectos fundamentales deseables para el logro de la salud y el bienestar de todo individuo, la seguridad alimentaria y nutricional define las acciones que buscan garantizar el derecho a la alimentación sana con equidad, en las diferentes etapas del ciclo de vida haciendo gran énfasis en la población infantil que en la actualidad es uno de los problemas de mayor impacto en la región y por el cual la ESE Hospital San Agustín de Fonseca tiene como meta brindar la mejor atención a la niñez del municipio de Fonseca y sus alrededores, fortaleciendo la búsqueda activa de este tipo de evento en las comunidades, con el grupo extramural del hospital.

Otro de los temas de interés para el Hospital San Agustín de Fonseca es trabajar en el trato humanizado y el respeto durante la atención brindada a toda la población incluyendo en esta parte LGTBI, esta población ha sido objeto de discriminación todavía en algunos sectores, particularmente en el de la salud para la atención a los transexuales principalmente. Hoy el tema de inclusión se va manejando poco a poco. La formación y educación del comportamiento adecuado por parte de los funcionarios de la salud, este tema genera controversia porque no saben tratarlas como hombre o mujeres. Las quejas más comunes que presentan en el tema de salud es que no hay un enfoque diferencial, no hay unos protocolos específicos que puedan atender a esta población.

Otros de los temas incluidos y de interés en la atención ESE son los casos de abusos sexuales que llegan al servicio de urgencia, la atención brindada por parte de los funcionarios de salud debe ser afectividad sin re victimizar al paciente que han sido víctimas de abuso, lo cual implica una visión retrospectiva que comporta dificultad en el control de las múltiples variables que inciden en las situaciones abusivas.

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-MOA- 01
		Version: 05 Fecha: 14/01/2025
	MODELO DE ATENCION	Pagina: 11 de 1

Todas estas situaciones de población especial con factores de vulnerabilidad son de gran importancia para el desarrollo del modelo de atención del Hospital Nuestra Señora de los Remedios.

Los abusos sexuales tienen consecuencias en el desarrollo psicológico, que pueden afectar la relación con los demás, la afectividad, sexualidad, autoimagen, alimentación, sueño, rendimiento escolar, Otro problema en la determinación de los efectos del abuso. Muchos estudios se realizan a partir de las experiencias de adultos que han sido víctimas de abuso en la infancia, lo cual implica una visión retrospectiva que comporta dificultad en el control de las múltiples variables que inciden en las situaciones abusivas. Coincide con la aparición de indicios que comportan sospecha de abuso o a partir de la revelación del menor. Implica contención de la situación de crisis a nivel individual y familiar, apoyo al menor para que pueda verbalizar lo ocurrido, evaluación de las posibilidades del entorno para garantizar la protección, no sólo física sino sobre todo psicológica, y evaluación de la situación clínica de la víctima.

8.2.INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN EN SALUD

No.	DESCRIPCIÓN	NUMERADOR	DENOMINADOR
P101	Proporción de gestantes con consulta de control prenatal de primera vez antes de las 12 semanas de gestación	Número de gestantes que ingresan al control prenatal antes de las 12 semanas de gestación	Total, de gestantes en control prenatal
P102	Expresa la proporción de gestantes que recibieron consulta de odontología durante su embarazo.	Número de gestantes con valoración por Odontología	Total, de gestantes
P103	proporción de parto por cesaría	Número de nacidos vivos por cesárea.	Total, de nacidos vivos.
P104	tasa de mortalidad perinatal	Número de muertes fetales con 22 semanas completas (154 días) de gestación o con 500 gramos o más de peso y los siete días completos después del nacimiento.	Número total de nacidos vivos más el número de muertes fetales con 22 semanas completas (154 días) de gestación o con 500 gramos o más de peso
P105	Relación Morbilidad Materna Extrema (MME) / Muerte Materna temprana (MM)	Número de casos de Morbilidad Materna Extrema MME	Número de casos de muerte materna (42 días)
P106	Proporción de recién nacidos con tamizaje para Hipotiroidismo	Número de nacidos vivos a quienes se realiza tamizaje de hipotiroidismo	Número total de nacidos vivos

 Hospital San Agustín Empresa Social del Estado	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-MOA- 01
		Version: 05 Fecha: 14/01/2025
	MODELO DE ATENCION	Pagina: 12 de 1

No.	DESCRIPCIÓN	NUMERADOR	DENOMINADOR
P107	Proporción de reingreso hospitalario por Infección Respiratoria Aguda (IRA) en menores de 5 años	Número de hospitalizaciones por IRA de menores de 5 años dentro de los 20 días después del primer egreso por la misma causa.	Número total de egresos de menores de 5 años con hospitalización por IRA
P108	Letalidad por Infección Respiratoria Aguda (IRA) en menores de 5 años	Número de muertes por IRA en menores de 5 años	Número total de menores de 5 años atendidos por diagnóstico de IRA
P109	Letalidad en menores de 5 años por Enfermedad Diarreica Aguda (EDA)	Número de muertes por EDA en menores de 5 años	Número total de menores de 5 años atendidos con diagnóstico de EDA.
P110	Proporción de gestantes con asesoría PreTest para prueba de Virus de la inmunodeficiencia Humana (VIH)	Número de gestantes a quienes se les realizó asesoría PreTest para prueba de VIH (ELISA)	Total, de gestantes
P111	Proporción de niños y niñas menores de 18 meses, hijos de madre viviendo con VIH, con diagnóstico de VIH.	Número de niños menores de 18 meses con diagnóstico de VIH/Sida hijos de madres con VIH/Sida	Número de menores de 18 meses hijos de madres con VIH/Sida
P112	Proporción de mujeres a las que se les realizó toma de serología en el momento del parto o aborto.	Número de mujeres a las que se les realizó toma de serología en el momento del parto o aborto	Número total de gestantes de los últimos 6 meses que a la fecha de corte están en embarazo reportadas
P113	Proporción de pacientes hospitalizados por Dengue Grave	Número de pacientes con diagnóstico de Dengue Grave que fueron hospitalizados	Total, de pacientes con diagnóstico de Dengue Grave en el periodo
P114	Proporción de personas con Hipertensión Arterial a quienes se les realiza medición de LDL en un periodo determinado.	Número de personas con Hipertensión Arterial a quienes se les realiza medición de LDL en el año	Número total de personas con Hipertensión Arterial reportados
P115	Proporción de personas con Diabetes a quienes se les realizó toma de hemoglobina glicosilada en el último semestre.	Número de personas con Diabetes Mellitus a quienes se les realizó la toma de hemoglobina glicosilada en el último semestre	Número total de personas con Diabetes Mellitus reportadas
P116	Proporción de personas con Diabetes Mellitus a quienes se les realiza medición de LDL	Personas con Diabetes Mellitus a quienes se les realiza medición de LDL en el año	Número total de personas con Diabetes Mellitus reportados
P117	Proporción de personas con Hipertensión arterial (HTA), estudiadas para Enfermedad Renal Crónica (ERC)	Número de personas con HTA quienes fueron estudiadas para ERC	Número total de personas HTA reportadas
P118	Proporción de personas con Diabetes Mellitus, estudiadas para Enfermedad Renal Crónica (ERC)	Número de personas con Diabetes Mellitus quienes fueron estudiadas para ERC	Número total de personas Diabetes Mellitus reportadas
P121	Proporción de mujeres entre los 50 y 69 años con toma de mamografía en los últimos 2 años	Número de mujeres de 50-69 años que cuentan con mamografía en los últimos 2 años	Total, de mujeres entre 50-69 años que fueron asignadas a la IPS
P123	Proporción de mujeres entre 25 y 69 años con toma de citología en el último año	Número de mujeres de entre 25 y 69 años que se ha tomado la citología en el periodo definido.	Total, de mujeres entre 25 y 69 años asignadas a la IPS.
P204	Proporción de endometritis pos parto vaginal	Número de endometritis pos parto vaginal	Total, de Nacidos vivos
P205	Proporción de endometritis pos cesárea	Número de endometritis pos cesárea	Total, de Nacidos vivos

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-MOA- 01
		Version: 05
	MODELO DE ATENCION	Fecha: 14/01/2025
		Pagina: 13 de 1

No.	DESCRIPCIÓN	NUMERADOR	DENOMINADOR
P206	Tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización	Número total de pacientes hospitalizados que sufren caídas en el periodo.	Sumatoria de días de estancia de los pacientes en los servicios de hospitalización en el periodo.
P207	Tasa de caída de pacientes en el servicio de urgencias	Número total de pacientes atendidos en urgencias que sufren caídas en el periodo.	Total, de personas atendidas en urgencias en el periodo
P208	Tasa de caída de pacientes en el servicio de consulta externa	Número total de pacientes atendidos en consulta externa que sufren caídas en el periodo.	Total, de personas atendidas en consulta externa
P209	Tasa de caída de pacientes en el servicio de Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	Numerador: Número total de pacientes atendidos en el servicio de Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica que sufren caídas	Total, de personas atendidas en el servicio de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica.
P210	Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización	Número de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización.	Total, de egresos de hospitalización.
P211	Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en urgencias	Número de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en urgencias	Total, de personas atendidas en urgencias
P212	Tasa de úlceras por presión	Número de pacientes que desarrollan úlceras por presión en la institución en el periodo	Sumatoria de días de estancia de los pacientes en los servicios de hospitalización
P213	Proporción de reingreso de pacientes al servicio de Urgencias en menos de 72 horas.	Número de pacientes que reingresan al servicio de urgencias en la misma institución antes de 72 horas con el mismo diagnóstico de egreso	Número total de pacientes atendidos en el servicio de urgencias, en el periodo
P301	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Medicina general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General
P302	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Odontología general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó	Número total de citas de Odontología General de primera vez asignadas
P308	Tiempo promedio de espera para la toma de Ecografía	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se realiza la toma de la Ecografía y la fecha en la que se solicita	Número total de Ecografías realizadas
P310	Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias	Sumatoria del número de minutos transcurridos a partir de que el paciente es clasificado como Triage 2 y el momento en el cual es atendido en consulta de Urgencias por médico.	Número total de pacientes clasificados como Triage 2, en un periodo determinado
P314	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS por 100	Número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que respondieron la pregunta
P315	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos por 100	Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?",	Número de usuarios que respondieron la pregunta

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-MOA- 01
		Version: 05
		Fecha: 14/01/2025
	MODELO DE ATENCION	Pagina: 14 de 1

8.3. COMPONENTE DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD

8.3.1. ESTRATEGIA

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

8.3.2. VERIFICACIÓN DE DERECHOS DEL PACIENTE

A cargo de personal de SIAU y/o facturación. Identifica la entidad responsable del pago de los servicios de salud que demanda el usuario y el derecho del mismo a ser cubierto por la Institución.

8.3.3. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Contamos con los siguientes servicios para una mejor relación con nuestros usuarios:

- Información y atención personalizada.
- Recepción, análisis y seguimiento de Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Implementación y promoción de estrategias de participación ciudadana
- Nuestros usuarios pueden acceder a la página web institucional a través de la dirección electrónica www.hospsanagustin.gov.co La página estará actualizada y brindará información a toda la comunidad sobre eventos relacionados con el sector salud, notas de Actualidad y servicios ofertados.
- Plan de mejoramientos continuo (Autoevaluación)

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-MOA- 01
		Version: 05
	MODELO DE ATENCION	Fecha: 14/01/2025
		Pagina: 15 de 1

9. SERVICIOS HABILITADOS EN REGISTRO ESPECIAL DE PRESTADORES

9.1. SEDE PRINCIPAL – GRUPO SERVICIOS OFERTADOS

Servicio	Distintivo
129 -HOSPITALIZACIÓN ADULTOS	DHSS0228588
130 -HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA	DHSS0228589
312 -ENFERMERÍA	DHSS0228590
320 -GINECOBSTERICIA	DHSS0228591
328 -MEDICINA GENERAL	DHSS0228593
333 -NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	DHSS0228594
334 -ODONTOLOGÍA GENERAL	DHSS0228595
344 -PSICOLOGÍA	DHSS0228597
420 -VACUNACIÓN	DHSS0228598
706 -LABORATORIO CLÍNICO	DHSS0228599
712 -TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO	DHSS0228600
714 -SERVICIO FARMACÉUTICO	DHSS0228601
717 -LABORATORIO CITOLOGÍAS CERVICO-UTERINAS	DHSS0228602
729 -TERAPIA RESPIRATORIA	DHSS0228603
739 -FISIOTERAPIA	DHSS0228604
744 -IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	DHSS0228606
749 -TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERINO Y GINECOLÓGICAS	DHSS0228607
1101-ATENCIÓN DEL PARTO	DHSS0228608
1102-URGENCIAS	DHSS0228609
1103-TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO	DHSS0228610

9.2. PUESTOS DE SALUD QUE HACEN PARTE DE LA ESE - SERVICIOS DECLARADOS

Departamento	Municipio	Código Prestador	Nombre Prestador	Código Sede Prestador	Sede	Nombre Sede Prestador	Zona
La Guajira	FONSECA	4427900373	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA	4427900373	01	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN AGUSTIN	URBANA
La Guajira	FONSECA	4427900373	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA	4427900373	02	PUESTO DE SALUD PRIMERO DE JULIO	URBANA
La Guajira	FONSECA	4427900373	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA	4427900373	03	PUESTO DE SALUD DE CONEJO	RURAL
La Guajira	FONSECA	4427900373	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA	4427900373	04	PUESTO DE SALUD EL HATICO	RURAL
La Guajira	FONSECA	4427900373	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA	4427900373	05	PUESTO DE SALUD DE MAYABANGLOMA	RURAL
La Guajira	FONSECA	4427900373	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA	4427900373	06	PUESTO DE SALUD SITIONUEVO	RURAL

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-MOA- 01
		Version: 05
	MODELO DE ATENCION	Fecha: 14/01/2025
		Pagina: 16 de 1

CAPACIDAD INSTALADA

Recurso	Cantidad
Camas de hospitalización	10
Camas de observación	11
Consultorios de consulta externa	11
Consultorios en el servicio de urgencias	3
Salas de quirófanos	0
Mesas de partos	1
Número de unidades de odontología	7

10. SERVICIOS HOSPITALARIOS

10.1. URGENCIAS

Contamos con un servicio las 24 horas, con médicos generales, técnicos, auxiliares y personal de apoyo, altamente capacitados en la atención de Urgencias, apoyados en una infraestructura adecuada, la cual nos permite dar respuesta a las necesidades de la población en los niveles de baja y mediana complejidad. Se garantiza el acceso de los pacientes con urgencias vitales, independientes del sistema de afiliación a que pertenezca. Una vez lograda la estabilización se definirá la continuidad de la atención, teniendo en cuenta que prima la vida del paciente. Además, contamos con los siguientes servicios:

- Consultas y procedimientos de urgencias
- Suturas, curaciones y laboratorios de urgencias
- Observación y hospitalización de pacientes
- Estudios radiológicos

10.2. TRIAGE

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-MOA- 01
		Version: 05
		Fecha: 14/01/2025
	MODELO DE ATENCION	Pagina: 17 de 1

Con el fin de dar prioridad en la atención de los pacientes en un servicio de urgencias, la Resolución 5596 de 2015 hace una clasificación del “Triage” en categorías organizadas de mayor a menor.

Triage 1: 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.

Los tiempos de atención no aplican en situaciones de emergencia o desastre de múltiples víctimas, el “Triage” se debe realizar por auxiliares de enfermería o tecnólogos en atención pre hospitalario con supervisión médica.

10.3. AYUDAS DIAGNÓSTICAS

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-MOA- 01
		Version: 05
	MODELO DE ATENCION	Fecha: 14/01/2025
		Pagina: 18 de 1

La ESE Hospital San Agustín, cuenta con este servicio en:

- Electrocardiogramas
- Rayos x
- Laboratorio 24 horas
- Citologías

10.4. SERVICIO DE IMAGENOLOGIA

El servicio de Imagenología, que nos permiten cubrir las necesidades actuales del nivel de atención brindado por el hospital. El servicio Radiológico se presta las 24 horas y se realiza la cobertura de cuerpo a las necesidades, con los siguientes servicios:

- Radiología de Tórax
- Radiología de abdomen
- Radiología de cuello – vías respiratorias
- Radiología de clavícula
- Radiología de escapula
- Radiología de hombro
- Radiología de dedos
- Radiología de manos
- Radiología de muñeca
- Radiología de tobillo
- Radiología de pies
- Radiología de rodilla
- Radiología de calcáneo
- Radiología de dedos de los pies
- Radiología de cadera
- Radiología de huesos largos
- Exploración del esqueleto por posible traumatismo
- Exploración de articulaciones por artritis reumatoide
- Radiología de líneas por ingestión de plomo
- Pacientes con escoliosis

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-MOA- 01 Version: 05 Fecha: 14/01/2025
	MODELO DE ATENCION	Pagina: 19 de 1

- Radiología de columna cervical
- Radiología de columna torácica
- Radiología de columna lumbar
- Radiología de sacro y cóccix
- Radiología de costillas
- Radiología de cráneo
- Radiología de senos paranasales
- Radiología de huesos paranasales
- Radiología de huesos faciales
- Radiología de mandíbulas
- Radiología de mastoides
- Radiología de huesos nasales
- Radiología de orbitas
- Radiología de huesos temporales y peñasco
- Radiología de articulaciones temporo mandibulares

10.5. TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO

Transporte asistencial básico: Este es un servicio de ambulancias asistenciales, destinadas al transporte de pacientes cuyo estado no presenta ningún riesgo actual o eventual y que no necesitan durante el trayecto ningún procedimiento asistencial especial. La ESE cuenta con 3 ambulancias modernas para el traslado de los pacientes.

11. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

11.1. SERVICIOS INTRAMURALES

- Control prenatal: Comprende la atención integral a la mujer gestante.
- Crecimiento y Desarrollo: Atención integral de niños de 0 a 9 años.
- Planificación Familiar: Es la atención integral a la pareja en edad fértil.
- Higiene Oral: La promoción y prevención tienen como finalidad en principio, difundir entre la comunidad la importancia de utilizar los servicios odontológicos y evitar con ellos los efectos directos y colaterales de las enfermedades orales.

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-MOA- 01
		Version: 05
		Fecha: 14/01/2025
	MODELO DE ATENCION	Pagina: 20 de 1

- Agudeza Visual: La Detección temprana de las alteraciones del sistema visual, da cuenta del conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones orientadas a detectar precozmente la existencia de alteraciones visuales, susceptibles de intervención, a través de la toma del examen ocular pediátrico de tamizaje para el grupo de los pacientes en el grupo neonatal hasta la edad preescolar. En este programa se realiza la medición de la agudeza visual en los pacientes de las siguientes edades 4,11, 16 y 45 años.
- Detención de las Alteraciones del Joven: identificar en forma oportuna y efectiva la enfermedad, facilitar su diagnóstico y tratamiento oportuno e integral, disminuyendo el tiempo de las incapacidades, reduciendo las secuelas y previniendo la muerte a través de acciones de educación en salud, promoción y prevención, enfocadas al desarrollo del potencial humano y la solución integral de problemas específicos, a los jóvenes entre 10 y 29 años de edad.
- Detención de las Alteraciones del Adulto: La atención del adulto mayor de 45 años, se define como un conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones, mediante los cuales se logra la detección temprana y el diagnóstico oportuno de una o algunas de las patologías crónicas propias de este grupo poblacional, con el fin de ofrecer alternativas para el control de los factores de riesgo, el tratamiento o la rehabilitación.

11.2. ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN EXTRAMURAL

Los grupos extramurales que la institución ha establecido, desarrollan y promueven encuentro interdisciplinario entre profesionales y agentes comunitarios permitiendo establecer logros en una salud biopsicosocial de las comunidades de alto riesgo.

La ESE cuenta con una unidad Móvil moderna con consultorio de odontología y medicina general, dotados para la prestación de los servicios.

El equipo está constituido por médico, enfermera, auxiliares de enfermería, psicólogo, trabajador social, enfermera, nutricionista, vacunadores, promotor de saneamiento, consejero de lactancia y agentes comunitarios residentes en cada comunidad.

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-MOA- 01
		Version: 05
	MODELO DE ATENCION	Fecha: 14/01/2025
		Pagina: 21 de 1

El equipo extramural, inicia su trabajo con grupos vulnerables a partir de la identificación del perfil epidemiológico, determinando la zona a trabajar, las familias a cubrir y las acciones a realizar. En su constitución se propone como una forma de fortalecer y dar continuidad al trabajo realizado en el Hospital San Agustín de Fonseca, partiendo del conocimiento de las intervenciones que ya se han realizado, de los logros obtenidos y de las dificultades encontradas, buscando optimizar y consolidar el trabajo de atención primaria en las zonas de mayor riesgo, basándose en los significativos beneficios sociales y sanitarios informados por la extensión del trabajo hacia y con la comunidad. Su trabajo focaliza población de mayor vulnerabilidad como las mujeres, los niños, los escolares, los adolescentes, los ancianos, orientando las acciones desde el contexto familiar y comunitario.

El trabajo extramural parte del conocimiento de la comunidad, su cultura, realizando al mismo tiempo estrategias de tipo comunitario como jornadas de salud, brigadas de saneamiento ambiental y visitas domiciliarias para la educación casa-casa, jornadas de vacunación, aprovechando los espacios de la comunidad como polideportivos, iglesias entre otros.

El Hospital San Agustín de Fonseca brinda acceso a toda la población que requiera servicios especializados en salud, como ordenan las normas vigentes; sólo basta reunir los requisitos exigidos por la ley para cada uno de los grupos de población, bien sean Población pobre no asegurada, desplazados, sisbenizados, subsidiados, contributivos o pertenecientes a otros regímenes.

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-MOA- 01
		Version: 05
		Fecha: 14/01/2025
	MODELO DE ATENCION	Pagina: 22 de 1

12. BIBLIOGRAFÍA

Ministerio de la Protección Social. (2008). *Lineamientos para la Implementación de la Política de Seguridad del Paciente*. Bogotá D.C.: Buenos y Creativos.

Ministerio de Salud y Protección Social. (28 de Mayo de 2014). Resolución 2003 de 2014. *Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud*. Bogotá, Distrito Capital, Colombia: Imprenta Nacional.

Ministerio de Salud y Protección Social. (01 de 06 de 2015). *Política de Seguridad del Paciente*. Recuperado el 22 de 06 de 2016, de <https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/Seguridad-del-Paciente.aspx>

ELABORACIÓN INICIAL

CONTROL	FECHA	NOMBRES Y APELLIDO	CARGO
REALIZÓ	02-03-2018	Verenise Santiago	Auditor de Calidad
REVISÓ	02-03-2018	Yelitza Ayala Redondo	Gerente
APROBÓ	02-03-2018	Yelitza Ayala Redondo	Gerente

CONTROL DE MODIFICACIONES

Nombre documento	Código	Version	Fecha modificación	Modificación realizada	Responsable
MODELO DE ATENCIÓN	GCAL-MA-001	01	02-03-2018	Todo el documento	Verenise Santiago
MODELO DE ATENCIÓN	GCAL-MA-001	02	01-09-2020	Actualización del modelo, nuevo mapa de procesos,	Verenise Santiago
MODELO DE ATENCIÓN	GCAL-MA-001	03	10-01-2022	Actualización de los servicios con 3100	Abner Lobo
MODELO DE ATENCIÓN	GCAL-MA-001	04	10-05-2024	Actualización Representante Legal	Erika Egea
MODELO DE ATENCION	GIC-MOA- 01	05	15-02-2025	Actualización de plataforma estratégica, plantilla de documento y mapa de procesos	Erika Egea