

MODELO DE ATENCION EN SALUD INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL



Turbo Antioquia
 2018

Elaborado	Revisado	Aprobado
Equipo Modelo de Atención Con enfoque Diferencial	Alexis Cuesta Gerente	Alexis Cuesta Gerente

¡Servicios con Sentido Humano!

NIT. 890981137-8
 TURBO - ANTIOQUIA



ALEXIS CUESTA CUESTA
Gerente

HERMINIO VALOYES CAICEDO
Subgerente Administrativo

MARCELO CANALES DURÁN
Coordinador Médico

OSVALDO ÁVILA OTERO
Coordinador de Enfermería

JUAN GÓMEZ BARRIOS
Auditor Médico

GLORIA ELENA LÓPEZ RIVAS
Asesora de Planeación

¡Servicios con Sentido Humano!

NIT. 890981137-8
TURBO - ANTIOQUIA



CONTENIDO

1. INTRODUCCION.....	4
2. OBJETIVO GENERAL.....	5
2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
3. PRINCIPIOS DEL MODELO.....	6
4. EJES PROGRAMATICOS DEL MODELO.....	7
5. UNIDADES DE ATENCION PRIMARIA EN SALUD UAPS POR CUADRANTES.....	8
6. DEFINICIÓN DEL EQUIPO BÁSICO DE SALUD	9
7. DEFINICIÓN DEL EQUIPO ESPECIALIZADO	9
8. SERVICIOS AMBULATORIOS	9
9. SERVICIOS HOSPITALARIOS.....	15

¡Servicios con Sentido Humano!

NIT. 890981137-8
 TURBO - ANTIOQUIA



1. INTRODUCCION

El Modelo de Prestación de Servicios de Salud se define como el conjunto de acciones que promueven y facilitan la atención oportuna, eficiente y eficaz, que van dirigidas a las personas, consideradas seres íntegros física y mentalmente, que además son seres sociales que pertenecen a una familia, que se encuentran en constante proceso de integración y adaptación a su medio ambiente físico, social y cultural.

La aplicación del Modelo de Prestación de Servicios Integral con enfoque diferencial, está permitiendo no sólo mejorar la calidad de los servicios, sino generar mayor protagonismo y participación de la ciudadanía sobre las decisiones y acciones que afectan la salud familiar, en el marco del enfoque de Promoción de la Salud y Prevención de la enfermedad, avanzando así hacia mejores niveles de bienestar integral de la persona, la familia y la comunidad.

El modelo debe cumplir con cinco dimensiones que abarca al usuario en su totalidad considerando que es un ser biosicosocial, que es persona, que hace parte de una familia, que cuenta con poder y responsabilidad compartida y que requiere una alianza terapéutica.

De igual modo toda institución debe contar con Modelo de Prestación de Servicios de Salud normalizado Decreto 4747 de 2007, el cual contiene la forma cómo son atendidos los pacientes y su familia por el equipo de salud definido.

¡Servicios con Sentido Humano!

NIT. 890981137-8
TURBO - ANTIOQUIA



2. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar en la ESE Hospital Francisco Valderrama un Modelo de Prestación de Servicios de Salud, con enfoque Diferencial, interdisciplinario y humanizado, basado en las expectativas del usuario y su familia, que estos a su vez comprendan su patología, tratamientos y cuidados para llegar a definir un manejo integral del riesgo y con buena adherencia a este.

2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir el equipo básico y especializado de salud para las intervenciones en salud tanto ambulatorias como hospitalarias, y que éstos sean soporte para éste y su familia, dentro y fuera de la institución.
- Definir el modelo de prestación de servicios integrales para los usuarios y sus familiares al ingresar a los programas de promoción y prevención establecidos en la Resolución 412 de 2000 y norma que lo modifique o adicione, patologías crónicas discapacitantes y de interés en Salud Pública.
- Identificar las necesidades educativas, las expectativas frente al proceso de atención, de apoyo emocional y consejería desde cada una de las disciplinas que intervienen en el equipo básico y especializado de salud para impactar positivamente en la conservación y recuperación de su estado de salud.
- Propender por la integración intersectorial de todos los actores que intervienen en el desarrollo del Modelo de atención en salud.
- Prestar servicios de salud con enfoque preventivo, a la población objetivo con un enfoque diferencial por cuadrantes, teniendo en cuenta los determinantes epidemiológicos, culturales, educativas y curso de vida, para brindar una atención centrada en el usuario y su familia
- Mejorar la comunicación del personal asistencial con los usuarios, fortaleciendo el trabajo en equipo y brindando servicios de calidad y seguridad.

¡Servicios con Sentido Humano!

NIT. 890981137-8
TURBO - ANTIOQUIA



3. PRINCIPIOS DEL MODELO

- **Humanización de los servicios:** los servicios son prestados con calidad, calidez y seguridad.
- **Centrado en el usuario:** El usuario y su familia es el eje central de la atención, la información que éste nos brinda es vital para la resolución de su estado biosicosocial. Cuando el objetivo es la persona no se puede organizar un servicio de salud con base en las enfermedades que presenta, sino con base en la atención personalizada.
- **Interdisciplinariedad:** Se involucran todos los servicios de nuestra institución fortaleciendo el trabajo en equipo para brindar un servicio con calidad y seguridad donde todo el personal de salud aporte desde su saber.
- **Seguridad:** La ESE Hospital Francisco Valderrama realiza acciones permanentes para velar por la seguridad del usuario durante la atención, haciendo seguimiento a Riesgos y Eventos Adversos.
- **Integralidad:** Se refiere a la atención que se brinda al individuo no sólo desde el punto de vista de personal sino de su entorno familiar, social y cultural.
- **Énfasis en Promoción y Prevención:** se refiere a que los usuarios y su familia se adhieran a todos los programas de promoción y prevención.
- **Con Enfoque Familiar:** la atención no solo se brinda al usuario sino a su familia desde el punto de vista asistencial, administrativo y emocional.

¡Servicios con Sentido Humano!

NIT. 890981137-8
TURBO - ANTIOQUIA



4. EJES PROGRAMATICOS DEL MODELO



Nuestro modelo de atención inicia con la caracterización de la población en todas su dimensiones, con el fin de identificar los grupos de interés y tener en cuenta los riesgos inherentes a su entorno, para de esta manera establecer la georreferenciación, las rutas de atención, intervención, modulación de recursos, administrar el riesgo en salud así como evaluar constantemente nuestros procesos, con el fin de retroalimentarnos y mejorar continuamente.

De igual manera prestamos especial atención al papel que desempeñan los gestores comunitarios y demás sectores que intervienen en su implementación.

¡Servicios con Sentido Humano!

NIT. 890981137-8
TURBO - ANTIOQUIA



5. UNIDADES DE ATENCION PRIMARIA EN SALUD UAPS POR CUADRANTES

1. <u>Norte</u>	2. Eje bananero 1	3. Eje bananero 2	4. Litoral	5. Urbano y Panamericana
San Vicente del Congo.	Currulao	Nueva Colonia	Punta de Piedra	E.S.E. HFV
Alto Mulatos	Nueva Antioquia	La Piña	El Dos	Tablitas
San José de Mulatos.	Arenera	Rio Grande	Piedrecitas	Brisas
Nueva Granada	La Pola	El Tres	Tie	Malvinas
Pueblo Bello		Monte Verde 1	Bocas de Atrato	Panamericana
Paraíso Tulapas		Monte Verde 2		
Las Puyitas				

¡Servicios con Sentido Humano!

NIT. 890981137-8
 TURBO - ANTIOQUIA



6. DEFINICIÓN DEL EQUIPO BÁSICO DE SALUD

El Equipo Básico de Salud está conformado por médico general, enfermera jefe, auxiliar área de la salud (enfermería, laboratorio, vacunación, higiene oral) bacterióloga, odontólogo, fisioterapeuta, fonoaudiólogo, químico farmacéutico, nutricionista, psicólogo, trabajadora social, optómetra, regente de farmacia y tecnólogo en imágenes diagnósticas. Este equipo es coordinado por el médico tratante quien será responsable de activar la ronda interdisciplinaria de acuerdo a la patología y las necesidades y expectativas del usuario en el presente modelo.

7. DEFINICIÓN DEL EQUIPO ESPECIALIZADO

El Equipo Especializado de Salud está conformado por Ginecólogo, Cirujano General, Pediatra, anestesiólogo, ortopedista, psicólogo, urólogo, oftalmólogo, internista, Urólogo, radiólogo.

8. SERVICIOS AMBULATORIOS

El modelo de prestación de servicios de salud ambulatorios, implica un conjunto de conceptos como son: el enfoque integral de los usuarios, el abordaje integrado de la salud (preventiva, curativa y de rehabilitación), pasar de un abordaje individual a un enfoque familiar, abordar la salud de acuerdo con las características demográficas, epidemiológicas, socioeconómicas, culturales y ambientales de los usuarios, pasar de la atención centrada en el médico (modelo médico dominante) a la atención centrada en el usuario, fomentar y favorecer la participación de los usuarios en todas las etapas del proceso de atención evaluando la calidad de la atención con indicadores trazadores de los servicios.

La empresa cuenta con un equipo de atención multidisciplinario (conformado por medicina general, enfermería, odontología, nutricionista, laboratorio clínico, e imagenología), para prestar la atención ambulatoria que **hace especial énfasis en la familia y en la promoción de la salud y en la prevención de la enfermedad**, igualmente cuenta con un conjunto de técnicas diagnósticas (de laboratorio e imagenología) básicas como apoyo y con tratamientos de acuerdo con las necesidades del usuario y las condiciones de vulnerabilidad.

¡Servicios con Sentido Humano!

NIT. 890981137-8

TURBO - ANTIOQUIA



Para su desarrollo se cuenta con una serie de preguntas dentro de la historia clínica que facilitan la identificación de sus expectativas y el entorno familiar del usuario, a partir de esta información y de las guías de manejo realizadas de manera interdisciplinaria se planea el tratamiento teniendo en cuenta la familia como coadyuvante en el tratamiento del usuario.

Así mismo, en las actividades educativas que son realizadas por la E.S.E sobre temas de salud y autocuidado se involucra la familia, los temas son seleccionados teniendo en cuenta criterios como alta frecuencia, complicaciones o falta de adherencia a una patología determinada. Su convocatoria se hace durante las consultas y utilizando los diferentes medios de comunicación definidos por la institución. Para esta actividad se programa a un equipo interdisciplinario quienes abordarán el tema desde cada uno de sus saberes.

La organización fomenta la asistencia y participación de las familias en la consulta ambulatoria respetando la decisión del usuario a la confidencialidad, el objetivo especial de este enfoque apunta de manera especial a involucrar las familias con fines de promover la salud y de aumentar la adherencia a los planes de tratamiento.

Este proceso se iniciará con los programas de crónicos y embarazadas en control prenatal para así extenderse posteriormente a todos los usuarios y familiares.

En cuanto a la **Atención Extramural**, la ESE cuenta con personal capacitado, el cual ha sido asignado para la realización de actividades de extensión comunitaria como:

- Actividades de Promoción y prevención.
- Brigadas de salud.
- Vacunación
- Higiene oral
- Atención en Centros y Puestos de Salud.
- Psicología.

ACTIVIDADES DE DETECCIÓN TEMPRANA Y PROTECCIÓN ESPECÍFICA

EL Modelo de prestación de servicios en el área de promoción de la salud y prevención de la enfermedad está fundamentado en los principios básicos institucionales de prestación de servicios de salud y cuenta con una plataforma estratégica del área que incluye:

¡Servicios con Sentido Humano!

NIT. 890981137-8
TURBO - ANTIOQUIA



Misión

En el área de Promoción y Prevención de la E.S.E Hospital Francisco Valderrama, fomentamos la salud, mediante acciones educativas, actividades de detección temprana, protección específica y atención a las enfermedades de interés en salud pública, a todos los usuarios del régimen subsidiado y población pobre no asegurada del área urbana y rural del municipio de turbo y sus alrededores, garantizando la protección al usuario frente a los riesgos de enfermar y morir por causas evitables, contamos con una amplia red de servicios, llegando a las zonas más dispersas del municipio, con calidad y oportunidad; fundamentados en el respeto, tolerancia, responsabilidad, amabilidad y honestidad, hacia nuestros compañeros, clientes y el medio ambiente.

Visión

En el 2022 seremos una unidad funcional, proactiva y eficiente en la utilización de nuestros recursos, con una infraestructura física y equipamiento, acordes a los requisitos de habilitación y reconocida por la comunidad como líder en el fomento del autocuidado y la promoción de estilos de vida saludables.

Valores

- **Honestidad:** Actuamos siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo nuestros deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconocemos, valoramos y tratamos de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Somos conscientes de la importancia de nuestro rol como servidores públicos y estamos en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que nos relacionamos en nuestras labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumplimos con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a nuestro cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actuamos con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación".

¡Servicios con Sentido Humano!

NIT. 890981137-8
TURBO - ANTIOQUIA



Proactividad: actitud en la que la persona asume el pleno control de su sitio de labores, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras. Implica asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las actividades de detección temprana, protección específica y atención a las enfermedades de interés en salud pública, se realizan en su mayoría en las sedes extramurales de la ESE.

En la prestación de servicios de Detección Temprana y Protección Específica se definen algunas poblaciones de especial protección y observancia las cuales han sido priorizadas a través de los Planes de Desarrollo Municipal y Departamentales y de los objetivos del Desarrollo Sostenible.

En primer lugar se destacan los menores de edad, especialmente la Primera Infancia entendiendo que las actuaciones en fomento de la salud, promoción del autocuidado en las familias y la mejora de las condiciones de vida y salud de este grupo etéreo tendrán especial impacto en el desarrollo de la sociedad donde estos crecerán; de la mano con la protección de la Primera Infancia, la ESE Hospital Francisco Valderrama dignifica la condición de las mujeres gestantes en razón de que su cuidado tiene gran impacto en la morbimortalidad de la comunidad en la que realiza la prestación del servicio y se convierte en un indicador de las condiciones de vida y salud de los pueblos.

La atención de los niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes y lactantes será priorizada y preferencial, en todas sedes de la ESE Hospital Francisco Valderrama.

Las comunidades indígenas que residen en el municipio con lengua propia que no entiendan o hablen el idioma español, asistirán a la Consulta Externa acompañados de un familiar que comprenda el español o asistirán acompañados de un Promotor indígena aportado por la ESE quien será el enlace entre el usuario y el personal que realice la atención en salud además orientara al usuario en los diferentes tramites a realizar hasta que este reciba la atención requerida.

Las personas que presenten algún grado de discapacidad motora que dificulte su traslado a los Puestos y Centros de Salud, manifestarán su situación al personal asistencial; quienes tendrán en cuenta las situaciones específicas para facilitar la

¡Servicios con Sentido Humano!

NIT. 890981137-8
TURBO - ANTIOQUIA



atención de dicho usuario sin perjuicio de la calidad de la atención que estos deben recibir.

EQUIPO DE SALUD

El equipo de salud incluye en esta área a Promotores de Salud (técnicos laborales por competencia en Salud Pública), auxiliares de demanda inducida, auxiliares de programas, auxiliares para la gestión de los programas, enfermeros, médicos.

INTEGRANTE	ACTIVIDAD
Promotores de salud	<ul style="list-style-type: none"> - Realiza demanda inducida y deja registro de la misma por programas y por EPS. - Brinda educación sobre la importancia de asistir a los programas y la prevención de los riesgos. - Orienta al usuario sobre cómo acceder a los servicios. - Solicita citas de ingresos a los programas priorizados. - Realiza visitas domiciliarias.
Auxiliar de Enfermería de demanda	<ul style="list-style-type: none"> - Realiza demanda inducida y deja registro de la misma por programas y por EPS. - Brinda educación sobre la importancia de asistir a los programas y la prevención de los riesgos. - Orienta al usuario sobre cómo acceder a los servicios. - Solicita citas de ingresos a los programas priorizados. - Apoya las actividades de otros programas de la ESE (Buen Comienzo, APS, brigadas extramurales).
Auxiliar de Enfermería de programas	<ul style="list-style-type: none"> - Da citas para los programas del área. - Realiza atenciones de los programas cuando aplique. - Diligencia los indicadores por programa. - Seguimiento a los pacientes
Auxiliar de salud pública	<ul style="list-style-type: none"> - Realiza seguimiento a programas de interés en salud pública. - Realiza visitas domiciliarias.
Auxiliar de gestión de programas	<ul style="list-style-type: none"> - Realiza seguimiento a programas como cáncer de cérvix, Curso de preparación para la familia gestante, inasistentes y renuentes.

¡Servicios con Sentido Humano!

NIT. 890981137-8
 TURBO - ANTIOQUIA



Enfermero	<ul style="list-style-type: none"> - Realiza ingresos a los programas cuando aplique. - Realiza atenciones de los programas. - Consolida y realiza seguimiento a indicadores por puestos asignados.
Medico	<ul style="list-style-type: none"> - Realiza ingresos y controles a todos programas. - Brinda asesoría para obtención del consentimiento informado.
Auxiliar Administrativo (facturación)	<ul style="list-style-type: none"> - Solicita con amabilidad cualquier documentación requerida en el momento al usuario y su familia. - Verifica derechos para las atenciones. - Agenda y factura los pacientes en el sistema.

CIRUGIA AMBULATORIA

La ESE Hospital Francisco Valderrama realiza por intermedio del médico especialista la valoración médica quien decide intervenir quirúrgicamente al usuario suministrándole la información necesaria para el trámite de la autorización, la realización de los exámenes prequirúrgicos y valoración preanestésica. Con días de anticipación es valorado por anestesiólogo quien define en última instancia si es intervención o no. El paciente que cumpla con los requisitos es remitido al instrumentador quirúrgico quien brinda asesoría sobre la fecha de la cirugía y condiciones requeridas para la misma.

Posterior a la cirugía el médico tratante y personal de enfermería entregará al usuario y su familia, la información escrita sobre las instrucciones post quirúrgicas para el cuidado en casa (por escrito), así como los instructivos para la prevención temprana de complicaciones y signos de alarma. Explicará sobre los medicamentos y su administración, alimentación, proceso de rehabilitación e instruye como consultar en caso de una urgencia por complicaciones tempranas, además del servicio de seguimiento telefónico post quirúrgico que realiza la enfermera.

¡Servicios con Sentido Humano!

NIT. 890981137-8
 TURBO - ANTIOQUIA



9. SERVICIOS HOSPITALARIOS

Planeación Inicial del Cuidado y Tratamiento

La planeación inicial del cuidado y tratamiento de los usuarios se realiza con base en la construcción de las guías de manejo basadas en la evidencia que la institución ha desarrollado de manera interdisciplinaria por parte de los miembros del equipo de salud y del establecimiento de las metas de tratamiento para cada una de las principales patologías que fueron priorizadas en el servicio de hospitalización.

La institución ha definido un equipo base de salud conformado por el médico, la enfermera Jefe, Auxiliar de enfermería, químico farmacéutico, nutricionista y bacterióloga, sin embargo teniendo en cuenta los protocolos y guías de atención el profesional tratante identifica los demás miembros que deban hacer parte del equipo de salud que participan en la atención del usuario.

Identificación de necesidades educativas y expectativas frente a su enfermedad y tratamiento

La identificación de necesidades educativas y expectativas al usuario y su familia frente a su enfermedad y tratamiento se realiza por el equipo base de salud todos los días a las 7:00 a.m. durante la ronda médica, a los pacientes que hayan ingresado al servicio, para su desarrollo, se construyó un instrumento que facilita su identificación.

Planeación y cuidado del tratamiento del usuario

Con base en la información recolectada y teniendo en cuenta las guías de manejo basadas en la evidencia se establece un plan integral de tratamiento, que consta de tres componentes:

1. Plan educativo al usuario y familia
2. Plan Farmacológico y no Farmacológico
3. Plan de apoyo al tratamiento

El plan educativo al usuario y familia busca:

- Delimitar las expectativas que el usuario tiene sobre su tratamiento y recuperación.

¡Servicios con Sentido Humano!

NIT. 890981137-8
TURBO - ANTIOQUIA



- Brindar educación al usuario y su familia frente su patología, tratamiento y estancia con un enfoque integral y desde la óptica de los diferentes miembros del equipo.
- Mejorar la adherencia del paciente a su tratamiento durante la estancia hospitalaria y posterior a ella.

El plan Farmacológico busca:

- Brindar la aplicación de tratamientos de manera segura.
- Minimizar la aparición de eventos adversos por problemas relacionados con la utilización de los medicamentos.
- Brindar dispensación informada de los medicamentos
- Vigilar y captar de manera temprana la aparición de reacciones adversas a medicamentos.

El plan No Farmacológico busca:

Describir paso a paso los cuidados generales y específicos para la patología.

- Componente Nutricional, establecer los parámetros básicos para el manejo de su dieta de acuerdo a la patología o condición clínica determinada.
- Promover hábitos saludables desde el servicio donde se atiende e inculcando los cuidados que debe tener durante la estancia hospitalaria y el hogar adecuándolos a su nivel económico y cultural.
- Tipo de reposo.
- Curaciones, peso diario, control de líquidos ingeridos y eliminados, si amerita o no acompañante.
- Apoyo terapéutico por parte de nutricionista.

El plan de apoyo al tratamiento busca:

- Establecer los cuidados a desarrollar para una adecuada sinergia al tratamiento.
- Brindar acompañamiento desde los ámbitos familiar, emocional y espiritual para un adecuada recuperación de la salud
- Establecer requerimientos futuros de equipos biomédicos, una vez egrese del servicio.

La planeación del cuidado y tratamiento se realiza todos los días a las 7:00 am, por parte de los miembros del equipo de salud, posterior a la entrega de turno, donde se compara la evolución del usuario frente a las metas de tratamiento y a partir de allí se realizan ajustes al plan de tratamiento y se define la necesidad de

¡Servicios con Sentido Humano!

NIT. 890981137-8
TURBO - ANTIOQUIA



presencia algún otro miembro del equipo o la necesidad de otro nivel de complejidad.

La ronda se inicia teniendo en cuenta el nivel de prioridad y gravedad:

- Pacientes con delicado estado de salud
- Maternas en trabajo de parto (opción de acompañamiento afectivo a la mujer en trabajo de parto)
- Pacientes que ameritan remisiones
- Pediatría (los niños están acompañados por la madre participante),
- Salas de medicina interna

A continuación se describen las funciones de cada integrante del equipo básico de salud en la planeación del cuidado y tratamiento hospitalario.

INTEGRANTE	ACTIVIDAD
<p>Médico tratante: General y Especialista</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Activa la conformación del Equipo Básico de Salud una vez sea ingresado el usuario a hospitalización. – Identifica las necesidades de educación y expectativas de su enfermedad y tratamiento – Realiza la ronda medica con el resumen de las condiciones actuales del usuario detectadas inicialmente y su patología. – Lidera y elige conjuntamente con el Equipo Básico de Salud el plan de manejo y tratamiento adecuado y concertado con el usuario según las guías de manejo y las necesidades del usuario. – Evalúa la efectividad del tratamiento de acuerdo a las metas de tratamiento de la guía de manejo. – Registra en la historia Clínica el plan de tratamiento individualizado de cada usuario. – Verifica el cumplimiento del plan de tratamiento por cada uno de los integrantes del equipo de salud. – Detectar infecciones intrahospitalarias. – Explicar al usuario procedimientos que se van a realizar y preparación que requiere para ellos.

Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> - Impartir las recomendaciones de enfermería para el cuidado del usuario. - Identifica las necesidades de educación y expectativas de su enfermedad y tratamiento - Verificar las labores del personal auxiliar de enfermería. - Velar por el adecuado cumplimiento de órdenes y la oportuna anotación en la historia clínica. - Detectar infecciones intrahospitalarias.
Auxiliar de Enfermería	<ul style="list-style-type: none"> - Informa las condiciones anímicas y de evolución del usuario. - Identifica las necesidades de educación y expectativas de su enfermedad y tratamiento - Hace seguimiento del cumplimiento de las actividades recomendadas por los integrantes del Grupo. - Notifica oportunamente los cambios repentinos en la evolución del usuario al Médico tratante. - Promover y aplicar las actividades de promoción y prevención, a las cuales el usuario tiene derecho. - Aplica el plan de manejo y tratamiento y pone los conocimientos de enfermería a disposición del usuario. - Detectar infecciones intrahospitalarias.
Odontólogo	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar el estado de salud oral al usuario, indaga por dolor o incomodidades para la alimentación. En caso de que el usuario tenga alguna patología oral aguda, realiza la atención de la urgencia en el consultorio odontológico, si las condiciones del usuario lo permiten. - Identifica las necesidades de educación y expectativas de su enfermedad y tratamiento.
Nutricionista	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar el plan de manejo y tratamiento nutricional de acuerdo a la evolución del usuario. - Verificar el cumplimiento del plan de tratamiento por el personal de alimentación. - Identifica las necesidades de educación y expectativas de su enfermedad y tratamiento - Dar por escrito las recomendaciones nutricionales al usuario y su familia.

Tecnólogo en Imágenes Diagnóstica	<ul style="list-style-type: none"> – Identifica las necesidades de educación y expectativas de su enfermedad y tratamiento. – Explicar al usuario procedimientos que se van a realizar y preparación que requiere para ellos.
Químico farmacéutico	<ul style="list-style-type: none"> – Suministra los medicamentos y material médico quirúrgico necesarios para la atención del paciente.

El médico que entrega el turno es el encargado de explicar a la familia y el usuario la condición actual de la enfermedad y manejo a seguir.

El médico que recibe el turno es el encargado de explicar e informar sobre los resultados de exámenes que se realicen durante su turno y los cuidados que se van a continuar o modificaciones al tratamiento que se realicen, además de resolver las inquietudes que el paciente o su familia refieran durante su turno.

Toda la información suministrada será consignada en la historia clínica y debe quedar registrado quien fue el encargado de proveerla con firma, sello y hora de la evolución.

Así mismo se desarrolla una agenda de planeación diaria donde se pueda verificar la evolución del usuario tanto desde el punto de vista asistencial como biosicosocial, la encargada de la oficina de atención al usuario desarrollará el diligenciamiento junto con el usuario y su familia con periodicidad durante la estancia y aporta como igual en el grupo interdisciplinario. Para esto se pondrá en práctica la política de escucha activa.

SALIDA Y SEGUIMIENTO. Si se decide dar de alta algún paciente cada integrante del equipo se encargará de dar la información necesaria para continuar los cuidados en casa mediante la política cuidando a los cuidadores.

Cuando el usuario ha sido dado de alta en la unidad hospitalaria, se hace necesaria la presencia de su familia para poner en marcha el plan de egreso en el cual se da a conocer los cuidados que debe seguir el usuario una vez egrese.

A continuación se describirán las funciones de cada integrante del equipo básico de salud en la planeación del egreso del usuario.

INTEGRANTE	ACTIVIDAD
Médico en turno	<ul style="list-style-type: none"> - Realiza el resumen por escrito (epicrisis) de las condiciones del usuario detectadas inicialmente, su patología, su manejo y evolución. - Anotar en la historia clínica de manera resumida las necesidades expresadas del usuario y su familia, las recomendaciones y los requerimientos futuros del usuario y en el formato de contrarreferencia si aplica. - Determina cuidados a seguir las guías de manejo y las necesidades del usuario que fueron detectadas durante la estancia hospitalaria - Determina qué miembros del equipo interdisciplinario debe intervenir en el alta. - Dar información sobre prevención temprana de complicaciones y signos de alarma de la enfermedad - Informa sobre tiempo de espera mientras se realiza la liquidación. - Da indicaciones para la realización de exámenes de control cuando sea pertinente. - Verificará que el usuario y su familia recibieron toda la información necesaria para continuar el tratamiento en casa y que no tengan dudas al respecto. - Informar sobre cita de revisión y/o control.
Auxiliar de Enfermería	<ul style="list-style-type: none"> - Verificará que el usuario y su familia recibió toda la información necesaria para continuar el tratamiento en casa y que no tengan dudas al respecto. - Dar información sobre prevención temprana de complicaciones y signos de alarma de la enfermedad. - Informar sobre cita de revisión - Informa a cada uno de los integrantes del equipo interdisciplinario involucrado sobre el alta del usuario. - Procura que el proceso administrativo del alta sea en el menos tiempo posible. - Debe retirar todo material médico quirúrgico que no se requiera para continuar el tratamiento en casa. - Explicar sobre uso y manejo de sondas, oxígeno domiciliario si el usuario y la familia lo requieren - Explicar manejo general de heridas si las presenta y como evitar complicaciones. - Promueve en el usuario y su familia un estilo de vida con hábitos saludables. - Realiza las anotaciones en la HC de todas las recomendaciones brindadas al usuario y su familia. - Da las recomendaciones generales de los cuidados que requiera en casa en forma escrita y explicar cada punto mediante la política cuidando a los cuidadores. - Da recomendaciones sobre lactancia materna cuando aplique según política IAMI. - Poner en práctica política de fidelización con el seguimiento posterior al alta. - Suministra los teléfonos de las personas que puede contactar en caso de alguna inquietud referente a su patología. - Programa la cita de revisión y se la da por escrito al usuario y su familia.

Odontólogo	<ul style="list-style-type: none"> - Dar cita de seguimiento de requerirse
Químico, Regente de Farmacia y/o Auxiliar de Farmacia	<ul style="list-style-type: none"> - Dar las orientaciones necesarias al usuario y su acompañante. - Entregar los medicamentos al acompañante
Nutricionista	<ul style="list-style-type: none"> - Dar por escrito las recomendaciones nutricionales al usuario y su familia en los casos que sea necesario. - Verificar adherencia y comprensión de la importancia de seguir una dieta. - Dar recomendaciones sobre lactancia materna según política IAMI a madre o familiares
Técnico en rayos x	<ul style="list-style-type: none"> - Dar una cita para exámenes de control de requerirse. - Explicar al usuario procedimientos que se van a realizar y preparación que requiere para ellos.
Auxiliar Administrativo (facturación)	<ul style="list-style-type: none"> - Liquida cuentas y brinda una clara explicación al usuario y su familia sobre la liquidación. - Brinda información al usuario y su familia sobre trámites posteriores a la atención no cubiertos por la aseguradora, o la necesidad de pedir otras autorizaciones para atenciones futuras. - Solicita con amabilidad cualquier documentación requerida en el momento al usuario y su familia.

Al usuario y su familia se les brinda información sobre el seguimiento telefónico del estado de salud del usuario que hace el hospital posterior al egreso y se deja registrado en la historia clínica.

SEGUIMIENTO TELEFONICO POSTERIOR AL EGRESO (Fidelización)

El hospital cuenta con el recurso de una enfermera y un médico entrenados, con capacidad técnica y científica para cumplir con el seguimiento telefónico posterior al egreso, el cual se realiza prioritariamente a usuarios quirúrgicos ambulatorios y hospitalizados, y los usuarios no quirúrgicos que generaron egreso hospitalario la enfermera y el médico solicitan las historias clínicas de los usuarios a los cuales han planeado realizar el seguimiento y una vez estudiadas procede a realizar las llamadas.

FORMATO DE IDENTIFICACION DE NECESIDADES EDUCATIVAS DE LOS USUARIOS DE HOSPITALIZACIÓN POR DISCIPLINAS (formato 1)

Todos los profesionales realizan la identificación de las necesidades educativas del usuario de acuerdo a su profesión y al siguiente derrotero de preguntas:

INTEGRANTE	PREGUNTAS	SI	NO
Médico tratante	<ol style="list-style-type: none"> ¿Entiende usted en qué consiste su enfermedad, complicaciones y que tratamiento está recibiendo para ella? ¿Conoce usted las recomendaciones que debe seguir para lograr su recuperación? ¿Sabe cuánto tiempo debe permanecer hospitalizado? ¿Qué expectativas tiene acerca de su enfermedad? Recibe colaboración de su familia para sus cuidados y administración de tratamientos? Recibe apoyo emocional de su familia? 		
Auxiliar de Enfermería	<ol style="list-style-type: none"> ¿Conoce usted los cuidados básicos que debe llevar no sólo en el Hospital, sino también en su casa para su recuperación y los signos de alarma para consultar? ¿Conoce usted los derechos y deberes de los usuarios? ¿sabe usted que puede hacer sus reclamaciones, sugerencia y felicitaciones? ¿conoce usted los horarios de visita y le explicaron todo sobre el servicio al ingreso? 		
Bacterióloga	<ol style="list-style-type: none"> ¿Conoce usted qué exámenes se le van a realizar y cómo se le van a realizar? ¿Sabe usted en cuánto tiempo se reporta el resultado de sus exámenes y tiene conocimiento de los resultados? 		
Odontólogo	<ol style="list-style-type: none"> ¿Conoce usted las complicaciones que se pueden presentar en su boca asociadas a su enfermedad y sabe cómo manejarlas? 		
Regente de farmacia	<ol style="list-style-type: none"> ¿Conoce usted de las reacciones adversas que puede tener el medicamento que está recibiendo y qué hacer cuando estas se presenten? ¿Conoce la forma y en qué horarios se le deben administrar los medicamentos ordenados? 		

¡Servicios con Sentido Humano!

NIT. 890981137-8
 TURBO - ANTIOQUIA



**FORMATO DE IDENTIFICACION DE NECESIDADES EDUCATIVAS DE LOS
 USUARIOS DE HOSPITALIZACIÓN POR DISCIPLINAS (formato 2)**

INTEGRANTE	PREGUNTAS	SI	NO
Nutricionista	1. ¿Entiende usted en qué consiste la dieta ordenada, qué alimentos puede y no puede consumir?		
	2. ¿Le han enseñado las técnicas para amamantar al bebé y el tiempo en el que ésta debe ser su alimentación exclusiva?		
	3. Recibe ayuda de su familia para amamantar a su bebe?		
Tecnólogo en imágenes diagnósticas	1. ¿Conoce usted los estudios de rayos x se le van a realizar y las recomendaciones para la toma de los mismos?		
	2. ¿Sabe usted en cuánto tiempo se reporta el resultado de sus estudios?		

FORMATO DE ACTIVIDADES EDUCATIVAS REALIZADAS POR DISCIPLINA
(Formato # 3)

ACTIVIDAD EDUCATIVA	RESPONSABLE Y CARGO (FIRMA Y SELLO)	FECHA Y HORA DE REALIZACION

¡Servicios con Sentido Humano!

NIT. 890981137-8
TURBO - ANTIOQUIA

