



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	1 de 38
	MODELO DE ATENCION EN SALUD		COPIA CONTROLADA

Contenido

INTRODUCCION	3
MECANISMOS Y MEDIOS DE DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA RED DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LOS USUARIOS	5
CARACTERISTICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	5
CAPACIDAD FISICA INSTALADA	5
RECURSO HUMANO DISPONIBLE	6
CARACTERISTICAS DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	7
SERVICIO DE URGENCIAS	9
SERVICIOS AMBULATORIOS	10
HORARIOS DE ATENCION	11
SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN	12
SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD	13
SERVICIOS HABILITADOS	14
PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE	15
PORTAFOLIOS DE SERVICIOS DE SALUD	18
POBLACIONES ESPECIALES	24
ATENCIÓN PRIORITARIA	24
INTEGRALIDAD DE LAS ACCIONES	25
PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	26
REFERENCIA DE PACIENTES	27
CONTRARREFERENCIA	28

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	2 de 38
	MODELO DE ATENCION EN SALUD		COPIA CONTROLADA

ALGUNOS ASPECTOS ASISTENCIALES Y LOGISTICOS.....	28
ATENCIÓN DE URGENCIAS	29
VERIFICACION DE DERECHOS DE LOS USUARIOS.....	31
PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS ELECTIVOS.	32
REQUISITOS POR PARTE DE LOS PRESTADORES	33
HABILITACIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR.....	33
SOPORTE DE LA SUFICIENCIA PARA PRESTAR LOS SERVICIOS POR CONTRATAR	33
ESTIMADA A PARTIR DE LA CAPACIDAD INSTALADA	33
INDICADORES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PAMEC	34
SISTEMA DE INFORMACIÓN EN SALUD	35

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	3 de 38
MODELO DE ATENCION EN SALUD		COPIA CONTROLADA	

INTRODUCCION

El modelo de atención en Salud de la E.S.E Hospital Mental Universitario de Risaralda, establece las políticas y los lineamientos para la prestación de los servicios integrales de salud a la población del Departamento de Risaralda afiliada al Régimen Contributivo, subsidiado, regímenes especiales, población pobre y vulnerable no afiliada y de los servicios NO POS de los usuarios del régimen subsidiado.

Lo anterior en el marco de las directrices que al respecto señalan la Ley 1751 de 2015- Ley Estatutaria de Salud, el Decreto Único Reglamentario 780 de 2016, la Resolución 3047 de 2008, la Resolución 4331 de 2012, la resolución 1479 de 2015, la circular 017 de 2015 de la Superintendencia Nacional de Salud, la Resolución 1261 del 28 de agosto del 2015 de la Secretaria de Salud de Risaralda, la Resolución 429 de 2016 por la cual se adopta la política de atención integral en salud – PAIS, la Resolución 3202 de 2016 sobre las Rutas Integrales de Atención en Salud – RIAS y la Resolución 1441 de 2016 respecto a la habilitación de las Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud.

Este documento adopta la definición de atención en salud, establecida en la política de seguridad del paciente, propuesta por el Ministerio de Salud y Protección Social en los siguientes términos: **“Servicios recibidos por los individuos o las poblaciones para promover, mantener, monitorizar o restaurar la salud”**.

El modelo de atención en salud de la ESE Hospital Mental Universitario de Risaralda, se desarrolla teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el artículo 2.5.3.4.3 numeral 4 del decreto 780 de 2016:

“Modelo de atención: Comprende el enfoque aplicado a la organización de la prestación del servicio, la integridad de las acciones y la consiguiente orientación de las actividades de salud, de él se deriva la forma como se organizan los establecimientos y recursos para la atención de la salud desde la perspectiva del servicio a las personas, e incluye las funciones asistenciales y logísticas, como la puerta de entrada al sistema, su capacidad resolutoria, la responsabilidad sobre las

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	4 de 38
	MODELO DE ATENCION EN SALUD		COPIA CONTROLADA

personas que demandan servicios, así como el proceso de referencia y contrarreferencia”.


En este sentido, el Ministerio de Salud y de la Protección Social mediante la resolución 0429 de 2016 adopta la Política de Atención Integral en Salud – PAIS, cuyo objetivo está dirigido hacia la generación de las mejores condiciones de salud de la población, mediante la regulación de las intervenciones de los actores sectoriales e intersectoriales responsables de garantizar la atención de la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación en condiciones de accesibilidad, aceptabilidad, oportunidad, continuidad, integridad y capacidad resolutive.

El objetivo fundamental que persigue este modelo de atención propuesto, es “Garantizar el acceso y la atención oportuna, continua, integral, resolutive a toda la población en salud mental, contando con los recursos humanos, técnicos, financieros y físicos para asegurar la gestión adecuada de la atención, así como de los resultados en salud”.

Este modelo de atención en salud es adaptado y adoptado de la Secretaria Departamental de Salud, conforme a sus competencias, bajo el acompañamiento y rectoría de esta.

JUSTIFICACIÓN:

La ESE Hospital Mental del Risaralda cuenta con una experiencia de 53 años en la prestación de servicios a nivel de la salud mental en el departamento de Risaralda y sectores limítrofes y de 14 años, específicamente en el programa CADRI(Centro de atención a la drogadicción de Risaralda),en cuyo tiempo se ha consolidado como una alternativa eficiente respecto al tratamiento ambulatorio de pacientes dependientes a sustancias psicoactivas, con énfasis en heroína, para cuya labor dispone de un equipo multidisciplinario especializado, con formación académica y experticia en la transformación de vidas involucradas en el uso de éstas y situaciones asociadas.

 HOMERIS	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	5 de 38
	MODELO DE ATENCION EN SALUD	COPIA CONTROLADA	

MECANISMOS Y MEDIOS DE DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA RED DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LOS USUARIOS

En cumplimiento del párrafo 2 del artículo 2.5.3.4.5 del Decreto Único Reglamentario 780 de 2016, la E.S.E Hospital Mental Universitario de Risaralda difundirá entre sus usuarios el modelo de atención publicándolo en la página web y realizando jornadas de socialización con la red hospitalaria del Departamento.


CARACTERISTICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Conforme a la ley 1438 de 2011 y la resolución 1441 de 2016, la prestación de los servicios de salud mental a la población Risaraldense se hará a través de redes integrales de prestadores de servicios de salud, las cuales serán conformadas y organizadas por las empresas Promotoras de Servicios de Salud – E.P.S. que estén autorizadas para operar en el territorio, en coordinación con las entidades territoriales. Instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), a través del consejo territorial de seguridad social en salud; y de la cual la ESE HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA hace parte.

La ESE Hospital Mental como Red complementaria en salud mental atiende la población de los 14 municipios del Departamento de Risaralda, Norte del Valle entre otros

CAPACIDAD FISICA INSTALADA

ITEM	CANTIDAD
Consultorios para atención por Psiquiatría Hospitalización y consulta externa	7
Consultorios para atención psiquiátrica de urgencias	2
Consultorios para atención por medicina general de	1


	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	6 de 38
	MODELO DE ATENCION EN SALUD	COPIA CONTROLADA	

Urgencias	
Camas en hospitalización	115
Dispensación de medicamentos (Servicio de Farmacia)	1
Consultorios para atención por psicología	5
Consultorios para Terapia Ocupacional	2
Consultorio para terapia familiar por trabajo social	1
Sala terapia ocupacional Hospitalización	1
Sala de Terapia Electro convulsiva (TECAR)	1
Sala de procedimientos menores	1

RECURSO HUMANO DISPONIBLE

Para la prestación de servicios la institución cuenta con un equipo humano interdisciplinario constituido por profesionales idóneos, capacitados que lideran la atención en salud mental del Departamento así:

PROFESIONALES	CANTIDAD
MÉDICOS GENERALES	4
PSICÓLOGOS	5
PSIQUIATRAS	9
TRABAJADORES SOCIALES	2
TERAPEUTAS OCUPACIONALES	3

 HOMERIS	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	7 de 38
	MODELO DE ATENCION EN SALUD		COPIA CONTROLADA

PROFESIONALES	CANTIDAD
PROFESIONAL ENFERMERÍA	4
AUXILIARES DE ENFERMERÍA	28

CARACTERISTICAS DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

Los servicios de salud que presta la ESE Hospital Mental Universitario de Risaralda se realizan cumpliendo a cabalidad con los criterios de calidad conforme a lo dispuesto en el Decreto Número 780 del 06 de mayo de 2016 “Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social” en su libro 1, parte 5, título 1, que en el capítulo 1 dispone:

Artículo 2.5.1.1.1 Campo de aplicación. Las disposiciones del presente Título se aplicarán a los prestadores de servicios de salud, las entidades, promotoras de salud, las EPS del régimen subsidiado, las entidades adaptadas, las empresas de medicina prepagadas y a las entidades departamentales, distritales y municipales de salud.

Artículo 2.5.1.1.3 Definiciones. Para efectos de la aplicación del presente capítulo se establecen las siguientes definiciones:

1. **Atención en salud:** Se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	8 de 38
	MODELO DE ATENCION EN SALUD	COPIA CONTROLADA	

2. **Auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud:**
Es el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada respecto de la calidad esperada de la atención de la salud que reciben los usuarios.

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


4. **Condiciones de capacidad tecnológica y científica:** Son los requisitos básicos de estructura y de procesos que deben cumplir los prestadores de servicios de salud por cada uno de los servicios que prestan y que se consideran suficientes y necesarios para reducir los principales riesgos que amenazan la vida o la salud de los usuarios en el marco de la prestación del servicio de salud.

5. **Prestadores de servicios de salud:** Se considera como tales, las instituciones prestadoras de servicios de salud, los profesionales independientes de salud y los servicios de transporte especial de pacientes. Para los efectos del presente capítulo se consideran como instituciones prestadoras de servicios de salud a los grupos de práctica profesional que cuentan con infraestructura física para prestar servicios de salud.

6. **Sistema obligatorio de garantía de calidad de atención en salud del sistema general de seguridad social en salud SOGCS,** define:

Artículo 2.5.1.2.1. Características de SOGCS: Las acciones que desarrolle el SOGCS se orientarán a la mejora de los resultados de la atención en salud, centrados en el usuario, que van más allá de la verificación de la existencia de estructura o de la documentación de procesos los cuales solo constituyen prerrequisito para alcanzar los mencionados resultados.

Para efectos de evaluar y mejorar la calidad de la atención en salud el SOGCS deberá cumplir con las siguientes características:

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	9 de 38
	MODELO DE ATENCION EN SALUD		COPIA CONTROLADA

Accesibilidad: Entendida como la real posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el sistema general de seguridad social en salud.

Retomando uno de los principios de la estrategia de atención primaria en salud, se deben buscar alternativas que permitan llevar los servicios de salud lo más cercanamente posible al lugar donde viven, trabajan e interactúan los usuarios.

Oportunidad: Entendida como la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios de salud que requiera, sin dilación y en el momento adecuado que su condición de salud así lo amerite, sin poner en riesgo su vida o su integridad física o mental. Esta característica se relaciona con la organización institucional de los servicios de salud, de acuerdo a su propio análisis de oferta y demanda de los servicios de salud y su suficiencia en cuanto a cantidad y calidad.

Seguridad: Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención en salud o de

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

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

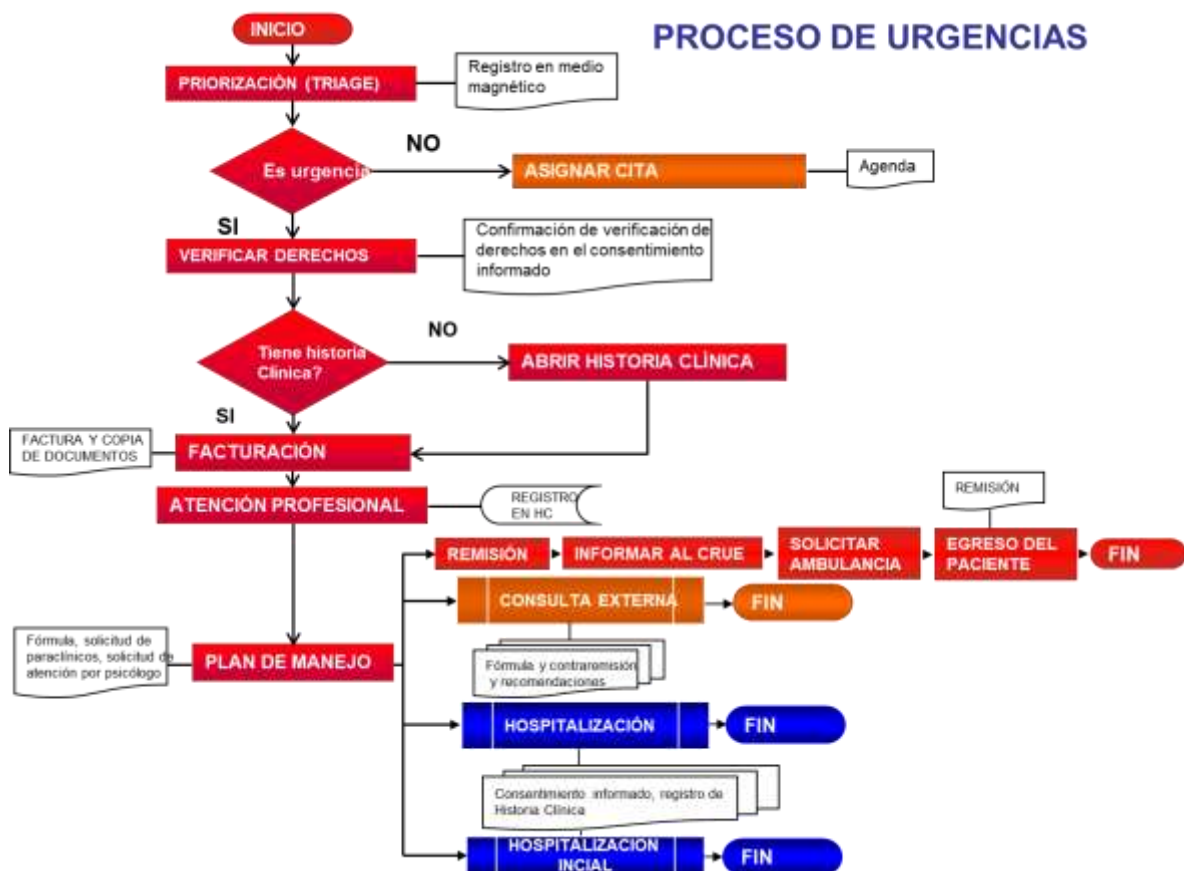
Para acceder a los servicios de la ESE Hospital Mental Universitario de Risaralda se realizará de la siguiente manera:

SERVICIO DE URGENCIAS: Sera a través del proceso de referencia y contrareferencia en la cual cada una de las IPS primarias se comunicarán a través de la plataforma de referencia del Departamento los pacientes que requieren atención especializada en salud mental, desde esta se indicara la fecha y hora de recibo del paciente. Este servicio funciona las 24 horas del día con médico

 HOMERIS	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-OT-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	10 de 38
MODELO DE ATENCION EN SALUD		COPIA CONTROLADA	

general quién realiza el ingreso del paciente y posteriormente es valorado por el especialista en Psiquiatría.


Al usuario se le realiza la admisión, posteriormente pasa a la sala de espera con un tiempo en promedio para la atención de 30 minutos se le realiza el triage, seguidamente por la consulta.



SERVICIOS AMBULATORIOS

Se puede acceder a los servicios ambulatorios así:

- Cita presencial de lunes a jueves de 7am a 4pm y el viernes de 7am a 3 pm

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	11 de 38
	MODELO DE ATENCION EN SALUD		COPIA CONTROLADA

- Cita a través de la página web www.hospitalmentaldesaralda.gov.co
- Cita por correo electrónico email citas@homeris.gov.co.
- Cita vía Whatsapp celular 3217004465.
- Cita a través de la plataforma SISAP para los municipios

Requisitos para la asignación de citas

- Remisión de la IPS Primaria
- Autorización vigente de la EPS o entidad responsable de pago
- Documento de identificación

Para las citas solicitadas a través de correo electrónico, página web y Whatsapp enviar escaneada la autorización de la Eps y para citas presenciales traer dicha autorización.

Al momento de asignar la cita al usuario le será entregado el desprendible de la cita en el cual se indica la fecha, hora, consultorio y profesional al cual le fue asignada la cita.

HORARIOS DE ATENCION

Consulta Externa


Lunes a Jueves 7:00am – 4:00pm

Viernes 7:00am – 4:00pm

Farmacia

Lunes a Viernes 7:30am – 1:00pm y de 1:30pm a 5:00pm

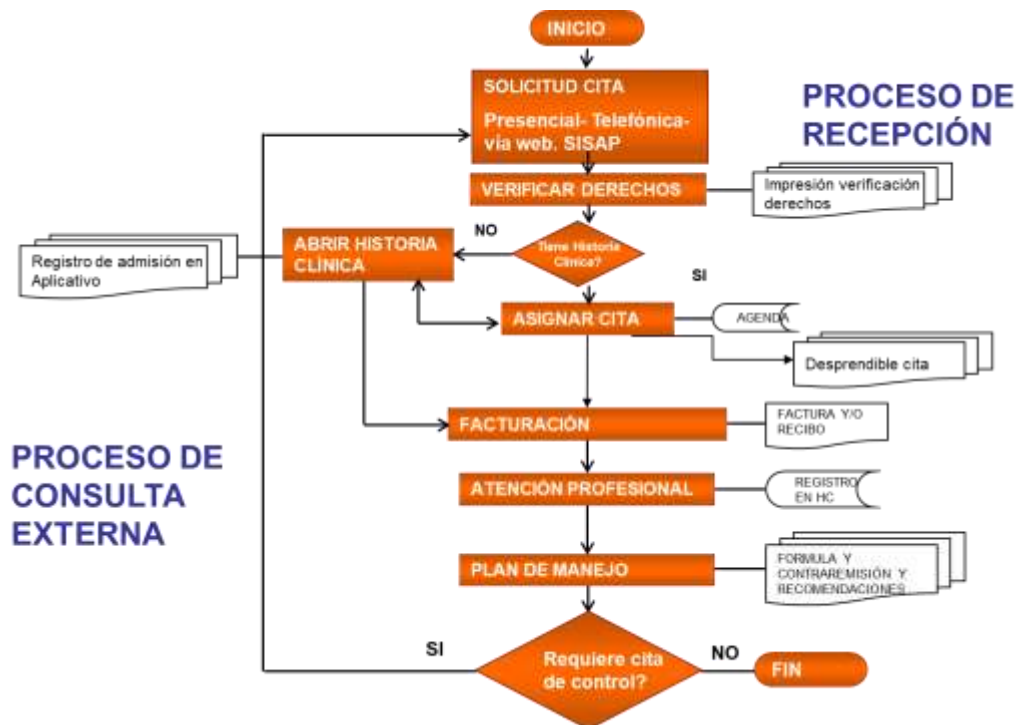
Sábado 10 am a 1pm

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	12 de 38
MODELO DE ATENCION EN SALUD		COPIA CONTROLADA	

CADRI

Lunes a Jueves 7:00am – 4:00pm

Viernes 7:00am – 3:00pm

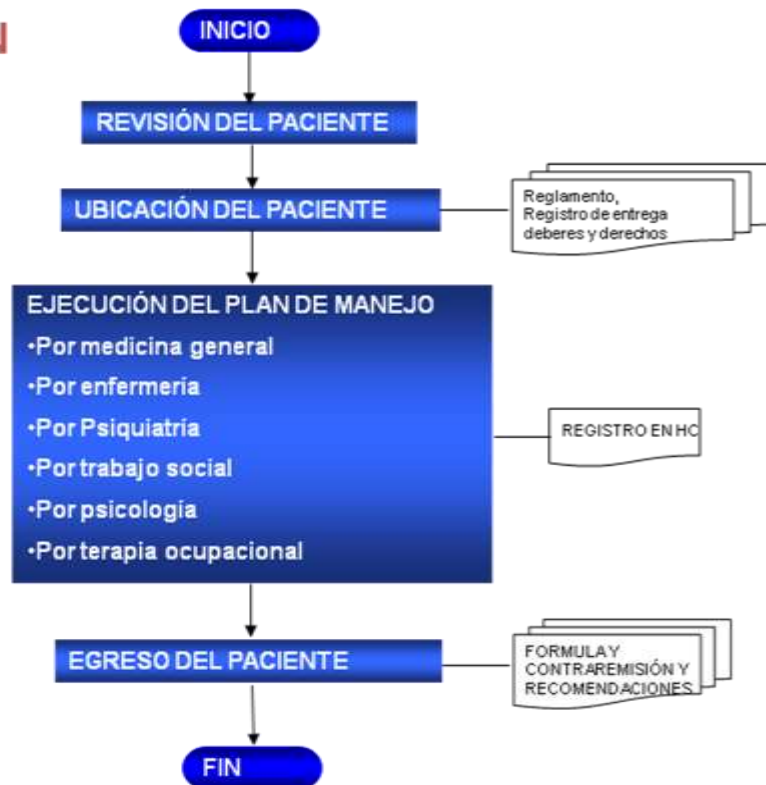


SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

Todos los usuarios antes de ser ingresados a hospitalización ingresan por el servicio de urgencias para su valoración inicial y definición de conducta de acuerdo a su estado de salud, posteriormente pasan a sala de hospitalización en la cual tendrá una atención interdisciplinaria por el equipo médico de esta área.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	13 de 38
MODELO DE ATENCION EN SALUD		COPIA CONTROLADA	

PROCESO DE HOSPITALIZACIÓN



SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD

El sistema obligatorio de garantía de la calidad para la ESE HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA, tiene como objetivo proveer de servicios de salud mental a los risaraldenses de manera individual y colectiva con criterios de accesibilidad y equidad, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de los usuarios de los servicios de salud en la ESE.

En este sentido, el artículo 2.5.1.2.2 del decreto único reglamentario de 2016, establece los componentes del sistema obligatorio de garantía de la calidad – SOGCS a saber:

 HOMERIS	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	14 de 38
	MODELO DE ATENCION EN SALUD	COPIA CONTROLADA	

1. El sistema único de habilitación.
2. La auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud.
3. El sistema único de acreditación.
4. El sistema de información para la calidad.

Paragrafo1. El ministerio de salud y protección social ajustará periódicamente y de manera progresiva, los estándares que hacen parte de los diversos componentes del SOGCS, de conformidad con el desarrollo del país, con los avances del sector y con los resultados de las evaluaciones adelantadas por las entidades departamentales,

De esta manera la ESE está comprometida con los procesos de calidad enfocando todos sus esfuerzos en mantener los servicios que actualmente están habilitados.

SERVICIOS HABILITADOS

Nombre del Servicio	Tipo servicio	Complejidad	No Distintivo
103-PSIQUIATRÍA O UNIDAD DE SALUD MENTAL	Hospitalario	Media complejidad	DHS224836
124-INTERNACIÓN PARCIAL EN HOSPITAL	Hospitalario	Media complejidad	DHS224837
127-INTERNACIÓN HOSPITALARIA CONSUMIDOR DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS	Hospitalario	Media complejidad	DHS224838
328-MEDICINA GENERAL	Ambulatorio	Baja complejidad	DHS224839
344-PSICOLOGÍA	Ambulatorio	Media complejidad	DHS224840
345-PSIQUIATRÍA	Ambulatorio	Media complejidad	DHS224841
501-SERVICIO DE URGENCIAS	Ambulatorio	Media complejidad	DHS224842

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	15 de 38
MODELO DE ATENCION EN SALUD		COPIA CONTROLADA	

714-SERVICIO FARMACÉUTICO	Ambulatorio	Media complejidad	DHS224843
728-TERAPIA OCUPACIONAL	Ambulatorio	Baja complejidad	DHS224844
819-ATENCIÓN A CONSUMIDOR DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS	Ambulatorio	Baja complejidad	DHS224845

De igual manera se continuará en los procesos de auditoria para la calidad seguimiento que se realizará a través del PAMEC el cual está enfocado al cumplimiento de estándares de Acreditación en salud con sus respectivos planes de mejoramiento; de igual manera la ESE por ser un Hospital Universitario ha enfocado sus esfuerzos en la búsqueda de la acreditación en salud.


Para el monitoreo del desempeño de la ESE se cuentan con una serie de indicadores de calidad y de gestión que hacen parte del sistema de información para la calidad reportando indicadores según lo establecido en la Resolución 256.

PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

La ESE Hospital Mental Universitario de Risaralda cuentan con la Política de Seguridad del Paciente, con el objetivo de garantizar la seguridad del paciente, como aspecto esencial de la calidad en los servicios de salud; basados en esta política el hospital debe llevar a cabo estrategias innovadoras que mejoren la calidad de la atención y la seguridad de los pacientes, tales como el estudio de los eventos adversos en la atención en salud y la puesta en marcha de una estrategia que contribuya a brindar una atención limpia y segura en nuestra institución.

La política de Seguridad del Paciente en la E.S.E, es el conjunto de **prácticas institucionales tendientes a aumentar los niveles de seguridad** en la prestación del servicio **protegiendo** con ello al paciente de riesgos evitables derivados de la atención en salud.

POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE, Para la E.S.E. Hospital Mental Universitario de Risaralda es prioridad la Seguridad del Paciente como parte fundamental en el proceso de Atención, por ello se compromete a promover una Cultura de Seguridad en todos los clientes de la institución, que contribuya a la

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	16 de 38
MODELO DE ATENCION EN SALUD		COPIA CONTROLADA	

creación de un ambiente seguro para el paciente, su familia, el equipo asistencial y administrativo y el entorno, desarrollando acciones de Identificación, Prevención y Gestión de riesgos relacionados con el Proceso Médico-asistencial.

Nuestro Objetivo es el de Desarrollar en los colaboradores, la Cultura de Seguridad para el Usuario.

Nuestras acciones se encaminan en la búsqueda de la satisfacción de nuestro usuario y su familia a través de las siguientes estrategias:


1. Identificación del paciente
2. Comunicación efectiva
3. Medicamentos seguros
4. Atención limpia y segura
5. Prevención de Caídas
6. Prevención de Fugas
7. Prevención de Autoagresión y heteroagresión
8. Prevención de Consumo sustancias Psicoactivas.

En este contexto, el sistema de información para la calidad, de las E.S.E del departamento, se han establecido una serie de indicadores para el monitoreo del sistema y lineamientos para la vigilancia de eventos adversos trazadores.

Estos indicadores tienen como pilar fundamental la calidad de los servicios y la seguridad del paciente.

Por lo tanto, resulta relevante establecer unos principios transversales que orienten todas las acciones a implementar, estos principios son:

- Enfoque de atención centrado en el usuario: significa que lo importante son los resultados obtenidos en él y su seguridad, lo cual es el eje alrededor del cual giran todas las acciones de seguridad del paciente.
- Cultura de seguridad: el ambiente de despliegue de las acciones de seguridad del paciente debe darse en un entorno de confidencialidad y de confianza entre pacientes, profesionales, aseguradores y la comunidad. Es deber de los diferentes actores del sistema facilitar las condiciones que permitan dicho ambiente.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	17 de 38
	MODELO DE ATENCION EN SALUD	COPIA CONTROLADA	

- Integración con el sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención en salud: La política de seguridad del paciente es parte integral de sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención en salud y es transversal a todos sus componentes.
- Multicausalidad: El problema de la seguridad del paciente es un problema sistémico y multicausal en el cual deben involucrarse las diferentes áreas organizacionales y los diferentes actores.
- Validez: Para impactarlo se requiere implementar metodologías y herramientas prácticas, soportadas en la evidencia científica disponible.
- Alianza con el paciente y su familia: La política de seguridad debe contar con los pacientes y sus familias e involucrarlos en sus acciones de mejora.
- Alianza con el profesional de la salud: La política de seguridad parte del reconocimiento del carácter ético de la atención brindada por el profesional de la salud y de la complejidad de estos procesos por lo cual contará con la activa participación de ellos y procurará defenderlo de señalamientos injustificados.

Así mismo, desde el programa de seguridad del paciente se han definido unos objetivos para lograr el cumplimiento de la política de seguridad del paciente, para beneficio de la población usuaria de los servicios de la ESE:

1. Establecer políticas institucionales dirigidas hacia una atención segura.
2. Velar por procesos asistenciales seguros.
3. Involucrar a los pacientes y sus allegados en su seguridad.
4. Incentivar y evaluar prácticas que mejoren la actuación de los profesionales.
5. Reestructurar la política de seguridad del paciente en la institución, partiendo de la plataforma estratégica y enfocada en el usuario.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	18 de 38
	MODELO DE ATENCION EN SALUD		COPIA CONTROLADA

6. Definir mecanismos de prevención de la ocurrencia de eventos adversos en los procesos de atención en salud, mediante la aplicación de metodologías científicamente probadas y la adopción de herramientas prácticas que mejoren las barreras de seguridad y establezcan un entorno seguro de la atención en salud.
7. Realizar una evaluación sistemática de los procesos que se están llevando a cabo en seguridad del paciente y así cuantificar la adherencia de los mismos por parte de los funcionarios y usuarios.
8. Promover dentro de la institución una cultura del reporte de eventos adversos.
9. Establecer planes de mejoramiento basados en el resultado del análisis de los eventos adversos reportados.

PORTAFOLIOS DE SERVICIOS DE SALUD

Para mayor claridad de los servicios ofertados por la ESE HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA, ha adoptado el formato en Excel que discrimina las actividades, intervenciones y procedimientos a ofertar, el cual recoge el modelo desarrollado por el manual de actividades, intervenciones y procedimientos del Plan Obligatorio de Salud, el cual se actualiza periódicamente a través de las resoluciones del Ministerio de Salud y Protección Social; dicho formato se ajustará en forma periódica de acuerdo a los cambios normativos del sector.

La gerencia de la E.S.E; remitirá a las entidades responsables de pago el portafolio de los servicios ofertados actualizado en medio magnético y físico el cual será publicado en la página web de la ESE como herramienta de consulta permanente para los usuarios.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	19 de 38
MODELO DE ATENCION EN SALUD		COPIA CONTROLADA	



Contamos con un recurso humano altamente capacitado, calificado y especializado para la atención de nuestros usuarios.

NUESTROS SERVICIOS

CONSULTA EXTERNA



ATENCIÓN INTEGRAL EN:

Evaluación, tratamiento, orientación, asesoría y seguimiento interdisciplinario en las áreas de psiquiatría, psicología, terapia ocupacional y trabajo social, para usuarios de todas las edades que presenten patología mental o estén en riesgo de presentarla y solicitan

servicios en la institución.

MODALIDADES DE ATENCION


Psiquiatría

Comprende la evaluación inicial, controles periódicos, psicoterapia individual, familiar o grupal según el caso.

Psicología

Comprende valoración psicológica, de personalidad, C.I., evaluación inicial, psicoterapia individual, psicoterapia de pareja, psicoterapia familiar y controles periódicos.

Terapia Ocupacional

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	20 de 38
MODELO DE ATENCION EN SALUD		COPIA CONTROLADA	

Comprende evaluación inicial, sesiones de tratamiento, evaluación ocupacional, perfil profesional, exploración de intereses y habilidades ocupacionales, orientación ocupacional, orientación y asesoría familiar, orientación y asesoría educativa y controles periódicos.

Trabajo Social

Comprende la valoración inicial, información, orientación, asesoría y procesos terapéuticos familiares según patologías identificadas. Además de la participación de los usuarios en el programa de educación al paciente y la familia.

Grupos de Apoyo



Consisten en un espacio para el intercambio de experiencias y la búsqueda de soluciones a situaciones comunes de usuarios y familiares, donde tanto el soporte emocional, el soporte de tipo informativo y el acceso a relaciones sociales positivas están asociadas al bienestar psicológico y estabilización del paciente.

CADRI

Actualmente se cuenta con el CADRI (Centro de atención a la drogadicción de Risaralda). Programa de reducción de riesgos y daños para usuarios de heroína y tratamiento ambulatorio para personas consumidoras de diferentes sustancias psicoactivas, procesos en los que se hace un abordaje interdisciplinario que dé respuesta a las necesidades individuales de cada caso.


Horario de Atención Lunes a Jueves 7:00 A.M. a 4:00 P.M.

Viernes 7:00 A.M. a 3:00 P.M.

HOSPITALIZACION

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	21 de 38
MODELO DE ATENCION EN SALUD		COPIA CONTROLADA	



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	22 de 38
	MODELO DE ATENCION EN SALUD	COPIA CONTROLADA	

Servicio para internación y atención integral de pacientes con enfermedad mental y/o problemas de consumo de sustancias psicoactivas, en cómodas habitaciones unipersonales y bipersonales, atención especializada, cálida y humanizada.

- Atención psiquiátrica, Valoración, diagnóstico y seguimiento.
- Psicoterapia individual o grupal por parte de psicología o psiquiatría.
- Terapia ocupacional.
- Atención por medicina general.
- Atención permanente por enfermería
- Exploración de dinámica interna familiar por parte de trabajo social
- Información, orientación, asesoría familiar y programa de educación al paciente y la familia por parte de trabajo social
- Tratamiento farmacológico
- Toma de Exámenes de Laboratorio

URGENCIAS

Se ofrecen servicios de atención de urgencia psiquiátrica a través de asistencia interdisciplinaria oportuna, dada por medicina general, psiquiatría, psicología, trabajo social y enfermería. Tratamiento médico y farmacológico, con disponibilidad de equipos para terapias especiales.

Atención las 24 horas.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-OT-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	23 de 38
	MODELO DE ATENCION EN SALUD		COPIA CONTROLADA

TERAPIA ELECTROCONVULSIVA BAJO ANESTESIA Y RELAJACIÓN TECAR



Nuestro servicio cuenta con un equipo de alta tecnología único en Risaralda. Nuestros pacientes son atendidos por un equipo humano altamente calificado, médico psiquiatra, anestesiólogo y enfermería, que cumplen con todos los requisitos exigidos por la normatividad vigente.

SERVICIOS EXTRAMURALES

Programa de promoción, prevención y fomento de la Salud Mental en el Departamento de Risaralda a través de:

Talleres

Conferencias

Charlas

Material Educativo

Redes de Apoyo Institucional, interinstitucional y personal

TALLERES Y CONFERENCIAS:

- Habilidades para la vida
- Manejo del estrés
- Estilos de vida saludable
- Prevención y manejo del consumo de Sustancias Psicoactivas
- Utilización productiva del tiempo libre
- Manejo adecuado de la sexualidad en el adolescente

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	24 de 38
	MODELO DE ATENCION EN SALUD	COPIA CONTROLADA	

- Hiperactividad y/o problemas de aprendizaje
- Prevención de conductas suicidas
- Valores: Respeto, solidaridad, comunicación, etc.
- Trabajo en equipo

POBLACIONES ESPECIALES

Se considera como poblaciones especiales a aquellos ciudadanos residentes en el departamento de Risaralda, que se encuentran en:


- Situación de desplazamiento
- Discapacidad
- En proceso de reintegración social.
- Población afrocolombiana
- Población indígena
- Población víctimas de cualquier tipo de violencia

Las poblaciones especiales serán atendidas de acuerdo a su aseguramiento en los servicios que oferta la ESE, cuya identificación se realizará desde la admisión.

ATENCIÓN PRIORITARIA

La ESE HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA está comprometida en garantizar una atención en salud integrada e integral, enmarcada dentro de un contexto de atención humanizada, oportuna y eficiente, donde la objetividad, la calidad y el trato digno sean el eje fundamental de las relaciones en salud de los usuarios con los actores del Sistema General de Seguridad Social en salud.

En este sentido, al tenor de la Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria de Salud) la Secretaria Departamental de Salud de Risaralda encaminará acciones tendientes a asegurar que se dé prioridad en la atención a los sujetos de especial protección,

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	25 de 38
	MODELO DE ATENCION EN SALUD	COPIA CONTROLADA	

facilitando la accesibilidad, mujeres, población adulta mayor, víctimas de violencia y conflicto armado, población en situación de desplazamiento, personas en condición de discapacidad conforme a las sentencias de las altas cortes y a la normatividad vigente.

Desde el ingreso a la institución se identificarán los usuarios con atención prioritaria y se orientarán para que puedan acceder a esta.

INTEGRALIDAD DE LAS ACCIONES

La ESE HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARLADA, garantizará una atención oportuna, de calidad interdisciplinaria e integral a los usuarios que acuden para su atención en salud mental.

Esta integralidad, entendida como toda tecnología en salud contenida en el Plan de Beneficios de Salud con cargo a la entidad responsable de pago a la cual está afiliado el usuario; para la promoción de la salud, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación de la enfermedad, debe incluir lo necesario para su realización de tal forma que se cumpla la finalidad del servicio, según lo prescrito por el profesional tratante.

Conforme al artículo 2.5.3.4.6 del Decreto Único Reglamentario 780 de 2016, los servicios que ofrece la ESE contiene las condiciones mínimas establecidas en el citado artículo, entre los cuales se destaca: "...garantizar la integralidad de la atención, teniendo en cuenta los servicios habilitados por el prestador, salvo que en casos excepcionales se justifique que puede prestarse el servicio con una mayor oportunidad por parte de otro prestador de servicios de salud, o que exista solicitud expresa del usuario de escoger otro prestador de la red definida por la entidad responsable del pago.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	26 de 38
	MODELO DE ATENCION EN SALUD	COPIA CONTROLADA	

PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA

El artículo 2.5.3.2.16 del decreto 780, establece que el diseño, organización y documentación del proceso de referencia y contrarreferencia y la operación del sistema de referencia y contrarreferencia es obligación de las entidades responsables del pago de servicios de salud, quienes deberán disponer de una red de prestadores de servicios de salud que garanticen la disponibilidad y suficiencia de los servicios en todos los niveles de complejidad a su cargo, así como la disponibilidad de la red de transporte y comunicaciones. Con el fin de garantizar los procesos de referencia y contrarreferencia de pacientes garantizando la calidad, accesibilidad, oportunidad, continuidad e integralidad de los servicios, se ha dado la organización de la red de prestación de servicios, la que está definida por la entidad responsable del pago en este caso del Departamento.

La E.S.E cumple a cabalidad con el diligenciamiento del aplicativo en línea que recoge los formatos, los lineamientos y procedimientos acordes a la Resolución 3047 de 2008 y la Resolución 4331 de 2012, para el sistema de Referencia y contrarreferencia del Departamento de Risaralda y adoptados por la Resolución 056 de 2009 de la secretaria de salud departamental.

Igualmente, este aplicativo permite el trámite de las solicitudes y la generación de las autorizaciones de servicios de salud, a otro prestador para atención o complementación diagnóstica que, de acuerdo con el nivel de resolución, dé respuesta a las necesidades de salud.

La contrarreferencia es la respuesta que el prestador de servicios de salud receptor de la referencia, da al prestador que remitió.

La respuesta puede ser la contrarremisión del paciente con las debidas indicaciones a seguir o simplemente la información sobre la atención prestada al paciente en la institución receptora, o el resultado de las solicitudes de ayuda diagnóstica.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	27 de 38
	MODELO DE ATENCION EN SALUD		COPIA CONTROLADA

En este mismo Decreto en su artículo 2.5.3.2.16, determina las acciones y responsables dentro del proceso de referencia y contrarreferencia así:

El diseño, organización y documentación del proceso de referencia y contrarreferencia y la operación del sistema de referencia y contrarreferencia es obligación de las entidades responsables del pago de servicios de salud, quienes deberán disponer de una red de prestadores de servicios de salud que garanticen la disponibilidad y suficiencia de los servicios en todos los niveles de complejidad a su cargo, así como la disponibilidad de la red de transporte y comunicaciones.

Con el fin de garantizar la calidad, continuidad e integralidad en la atención, es obligación de las entidades responsables del pago de servicios de salud la consecución de institución prestadora de servicios de salud receptora que garantice los recursos humanos, físicos o tecnológicos, así como los insumos y medicamentos requeridos para la atención de pacientes.

La responsabilidad del manejo y cuidado del paciente es del prestador remitido hasta que ingrese en la institución receptora. Cuando el transporte se realice en una ambulancia debidamente habilitada, que no dependa de la IPS remitora, la entidad que tiene habilitado el servicio de transporte será responsable de la atención durante el mismo, con la tecnología disponible de acuerdo con el servicio de ambulancia habilitado, hasta la entrega del paciente en la entidad receptora definida por la entidad responsable del pago.

REFERENCIA DE PACIENTES

La interconsulta o referencia de pacientes a servicios ambulatorios especializados de mediana complejidad debe realizarse hacia las E.S.E Hospitales: Universitario San Jorge, otras entidades de mediana y alta complejidad definidas por el asegurador.

La referencia de pacientes a servicios de urgencias y hospitalarios de mediana y alta complejidad debe remitirse a la E.S.E Hospital Universitario San Jorge, otras entidades de mediana y alta complejidad definidas por el asegurador.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	28 de 38
	MODELO DE ATENCION EN SALUD	COPIA CONTROLADA	

Los lineamientos generales que regulan las responsabilidades asumidas por la E.S. son las que concerten y presenten por parte de los prestadores a las entidades responsables de pago de acuerdo al portafolio de servicios, capacidad de oferta y metas de indicadores de calidad para la prestación de los servicios de salud; y que hacen parte integral de los contratos interadministrativos celebrados entre las partes.

CONTRARREFERENCIA

Contrarreferencia es la respuesta que el prestador de servicios de salud receptor de la referencia, da al prestador que remitió; es necesario que como mínimo dicha respuesta contemple:

- La contrarremisión del paciente con las debidas indicaciones de tratamiento y seguimiento a continuar en el hospital que remitió.
- La información sobre la atención prestada al paciente en la institución receptora.
- El resultado de las solicitudes de ayuda diagnóstica.

En los procesos de referencia de pacientes que requieren servicios de urgencias y/o internación de mayor complejidad, es necesario que dicho proceso se informe y coordine a través del centro regulador de urgencias, emergencias y desastres CRUED del departamento de Risaralda y se cumpla con los procesos estandarizados y socializados por dicha dependencia.

Como lo establece el artículo 2.5.3.2.16 del decreto 780 “La responsabilidad del manejo y cuidado del paciente es del prestador remitente hasta que ingrese en la institución receptora”.

ALGUNOS ASPECTOS ASISTENCIALES Y LOGISTICOS

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	29 de 38
	MODELO DE ATENCION EN SALUD	COPIA CONTROLADA	

ATENCIÓN DE URGENCIAS

Para efectos conceptuales, el Decreto Único Reglamentario 780 de 2016 en su capítulo 2, artículo 2.5.3.2.3, define:

1. Urgencia: Es la alteración de la integridad física y/o mental de una persona, causada por un trauma o por una enfermedad de cualquier etiología que genere una demanda de atención médica inmediata y efectiva tendiente a disminuir los riesgos de invalidez y muerte.
2. Atención inicial de urgencia: Denominase como tal a todas las acciones realizadas a una persona con patología de urgencia y que tiendan a estabilizarla en sus signos vitales, realizar un diagnóstico de impresión y definirle el destino inmediato, tomando como base el nivel de atención y el grado de complejidad de la entidad que realiza la atención inicial de urgencia, al tenor de los principios éticos y normas que determinan las acciones y comportamientos del personal de salud.
3. Atención de urgencias: Es el conjunto de acciones realizadas por un equipo de salud debidamente capacitado y con los recursos materiales necesarios para satisfacer la demanda de atención generada por las urgencias.
4. Servicio de Urgencia: Es la unidad que en forma independiente o dentro de una unidad que preste servicios de salud, cuenta con los recursos adecuados tanto humanos como físicos y de dotación que permitan la atención de personas con patología de urgencia, acorde con el nivel atención y grado de complejidad previamente definidos por el Ministerio de salud y protección social para esa unidad.
5. Red de Urgencias: Es un conjunto articulado de unidades prestatarias de atención de urgencias, según niveles de atención y grados de complejidad, ubicado cada uno en un espacio poblacional concreto, con capacidad de resolución para la atención de las personas con patologías de urgencia, apoyado en normas operativas, técnicas y administrativas expedidas por el Ministerio de Salud y Protección social.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	30 de 38
	MODELO DE ATENCION EN SALUD	COPIA CONTROLADA	

La red actuará coordinadamente bajo una estructura conformada por subsistemas de información comunicaciones, transporte, insumos, educación, capacitación y de laboratorios.


La ley 1751 de 2015- Ley Estatutaria de Salud, en el numeral b del artículo 10, lo establece como el derecho que toda persona tiene, relacionado con la prestación de servicios de salud, a recibir atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.

El artículo 14 de la citada Ley, define que cuando se trate de una atención de urgencias para acceder a servicios o tecnología en salud, no se requerirá ningún tipo de autorización administrativa entre el prestador de servicios de salud y la entidad que cumpla la función de gestión de servicios de salud.

En cumplimiento del artículo 67 de la Ley 715 de 2001 y el artículo 2.5.3.2.2, del Decreto Único Reglamentario 780 de 2016, la atención inicial de urgencias debe ser prestada en forma obligatoria por todas las entidades públicas y privadas que presten servicios de urgencias a todas las personas. Para el pago de los servicios prestados, no requiere contrato ni orden previa y el reconocimiento del costo de estos servicios se efectuará mediante resolución motivada.

El artículo 2.5.3.2.6, del mencionado Decreto Único Reglamentario, establece que todo prestador de servicios de salud deberá informar obligatoriamente a la entidad responsable del pago, el ingreso de los pacientes al servicio de urgencias dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al inicio de la atención.

Ya reglamentado el artículo 67 de la Ley 1438 de 2011, sistema de emergencias médicas, a través de la resolución 0926 de 2017, las entidades responsables del pago y los prestadores de servicios de salud, se articularán al sistema de emergencias médicas que adopten las entidades territoriales, con el propósito de responder de manera oportuna a las víctimas de enfermedad, accidentes de tránsito, traumatismos o paros cardiorespiratorios que requieran atención medica de urgencias, este de emergencias médicas se desarrollará, entendiéndolo como un modelo general integrado, que comprende, entre otros los mecanismos para notificar las emergencias médicas, la prestación de servicios prehospitalarios y de

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	31 de 38
	MODELO DE ATENCION EN SALUD		COPIA CONTROLADA

urgencias, las formas de transporte básico y medicalizado, la atención hospitalaria, el trabajo de los centros reguladores de urgencias y emergencias, los programas educacionales y procesos de vigilancia.

VERIFICACION DE DERECHOS DE LOS USUARIOS

El artículo 2.5.3.1.1. del Decreto Único Reglamentario 780 de 2016, establece los mecanismos para la verificación de derechos de los usuarios a los servicios de salud, la cual define:


La verificación de derechos de los usuarios es el procedimiento por medio del cual se identifica la entidad responsable del pago de los servicios de salud que demanda el usuario y el derecho del mismo a ser cubierto por dicha entidad.

Para tal efecto, la ESE verificará la identificación del usuario en la base de datos provista hasta que el sistema de afiliación transaccional inicie su operación. Dicha verificación, podrá hacerse a través del documento de identidad o cualquier otro mecanismo tecnológico que permita demostrarla.

No podrán exigirse al usuario copias, fotocopias o autenticaciones de ningún documento.

En el caso de afiliados al régimen contributivo a los que se les haya realizado el descuento de la cotización y el empleador no haya efectuado el pago a la entidad promotora de salud del régimen contributivo, el afiliado acreditará su derecho mediante la presentación del comprobante del descuento por parte del empleador, así como la fotocopia de ser necesaria.

Parágrafo 1. El procedimiento de verificación de derechos será posterior a la selección y clasificación del paciente, “triage” y no podrá ser causa bajo ninguna circunstancia para posponer la atención de urgencias.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	32 de 38
	MODELO DE ATENCION EN SALUD	COPIA CONTROLADA	

PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS ELECTIVOS.

La autorización para la realización de servicios de carácter electivo, sean estos ambulatorios u hospitalarios contemplados en la contratación de red complementaria adelantada por la secretaria departamental de Risaralda, se realizará de conformidad con el artículo 2.5.3.1.3 del Decreto Único Reglamentario 780 de 2016, la cual define:

Sin perjuicio del artículo 14 de la Ley 1751 de 2015, si para la realización de servicios de carácter electivo, ambulatorios u hospitalarios, las entidades responsables del pago, en el formato de solicitud y con los mecanismos definidos por el Ministerio de Salud y protección Social.

La ESE realizara la solicitud de autorizaciones con el formato definido en el anexo técnico No. 3 de la Resolución 3047 de 2008, el cual será enviado a la entidad responsable de pago y a la Secretaría de Salud Departamental conforme a los lineamientos adoptados en el procedimiento PR 5 de la Resolución 056 de 2009 de la Secretaría de Salud Departamental.

De conformidad con el artículo 2.5.3.1.4 del citado Decreto, las entidades responsables del pago de servicios de salud deben dar respuesta a los usuarios de las solicitudes de autorización de servicios electivos tanto ambulatorios como hospitalarios, dentro de los términos, por las vías y en formato que determine el Ministerio de Salud y Protección Social, sin que el trámite de la autorización pueda ser trasladado al usuario o su acudiente.

Este trámite es de responsabilidad exclusiva de la entidad responsable del pago, así como la garantía al usuario de la integralidad de la atención, en función del modelo de atención establecido en los acuerdos de voluntades suscritos con los prestadores de servicios de salud.

El Ministerio de Salud y Protección Social determinará los términos y procedimientos de seguimiento que permitan garantizar la oportunidad en la asignación de citas para la prestación de servicios electivos.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	33 de 38
	MODELO DE ATENCION EN SALUD		COPIA CONTROLADA

Así las cosas, en ningún caso, se podrán exigir que el usuario o su acudiente se desplacen físicamente hasta las instalaciones de la entidad responsable de pago o a la Secretaría de Salud Departamental para entregar la solicitud de autorización.

La prestación de servicios y tecnologías no incluidas en el plan de beneficios de los usuarios del Régimen Subsidiado, Contributivo, de conformidad con el artículo 7 de la Resolución 1479 de 2015 del Ministerio de Salud y la Protección Social, la realizan la E.S.E en los servicios de urgencias o en el transcurso de una hospitalización a través de CTC y MIPRES

REQUISITOS POR PARTE DE LOS PRESTADORES


HABILITACIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

Para efectos del cumplimiento del artículo 2.5.3.4.5, del Decreto Único Reglamentario 780 de 2016, la ESE HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA cuenta con los servicios habilitados, de conformidad con lo establecido en la Resolución 2003 de 2014 y estar inscritos en el Registro Especial de Prestadores de Servicio de Salud (REPS) del Ministerio de Salud y Protección Social.

SOPORTE DE LA SUFICIENCIA PARA PRESTAR LOS SERVICIOS POR CONTRATAR

ESTIMADA A PARTIR DE LA CAPACIDAD INSTALADA

Como requisitos para la celebración de acuerdos de voluntades entre prestadores y pagadores, el artículo 2.5.3.4.5, del Decreto Único Reglamentario 780 de 2016 establece la obligatoriedad para la E.S.E. e I.P.S. de soportar la suficiencia para prestar los servicios a contratar estimada a partir de la capacidad instalada, frente

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	34 de 38
	MODELO DE ATENCION EN SALUD	COPIA CONTROLADA	

a las condiciones demográficas y epidemiológicas de la población del contratante que se va a atender.

Para ello, la E.S.E. al momento de realizar la negociación con la entidad responsable de pago aporta el diligenciamiento del formato de capacidad de oferta y capacidad física instalada y lo mantendrá actualizado, para la verificación de la capacidad de oferta según capacidad física instalada y recurso humano disponible, el cual se adjunta como soporte a los acuerdos de voluntades que se firmen con las entidades responsables de pago.

INDICADORES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PAMEC

Como lo señala el parágrafo 3 del artículo 2.5.3.4.6, del Decreto Único Reglamentario 780 de 2016, la auditoría de la calidad de la atención de los servicios deberá desarrollarse de acuerdo con el Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad, PAMEC, de cada uno de los actores.

En este sentido, la Resolución 256 de 2016 del Ministerio de Salud y Protección Social define el Sistema de Información para la Calidad como componente del SOGC y establece indicadores de monitoreo en la calidad de salud.

En su artículo 3, define la finalidad del monitoreo de la calidad en los siguientes aspectos:

1. Fomentar un adecuado uso y aprovechamiento de la información para el mejoramiento de la calidad en salud.
2. Gestionar el conocimiento y asegurar la implementación efectiva de intervenciones y estrategias para el logro de los resultados en salud.
3. Contribuir con la medición del desempeño y resultados de los agentes del Sistema General de Seguridad Social en Salud, para facilitar la toma de decisiones y suministrar a los ciudadanos información con la cual puedan ejercer el derecho a la libre elección.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	35 de 38
	MODELO DE ATENCION EN SALUD		COPIA CONTROLADA

4. Promover acciones de mejoramiento, atendiendo al principio de eficiencia del Sistema de Información para la Calidad, contemplando en el artículo 47 del Decreto 1011 de 2006 y las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.
5. Ofrecer insumos para la referenciación por calidad entre los diferentes actores del sistema

Para efectos del monitoreo, la Resolución 256 de 2016 en su artículo 4 adopta los indicadores contenidos en los anexos 1, 2 y 3 que hacen parte integral de la resolución, los cuales tienen un enfoque sistemático, trazadores y agrupados en los dominios de efectividad, seguridad, gestión del riesgo y experiencia de la atención.

La E.S.E. HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA realizará el reporte de la información de su competencia a través de la Plataforma de Intercambio de Información – PISIS Del Sistema Integral de Información de la Protección Social – SISPRO.

Los períodos de reporte y los plazos para el envío de la información fueron fijados en el artículo 6 de la resolución descrita, los cuales son semestrales y comprende la información del 01 de enero al 30 de Junio (Primer Semestre) con plazo de reporte del 01 al 31 de Julio y del 01 de Julio al 31 de Diciembre (Segundo Semestre) con plazo de reporte del 01 al 31 de Enero.

SISTEMA DE INFORMACIÓN EN SALUD

El Sistema de Información de Prestaciones de Salud, es “el conjunto de datos mínimos y básicos que el Sistema General de Seguridad Social en Salud requiere para los procesos de dirección, regulación y control, y como soporte de la venta de servicio, cuya denominación, estructura y características se ha unificado y

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	36 de 38
	MODELO DE ATENCION EN SALUD		COPIA CONTROLADA

estandarizado para todas las entidades a que hace referencia el artículo segundo de la Resolución en mención.

El RIPS provee los datos mínimos y básicos que se requieren para hacer seguimiento al Sistema de Prestaciones de Salud en el SGSSS, en relación con el paquete obligatorio de servicios del Plan de Beneficios. Igualmente, el objetivo del registro es facilitar las relaciones comerciales entre las entidades administradoras (pagadores) y las instituciones y profesionales independientes (prestadores) mediante la presentación del detalle de la factura de venta de servicios en medio magnético, con una estructura, que, al ser estándar, facilita la comunicación y los procesos de transferencia de datos y revisión de cuentas, independientemente de las soluciones informáticas que cada prestador utilice.

Los datos de este registro se refieren a la identificación del prestador de servicio de salud, del usuario que lo recibe, de la prestación del servicio propiamente dicho y del motivo que originó su prestación: diagnóstico y causa externa.

El Decreto Único Reglamentario 780 de 2016, en su artículo 2.5.3.1.6, ratifica la obligatoriedad del Registro Individual de Prestaciones de Salud, RIPS, otorga facultades al Ministerio de Salud y Protección Social para revisar y ajustar el formato, codificaciones, procedimientos y malla de validación obligatoria adopción por todas las entidades del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

En sentido, la ESE garantiza que la generación de los archivos RIPS son de calidad y con la integridad del dato, dado que esta es la fuente única reconocida para la presentación de todos los informes.

BIBLIOGRAFIA

Modelo de atención en salud para la población pobre no asegurada del Departamento de Risaralda año 2018-2019

Modelo de atención en salud para la población pobre no asegurada del Departamento de Risaralda año 2020-2021

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	37 de 38
	MODELO DE ATENCION EN SALUD		COPIA CONTROLADA

	Elaboró.	Revisó.	Aprobó.
Nombre:	Jaime Jhosuar Ruiz Rentería, Nidia Esperanza Muñoz Arboleda y Silvia Arroyabe	Juan Carlos Restrepo	John Jairo Ramírez Cardona
Cargo:	Coordinadora Calidad, Trabajadora social y jefe de enfermería	Subgerencia Asistencial	Gerente
Fecha	11/07/2022	11/07/2022	09/08/2022
Nombre:	Beatriz Elena Gómez C	Miguel Darío Valencia García	Zacarías Mosquera Lara
Cargo:	Coordinadora Calidad	Subdirector Científico	Gerente
Fecha	30/04/2018	30/04/2018	02/05/2018

NOTAS DE CAMBIO

Versión	Fecha de Actualización	Descripción del Cambio
1	28-12-2015	Creación del Documento
2	20-12-2016	Actualización información de citas
3	30-04-2018	Actualización modelo según lineamientos secretaria de salud

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	100-0T-22
		VERSIÓN	5
		PÁGINA	38 de 38
	MODELO DE ATENCION EN SALUD		COPIA CONTROLADA

Versión	Fecha de Actualización	Descripción del Cambio
4	09/08/2022	Actualización modelo según lineamientos secretaria de salud