

 NIT 892399994-5	MODELO DE ATENCIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD		Código: DIN-PE-M-001
	Gestión Integral de la Calidad		Versión: 02
			Fecha Emisión: 15-08-2025

1. OBJETIVO

El *Modelo de Atención para la Prestación de Servicios de Salud* de la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ, tiene como objetivo principal, definir la secuencia de la prestación integral de los servicios de salud, atendiendo a un enfoque sistemático diferencial, coherente con las Políticas Institucionales, el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad y la preservación del bienestar físico y psicosocial de los usuarios del sistema.

2. ALCANCE

El *Modelo de Atención para la Prestación de Servicios de Salud* de la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ, aplica a todos los servicios y define el alcance, desde el proceso de ingreso del usuario, hasta el cierre del Ciclo de Atención y el seguimiento que permita generar datos clínicos para la evaluación del servicio, independientemente de la modalidad de atención.

3. GLOSARIO

Accesibilidad. Es el grado en que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas independientemente de las posibles limitaciones funcionales que puedan tener.

Adulto Mayor. Hace referencia a una persona con una edad de 60 años o más.

Atención. Comunicación de doble vía de los colaboradores de la Entidad con las personas naturales o jurídicas que acuden a la IPS a través de los canales físicos o virtuales, no solo para ejercer su derecho fundamental para ser escuchados, obtener información, acceder al Portafolio de Servicios Institucional o recibir un servicio.

Atención Incluyente. Es la atención brindada por cualquier dependencia a las personas que sean objeto especial de protección constitucional, como lo son, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, personas con discapacidad, población LGBTI y grupos étnicos.

Atención Integral. Prestación continua, coordinada y centrada en el paciente a lo largo del tiempo en los diferentes niveles de complejidad.

Atención Preferencial y Diferencial. Derecho a recibir un trato especial en la atención en salud, en cualquier área, de las personas y o grupos poblacionales, como los niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, personas con discapacidad, población LGBTIQ y grupos étnicos.

Canales de Comunicación para la Atención. Son los medios de transmisión de las comunicaciones escritas y verbales, dispuestos por la institución para que los usuarios

 NIT 892399994-5	MODELO DE ATENCIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD		Código: DIN-PE-M-001
	Gestión Integral de la Calidad		Versión: 02
			Fecha Emisión: 15-08-2025

presenten las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones e incluso sugerencias de mejora, de conformidad con la normatividad vigente.

Canal Presencial. Oficinas o puntos de atención, dentro integrados de servicios y demás espacios destinados por la Entidad, para la atención a los usuarios.

Canal Telefónico. Medio que permite la interacción en tiempo real entre el colaborador del servicio y el usuario, por medio de las redes de telefonía fija o móvil. A través de este canal se puede orientar o asistir al usuario. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de la Entidad, conmutadores, centros de llamadas.

Canal Virtual. Medio que permite la interacción diferida a través de la página web, redes sociales, chats, etc., donde los usuarios pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, relacionada con los servicios.

Capacidad Instalada. Recursos humanos, tecnológicos y físicos disponibles para la prestación de los servicios.

Enfoque Diferencial. Involucra a todos los actores en salud, sociales y humanísticos, con el fin de dar respuesta a la necesidad en salud física, y mental, a los usuarios con diferencias etno culturales propias de esta región

Grupos de Interés. Corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa la entidad, que pueden ser agrupados según sus atributos o variables similares.

Grupos Étnicos. Poblaciones con características culturales propias tales como costumbres y tradiciones que se distinguen del resto de la sociedad manteniendo su identidad.

Interdisciplinariedad. Se refiere al trabajo conjunto de diferentes disciplinas en el proceso de atención.

Modelo Asistencial. Es la forma como se organizan y combinan los recursos con el propósito de cumplir las políticas y objetivos de una Institución.

Modelo de Atención para la Prestación de Servicios de Salud Integral. Es la forma como se organizan y combinan los recursos con el propósito de cumplir las políticas y objetivos de una Institución.

Mujer Gestante. Mujer en estado de embarazo.

Niños, Niñas y Adolescentes. Niño o niña entre los 0 y 12 años y adolescente entre los 12 y 18 años.

Personas en Situación de Discapacidad. Es la condición de salud física, psíquica, intelectual, sensorial u otras, al interactuar con diversas barreras contextuales, actitudinales y ambientales, presentan restricciones en su participación plena y activa en la sociedad.

Población LGBTIQ+. Categoría y política que comprende distintas orientaciones sexuales e identidades de género diversas, así como diferentes estados de intersexualidad y el acrónimo incluye Lesbianas, Gays, Bisexual, Transexual e Intersexual.

 NIT 892399994-5	MODELO DE ATENCIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD		Código: DIN-PE-M-001
	Gestión Integral de la Calidad		Versión: 02
			Fecha Emisión: 15-08-2025

Red de Servicios. Conjunto articulado de instituciones que garantizan la atención con oportunidad y resolutiveidad al usuario.

Red Integrada de Servicios de Salud -RISS-. Conjunto de servicios de salud articulados entre sí para garantizar la continuidad y calidad.

Resolutiveidad. Capacidad institucional para resolver los problemas de salud de los usuarios, acorde a su consulta.

Víctima. Persona que individual o colectivamente haya sufrido un daño por hechos ocurridos como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario.

4. RESPONSABLES

CARGO	RESPONSABILIDAD
<u>Representante de la Dirección</u>	- Garantizar la asignación de recursos necesarios para dar cumplimiento a los planteamientos del presente documento - Liderar la implementación del <i>Modelo de Atención para la Prestación de Servicios de Salud</i> de la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ y supervisar su cumplimiento.
<u>Subgerencia Asistencial</u>	- Coordinar los procesos clínico asistenciales e integrar los equipos de salud - Liderar la implementación y ajustes de las Rutas de Atención específicas - Liderar la supervisión de la implementación del Modelo en las áreas asistenciales
<u>Profesional de Calidad</u>	- Realizar los planteamientos para la organización del <i>Modelo de Atención para la Prestación de Servicios de Salud</i> de la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ - Garantizar la socialización del Modelo de Atención - Establecer herramientas que permitan seguimiento, verificación de cumplimiento y proponer acciones de mejora
<u>Todo el personal de la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ</u>	- Dar cumplimiento a los planteamientos del <i>Modelo de Atención para la Prestación de Servicios de Salud</i> Institucional de la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ, de acuerdo a su perfil - Plantear acciones de mejora en la prestación de los servicios de salud, acorde con la experiencia de atención de cada área

 NIT 892399994-5	MODELO DE ATENCIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD		Código: DIN-PE-M-001
	Gestión Integral de la Calidad		Versión: 02
			Fecha Emisión: 15-08-2025

5. DESCRIPCIÓN GENERAL

5.1. GENERALIDADES

De acuerdo con la inscripción de los servicios en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud -REPS- del Ministerio de Salud y Protección Social, y considerando la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ como Centro de Referencia de oferta servicios, categorizados en los siguientes grupos:

-  Internación
-  Quirúrgico
-  Consulta Externa
-  Urgencias
-  Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica
-  Banco de Sangre y Servicio Transfusional

La prestación de los servicios intramurales se da en la Calle 16C N° 17 - 141, barrio Santana, del Municipio de Valledupar, Departamento del Cesar

5.2. PRINCIPIOS RECTORES DEL *MODELO DE ATENCIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD* - HRPL

El planteamiento del Direccionamiento Estratégico de la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ, establece un compromiso institucional, que determina, por sí mismo, el enfoque del *Modelo de Atención para la Prestación de Servicios de Salud para la Prestación de Servicios*, a través de los siguientes Principios:

1. **Humanización**. Manifestado por los colaboradores de la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ, a través de todas sus acciones, en el respecto a la dignidad humana, con un trato con calidez, respeto, amabilidad, equidad y la preocupación permanente por mejorar la calidad de vida y el desarrollo individual y social de nuestros usuarios.
2. **Responsabilidad**. Implica la obligación de la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ, de actuar con integridad, transparencia y un gran interés por el usuario como ser biopsicosocial. Como colaborador, cumplir con sus obligaciones, asumir las consecuencias de las decisiones y actuar con ética y moral en todas las situaciones.
3. **Pluridiversidad**. Entendida como la existencia y coexistencia de una amplia gama de diferencias en una sociedad, incluyendo las culturales, étnicas, lingüísticas, religiosas, de género, de orientación sexual, de capacidad, de origen social, y que la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ, estimula y promueve a través de la interacción y el respeto con sus usuarios y el entendimiento de las diferencias como la posibilidad de crecer, valorar y contribuir a la comunidad institucional.
4. **Lealtad**. Fidelidad, dedicación y compromiso hacia la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ, actuando con transparencia en la gestión y garantizando el

 NIT 892399994-5	MODELO DE ATENCIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD		Código: DIN-PE-M-001
	Gestión Integral de la Calidad		Versión: 02
			Fecha Emisión: 15-08-2025

cumplimiento de sus objetivos con conciencia de servicio al centro institucional de atención, el usuario, su entorno y la comunidad.

No obstante, los planteamientos específicos, relativos al *Modelo de Atención*, la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ, desarrolla e implementa acciones permanentes, ejecutadas como procesos transversales, complementarios entre sí, que contribuyen a prevenir y mitigar los riesgos inherentes a la prestación de los servicios, logrando una sinergia con la atención segura, a través del compromiso institucional, a través de:

-  Programa de Seguridad del Paciente
-  Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
-  Sistema de Gestión Ambiental
-  Gestión de Tecnología y Sistemas de Información
-  Control Interno

5.3. COMPONENTES DEL MODELO DE ATENCIÓN

El *Modelo de Atención para la Prestación de Servicios de Salud* de la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ, está basado en el enfoque biopsicosocial, con atención centrada en el paciente y su familia, articulado con la política de Atención Integral en Salud (PAIS) y los lineamientos de la Ruta Integral de Atención en Salud (RIAS) y contempla intervenciones en promoción de la salud, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos, según las condiciones particulares de salud y el nivel requerido.

5.3.1. ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DE LA SALUD

En el sistema, la promoción de la salud, es fundamental en el planeamiento de estrategias de educación en salud, vacunación y tamizajes que aportan, aun en mediana complejidad, acciones tendientes a la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, desde la complejidad de la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ.

Así mismo, en el planteamiento del Gobierno Nacional de la estrategia de salud APS, a través de los Equipos Básicos de Salud, se han establecido atenciones especializadas, en las cuales interviene la E.S.E., en las especialidades de Pediatría y Ginecología, en coherencia con los planteamientos en la atención del Binomio Madre Hijo, en busca de garantizar un entorno sano, orientar y coordinar a la población, para el mantenimiento de la salud, la prevención de la enfermedad y brindar el conocimiento sobre el uso oportuno y adecuado de los otros planes de atención.

5.3.2. RECUPERACIÓN DE LA SALUD

Las acciones de recuperación de la salud complementan el proceso de prestación de servicios resolutivos y hacen referencia a las intervenciones de asistencia en salud programadas o urgentes que se prestan en cualquiera de las unidades de atención, incluyendo la indicación y realización, según criterios de pertinencia clínica, de

 NIT 892399994-5	MODELO DE ATENCIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD		Código: DIN-PE-M-001
	Gestión Integral de la Calidad		Versión: 02
			Fecha Emisión: 15-08-2025

procedimientos diagnósticos y/o terapéuticos que orienten la prescripción terapéutica, requerida para resolver un problema de salud.

Hacen parte de estas acciones, las atenciones y procedimientos especializados programados, prioritarios y urgentes, apoyo diagnóstico y complementación terapéutica, servicio farmacéutico y traslado asistencial básico

Plan Obligatorio de Salud (POS) El POS es el conjunto de servicios de atención en salud y reconocimientos económicos al que tiene derecho, en caso de necesitarlos, todo afiliado al régimen contributivo o subsidiado, garantizado por la Empresa Promotora de Salud, en los términos definidos en las normas legales vigentes, a través de la red de prestación de servicios contratada.

La E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ, hace parte de la Red de Referencia del Departamento del Cesar, en la Mediana Complejidad de Atención.

Atención de Urgencias. Conforme al artículo 67 de la ley 715 de 2001, Acuerdo 008 de 2009 y demás normas, la urgencia es la alteración de la integralidad física, funcional y/o mental de una persona, por cualquier causa, con cualquier grado de severidad que comprometen su vida o funcionalidad y que requieren acciones oportunas de los servicios de salud a fin de conservar la vida y prevenir consecuencias críticas permanentes o futuras.

La atención inicial de urgencias debe ser prestada en forma obligatoria por todas las entidades públicas y privadas que presten servicios de salud a todas las personas; forma parte del POS del régimen contributivo y subsidiado y además está contemplado en casos especiales como:

-  Atención de Accidentes de Trabajo y Enfermedad Profesional (ATEP) Comprende los servicios de atención en salud para eventos derivados de accidentes de trabajo y enfermedad profesional; serán garantizados por la EPS a la que está afiliado el trabajador, la que repetirá contra la Entidad Administradora de Riesgos Profesionales.
-  Atención de Accidentes de Tránsito y Eventos Catastróficos Incluye los servicios de salud que sean requeridos como consecuencia de accidentes de tránsito, catástrofes naturales o acciones terroristas.

Los establecimientos hospitalarios o clínicos y las entidades de seguridad y previsión social de los subsectores oficial y privado del sector salud están obligados a prestar la atención médica, quirúrgica, farmacéutica u hospitalaria por daños corporales causados a las personas en accidentes de tránsito.

5.3.3. PROGRAMAS ESPECIALES

5.3.3.1. Programa de Instituciones Amigas de la Mujer y la Infancia Integral -IAMII-

Con el objetivo de buscar el mejoramiento en la atención, la humanización del servicio en favor de la salud y nutrición materna e infantil, con enfoque de derechos que garantice la calidad, calidez e integralidad de los servicios y programas, la continuidad de la atención y la óptima calidad de la misma, la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ, hace parte de IAMII.

 NIT 892399994-5	MODELO DE ATENCIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD		Código: DIN-PE-M-001
	Gestión Integral de la Calidad		Versión: 02
			Fecha Emisión: 15-08-2025

La HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN DE LA MUJER, EL NIÑO, LA NIÑA, LA FAMILIA Y LA PAREJA es un objetivo gerencial que busca garantizar los derechos del usuario, atender con oportunidad, calidad y calidez a la mujer, el niño, la niña, la pareja y la familia durante la gestación, el parto, el puerperio, la crianza y la lactancia, articular planes, programas y acciones de promoción, prevención y atención de los eventos de vida de la mujer, el hombre, los niños y las niñas.

5.3.3.2. Programa Madre Canguro

El PPA-PT-066 - *Programa Madre Canguro* es el conjunto de actividades organizadas destinadas a realizar una intervención específica madre canguro, con un equipo de personal de atención en salud debidamente entrenado y organizado, dentro de la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ.

Inicialmente se realiza la Adaptación Canguro Hospitalaria, entendido como el proceso de ajuste físico, emocional y social de la madre y del niño prematuro y/o de bajo peso al nacer (menos de 2500 gr y menos de 37 semanas de edad gestacional), a la metodología del Programa Canguro, a través de un proceso diario intencional de educación, entrenamiento y apoyo a la madre, realizado por la enfermera del Programa Madre Canguro. Adicionalmente, la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ cuenta con Unidad de Recién Nacidos, “amigable”, es decir, la madre, padre o cuidador pueden permanecer en condiciones confortables, incluso las veinticuatro (24) horas del día.

5.3.3.2. Programa Banco de Leche Humana

Como complemento a la Bandera en la Protección del Binomio Madre – Hijo en la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ, se provee de Leche Humana, a través del Banco, que, a su vez, se alimenta de las madres que realizan el aporte en un ambiente de intimidad, cómodo, y acogedor minimizando las distracciones y siguiendo un ritual pre extracción, y dando continuidad con la selección, clasificación, acondicionamiento, pasteurización, almacenamiento, control microbiológico y distribución.

5.3.3.2. Programa Parto Humanizado con Enfoque Diferencial

En cumplimiento de la ley 2244 del 11 de julio de 2022, la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ, reconoce y garantiza el derecho de la mujer en embarazo, trabajo de parto, parto y posparto con libertad de decisión, consciencia y respeto; así mismo, reconoce y garantiza los derechos del recién nacido.

Así, respetando los derechos de las gestantes, de los recién nacidos y los deberes, se considera que el acompañante de la mujer durante el parto, es una cuestión de primer orden, que ella misma decide sin condicionamiento de ningún tipo, considerando que idealmente, debe ser el padre, dado que su presencia es esencial en tres aspectos, la relación padre – madre – hijo, la potenciación como recurso afectivo y para tomar un papel más importante en el encuentro de bebé con el mundo exterior. No obstante, es frecuente y posible, que la madre esté acompañada de alguna otra persona significativa para ella.

 NIT 892399994-5	MODELO DE ATENCIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD		Código: DIN-PE-M-001
	Gestión Integral de la Calidad		Versión: 02
			Fecha Emisión: 15-08-2025

El rol del acompañante es tomar la mano de la madre, tranquilizarla con palabras cariñosas en el momento de las contracciones, recordar los ejercicios de respiración y, si corresponde, tomar el tiempo entre las contracciones.

Si hay una cesárea, el acompañante debe contarle a la madre lo que sucede, diciéndole “ahí está su cabeza” o “ya viene”.

El *GE-PT-015 Protocolo de Parto Humanizado con Enfoque Diferencial*, presenta un abordaje de prácticas clínicas importantes para la etno culturalidad en diferentes etnias y describe el Parto vertical con enfoque diferencial, como parte de éste.

5.4. SERVICIOS

La E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ, cuenta con las siguientes unidades funcionales asistenciales que permiten realizar la planeación, ejecución y seguimiento de la atención en salud y se distribuyen los servicios que conforman el portafolio institucional, definidos como Procesos Misionales en el Mapa de Procesos:

Atención en Servicios Ambulatorios				Atención en Internación				
Urgencias Adultos	Urgencias Pediatría	Urgencias Obstétricas	Consulta Externa	Atención Binomio Madre Hijo	Internación	Cirugía	Cuidado Crítico	Salud Mental
Referencia y Contrarreferencia								
Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica								

De acuerdo al Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud -REPS- la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ, oferta los servicios relacionados en el *Anexo N° 1 – Servicios Habilitados REPS*.

Para garantizar la prestación de los servicios, la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ, cuenta con un equipo interdisciplinario que ejecuta con eficiencia, oportunidad y pertinencia, las acciones asistenciales, previstas en el plan integral de cuidados, con sujeción a las guías de práctica clínica (GPC), protocolos, instructivos y procedimientos clínicos, basados en la evidencia científica disponible, con criterios de eficiencia, pertinencia, racionalidad técnico científica y continuidad, aprobadas de acuerdo a lo relacionado en el *Anexo N° 3 – Aprobación Guías de Práctica Clínica*.

Así mismo, es preciso que, para su ejecución, se consideren los siguientes criterios:

-  Adopción e implementación de las GPC principalmente las que disponga el Ministerio de Salud y Protección Social y Escuelas académicas reconocidas nacional e internacionalmente.
-  Documentación de procesos, procedimientos, protocolos e instructivos asistenciales con enfoque diferencial en atención a nuestra población étnica, con el fin de prevenir posibles esperas prolongadas, tiempos muertos y otras formas de desperdicio en los procesos asistenciales.

 NIT 892399994-5	MODELO DE ATENCIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Código: DIN-PE-M-001
	Gestión Integral de la Calidad	Versión: 02
		Fecha Emisión: 15-08-2025

- 🏥 Empoderamiento del personal de enfermería para que actúe como vigía del flujo del paciente mediante una comunicación fluida con los médicos tratantes e Interconsultantes y con los demás integrantes del equipo de salud.
- 🏥 La información documentada es conocida mediante acciones de formación continua por el talento humano encargado incluyendo el talento humano en entrenamiento por docencia servicio lo que permite fortalecer las capacidades institucionales hacia el pleno desarrollo del modelo de atención.
- 🏥 Información, educación y entrenamiento en salud a los usuarios y sus cuidadores, en función de las necesidades identificadas al momento del ingreso y de los contenidos establecidos en la normativa vigente y en directrices propias de la institución para grupos poblacionales específicos.
- 🏥 Involucramiento del usuario y su familia en la prevención de la cancelación de cirugías y de otros procedimientos que requieren ayuno.
- 🏥 Desarrollo e implementación de estrategias de coordinación con el usuario y su cuidador para la ejecución de las acciones asistenciales.
- 🏥 Adopción de la estrategia de médicos hospitalarios con capacidad resolutoria con los especialistas tratantes e Interconsultantes a fin de evitar las estancias no pertinentes.
- 🏥 Monitoreo de la gestión clínica mediante el seguimiento de la adherencia a GPC y protocolos asistenciales, evaluación de indicadores de resultados clínicos y análisis de la práctica clínica mediante herramientas de gestión, entre otras.

5.5. ACCESO A LOS SERVICIOS

El acceso a los servicios en la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ, se puede dar a través de:

- 🏥 Atención de Urgencias
- 🏥 Atención Ambulatoria

Así, el *Modelo de Atención para la Prestación de Servicios de Salud* de la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ, plantea como mecanismo de acceso, procesos transversales a todas las Rutas de Atención Institucionales, así:

5.5.1. RUTAS INTEGRALES DE ATENCIÓN EN SALUD

Las rutas integrales de atención en salud (RIAS) son un conjunto de acciones coordinadas y complementarias que buscan garantizar el derecho a la salud a través de la atención integral de las personas, familias y comunidades. Enfocan su atención, a lo largo del curso de vida de la comunidad, desde la infancia, hasta la vejez, procurando atención adecuada, oportuna y continua, acorde a las necesidades particulares, y adicionalmente, promueven la participación activa de la comunidad, conllevando a una coordinación entre los diferentes

 NIT 892399994-5	MODELO DE ATENCIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Código: DIN-PE-M-001
	Gestión Integral de la Calidad	Versión: 02
		Fecha Emisión: 15-08-2025

niveles en el sistema de salud, pudiendo ser implementadas en distintos ámbitos, a saber, atención primaria, hospitalaria, especializada y a grupos vulnerables. Anexo N° 4.

En la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ, atendiendo al nivel de complejidad, se desarrollan las siguientes Rutas Integrales de Atención:

5.5.1.1. Ruta de Atención Materno Perinatal

Tienen como objetivo buscar un modelo que pase del asistencialismo a la prevención; garantizando la atención integral a las gestantes, sus familias y comunidades, a partir de procedimientos de valoración integral, detección temprana de enfermedades, diagnósticos, tratamientos, rehabilitación, paliación y educación para la salud. La RIA se centra en las mujeres en estado de gestación, respetando el contexto social, la cultura, y las necesidades de cada una de las pacientes, dando continuidad a un itinerario de atención, como se describe:

 **Ingreso.** Se puede dar por:

- ✓ Urgencia
- ✓ Consulta externa
- ✓ Cirugía Programada

 **Triaje Obstétrico**

 **Valoración Médica y de Enfermería**

 **Observación Materna**

- ✓ Monitoreo fetal y ecografías

 **Atención del Parto**

- ✓ Parto vaginal
- ✓ Cesárea

 **Atención del Recién Nacido**

- ✓ Pinzamiento del cordón umbilical
- ✓ Contacto piel a piel
- ✓ TSH
- ✓ Medidas antropométricas

 **Atención del Puerperio Inmediato**

- ✓ Primeras 6 horas de vigilancia binomio madre- hijo
- ✓ Inicio de lactancia materna

 **Atención del Puerperio Mediato**

- ✓ Vigilancia madre- hijo
- ✓ Tamizaje
- ✓ Vacunación
- ✓ Asesoría en métodos de planificación

 NIT 892399994-5	MODELO DE ATENCIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Código: DIN-PE-M-001
	Gestión Integral de la Calidad	Versión: 02
		Fecha Emisión: 15-08-2025

Egreso Hospitalario

- ✓ Acompañamiento del familiar
- ✓ Entrega de documentos
- ✓ Entrega de fórmulas medicas

Seguimiento por Consulta Externa

- ✓ Citas especializadas por ginecología en 5 días
- ✓ Cita por pediatría en 3 días

5.5.1.2. Ruta Diagnóstica y Manejo de Desnutrición Aguda, Moderada y Severa en Menores de 0 a 59 meses

Plantea desde la detección del caso, por cualquiera de las modalidades de acceso a los servicios en la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ, la evaluación clínica y clasificación nutricional. Atendiendo a la clasificación generada posterior a la atención, se da continuidad a la Ruta y su atención a través de promoción y mantenimiento de la salud, o se evalúa el seguimiento de la ruta, previa notificación a SIVIGILA.

La RIA de DNT incluye el esquema de manejo nutricional, previo análisis de aplicación de escalas requeridas.

5.5.1.3. Ruta de Atención a Víctimas de Violencia Sexual

En la RIA a Víctimas de Violencia Sexual, se prioriza la humanización de la atención, considerando la necesidad de evitar una revictimización.

Con la sospecha del acto de violencia sexual, se activa la ruta, aplicando la atención, de acuerdo a la particularidad de cada caso y posteriormente se activa el *Código Fucsia*, que determina una confirmación de violencia sexual y conlleva a las respectivas notificaciones y atenciones, de acuerdo a las características de la agresión, priorizando siempre la estabilización física, mental y emocional del paciente víctima.

5.6. SECUENCIA DEL MODELO DE ATENCIÓN

Dentro del *Modelo de Atención para la Prestación de Servicios de Salud* de la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ, se consideran tres (3) grandes momentos en la atención en los procesos asistenciales, a saber:

-  Ingreso
-  Atención
-  Egreso

Así, de acuerdo con lo definido, el acceso de los usuarios, se plantea a través de: servicios ambulatorios, intramurales y extramurales o de urgencias, espontáneos o por remisión.

5.6.1. INGRESO

 NIT 892399994-5	MODELO DE ATENCIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Código: DIN-PE-M-001
	Gestión Integral de la Calidad	Versión: 02
		Fecha Emisión: 15-08-2025

En concordancia con el enfoque de atención, la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ garantiza el acceso oportuno, sin barreras, a los servicios que demanda el usuario, modulando la relación oferta/demanda y su ingreso, tanto desde su entorno familiar y comunitario, demanda espontánea, como desde la red de servicios, remitido a servicios ambulatorios o de urgencias. Ambas situaciones permiten la identificación del usuario, de acuerdo con las condiciones concertadas con las Entidades Responsables del Pago y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, con las cuales se opera en red.

El proceso se consolida así:

-  **Recepción del paciente, en el área de admisión**
 - ✓ Urgencia: ingreso directo del paciente. Es preciso considerar la clasificación de Triage
 - ✓ Ambulatorio
-  Verificación del motivo de consulta
-  Verificación de derechos
-  Creación/Actualización de Historia Clínica
-  Orientación sobre el proceso de ingreso al servicio consultado

5.6.2. ATENCIÓN

Considerando que el proceso de atención asistencial es una secuencia organizada de actividades, donde pueden confluir varios profesionales, para garantizar servicios oportunos, seguros, eficientes y centrados en el usuario, la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ garantiza un equipo multi e interdisciplinario para el cumplimiento, de acuerdo a las necesidades del paciente y en atención a los servicios ofertados.

5.6.2.1. CANALES PARA LA ATENCIÓN

-  **Canal Telefónico.** Se activa a través de las líneas telefónicas 3175153642 y 3007533534
-  **Canal Presencial.** Con una atención de Lunes a Viernes, en horario continuo de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., en el área de Consulta Externa y veinticuatro (24) horas en Urgencias.
-  **Canal Virtual.** A través de <https://hrplopez.gov.co>
-  **Canal de Servicio Postal.** En la calle 16 N° 17 – 141, Avenida La Popa, Barrio Santana.
-  **Buzón de Sugerencias.** En las instalaciones de la E.S.E. a través del formulario PQR.

En los canales de atención que provean una interlocución con el usuario, es necesario:

 NIT 892399994-5	MODELO DE ATENCIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD		Código: DIN-PE-M-001
	Gestión Integral de la Calidad		Versión: 02
			Fecha Emisión: 15-08-2025

-  Saludar cordialmente
-  Preguntar el nombre
-  Utilizar lenguaje claro y sencillo, manteniendo tono y volumen de voz suave y cordial
-  Hacerle saber al usuario, interés en su necesidad
-  Informar al usuario al colocar la llamada en espera
-  Remitir la solicitud de forma oportuna
-  Despedirse amablemente
-  Solicitar al usuario calificar la atención recibida

5.6.2.2. ATENCIÓN AMBULATORIA

Servicio de Urgencias

En el servicio de urgencias de la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ, se atienden las especialidades quirúrgicas y no quirúrgicas. Institucionalmente, se garantizan los recursos para resolver todas las situaciones de emergencia, incluso vital, la estabilización del paciente y los traslados al servicio que demande el paciente.

Una vez admisionado el paciente, considerando su estado de salud, se procede:

-  Clasificación de Triage, que permite priorizar la atención, considerando su estado clínico:



 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ NIT 892399994-5	MODELO DE ATENCIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD		Código: DIN-PE-M-001
	Gestión Integral de la Calidad		Versión: 02
			Fecha Emisión: 15-08-2025

 Valoración Inicial, que incluye:

- ✓ Revisión de Signos Vitales
- ✓ Historia Clínica, interrogatorio clínico, exploración física
- ✓ Diagnóstico Presuntivo
- ✓ Órdenes Médicas

 Plan de Manejo. Previo diagnóstico presuntivo, el profesional se apoya en las pruebas que considere pertinente, para determinar un diagnóstico, lo cual debe sustentar el tratamiento farmacológico y/o los procedimientos y el requerimiento de traslado intrainstitucional, al servicio que considere o la remisión a otro nivel de complejidad o alguna especialidad que la E.S.E. no contemple dentro de sus servicios habilitados.

Considerando la posibilidad de una complicación médica o quirúrgica, que condiciona un riesgo inminente de morbilidad o mortalidad materna y perinatal y que requiere una acción inmediata, la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ, en calidad de HOSPITAL PADRINO tiene implementado el código Mater de equipo de Respuesta Inmediata Obstétrica (ERIO), para atender una emergencia y salvar la vida del binomio madre- hijo.

Complementariamente a todos los servicios, la Institución reacciona coordinadamente con las autoridades regionales y nacionales ante accidentes, incendios, y catástrofes naturales, integrándose a través de los dispositivos de comunicación con las Unidades de Emergencia Hospitalarias y los Centros Reguladores de Urgencias y Emergencias - CRUE.

Servicio Consulta Externa

El ingreso al servicio en Consulta Externa está precedido por el agendamiento de consulta, el cual se puede realizar por los siguientes medios:

 Call Center a los números +57 3008846588 - +57 3175153542

 Presencialmente en el siguiente horario:

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Sábados de 7:00 a.m. a 11:00 a.m.

 Correo electrónico citasmedicas@hrplopez.gov.co

Es preciso considerar que, al asignar la cita, el usuario tiene el deber de dar cumplimiento a lo programado; si no le es posible cumplir con la cita, debe cancelar la misma, con lo cual oferta la posibilidad que sea ocupado por otro usuario.

Para el cumplimiento de la cita, el paciente debe asistir con remisiones, exámenes, procedimientos y demás documentos que resuman su historial médico y los soportes del mismo. Es posible que de la atención se deriven órdenes de exámenes, procedimientos e interconsultas o remisiones, prescripción de medicamentos, programación de procedimientos médico quirúrgicos o lo que requiera el paciente, para lo cual es necesario consultar el proceso específico de acuerdo al servicio intra o extra institucional. Así mismo, de acuerdo a

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ NIT 892399994-5	MODELO DE ATENCIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD		Código: DIN-PE-M-001
	Gestión Integral de la Calidad		Versión: 02
			Fecha Emisión: 15-08-2025

la condición del paciente, se deriva la continuidad ambulatoria u hospitalaria.

5.6.2.3. ATENCIÓN HOSPITALARIA

La atención en el servicio de Internación se nutre de los servicios de Urgencias, Cirugía, Consulta Externa y de Instituciones Prestadoras de Servicios de la Red, por el Sistema de Referencia.

Al ingreso al servicio de Internación, por cualquiera de las opciones, es preciso que el paciente en cumplimiento de los criterios para la secuencia de atención, sea valorado clínicamente por el equipo tratante, quien dará las órdenes de terapéutica, de acuerdo al estado del paciente y a los resultados obtenidos de procedimientos diagnósticos y terapéuticos previos.

El equipo médico asegura al paciente hospitalizado, la atención pertinente, oportuna y adecuada y así mismo, la información para éste y sus familiares y/o acompañantes. De la misma forma, el equipo de salud complementario, se encarga de la intervenciones diagnósticas y terapéuticas que se requieran, incluyendo, profesionales del área social, personal de área operativa (facturación, autorización, auditoría), quienes gestionan la relación administrativa y los procedimientos de alta médica, si así lo ordena el profesional tratante.

5.6.2.4. REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA

El proceso de Referencia y Contrarreferencia circunscribe:

-  Derivación de ingreso y traslado de pacientes a la E.S.E
-  La contrarreferencia de un usuario que luego de haber cumplido su ingreso, es devuelto a su prestador inicial, para dar continuidad a su proceso, de acuerdo con lo determinado por el médico tratante
-  Traslado de usuario al área de depósito transitorio de cadáveres o a medicina legal, en caso de deceso

En el desarrollo del proceso, se efectúa la preparación al paciente y a la familia en todos los aspectos concernientes al egreso institucional, previo cumplimiento de los trámites médico administrativos establecidos.

Así mismo, la Referencia y Contrarreferencia establece como política, la aceptación o negación de los pacientes, atendiendo a criterios diversos, capacidad instalada, capacidad resolutive, estado de contratación, disponibilidad de camas y algunos aspectos particulares, que incluyen valoración médica que sustenta la necesidad de servicios no disponibles en la Entidad.

El paciente que será remitido y/o contrarremetido, deberá ser tramitado directamente con la ERP o el CRUED, validar la red de prestadores y la disponibilidad de cama o consulta, realizar el registro Institucional y entregarse la documentación relacionada:

-  Formato Único de Referencia y Contrarreferencia

 NIT 892399994-5	MODELO DE ATENCIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD		Código: DIN-PE-M-001
	Gestión Integral de la Calidad		Versión: 02
			Fecha Emisión: 15-08-2025

-  Historia Clínica y anexos (Consentimiento y evolución médica)
-  Documentos de Identificación y Autorización, en caso que aplique

Para su traslado, según su estado clínico, se debe coordinar el transporte en Asistencial Básica o Medicalizada.

La Referencia y Contrarreferencia en la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ, ligada al servicio de Urgencias, funciona las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año y, a través de las plataformas establecidas por las Entidades Responsables de Pago, se realiza el contacto para la referencia en la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ:

ERP	CORREO ELECTRÓNICO	REFERENCIA LÍNEA NACIONAL
CAJA COPI	referencia4@cajacopieps.co	3156705904
COOSALUD	sucursal.cesar@coosalud.com	3157978401
MUTUAL SER	referencias@mutualser.com	#603
DUSAKAWI	centralreferencia@dusakawiepsi.com	3168311322
EPS FAMILIAR DE COLOMBIA		3209596693
NUEVA EPS	Vía Plataforma	Subsidiado 6013077058 Contributivo 6013077023
FAMISANAR	Vía Plataforma	6013078089 - 3157114895
SÁNITAS	Vía Plataforma solicitudesreferencia@colsanitas.com	018000964848
SALUD TOTAL	referenciaycontrareferencia@saludtotal.com.co	6055748274 - 3166930411 - 018000110438 - 6016068787
ANAS WAYUU	018000@epsianaswayuu.com	3182530794
PPL	unidadppl@utlineavital.com	6017702770
SANIDAD MILITAR	cuentasaltocosto.esmbas10@gmail.com	3102721218
SANIDAD POLICÍA	deara.grusa-refer@policia.gov.co	3505635404
CAPITAL SALUD	referenciaycontrareferencia@capitalsalud.gov.co	6013389761 - 6017427257 - 018000122219 - 3162701109
COMFAORIENTE	referencia@comfaorienteepps.ne	3102197147
EMSANAR	referencia@emssanareps.co	6023120929 - 3057341401 - 6015143358
SECRETARÍA DE SALUD		3205653159
E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ	referencia@hrplopez.gov.co	3164541652 -3006761319

 NIT 892399994-5	MODELO DE ATENCIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Código: DIN-PE-M-001
	Gestión Integral de la Calidad	Versión: 02
		Fecha Emisión: 15-08-2025

5.6.2. EGRESO

Al determinar la finalización de la atención en los procesos asistenciales, considerando la ejecución de las acciones pertinentes para la estabilización y/o recuperación de la salud, en los servicios ambulatorios y/o de internación, o para su traslado o contrarreferencia, atendiendo al cumplimiento de criterios objetivos para su egreso, es preciso que el personal responsable de la atención informe ampliamente al usuario y su familia sobre los cuidados después del egreso, seguimiento y control asistencial y los procedimientos administrativos a seguir.

En este contexto, la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ ha establecido procedimientos claros, con el fin de coordinar, agilizar y ejecutar las acciones administrativas, a fin de evitar que el usuario y su familia deban enfrentar trámites complejos o en su defecto, brindar la orientación para facilitar su ejecución.

Así las cosas, se prevé agilizar los procedimientos de egreso, considerando los siguientes aspectos:

-  Planeación del egreso desde el ingreso. Identificación y gestión, a lo largo del proceso de atención, de las necesidades que el usuario tendrá al momento del alta, con el fin de evitar retrasos innecesarios y estancias no pertinentes.
-  Aplicación de estrategias que permitan agilizar la salida del paciente, una vez informada el alta.
-  Uso de herramientas de gestión de la cama que permitan asegurar un recambio rápido pero seguro de pacientes.

Consulta de Seguimiento

Posterior al egreso del paciente, es preciso realizar una consulta de seguimiento, lo que permite evaluar la evolución del paciente y además, identificar posibles eventos adversos de aparición tardía y realizar su análisis de la situación del paciente.

El proceso mismo de atención, desde el ingreso del paciente hasta su egreso y seguimiento, generará los datos necesarios para evaluar el grado en el cual se obtuvieron resultados clínicos con sentido para el usuario y su familia, se controlaron y/o mitigaron los riesgos para el usuario y se superaron las expectativas del paciente y su familia.

5.7. ATENCIÓN DIFERENCIAL

La E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ reconoce su responsabilidad en la atención en salud de una sociedad diversa, pluriétnica e incluyente y asume el compromiso en garantizar la aplicación de criterios de inclusión, que, con enfoque diferencial, nos permita cumplir estándares de excelencia en el servicio de salud, aplicando los principios de buen

 NIT 892399994-5	MODELO DE ATENCIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD		Código: DIN-PE-M-001
	Gestión Integral de la Calidad		Versión: 02
			Fecha Emisión: 15-08-2025

gobierno y atendiendo a lineamientos normativos que proveen de estrategias que permitan reconocimiento y organización frente a las diferencias de las personas y colectivos, de cada a los determinantes sociales.

5.7.1. PAUTAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN

En la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ se ha venido trabajando en pro de desarrollar una cultura de servicio como filosofía de vida interna, que nos compromete a ayudar a las personas a satisfacer sus necesidades, requerimientos, intereses o expectativas, que se refleja a través el contacto diario con los grupos de interés.

No obstante, es preciso resaltar la necesidad de aplicar unas pautas generales que permitan proveer una atención satisfactoria:

-  Utilizar lenguaje sencillo
-  Escuchar atentamente
-  Demostrar la intención de querer ayudar
-  Ser prudente en la manera de reír, sentarse y levantarse de la silla
-  Ser respetuoso en su trato, tolerante y paciente
-  Preguntar cuando no se esté seguro de haber comprendido la información
-  Mantener la calma aún en situaciones en las que el usuario se vea alterado
-  Tratar de entender al usuario, asegurándose de haber interpretado de manera puntual lo que desea manifestar
-  Ser imparcial
-  Utilizar el nombre del usuario antecedido por el término “señor”, “señora” o “señorita”

Sin embargo, también hay que precisar acciones que no deben ser practicadas:

-  Prometer soluciones que no estén a su alcance
-  Hacer juicios de valor de lo manifestado por el interlocutor
-  Extralimitarse en sus funciones
-  Interrumpir la conversación constantemente
-  Hablar demasiado
-  Utilizar frases afectuosas
-  Tutear al ciudadano
-  Utilizar el celular durante la prestación del servicio
-  No hacer contacto visual con el interlocutor durante la conversación

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ NIT 892399994-5	MODELO DE ATENCIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD		Código: DIN-PE-M-001
	Gestión Integral de la Calidad		Versión: 02
			Fecha Emisión: 15-08-2025

- Consumir alimentos durante el horario de atención

5.7.1.1. Atención a Adultos Mayores

- Asignar turno preferencial
- No utilizar diminutivos, ni expresiones paternalistas
- Escuchar con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento
- Verificar si la respuesta fue entendible en lenguaje claro para el usuario

5.7.1.2. Atención a Mujeres Embarazadas

- Asignar turno preferencial, de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención
- Procurar una atención rápida y oportuna
- Garantizar espacio cómodo para la espera
- En caso de situación difícil, no asumir actitud defensiva, no reaccionar a exigencias, gritos o insultos

5.7.1.3. Atención a Niños, Niñas y Adolescentes

- Asignar turno preferencial
- Llamar por su nombre nunca en términos cariñosos o diminutivos
- Dar orientación y/o respuestas en lenguaje claro y sencillo acorde con el solicitante
- Mostrar interés por su requerimiento. Verifique si la información fue clara

5.7.1.4. Atención a Personas con discapacidad Física o Motora

- Dar prioridad en el turno de atención
- Si va a mantener una conversación de mayor duración con una persona que se moviliza en silla de ruedas, ubíquese a la altura de sus ojos
- Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma
- No se intimide con las expresiones específicas en el rostro, movimientos involuntarios en piernas y brazos, o la dificultad para caminar de una persona con parálisis cerebral; actúe naturalmente

5.7.1.5. Atención a Personas de Talla Baja

- Adapte el sitio de atención para que el interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para conversar
- Cuando camine junto a una persona de baja estatura, disminuya el paso, ya que la longitud del paso de ellas es inferior al suyo

 NIT 892399994-5	MODELO DE ATENCIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD		Código: DIN-PE-M-001
	Gestión Integral de la Calidad		Versión: 02
			Fecha Emisión: 15-08-2025

 Actúe con naturalidad y preste atención a las señales que le de la persona

 Trátela según su edad cronológica y no como niños o niñas

5.7.1.6. Atención a Personas con discapacidad Sensorial (Visual y Auditiva)

 Dé prioridad en el turno de atención a la persona con discapacidad

 Atienda las indicaciones del acompañante con respecto al método que la persona prefiere para comunicarse

 Informe a la persona que usted se encuentra presente

 Hable a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz con el fin de captar su atención

 Si necesita desplazarse, de a conocer que le va a asistir durante el trayecto, aproxímese a ella, tócale su brazo y permítele que sujete el suyo

5.7.1.7. Atención a Personas con discapacidad Cognitiva

 Dé prioridad en el turno de atención

 Escuche con paciencia al interlocutor

 Sea amable durante la prestación del servicio

 Brinde instrucciones si es posible de forma visual

 Evite el lenguaje técnico

 Valide si la persona comprendió la información suministrada

 Evite la crítica y entrar en discusiones con el interlocutor

5.7.1.8. Atención a Víctimas

 Use un lenguaje claro y sencillo para no generar falsas expectativas

 No realice juicios

 No asuma situaciones por su manera de vestir o hablar

 Escuche atentamente sin mostrar prevención

 No interrumpa mientras el usuario habla

 Garantice un trato equitativo

 Recuerde que NO existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima

 Garantice la confidencialidad de la información suministrada

 Asuma una postura corporal sin tensión que transmita seguridad y tranquilidad

 NIT 892399994-5	MODELO DE ATENCIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD		Código: DIN-PE-M-001
	Gestión Integral de la Calidad		Versión: 02
			Fecha Emisión: 15-08-2025

5.7.1.9. Atención a Grupos Étnicos y Culturales del País

-  Aplique las pautas generales de atención presencial y/o telefónica
-  Identifique si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete
-  Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos se pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere

5.7.1.10. Atención a Población de los Sectores LGBTI

-  Aplique las pautas generales de atención definidas para los diferentes canales de atención
-  Salude y diríjase con el nombre que le indique
-  No realice juicios
-  Escuche atentamente sin mostrar prevención
-  Utilice un lenguaje incluyente
-  No asuma situaciones por su manera de vestir o hablar
-  Absténgase de hacer gestos ante la muestra de caricias de una pareja

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley 100 de 1993. Establece que el objeto del Sistema de Seguridad Social integra. "Es garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten, para lo cual el Estado, la sociedad, las instituciones y los recursos destinados para cumplir el objeto, deben garantizar la cobertura de las prestaciones de carácter económico, de salud y servicios complementarios".

Ley 1122 de 2007. Plantea ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, en la dirección, universalización, financiación, equilibrio entre los actores del sistema, racionalización y mejoramiento en la prestación de servicios de salud; fortalecimiento en los programas de salud pública y en las funciones de inspección, vigilancia y control y la organización y funcionamiento de redes para la prestación de servicios de salud, con miras a alcanzar el mejoramiento en la prestación de los servicios de salud a los usuarios.

Ley 1751 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.

Resolución 5596 de 2015. Define los criterios técnicos para el Sistema de Selección y Clasificación de pacientes en los servicios de urgencias "Triage".

Resolución 256 del 2016. Establece los indicadores de monitoreo de la calidad en salud, periodos de reporte y plazo de envío, integración del SISPRO.

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ NIT 892399994-5	MODELO DE ATENCIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD		Código: DIN-PE-M-001
	Gestión Integral de la Calidad		Versión: 02
			Fecha Emisión: 15-08-2025

Decreto 780 de 2016. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.

Resolución 3202 del 2016. La presente resolución adopta el "*Manual metodológico para la elaboración e implementación de las Rutas Integrales de Atención en Salud - RIAS*" así como unas Rutas Integrales de Atención en Salud - RIAS, desarrolladas por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Resolución 2626 de 2019. Modifica la Política Integral de Atención de en Salud – PAIS y se adopta el *Modelo de Atención para la Prestación de Servicios de Salud* Territorial – MAITE.

Resolución 3100 del 2019. Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de prestadores y Habilitación de Servicios de Salud.

Resolución 3280 del 2018. Adopta los lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y de la Ruta Integral de Atención en Salud para la Población Materno Perinatal y las directrices para su operación.

Resolución 5095 del 2018. Se adopta el Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario Versión 3.1.

7. INDICADORES

Considerando la medida de intervención que acoge a la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ, se utilizan para la medición/evaluación del Modelo de Atención, los siguientes indicadores establecidos:

IPS22 Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS

IPS27 Porcentaje de cancelación de cirugía programada

IPS34 Porcentaje de adherencia a manual de buenas prácticas de esterilización

IPS36 Razón de Mortalidad Materna x 100000

IPS37 Tasa de mortalidad mayor a 48 horas

IPS38 Tasa de mortalidad perinatal x 1000

IPS44 Porcentaje de implementación del sistema integrado de información

IPS01 Porcentaje de cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo en la entidad

IPS32 Porcentaje de cumplimiento de requisitos de habilitación

IPS39 Tasa global de infección hospitalaria

IPS33 Porcentaje de adherencia a guías prioritarias en maternidad: Código rojo, código azul, atención de parto, HIE, asfixia perinatal, sepsis obstétrica

IPS24 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita en la Consulta Médica Especializada (días)

IPS25 Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage II en el servicio de urgencias (minutos)

IPS26 Tiempo promedio de espera para en la atención en consulta de Urgencias Triage II (minutos)

 HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ NIT 892399994-5	MODELO DE ATENCIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD		Código: DIN-PE-M-001
	Gestión Integral de la Calidad		Versión: 02
			Fecha Emisión: 15-08-2025

IPS28 Porcentaje de ocupación en urgencias

IPS29 Porcentaje de pacientes con estancias superiores a 24 horas en urgencias

IPS35 Porcentaje de vigilancia de eventos adversos

Resolución 0256 del 2016 y sus modificaciones, por la cual se dictan disposiciones en relación al sistema de información y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad.

Circular 012 de 2016, por la cual se imparten las instrucciones en lo relacionado con el Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud.

Resolución 202 del 2021, por la cual se registra la información relacionada con las intervenciones individuales 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.

Resolución 1552 del 2013, Por la cual se reporta la agenda abierta para asignación de citas de medicina especializada la totalidad de días hábiles del año.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE
GCL-ME-P-004	Atención Diferencia al Adulto Mayor
GCL-ME-P-005	Atención Diferenciada al Habitante de Calle

9. CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIÓN

Nº	FECHA DE APROBACIÓN DD/MM/AAA	IDENTIFICACIÓN DE ELABORACIÓN			Nº ACTA APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
		ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ		
001	20/06/2024	JORGE IVÁN HINOJOSA	CLAUDIA BENÍTEZ MADRID Líder Calidad	CARMEN SOFÍA DAZA OROZCO Agente Especial Interventor	NA	Creación del documento
		Profesional Especializado Calidad				
		CARLOS A. ZÚÑIGA BELTRÁN				
		Profesional Apoyo Calidad y Planeación				
002	15/08/2025	MARÍA CLAUDIA MORILLO DAZA	MARÍA CLAUDIA MORILLO DAZA Profesional Especializado Calidad	JOSÉ OCTAVIANO LIÑÁN MURGAS Agente Especial Interventor	2025-014	Actualización documental general. Inclusión Atención Diferencial, RIAS, Anexos
		Profesional Especializado Calidad				

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ NIT 892399994-5	MODELO DE ATENCIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD		Código: DIN-PE-M-001
	Gestión Integral de la Calidad		Versión: 02
			Fecha Emisión: 15-08-2025

10. ANEXOS

ANEXO N° 1 – SERVICIOS HABILITADOS REPS

GRUPO SERVICIO	CÓDIGO	SERVICIO
Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	745	IMÁGENES DIAGNOSTICAS - NO IONIZANTES
Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	740	FONOAUDIOLOGÍA Y/O TERAPIA DEL LENGUAJE
Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	746	GESTION PRE-TRANSFUSIONAL
Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	744	IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES
Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	742	DIAGNÓSTICO VASCULAR
Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	739	FISIOTERAPIA
Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	729	TERAPIA RESPIRATORIA
Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	714	SERVICIO FARMACÉUTICO
Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	712	TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO
Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	706	LABORATORIO CLÍNICO
Atención Inmediata	1104	TRANSPORTE ASISTENCIAL MEDICALIZADO
Atención Inmediata	1103	TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO
Atención Inmediata	1102	URGENCIAS
Atención Inmediata	1101	ATENCIÓN DEL PARTO
Consulta Externa	409	ORTOPEDIA PEDIÁTRICA
Consulta Externa	312	ENFERMERÍA
Consulta Externa	366	CIRUGÍA DE TÓRAX
Consulta Externa	386	NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA
Consulta Externa	354	TOXICOLOGÍA
Consulta Externa	336	ONCOLOGÍA CLÍNICA
Consulta Externa	373	CIRUGÍA ONCOLÓGICA
Consulta Externa	384	NEFROLOGÍA PEDIÁTRICA
Consulta Externa	317	GENÉTICA
Consulta Externa	420	VACUNACIÓN

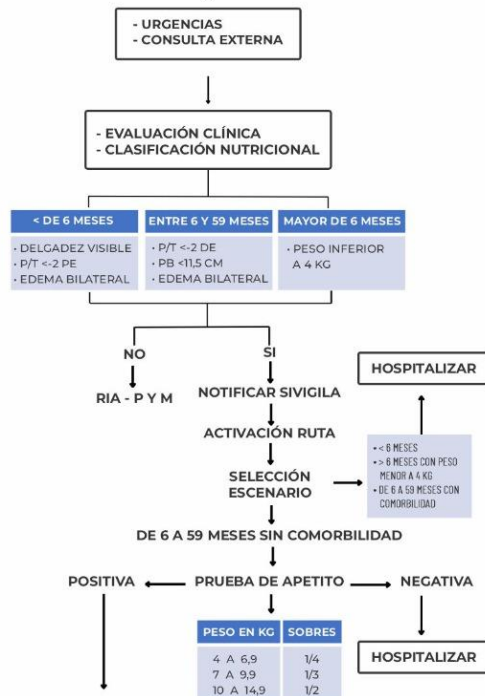
Consulta Externa	411	CIRUGÍA MAXILOFACIAL
Consulta Externa	387	NEUROCIRUGÍA
Consulta Externa	385	NEONATOLOGÍA
Consulta Externa	379	GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA
Consulta Externa	372	CIRUGÍA VASCULAR
Consulta Externa	369	CIRUGÍA PLÁSTICA Y ESTÉTICA
Consulta Externa	361	CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA
Consulta Externa	356	OTRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDAD
Consulta Externa	355	UROLOGÍA
Consulta Externa	345	PSIQUIATRÍA
Consulta Externa	344	PSICOLOGÍA
Consulta Externa	342	PEDIATRÍA
Consulta Externa	340	OTORRINOLARINGOLOGÍA
Consulta Externa	339	ORTOPEDIA Y/O TRAUMATOLOGÍA
Consulta Externa	335	OFTALMOLOGÍA
Consulta Externa	333	NUTRICIÓN Y DIETÉTICA
Consulta Externa	332	NEUROLOGÍA
Consulta Externa	331	NEUMOLOGÍA
Consulta Externa	330	NEFROLOGÍA
Consulta Externa	329	MEDICINA INTERNA
Consulta Externa	323	INFECTOLOGÍA
Consulta Externa	320	GINECOBSTETRICIA
Consulta Externa	316	GASTROENTEROLOGÍA
Consulta Externa	310	ENDOCRINOLOGÍA
Consulta Externa	309	DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS
Consulta Externa	308	DERMATOLOGÍA
Consulta Externa	306	CIRUGÍA PEDIÁTRICA
Consulta Externa	304	CIRUGÍA GENERAL

Consulta Externa	302	CARDIOLOGÍA
Consulta Externa	301	ANESTESIA
Internación	105	CUIDADO INTERMEDIO NEONATAL
Internación	107	CUIDADO INTERMEDIO ADULTOS
Internación	108	CUIDADO INTENSIVO NEONATAL
Internación	110	CUIDADO INTENSIVO ADULTOS
Internación	120	CUIDADO BÁSICO NEONATAL
Internación	129	HOSPITALIZACIÓN ADULTOS
Internación	130	HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA
Internación	131	HOSPITALIZACIÓN EN SALUD MENTAL
Internación	109	CUIDADO INTENSIVO PEDIÁTRICO
Internación	106	CUIDADO INTERMEDIO PEDIÁTRICO
Quirúrgicos	207	CIRUGÍA ORTOPÉDICA
Quirúrgicos	205	CIRUGÍA MAXILOFACIAL
Quirúrgicos	204	CIRUGÍA GINECOLÓGICA
Quirúrgicos	208	CIRUGÍA OFTALMOLÓGICA
Quirúrgicos	209	CIRUGÍA OTORRINOLARINGOLOGÍA
Quirúrgicos	203	CIRUGÍA GENERAL
Quirúrgicos	210	CIRUGÍA ONCOLÓGICA
Quirúrgicos	212	CIRUGÍA PEDIÁTRICA
Quirúrgicos	213	CIRUGÍA PLÁSTICA Y ESTÉTICA
Quirúrgicos	214	CIRUGÍA VASCULAR Y ANGIOLÓGICA
Quirúrgicos	215	CIRUGÍA UROLÓGICA
Quirúrgicos	234	CIRUGÍA DE TÓRAX
Quirúrgicos	217	OTRAS CIRUGÍAS
Quirúrgicos	233	CIRUGÍA DERMATOLÓGICA
Quirúrgicos	245	NEUROCIRUGÍA

ANEXO N° 2 – RUTAS INTEGRALES DE ATENCIÓN

RUTA DIAGNÓSTICO Y MANEJO DESNUTRICIÓN AGUDA MODERADA Y SEVERA EN MENORES DE 0 A 59 MESES

DETECCIÓN CASO



MANEJO HOSPITALARIO

A	Via Aérea: oxígeno a necesidad
B	- Glucometría: < de 54 mg/dl DAD 10% a 5 cc/ml/kg, VO o por SNG, control en 15 o 30 minutos, Mejora: F-75 3 ml/kg cada 30 minutos por 2 horas No mejora: segundo bolo de DAD 10% igual dosis
C	- Hidratación: DNT Moderada: SRO por VO o SNG 75 g/L en 4 a 6 horas DNT Severa: SRO 1 litro agregar 10 ml de cloruro de potasio y dar 10 ml/kg/hora por 6-12 horas
D	Alerta de Choque: Lactato Ringer 15 ml/kg en 1 hora, si no mejora repetir bolo, igual dosis
E	Diuresis: Balance de líquidos administrados y eliminados desde el diagnóstico
F	TroFismo Intestinal: Hidratación enteral y estabilización nutricional precoz.
G	Anemia Grave (Hb < 4 g/dl o < 6 g/dl con dificultad respiratoria): Administre GRE a razón de 10 ml/kg en un periodo de 3 horas. Aplicar furosemida 1mg/kg antes y después de la transfusión.
H	Hipotermia: Abrigar, calentar y control de temperatura cada 2 horas hasta alcanzar 36.5 °C.
I	Infección: inicie antibiótico empírico según condición - Sin foco: Ampicilina 200 mg/kg/día IV, repartido en 4 dosis (cada 6 horas) MÁS Gentamicina 5 mg/kg/día cada 24 horas IM o IV, comenzar en la primera hora. - Si no hay mejoría en 48 horas, CAMBIE por Ceftriaxona (100mg/Kg/día) IV cada 8 h o IM cada 24 h durante 7 a 10 días - Antibiótico según infección específica.
L	Lactancia materna libre demanda
M	Micronutrientes: Ácido Fólico 5 mg dosis inicial y 1 mg diario mantenimiento
N	Nutrición: Suministro de F-75 al verificar diuresis, abdomen blando y ruidos intestinales Desnutrición aguda moderada: Primeras 24 horas 10 ml/kg/toma cada 3 horas y 25 a 48 horas 14 ml/kg/toma cada 3 horas. Desnutrición aguda severa sin edema: Primeras 24 horas 7 ml/kg/toma cada 3 horas y 25 a 48 horas 10 ml/kg/toma cada 3 horas. Desnutrición aguda severa con edema: Primeras 24 horas 4 ml/kg/toma cada 3 horas y 25 a 48 horas 7 ml/kg/toma cada 3 horas.
P	Piel: Aplicar Vaselina en el cuerpo y pomada de zinc + nistatina en escoriaciones.

ESCALA DHAKA

GRADO DE DESHIDRATACIÓN ESCALA DHAKA		
SIGNO CLÍNICO	HALLAZGO	PUNTAJE
APARIENCIA GENERAL	NORMAL	0
	INQUIETO/IRRITABLE	2
	LETÁRGICO/INCONSCIENTE	4
RESPIRACIÓN	NORMAL	0
	PROFUNDA	2
PLIEGUE CUTÁNEO	NORMAL	0
	REGRESO LENTO	2
LAGRIMAS	NORMAL	0
	DISMINUIDAS	1
	AUSENTES	2

CLASIFICACIÓN
SIN DESHIDRATACIÓN PUNTAJE DE 0-1
DESHIDRATACIÓN LEVE A MODERADA PUNTAJE DE 2-3
DESHIDRATACIÓN SEVERA PUNTAJE MAYOR O IGUAL A 4

ESCALA SCORDOCK

ESCALA ESTANDARIZADA DE MANIFESTACIONES CUTÁNEAS EN NIÑOS CON DNT AGUDA SEVERA SCORDOCK		
Área de superficie corporal	Manifestación cutánea	
	NO	SI
Manifestaciones en la piel		
Caída del cabello Alopecia		
Cambios pigmentarios		
	GRADO	
	I	II
Cambios ictiosiformes		
Cambios liquenoides		
Bulas-ampollas- erosiones		
-descamación		

Se reproduce con autorización personal de los autores. Copy Right Txu-1-948-432.

ESQUEMA DE MANEJO NUTRICIONAL AMBULATORIO EN DNT AGUDA MODERADA EN NIÑOS DE 6 A 59 MESES

Día	Energía para cubrir con FTLC	Agua potable	Otros alimentos
1 a 7	150 kcal/kg/día	100 a 150 ml/kg/día	
8 a 15	200 kcal/kg/día Si queda con hambre con 150 kcal/kg/día	100 a 150 ml/kg/día	Leche materna y alimentación familiar.
15 a 30 a egreso	200 kcal/kg/día	100 a 150 ml/kg/día	

ESQUEMA DE MANEJO NUTRICIONAL AMBULATORIO EN DNT AGUDA SEVERA EN NIÑOS DE 6 A 59 MESES

Día	Requerimiento de energía para cubrir con FTLC	Agua potable	Otros alimentos
1 a 3	80 kcal/kg/día (Restar 5% o 10% del peso en caso de edema).	Entre 90 y 150 ml/kg/día	Leche materna NO consumo de otros alimentos.
4 a 7	100 kcal/kg/día (Restar 5% o 10% del peso en caso de edema).	Entre 90 y 150 ml/kg/día	Leche materna NO consumo de otros alimentos.
8 a 15	135-150 kcal/kg/día. Ajustar si queda con hambre.	150ml/kg/día	Leche materna alimentación complementaria y familiar.
15 a 30	150-200 kcal/kg/día	150ml/kg/día	En aquellos niños con desnutrición aguda severa, la introducción de alimentos debe hacerse a los 8 días de iniciado el tratamiento en pequeñas cantidades, como se observa en

MANEJO AMBULATORIO COMPLEMENTARIO

- Amoxicilina 90 mg/kg/día en 2 dosis x 7 días SÓLO en caso de DNT severa
- Ácido Fólico 5 mg y continuar 1 mg diario
- Albendazol dosis única a los 15 días de iniciado tratamiento:
- 12-23 meses 200 mg y de 24 a 59 meses 400 mg

Fuente: Lineamiento - manejo integrado-Desnutrición-Resolución-2350 de 2020

