



**MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL
FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE TOLIMA E.S.E.**

Versión:
Original

Página: 1 de 35

ALCANCE: Aplica para todos los servicios que se prestan en el Hospital.

RESPONSABLE:
Jefe Oficina Asesora de
Planeación y Calidad

Código:
OAPC - MAN
- 006

Fecha de
elaboración:
26feb2009

Fecha de
actualización:

MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

elaboró:


firma: _____
nombre: LILIANA KATERINE ESCOBAR PARRA
CONTRATISTA - CONTRATO No.OC-063 DE ENERO 2 DE
2009.

revisó:

firma: _____
nombre: DIÓGENES SALAZAR RODRIGUEZ
Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad

aprobó:

firma: _____
nombre: IVAN DAVID HERNANDEZ
Cargo: Gerente

	MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE TOLIMA E.S.E.			Versión: Original
	ALCANCE: Aplica para todos los servicios que se prestan en el Hospital.	RESPONSABLE: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	Código: OAPC – MAN - 006	Fecha de elaboración: 26feb2009


ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

El Modelo de Prestación de Servicios del Hospital Federico Lleras esta dirigido a todas las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB), como documento esencial para la contratación de prestación de servicios de salud.

Este documento describe los procesos y procedimientos de la atención del paciente en los diferentes servicios del Hospital, su ingreso, egreso, traslado ínter hospitalario e interinstitucional, entre otras.

Las disposiciones de este modelo serán de estricto cumplimiento por todos los funcionarios vinculados al Hospital bajo cualquier modalidad.

elaboró:	revisó:	aprobó:
firma: _____ nombre: LILIANA KATERINE ESCOBAR PARRA CONTRATISTA - CONTRATO No.OC-063 DE ENERO 2 DE 2009.	firma: _____ nombre: DIÓGENES SALAZAR RODRIGUEZ Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	firma: _____ nombre: IVAN DAVID HERNANDEZ Cargo: Gerente


	MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE TOLIMA E.S.E.			Versión: Original	
	ALCANCE: Aplica para todos los servicios que se prestan en el Hospital.		RESPONSABLE: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	Código: OAPC - MAN - 006	Fecha de elaboración: 26feb2009

JUSTIFICACIÓN

El Hospital Federico Lleras en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 4747 de diciembre 7 de 2007, por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, diseñó el presente modelo de prestación de servicios de salud.

Este modelo comprende el enfoque aplicado en la Institución de la prestación del servicio, la integralidad de las acciones, y la consiguiente orientación de las actividades de salud. De este modelo se deriva la forma como se organizan los procesos para la atención del paciente.

elaboró:	revisó:	aprobó:
firma: _____ nombre: LILIANA KATERINE ESCOBAR PARRA CONTRATISTA - CONTRATO No.OC-063 DE ENERO 2 DE 2009.	firma: _____ nombre: DIÓGENES SALAZAR RODRIGUEZ Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	firma: _____ nombre: IVAN DAVID HERNANDEZ Cargo: Gerente

	MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE TOLIMA E.S.E.			Versión: Original
	ALCANCE: Aplica para todos los servicios que se prestan en el Hospital.			Página: 4 de 35
	RESPONSABLE: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	Código: OAPC – MAN - 006	Fecha de elaboración: 26feb2009	Fecha de actualización:

HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN


En el año 1968 un grupo de tolimeses, con gran sensibilidad social, encabezados por el Dr. Alberto Rocha Alvira, preocupados por los problemas de salud de la población Ibaguereña, aumentados por la migración de campesinos que huían de la violencia, deciden aprovechar la visita del presidente Carlos Lleras Restrepo, y le proponen adelantar la construcción de un hospital que llevara el nombre de su padre, el destacado científico doctor Federico Lleras Acosta. El presidente decide acoger la idea y en febrero de 1969 se crea la junta constructora del Hospital Federico Lleras Acosta de Ibagué, con los aportes de la Beneficencia del Tolima, Seguro Social y el Fondo Nacional Hospitalario.

El espíritu perseverante de los líderes y sus colaboradores, permitió sortear obstáculos y así se termina la construcción en febrero de 1973, inaugurándose oficialmente el 13 de noviembre del mismo año, con la presencia del presidente Misael Pastrana Borrero y el Ex - Presidente Carlos Lleras Restrepo.

A partir de esa fecha se inicia la atención de consulta externa y en abril de 1974, se abren los servicios de hospitalización con especialización básicas. Para un total de 100 camas.


El 29 de octubre de 1990, de acuerdo con la Ley 10 del mismo año, el Hospital es calificado como nivel 3 con carácter universitario; la descentralización administrativa hace que la Asamblea del Tolima, por ordenanza 009 de febrero de 1991, lo reestructura como establecimiento público del orden departamental, con personería jurídica y autonomía administrativa.

elaboró:	revisó:	aprobó:
firma: _____ nombre: LILIANA KATERINE ESCOBAR PARRA CONTRATISTA - CONTRATO No.OC-063 DE ENERO 2 DE 2009.	firma: _____ nombre: DIÓGENES SALAZAR RODRIGUEZ Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	firma: _____ nombre: IVAN DAVID HERNANDEZ Cargo: Gerente

	MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE TOLIMA E.S.E.			Versión: Original
	ALCANCE: Aplica para todos los servicios que se prestan en el Hospital.	RESPONSABLE: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	Código: OAPC – MAN - 006	Fecha de elaboración: 26feb2009

Mediante la ordenanza numero 086 de diciembre 28 de 1994, se conformó en una Empresa Social del Estado y de conformidad con el artículo 194 de la Ley 100 de 1993, es una entidad pública descentralizada, del orden Departamental, categoría especial, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa adscrita a la Dirección Seccional de Salud.

elaboró:	revisó:	aprobó:
firma: _____ nombre: LILIANA KATERINE ESCOBAR PARRA CONTRATISTA - CONTRATO No.OC-063 DE ENERO 2 DE 2009.	firma: _____ nombre: DIÓGENES SALAZAR RODRIGUEZ Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	firma: _____ nombre: IVAN DAVID HERNANDEZ Cargo: Gerente

	MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE TOLIMA E.S.E.			Versión: Original	
	ALCANCE: Aplica para todos los servicios que se prestan en el Hospital.			RESPONSABLE: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	Código: OAPC – MAN - 006
				Página: 6 de 35	
				Fecha de actualización:	

MISIÓN Y VISION DE LA ORGANIZACIÓN


MISIÓN

Somos una empresa social del estado que presta servicios de salud de mediana y alta complejidad, dentro del contexto del sistema general de seguridad social en salud, desarrollando en forma continua la docencia e investigación, siendo el centro de referencia de la red pública del Tolima y líder en la atención de usuarios con patologías de alta complejidad. Buscamos la satisfacción de nuestros usuarios a través del mejoramiento continuo de la calidad de nuestros procesos, adecuada tecnología, atención humanizada, personal calificado y altamente comprometido con la institución, utilizando los recursos bajo los principios constitucionales e institucionales.

VISION

Alcanzar la acreditación en el año 2011, respondiendo a las necesidades y expectativas del usuario y su familia, mejorando continuamente nuestros procesos, incentivando la docencia y la investigación, siendo auto-sostenible, rentable social y económicamente, creciendo armónica e integralmente, aportando siempre al desarrollo del Departamento y del País.

elaboró:	revisó:	aprobó:
firma: _____ nombre: LILIANA KATERINE ESCOBAR PARRA CONTRATISTA - CONTRATO No.OC-063 DE ENERO 2 DE 2009.	firma: _____ nombre: DIÓGENES SALAZAR RODRIGUEZ Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	firma: _____ nombre: IVAN DAVID HERNANDEZ Cargo: Gerente


	MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE TOLIMA E.S.E.			Versión: Original	
	ALCANCE: Aplica para todos los servicios que se prestan en el Hospital.			RESPONSABLE: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	Código: OAPC – MAN - 006
				Página: 7 de 35	
				Fecha de actualización:	

OBJETIVOS CORPORATIVOS

En desarrollo de la misión del Hospital Federico Lleras Acosta ESE tendrá los siguientes objetivos corporativos que constituirán el accionar empresarial proyectados desde la vigencia 2009 al 2011:

- 1- Consolidar el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad con miras a alcanzar la Acreditación.
- 2- Mantener la viabilidad financiera y sostenibilidad económica de la entidad.
- 3- Consolidar el Hospital como universitario con el fortalecimiento de la docencia e investigación en el Hospital.
- 4- Fortalecimiento de la infraestructura y de la capacidad instalada del Hospital con tecnología adecuada y calidad humanizada para prestar nuevos servicios de alta complejidad que demanda la comunidad Tolimense.


elaboró:	revisó:	aprobó:
firma: _____ nombre: LILIANA KATERINE ESCOBAR PARRA CONTRATISTA - CONTRATO No.OC-063 DE ENERO 2 DE 2009.	firma: _____ nombre: DIÓGENES SALAZAR RODRIGUEZ Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	firma: _____ nombre: IVAN DAVID HERNANDEZ Cargo: Gerente

	MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE TOLIMA E.S.E.			Versión: Original	
	ALCANCE: Aplica para todos los servicios que se prestan en el Hospital.	RESPONSABLE: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	Código: OAPC – MAN - 006	Fecha de elaboración: 26feb2009	Página: 8 de 35

POLÍTICA DE CALIDAD

¡NUESTRO COMPROMISO es con la persona, su familia y la comunidad!, por ello trabajamos para satisfacer sus necesidades y expectativas. Nos preocupamos por el desarrollo científico y humano de nuestro personal, actualizamos nuestros equipos y procesos según las necesidades y condiciones del entorno y de la población, garantizando así el mejoramiento continuo de nuestra institución.


elaboró:	revisó:	aprobó:
firma: _____ nombre: LILIANA KATERINE ESCOBAR PARRA CONTRATISTA - CONTRATO No.OC-063 DE ENERO 2 DE 2009.	firma: _____ nombre: DIÓGENES SALAZAR RODRIGUEZ Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	firma: _____ nombre: IVAN DAVID HERNANDEZ Cargo: Gerente

	MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE TOLIMA E.S.E.			Versión: Original
	ALCANCE: Aplica para todos los servicios que se prestan en el Hospital.	RESPONSABLE: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	Código: OAPC – MAN - 006	Fecha de elaboración: 26feb2009

OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Ofrecer servicios de Salud de alta complejidad, con calidad, efectividad, oportunidad, pertinencia y seguridad.
2. Consolidar la Institución como la mejor del Tolima con proyección nacional, que aporte rentabilidad económica y social.
3. Contribuir con el desarrollo del Talento Humano de la Institución, fomentar el autocontrol y la cultura organizacional con vocación de servicio.
4. Trabajar por la optimización de los recursos y el mejoramiento continuo de los procesos para garantizar la calidad en la prestación de los servicios de salud a la comunidad Tolimense.
5. Fortalecer los convenios docente asistenciales, en áreas de la salud de modo que se logre contribuir aún más, en la formación de los futuros profesionales asistenciales y se impulse la realización de investigaciones que mejoren el conocimiento de las necesidades y servicios de salud de los tolimenses.

elaboró:	revisó:	aprobó:
firma: _____ nombre: LILIANA KATERINE ESCOBAR PARRA CONTRATISTA - CONTRATO No.OC-063 DE ENERO 2 DE 2009.	firma: _____ nombre: DIÓGENES SALAZAR RODRIGUEZ Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	firma: _____ nombre: IVAN DAVID HERNANDEZ Cargo: Gerente

	MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE TOLIMA E.S.E.			Versión: Original
	ALCANCE: Aplica para todos los servicios que se prestan en el Hospital.	RESPONSABLE: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	Código: OAPC – MAN - 006	Fecha de elaboración: 26feb2009

PRINCIPIOS Y VALORES DE LA ORGANIZACIÓN

Conforme al acuerdo 197 de julio 25 de 2006, el Hospital acogió los siguiente principios y valores organizacionales.

PRINCIPIOS

Beneficencia
 No maleficencia.
 Justicia.
 Autonomía.
 Respeto a la dignidad Humana.
 Igualdad.
 Eficiencia.
 Publicidad.
 Celeridad
 Imparcialidad.
 Protección del medio ambiente.
 Pro actividad.

VALORES

Amor.
 Responsabilidad.
 Tolerancia.
 Compromiso.
 Solidaridad.
 Respeto.
 Honestidad.
 Lealtad.
 Prudencia.

elaboró:	revisó:	aprobó:
firma: _____ nombre: LILIANA KATERINE ESCOBAR PARRA CONTRATISTA - CONTRATO No.OC-063 DE ENERO 2 DE 2009.	firma: _____ nombre: DIÓGENES SALAZAR RODRIGUEZ Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	firma: _____ nombre: IVAN DAVID HERNANDEZ Cargo: Gerente



MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE TOLIMA E.S.E.

Versión:
Original

Página: 11 de 35

ALCANCE: Aplica para todos los servicios que se prestan en el Hospital.

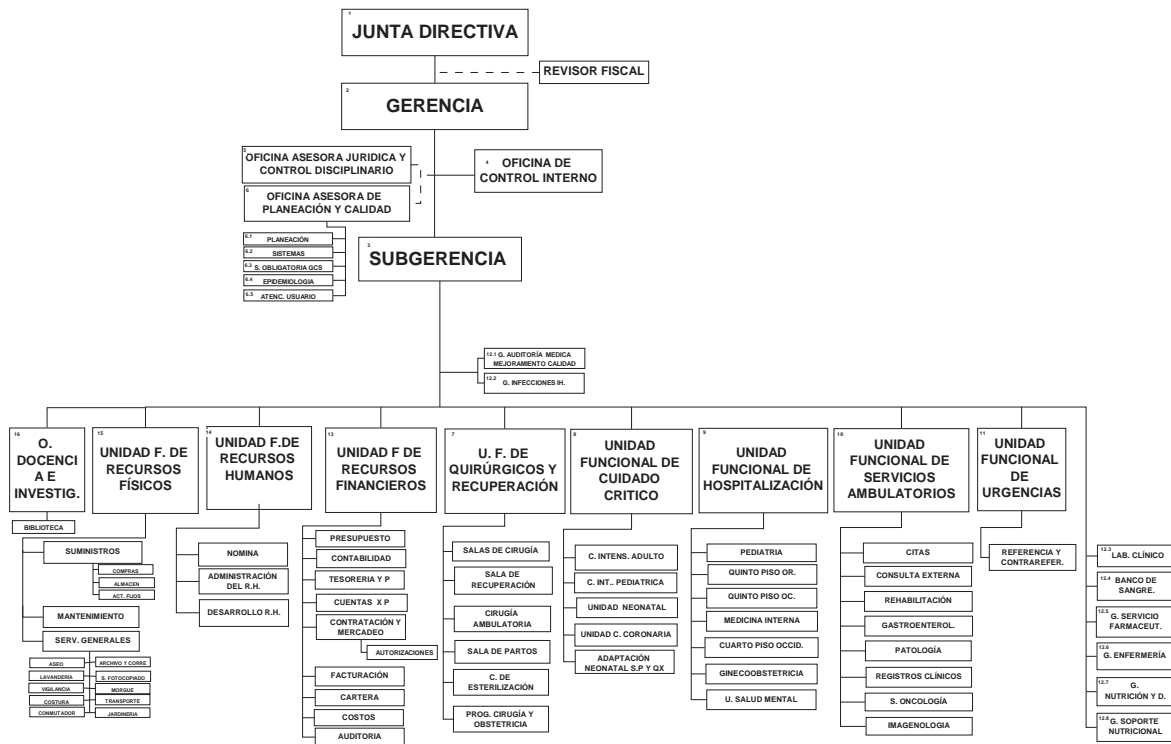
RESPONSABLE:
Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad

Código:
OAPC - MAN - 006

Fecha de elaboración:
26feb2009

Fecha de actualización:

ORGANIGRAMA



elaboró:

firma: _____
nombre: LILIANA KATERINE ESCOBAR PARRA
CONTRATISTA - CONTRATO No. OC-063 DE ENERO 2 DE 2009.

revisó:

firma: _____
nombre: DIÓGENES SALAZAR RODRIGUEZ
Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad

aprobó:

firma: _____
nombre: IVAN DAVID HERNANDEZ
Cargo: Gerente



MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE TOLIMA E.S.E.

Versión:
Original

Página: 12 de 35

ALCANCE: Aplica para todos los servicios que se prestan en el Hospital.

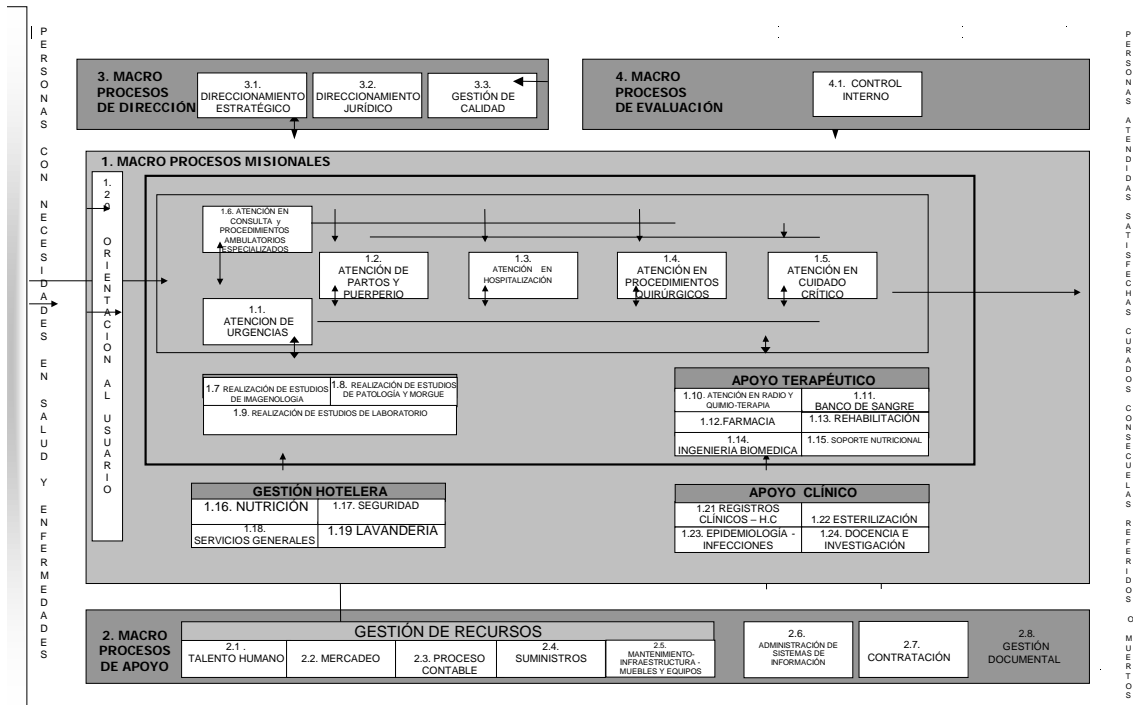
RESPONSABLE:
Jefe Oficina Asesora de
Planeación y Calidad

Código:
OAPC - MAN
- 006

Fecha de
elaboración:
26feb2009

Fecha de
actualización:

MAPA DE PROCESOS



elaboró:


revisó:

aprobó:

firma: _____
nombre: LILIANA KATERINE ESCOBAR PARRA
CONTRATISTA - CONTRATO No.0C-063 DE ENERO 2 DE 2009.

firma: _____
nombre: DIÓGENES SALAZAR RODRIGUEZ
Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad


firma: _____
nombre: IVAN DAVID HERNANDEZ
Cargo: Gerente

	MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE TOLIMA E.S.E.			Versión: Original	
	ALCANCE: Aplica para todos los servicios que se prestan en el Hospital.	RESPONSABLE: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	Código: OAPC – MAN - 006	Fecha de elaboración: 26feb2009	Página: 13 de 35

MARCO LEGAL

El Decreto 4747 de diciembre 7 de 2007, en su capítulo II, contratación entre prestadores de servicios de salud y entidades responsables del pago de servicios de salud, artículo 5. requisitos mínimos, establece los requisitos mínimos para la negociación y suscripción de los acuerdos de voluntades para la prestación de servicios de salud, por parte de los prestadores de servicios: El modelo de prestación de servicios definidos por el prestador.

elaboró:	revisó:	aprobó:
firma: _____ nombre: LILIANA KATERINE ESCOBAR PARRA CONTRATISTA - CONTRATO No.OC-063 DE ENERO 2 DE 2009.	firma: _____ nombre: DIÓGENES SALAZAR RODRIGUEZ Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	firma: _____ nombre: IVAN DAVID HERNANDEZ Cargo: Gerente

	MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE TOLIMA E.S.E.			Versión: Original
	ALCANCE: Aplica para todos los servicios que se prestan en el Hospital.			Página: 14 de 35
RESPONSABLE: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad		Código: OAPC – MAN - 006	Fecha de elaboración: 26feb2009	Fecha de actualización:

URGENCIAS

El ingreso de pacientes al servicio de urgencias se realiza de dos formas por llegada directa del paciente a solicitar el servicio o por remisión de otra entidad.

Al ingreso al servicio, el paciente es clasificado según el proceso del TRIAGE, se realiza la valoración del paciente, toma de signos vitales, motivo de la consulta, se diligencia el formato y se da una clasificación rápida de acuerdo a la condición clínica del paciente


1. atención inmediata (color rojo),
2. atención no debe superar los 15 minutos de espera (color amarillo)
3. la atención no debe superar los 45 minutos de espera (color verde)
4. la atención no es una urgencia, se pasa el paciente al medico de atención primaria el cual hace una orientación dependiendo del caso del paciente, esto en las 12 horas día, cuando no hay medico de atención primaria se le se explica que debe esperar a cuando el medico pueda atenderlo dentro del servicio o se le orienta para que su necesidad de salud sea atendida en otra institución.

Proceso TRIAGE Hospitalario en el servicio de urgencias, UR-PRO004.

La admisión del paciente al servicio de urgencias se realiza conforme al proceso, admisión del paciente en urgencias, UR-PRO012, el usuario debe presentar el documento de identidad y el carné de seguridad social y esperar la atención según haya sido clasificado.

Al momento de ser valorado por el médico, Proceso Atención inicial por médico general UR-PRO026, este da la información del estado de salud al paciente y su familia con respecto al posible pronóstico explicando los beneficios y riesgos del tratamiento, quedando todo registrado en la Historia Clínica. Proceso de información al paciente y su familia, UR-PRO002.

elaboró:	revisó:	aprobó:
firma: _____ nombre: LILIANA KATERINE ESCOBAR PARRA CONTRATISTA - CONTRATO No.OC-063 DE ENERO 2 DE 2009.	firma: _____ nombre: DIÓGENES SALAZAR RODRIGUEZ Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	firma: _____ nombre: IVAN DAVID HERNANDEZ Cargo: Gerente

	MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE TOLIMA E.S.E.			Versión: Original
	ALCANCE: Aplica para todos los servicios que se prestan en el Hospital.			RESPONSABLE: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad
			Fecha de elaboración: 26feb2009	Página: 15 de 35 Fecha de actualización:


Todo paciente que es admitido en el servicio de urgencias es valorado por el especialista de acuerdo a su patología, Proceso Valoración inicial por médico especialista UR-PRO003, y es quién define si el paciente se debe quedar en observación, hospitalizar, trasladar a quirófano o autorizar el egreso. El tiempo de respuesta no es mayor a dos (2) horas.

De ser necesario la valoración por otra especialidad, se hace la respectiva solicitud de interconsulta, según el proceso Solicitud, Toma y Respuesta de Interconsultas, UFH-PRO015. El tiempo de respuesta no es mayor a cuatro (4) horas para especialidades de permanencia y de doce (12) horas para especialidades de disponibilidad.

Si después de valorado, el paciente requiere ayudas diagnósticas, la solicitud es elaborada por el médico tratante y enviada al servicio correspondiente, según el Proceso Gestión de ayudas diagnosticas, UR-PRO016, garantizando estándares de calidad en oportunidad según el tipo de ayuda diagnóstica y cumpliendo con los manuales de: toma y traslado de muestras del laboratorio clínico, radio protección y bioseguridad.

Cuando el paciente requiera una ayuda diagnóstica o terapéutica que no se realice en la institución, será enviado en ambulancia básica o medicalizada de acuerdo a su condición clínica a la institución que va a realizar el procedimiento con los documentos exigidos por la IPS prestadora, y será devuelto al servicio de urgencias en las mismas condiciones. La entrega del resultado dependerá del tipo de ayuda diagnóstica o terapéutica e institución que preste el servicio. Proceso gestión de ayudas diagnósticas que no se realizan en la institución UR-PRO013 y proceso Traslado Interinstitucional del paciente en ambulancia UR-PRO024. La toma de este tipo de ayudas dependerá de la autorización de la Entidad Administradora de Planes de Beneficios.

elaboró:	revisó:	aprobó:
firma: _____ nombre: LILIANA KATERINE ESCOBAR PARRA CONTRATISTA - CONTRATO No.OC-063 DE ENERO 2 DE 2009.	firma: _____ nombre: DIÓGENES SALAZAR RODRIGUEZ Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	firma: _____ nombre: IVAN DAVID HERNANDEZ Cargo: Gerente

	MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE TOLIMA E.S.E.			Versión: Original
	ALCANCE: Aplica para todos los servicios que se prestan en el Hospital.			Página: 16 de 35
RESPONSABLE: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad		Código: OAPC – MAN - 006	Fecha de elaboración: 26feb2009	Fecha de actualización:

Si el paciente requiere algún procedimiento diagnóstico o terapéutico, que no sea de extrema urgencia, el médico especialista explica al paciente y/o familiar (en caso de paciente menor de edad, inconsciente o con alteraciones mentales) el procedimiento a realizar y los posibles riesgos y consecuencias, y le solicita consentir la realización del mismo por medio de la firma del documento. Proceso Obtención del consentimiento informado UR-PRO020.


Una vez definida la conducta la enfermera avisa al personal de autorizaciones y verificación de derechos, para que el paciente sea reportado y solicita la autorización para la prestación integral de la atención en salud del paciente. Una vez reportado y autorizado el paciente se procede al traslado del paciente.

Si el paciente requiere ser trasladado a Hospitalización general, la enfermera del servicio de urgencias solicita la cama al servicio de Hospitalización, una vez asignada la cama el paciente es trasladado conforme al proceso Egreso del paciente por traslado a Hospitalización UR-PRO010, el tiempo máximo del traslado del paciente es de una (1) hora. Si el paciente es trasladado a alguna de las UCIS siempre es acompañado por un medico, la enfermera y el camillero, si es para cualquier servicio de hospitalización es trasladado por el camillero del servicio. Proceso traslado Intrahospitalario de Pacientes, UR-PRO019.

Cuando se traslada el paciente del servicio, las pertenencias de valor del paciente se realizan con base en lo definido en el Proceso Custodia de Pertenencias UR-PR0006, igualmente en caso de ser ropa y útiles de aseo, las pertenencias las custodian el vigilante de la portería interna del servicio.

Si el paciente requiere traslado al quirófano, la enfermera será la encargada de verificar que se aplique el protocolo de preparación preoperatorio y el paciente es trasladado en camilla por el camillero a las salas de cirugía. Proceso Egreso del Usuario por traslado al Quirófano, UR-PRO 008.


elaboró:	revisó:	aprobó:
firma: _____ nombre: LILIANA KATERINE ESCOBAR PARRA CONTRATISTA - CONTRATO No.OC-063 DE ENERO 2 DE 2009.	firma: _____ nombre: DIÓGENES SALAZAR RODRIGUEZ Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	firma: _____ nombre: IVAN DAVID HERNANDEZ Cargo: Gerente

	MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE TOLIMA E.S.E.			Versión: Original	
	ALCANCE: Aplica para todos los servicios que se prestan en el Hospital.			RESPONSABLE: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	Código: OAPC – MAN - 006
				Página: 17 de 35	
				Fecha de actualización:	

Quando hay fallecimiento del paciente, el médico y el personal de enfermería elaboran los registros en la historia clínica indicando fecha y hora; el medico elabora la epicrisis y certificado de defunción si es pertinente, así mismo se informa a la familia del fallecimiento del paciente. En caso de ser muerte violenta se informará a la Fiscalía y se registrará en la historia clínica. Proceso Egreso del paciente por muerte UR-PRO009.

Las visitas en el servicio de urgencias son en el horario de 8 a 10 a.m. y de 2 a 4 p.m., solo se permite un visitante por paciente. Los niños hospitalizados en observación de pediatría están permanentemente acompañados por alguno de sus padres.

elaboró:	revisó:	aprobó:
firma: _____ nombre: LILIANA KATERINE ESCOBAR PARRA CONTRATISTA - CONTRATO No.OC-063 DE ENERO 2 DE 2009.	firma: _____ nombre: DIÓGENES SALAZAR RODRIGUEZ Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	firma: _____ nombre: IVAN DAVID HERNANDEZ Cargo: Gerente

	MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE TOLIMA E.S.E.			Versión: Original	
	ALCANCE: Aplica para todos los servicios que se prestan en el Hospital.			RESPONSABLE: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	Código: OAPC – MAN - 006
				Página: 18 de 35	
				Fecha de actualización:	

CONSULTA EXTERNA

CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA

El usuario que requiera atención medica especializada en el área de consulta externa, toma una ficha del digiturno y se atiende en orden consecutivo en las ventanillas de asignación de citas donde se verifican los datos básicos del usuario, se solicita la cancelación o el copago de la consulta y se asigna la cita en la fecha y hora que mas convenga al usuario. Para los usuarios adulto mayor, maternas y discapacitados, el hospital dispone de una ventanilla especial de asignación de citas.


Para la asignación de la cita el usuario debe contar con: documento de identificación original, carné de seguridad social, remisión a la especialidad, autorización original de la entidad (en caso de contrato por evento), sello de la oficina de autorizaciones (en caso de contrato capitado).

Si el usuario vive en un municipio fuera de Ibagué, puede solicitar que el Hospital Local realice el trámite de solicitud de citas vía Internet, presentando en el momento de la solicitud la documentación requerida en el párrafo anterior.

En caso de que el usuario requiera alguna información adicional, aclaración de dudas o cancelar su cita, puede acercarse a la oficina de atención al usuario la cual se encuentra ubicada en el área de consulta externa o llamar al teléfono 2648949, línea de atención al usuario.

El día de la consulta el usuario debe llegar con media hora de anticipación a la hora asignada para la cita, toma la ficha del digiturno y pasa a la ventanilla de facturación, con los documentos que presentó el día de la asignación de la cita; en caso de no haber hecho la cancelación del copago o cuota moderadora pasará con la factura a la ventanilla de caja.

elaboró:	revisó:	aprobó:
firma: _____ nombre: LILIANA KATERINE ESCOBAR PARRA CONTRATISTA - CONTRATO No.OC-063 DE ENERO 2 DE 2009.	firma: _____ nombre: DIÓGENES SALAZAR RODRIGUEZ Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	firma: _____ nombre: IVAN DAVID HERNANDEZ Cargo: Gerente

	MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE TOLIMA E.S.E.			Versión: Original	
	ALCANCE: Aplica para todos los servicios que se prestan en el Hospital.		RESPONSABLE: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	Código: OAPC – MAN - 006	Fecha de elaboración: 26feb2009

Una vez elaborada la factura y entregado el comprobante de pago, pasa al consultorio donde se registra con la auxiliar de enfermería, ella verifica que cuente con los resultados de exámenes necesarios para la cita, toma los datos para la historia clínica, toma los signos vitales y da información general al paciente sobre los cuidados que debe tener conforme su patología, posteriormente el usuario espera a que sea llamado por el especialista.

Una vez valorado por el medico especialista, la auxiliar de enfermería le recibe al paciente las ordenes que le entregaron, para informarle los pasos a seguir con cada una de ellas. Proceso Atención en consulta especializada UFA-PRO001.

Si requiere control posterior con resultados de las ayudas diagnósticas se repite el mismo procedimiento de asignación de citas.


ATENCIÓN EN ONCOLOGIA (Oncología Clínica, Cirugía Oncológica, Quimioterapia y Radioterapia): Para las citas de Oncología, el usuario se acerca a la unidad de oncología en el horario de 7 a.m. a 12 m. y de 1 a 5 p.m., se le solicita la remisión a esta especialidad y el reporte de patología, además de los documentos mencionados en la asignación de cita especializada.

LABORATORIO CLINICO

El acceso a los servicios de Laboratorio Clínico puede ser desde consulta externa, urgencias u hospitalización.

Para la admisión de pacientes de Laboratorio Clínico por consulta externa se seguirá el proceso admisión del usuario de consulta externa, LAB-PRO001, el paciente debe llegar con la orden médica con firma y sello del médico, impresión diagnóstica, autorización de la entidad (en caso de

elaboró:	revisó:	aprobó:
firma: _____ nombre: LILIANA KATERINE ESCOBAR PARRA CONTRATISTA - CONTRATO No.OC-063 DE ENERO 2 DE 2009.	firma: _____ nombre: DIÓGENES SALAZAR RODRIGUEZ Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	firma: _____ nombre: IVAN DAVID HERNANDEZ Cargo: Gerente

	MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE TOLIMA E.S.E.			Versión: Original
	ALCANCE: Aplica para todos los servicios que se prestan en el Hospital.	RESPONSABLE: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	Código: OAPC – MAN - 006	Fecha de elaboración: 26feb2009

contrato por evento) o sello de la oficina de autorizaciones (en caso de contrato capitado). Los pacientes se atienden en orden de llegada, teniendo atención preferencial los pacientes como el adulto mayor, niño menor de 5 años, maternas y pacientes con discapacidad física.

La toma de muestras de estos pacientes se realiza siguiendo el proceso toma de muestras por consulta externa LAB-PRO003, se recibe la solicitud y se llama al usuario para tomar la muestra, los resultados de los exámenes de rutina se entregan el mismo día de la toma en horas de la tarde, los especializados según los protocolos establecidos por la institución para manejo de dichas muestras.


La toma de las muestras en los pacientes hospitalizados y provenientes del servicio de urgencias se realiza conforme al proceso, toma de muestras en hospitalización y urgencias LAB-PRO002, las muestras son enviadas al Laboratorio Clínico por cada uno de los servicios, teniendo en cuenta el protocolo establecido en el manual de procedimientos donde hace referencia a toma de muestras. El procesamiento de las muestras se realiza de acuerdo a los protocolos establecidos y dando prioridad a las muestras de urgencias y a las catalogadas como emergentes, siguiendo el proceso, procesamiento de las muestras LAB-PRO004.

El Laboratorio Clínico cuenta con un programa de garantía de la calidad, cuya finalidad primordial es la obtención del resultados fidedignos, seguros, eficaces y oportunos, dando cumplimiento al Manual de Normas Técnicas, Científicas y Administrativas para el Laboratorio Clínico.

IMAGENOLOGIA

Los pacientes que requieran servicios de radiología convencional, se acercan a la ventanilla del servicio presentan las órdenes médicas completas con firma y sello del médico, impresión diagnóstica, autorizaciones de la Entidad (en caso de contrato por evento) o sello de la

elaboró:	revisó:	aprobó:
firma: _____ nombre: LILIANA KATERINE ESCOBAR PARRA CONTRATISTA - CONTRATO No.OC-063 DE ENERO 2 DE 2009.	firma: _____ nombre: DIÓGENES SALAZAR RODRIGUEZ Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	firma: _____ nombre: IVAN DAVID HERNANDEZ Cargo: Gerente

	MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE TOLIMA E.S.E.			Versión: Original	
	ALCANCE: Aplica para todos los servicios que se prestan en el Hospital.			RESPONSABLE: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	Código: OAPC – MAN - 006
				Fecha de elaboración: 26feb2009	Página: 21 de 35 Fecha de actualización:

oficina de autorizaciones (en caso de contrato capitado), y se toman los estudios según el orden de llegada.


Para ecografías, tomografías, estudios especiales, doppler e intervencionismos, el usuario solicita la cita en la ventanilla del servicio con las ordenes medicas completas con firma y sello del médico, impresión diagnóstica y la autorización de la entidad (en caso de contrato por evento) o sello de la oficina de autorizaciones (en caso de contrato capitado), la auxiliar administrativa entrega al usuario la fecha y hora de la cita junto con el protocolo de preparación del examen a realizar.

MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN

El usuario que requiere servicios de Medicina Física y Rehabilitación, entrega al auxiliar del servicio la orden médica y la autorización (si es contrato por evento) o sello de la oficina de autorizaciones del hospital (si es contrato capitado), para la asignación de la cita.

Para las Electromiografías y otros procedimientos, se realiza el mismo procedimiento y se dan citas a usuarios de los municipios vía telefónica al 2640888 ext. 222.

elaboró:	revisó:	aprobó:
firma: _____ nombre: LILIANA KATERINE ESCOBAR PARRA CONTRATISTA - CONTRATO No.OC-063 DE ENERO 2 DE 2009.	firma: _____ nombre: DIÓGENES SALAZAR RODRIGUEZ Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	firma: _____ nombre: IVAN DAVID HERNANDEZ Cargo: Gerente

	MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE TOLIMA E.S.E.			Versión: Original
	ALCANCE: Aplica para todos los servicios que se prestan en el Hospital.	RESPONSABLE: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	Código: OAPC – MAN - 006	Fecha de elaboración: 26feb2009

SALAS DE CIRUGÍA Y RECUPERACIÓN

PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA


El paciente sale de la consulta médica especializada con la orden para cirugía que incluye: laboratorios y ayudas diagnosticas prequirúrgicas cuando estén indicadas, valoración por anestesia, consentimiento informado debidamente diligenciado, solicitud de quirófano diligenciado y solicitud de autorización de procedimiento para la respectiva Entidad Administradora de Planes de Beneficios, se dirige a la oficina de programación de cirugía ubicada en el servicio de consulta externa, entregando la documentación anteriormente mencionada anexando documento de identidad y carné de seguridad social original.

Para la programación de cirugías se tendrán en cuenta aspectos como: especialidad quirúrgica, prioridad quirúrgica según criterio médico, si cuenta con la valoración de anestesia y si el procedimiento es con anestesia local.

Si el paciente aun no tiene la valoración de anestesia, esta le será asignada vía telefónica conforme a la capacidad instalada del hospital, tiempo en el cual se deberá tramitar la respectiva autorización y efectuar la toma de ayudas diagnósticas prequirúrgicas antes de cumplir la cita de anestesia. Cumplidos estos requisitos el paciente es valorado por el anesthesiologo, quién da las recomendaciones de su competencia para la preparación de la cirugía.

Una vez valorado el paciente, y si el anesthesiologo da la autorización para la cirugía, la auxiliar de consultorio remite al paciente a la oficina de programación de cirugía con fotocopia de la valoración de anestesia y la orden del procedimiento quirúrgico, allí se verifica la seguridad social del

elaboró:	revisó:	aprobó:
firma: _____ nombre: LILIANA KATERINE ESCOBAR PARRA CONTRATISTA - CONTRATO No.OC-063 DE ENERO 2 DE 2009.	firma: _____ nombre: DIÓGENES SALAZAR RODRIGUEZ Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	firma: _____ nombre: IVAN DAVID HERNANDEZ Cargo: Gerente

	MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE TOLIMA E.S.E.			Versión: Original
	ALCANCE: Aplica para todos los servicios que se prestan en el Hospital.			RESPONSABLE: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad
			Fecha de elaboración: 26feb2009	Página: 23 de 35 Fecha de actualización:

paciente y dependiendo del tipo de contratación que se tenga con la EAPB responsable del usuario, se solicitará la autorización (contrato por evento) o el sello de autorizaciones (si el contrato es capitado), se informa al paciente el valor de la cuota de recuperación o copago según el caso.


Si el paciente requiere sangre se le indica la importancia de conseguir donantes con una semana de anticipación a su cirugía. Si llegada la fecha de la cirugía el paciente presenta inconvenientes de tipo personal o de salud, debe informar por tarde dos días anterior a la cirugía. Proceso Programación de Cirugía UFQ-PRO011.

Si el paciente requiere hospitalizarse el día anterior a la cirugía, la oficina de programación de cirugía le dará las instrucciones del procedimiento a seguir.

El paciente hospitalizado puede ser manejado de dos formas: como paciente de urgencias, para lo cual se puede aplicar el proceso Proceso Egreso del Usuario por traslado al Quirófano, UR-PRO008, o como paciente programado ambulatorio, para lo cual se puede aplicar el Proceso Programación de Cirugía UFQ-PRO011. Los pacientes hospitalizados se tendrán prioridad en la programación de cirugía.

Una vez el paciente ingrese al quirófano, la auxiliar de enfermería lo recibe, verifica las condiciones de ingreso aplicando la lista de chequeo establecida y lo traslada a la sala de cirugía asignada, las auxiliares de dicha sala lo llevan a la mesa de cirugía, lo monitorizan e inician las actividades de acuerdo a los protocolos de enfermería en salas de cirugía. Se inicia el proceso de anestesia aplicando los medicamentos y registrando en la historia clínica, el cirujano realiza el procedimiento quirúrgico de acuerdo a su especialidad, registrando todo en la historia clínica y en los formatos de descripción quirúrgica y diligencia las ordenes médicas y de procedimientos que sean necesarias. Luego se termina el proceso de anestesia y el


elaboró:	revisó:	aprobó:
firma: _____ nombre: LILIANA KATERINE ESCOBAR PARRA CONTRATISTA - CONTRATO No.OC-063 DE ENERO 2 DE 2009.	firma: _____ nombre: DIÓGENES SALAZAR RODRIGUEZ Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	firma: _____ nombre: IVAN DAVID HERNANDEZ Cargo: Gerente

	MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE TOLIMA E.S.E.			Versión: Original	
	ALCANCE: Aplica para todos los servicios que se prestan en el Hospital.		RESPONSABLE: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	Código: OAPC – MAN - 006	Fecha de elaboración: 26feb2009

paciente es llevado a sala de recuperación o a UCI de ser necesario.
Proceso Atención del Paciente en Salas de Cirugía UFQ PRO 003.

Cuando el paciente deba ser trasladado de forma temporal a otro servicio se enviará con las ayudas diagnósticas, historia clínica e insumos, si el traslado es permanente se enviará, además de lo anterior, con la epicrisis y pertenencias. Durante el traslado se monitoriza la condición del paciente y se vela por la privacidad y dignidad del mismo. Proceso Traslado Intrahospitalario del Paciente UFQ-PRO004.

elaboró:	revisó:	aprobó:
firma: _____ nombre: LILIANA KATERINE ESCOBAR PARRA CONTRATISTA - CONTRATO No.OC-063 DE ENERO 2 DE 2009.	firma: _____ nombre: DIÓGENES SALAZAR RODRIGUEZ Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	firma: _____ nombre: IVAN DAVID HERNANDEZ Cargo: Gerente

	MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE TOLIMA E.S.E.			Versión: Original	
	ALCANCE: Aplica para todos los servicios que se prestan en el Hospital.			RESPONSABLE: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	Código: OAPC – MAN - 006
				Página: 25 de 35	
				Fecha de actualización:	

UNIDAD CUIDADO INTENSIVO ADULTO, CORONARIA, PEDIATRICA Y NEONATAL

INGRESO DEL PACIENTE:


El ingreso del paciente puede ser de dos formas:

1. El paciente se encuentra hospitalizado o en el servicio de urgencias: para aceptar el ingreso a la UCI se debe solicitar la interconsulta por el especialista de la unidad de cuidado intensivo solicitada, proceso Solicitud, Gestión y Respuesta de Interconsulta UFH-PRO007, quien debe verificar que el paciente cumpla con los criterios para ingreso de la Asociación Colombiana de Medicina Critica y Cuidado Intensivo (para los casos de Adultos, Coronario y Pediátrico) y para unidad neonatal criterios de ingreso de la Asociación Colombiana de Neonatología. Una vez valorado el paciente se solicita el traslado a UCI cumpliendo con el Proceso Traslado Intrahospitalario de Pacientes UFH-PRO004.

Dentro de la Unidad de Cuidado Critico, se realiza diariamente una revista médica que incluye todo el equipo de salud (médicos asistenciales, especialistas, enfermeras, terapistas, auxiliares de enfermería), en la cual se define la conducta de los pacientes, proceso revista médica UCC-PRO006.

Si el paciente requiere una ayuda diagnóstica, que se puede prestar dentro de la institución, esta será solicitada por el médico especialista siguiendo el Proceso Solicitud Toma y Respuesta de Imágenes Diagnósticas UCC-PRO 005, para garantizar la seguridad del paciente durante el traslado a la toma de la ayuda diagnóstica, se aplicará el proceso Traslado Intrahospitalario de Paciente Critico UCC-PRO003.

elaboró:	revisó:	aprobó:
firma: _____ nombre: LILIANA KATERINE ESCOBAR PARRA CONTRATISTA - CONTRATO No.OC-063 DE ENERO 2 DE 2009.	firma: _____ nombre: DIÓGENES SALAZAR RODRIGUEZ Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	firma: _____ nombre: IVAN DAVID HERNANDEZ Cargo: Gerente

	MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE TOLIMA E.S.E.			Versión: Original
	ALCANCE: Aplica para todos los servicios que se prestan en el Hospital.			RESPONSABLE: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad
			Fecha de elaboración: 26feb2009	Página: 26 de 35 Fecha de actualización:

Si la ayuda diagnóstica debe ser realizada en otra institución se cuenta con el proceso Gestión de Ayudas Diagnósticas que no se realizan en la institución UCC-PRO014, y así mismo se garantiza la seguridad del paciente para este tipo de traslado aplicando el proceso Traslado Interinstitucional del Paciente en Ambulancia UCC-PRO016.


Si el paciente requiere ser interconsultado por otras especialidades como parte del manejo integral se aplicará el proceso Solicitud, Gestión y Respuesta de Interconsultas UCC-PRO013.

Para la atención diaria del paciente en la Unidad se aplicarán los procesos: Atención de Enfermería UCC-PRO010, Atención Integral de Terapia Respiratoria UCC-PRO007, entre otros; así como la aplicación de las guías o protocolos de manejo del paciente según su patología.

Las unidades cuentan con unos horarios de visita restringidos debido a la complejidad del servicio y la condición crítica de los pacientes, las visitas son de una hora en la mañana y una hora en la tarde, cumpliendo el proceso, Visitas al Paciente Hospitalizado en Cuidado Crítico UCC-PRO008.

En la Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal, las visitas se inician desde las 8:00 a.m., cuando ingresa la madre y permanece hasta las 10:00 a.m. momento en el cual se permite el ingreso del padre hasta las 10:30 a.m., durante este lapso de tiempo se fomenta la extracción de leche materna como parte del manejo integral del recién nacido y siguiendo las políticas del programa IAMI, las madres cuentan con refrigerio dado por la institución de manera gratuita. La madre regresa nuevamente a las 11:00 a.m. y permanece en el servicio hasta la hora del almuerzo, el cual también es brindado por la institución sin costo alguno. Este mismo proceso se repite en horas de la tarde de 2:00 a 6:00 p.m.

elaboró:	revisó:	aprobó:
firma: _____ nombre: LILIANA KATERINE ESCOBAR PARRA CONTRATISTA - CONTRATO No.OC-063 DE ENERO 2 DE 2009.	firma: _____ nombre: DIÓGENES SALAZAR RODRIGUEZ Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	firma: _____ nombre: IVAN DAVID HERNANDEZ Cargo: Gerente

	MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE TOLIMA E.S.E.			Versión: Original
	ALCANCE: Aplica para todos los servicios que se prestan en el Hospital.			RESPONSABLE: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad
			Fecha de elaboración: 26feb2009	Fecha de actualización:
				Página: 27 de 35

Las madres que residen fuera de Ibagué, cuentan con el apoyo del Hogar de Paso AMADEHUS, quién les ofrece alojamiento durante la estancia del bebe en la Unidad.

La unidad de cuidado intensivo pediátrico cuenta con el programa de familia activa que consiste en el acompañamiento permanente de uno de los padres o familiar en caso de no contar con ninguno de los dos padres, con el propósito de que ellos participen en el manejo integral del paciente, lográndose con esto beneficios en su recuperación. Modelo o programa establecido solamente en tres (3) instituciones del país.


En la visita se le garantiza a la familia información sobre el estado de salud del paciente, siguiendo el proceso información al paciente y su familia UCC-PRO009.

El egreso del paciente de UCI depende de su condición clínica y hacia que servicio o institución se debe remitir para continuar su manejo, para lo cual se aplica alguno de los siguientes procesos: Remisión del Paciente Hospitalizado UCC-PRO 022; Egreso de Paciente por Alta Médica UCC-PRO012; Egreso del Paciente de UCI por Muerte el UCC-PRO002.

2. El paciente que es remitido a UCI desde una Institución de menor complejidad: Dicha institución solicita la remisión al HFLLERAS a través de la oficina de referencia y contrarreferencia, quién es la encargada de verificar la disponibilidad de camas y el estado de la seguridad social del paciente para su posible traslado, ingresando el paciente a urgencias para que sea valorado y cumplir con el proceso de interconsulta, traslado y atención en la UCI, ya descritos anteriormente.

En las unidades de cuidado intensivo el manejo de los antibióticos esta regulado por el Comité de infecciones de la institución acorde con las guías de manejo.


elaboró:	revisó:	aprobó:
firma: _____ nombre: LILIANA KATERINE ESCOBAR PARRA CONTRATISTA - CONTRATO No.OC-063 DE ENERO 2 DE 2009.	firma: _____ nombre: DIÓGENES SALAZAR RODRIGUEZ Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	firma: _____ nombre: IVAN DAVID HERNANDEZ Cargo: Gerente

	MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE TOLIMA E.S.E.			Versión: Original	
	ALCANCE: Aplica para todos los servicios que se prestan en el Hospital.			RESPONSABLE: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	Código: OAPC – MAN - 006

La formulación de los medicamentos NO POS, se realizará siguiendo el procedimiento Prescripción, Dispensación y Trámite de Medicamentos NO POS - FAR PROCD 001.

Todas las Unidades de Cuidado Intensivo cuentan con el apoyo permanente de Psicóloga y Trabajadora Social, con el fin de detectar y brindar apoyo a las necesidades psicosociales del paciente y su familia.

elaboró:	revisó:	aprobó:
firma: _____ nombre: LILIANA KATERINE ESCOBAR PARRA CONTRATISTA - CONTRATO No.OC-063 DE ENERO 2 DE 2009.	firma: _____ nombre: DIÓGENES SALAZAR RODRIGUEZ Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	firma: _____ nombre: IVAN DAVID HERNANDEZ Cargo: Gerente

	MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE TOLIMA E.S.E.			Versión: Original
	ALCANCE: Aplica para todos los servicios que se prestan en el Hospital.			RESPONSABLE: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad
			Fecha de elaboración: 26feb2009	Página: 29 de 35 Fecha de actualización:

HOSPITALIZACIÓN


Para la admisión de un paciente en el servicio de Hospitalización proveniente del servicio de urgencias, la enfermera de urgencias solicita la cama al servicio, la enfermera asigna la cama, el camillero traslada al paciente según el proceso de traslado de pacientes. Cuando el paciente es recibido en el servicio se realiza la lista de chequeo con el cumplimiento de los requisitos de traslado, en caso de faltar algún documento se informa de inmediato a la oficina de autorizaciones para iniciar el trámite correspondiente. Se informa al médico asistencial del servicio quién realizará la valoración del paciente. Proceso Admisión del Paciente en el Servicio de Hospitalización UFH-PRO013.

Cuando el paciente ingresa por el servicio de consulta externa, se sigue el mismo procedimiento, solo que la cama es solicitada por la auxiliar en salud de registros clínicos.

El profesional de enfermería se encarga de valorar el paciente al ingreso, toma los datos significativos, elabora el diagnóstico de acuerdo al patrón alterado, define la meta y propone actividades para el cumplimiento de la misma. Proceso Plan de atención de Enfermería UFH-PRO010.

La valoración médica es realizada por el médico tratante, quién se presenta al paciente, realiza la historia clínica completa (anamnesis y examen físico), revisa los reportes de las ayudas diagnósticas que reposan en la historia clínica, elabora las ordenes médicas requeridas por el paciente e informa al médico especialista del ingreso y estado del paciente. Así mismo informa al paciente y a la familia el manejo médico que se le realizará. Proceso Atención Médica Inicial UFH-PRO015.

elaboró:	revisó:	aprobó:
firma: _____ nombre: LILIANA KATERINE ESCOBAR PARRA CONTRATISTA - CONTRATO No.OC-063 DE ENERO 2 DE 2009.	firma: _____ nombre: DIÓGENES SALAZAR RODRIGUEZ Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	firma: _____ nombre: IVAN DAVID HERNANDEZ Cargo: Gerente

	MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE TOLIMA E.S.E.			Versión: Original
	ALCANCE: Aplica para todos los servicios que se prestan en el Hospital.			RESPONSABLE: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad
			Fecha de elaboración: 26feb2009	Página: 30 de 35 Fecha de actualización:


El paciente es valorado diariamente por el médico especialista, quién lo interroga acerca de la evolución que ha tenido y realiza examen físico, registra en la historia clínica los resultados obtenidos y elabora las ordenes médicas, solicitando los medicamentos necesarios para 24 horas, todo documento elaborado por el médico debe llevar la firma, el nombre y el número de registro médico. Proceso Atención Médica Diaria por Especialista UFH-PRO014.

Cuando el paciente requiera ayudas diagnósticas o terapéuticas urgentes, el médico tratante elabora la orden medica, con firma y numero de registro medico, la auxiliar de enfermería toma la muestra y esta es enviada al laboratorio clínico con el camillero del servicio, donde reciben la orden y la muestra y se procede a su procesamiento, según los procesos de laboratorio, cuando el paciente requiere imágenes diagnósticas, se elabora la orden médica y es llevada por el camillero para solicitar cupo, una vez el cupo es asignado el paciente es trasladado al servicio de imágenes por el camillero del servicio. Proceso Traslado Intrahospitalario de Pacientes UFH-PRO004.

Las visitas en el servicio de hospitalización son de las 9 de la a.m. a las 6 p.m., con dos visitantes por paciente.


Cuando un paciente deba ser remitido a otra institución, el médico especialista es quién elabora el formato de remisión explicando la causa de la misma e informa a los familiares, a la oficina de referencia y contrarreferencia para la ubicación de la IPS, a la Oficina de Autorizaciones y Verificación de Derechos para el trámite de la autorización de la remisión; cuando se ha cumplido este proceso se inicia la solicitud de la ambulancia, en la cual el paciente es remitido con todos los documentos y acompañado por un medico y una enfermera según sea la condición clínica del paciente. Proceso Remisión del Paciente Hospitalizado UFH-PRO022.

elaboró:	revisó:	aprobó:
firma: _____ nombre: LILIANA KATERINE ESCOBAR PARRA CONTRATISTA - CONTRATO No.OC-063 DE ENERO 2 DE 2009.	firma: _____ nombre: DIÓGENES SALAZAR RODRIGUEZ Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	firma: _____ nombre: IVAN DAVID HERNANDEZ Cargo: Gerente

	MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE TOLIMA E.S.E.			Versión: Original
	ALCANCE: Aplica para todos los servicios que se prestan en el Hospital.	RESPONSABLE: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	Código: OAPC – MAN - 006	Fecha de elaboración: 26feb2009

El egreso del paciente, según sea el caso, se realizará de acuerdo a los siguientes procesos, Egreso del Paciente de la Institución por Alta Médica PRO-UFH009; Egreso por Alta Voluntaria UFH-PRO011; Egreso del Servicio de Hospitalización del Paciente por Muerte UFH-PRO002.

elaboró:	revisó:	aprobó:
firma: _____ nombre: LILIANA KATERINE ESCOBAR PARRA CONTRATISTA - CONTRATO No.OC-063 DE ENERO 2 DE 2009.	firma: _____ nombre: DIÓGENES SALAZAR RODRIGUEZ Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	firma: _____ nombre: IVAN DAVID HERNANDEZ Cargo: Gerente

	MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE TOLIMA E.S.E.			Versión: Original	
	ALCANCE: Aplica para todos los servicios que se prestan en el Hospital.		RESPONSABLE: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	Código: OAPC – MAN - 006	Fecha de elaboración: 26feb2009


UNIDAD DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA

Para la admisión de la paciente al servicio de ginecología y obstetricia, el personal médico y de enfermería informan a la paciente y su familia la necesidad de hospitalizar, en caso de que la paciente rechace la hospitalización, debe firmar la salida de alta voluntaria explicándole los riesgos y consecuencias de la misma.

Si la paciente esta de acuerdo con la hospitalización, esta será llevada al área correspondiente (observación, legrados, sala de partos y postparto) para continuar el tratamiento. Proceso Admisión de Paciente para Hospitalizar en Sala de Partos SP-PRO019.

Para servicios de urgencias gineco-obstetricas las pacientes ingresan directamente al servicio de gineco-obstetricia, si pasar por el servicio de urgencias del Hospital.

elaboró:	revisó:	aprobó:
firma: _____ nombre: LILIANA KATERINE ESCOBAR PARRA CONTRATISTA - CONTRATO No.OC-063 DE ENERO 2 DE 2009.	firma: _____ nombre: DIÓGENES SALAZAR RODRIGUEZ Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	firma: _____ nombre: IVAN DAVID HERNANDEZ Cargo: Gerente

	MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE TOLIMA E.S.E.			Versión: Original
	ALCANCE: Aplica para todos los servicios que se prestan en el Hospital.			RESPONSABLE: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad
			Fecha de elaboración: 26feb2009	Fecha de actualización:
				Página: 33 de 35

UNIDAD DE SALUD MENTAL

CONSULTA EXTERNA

Las citas de consulta de Psicología y Psiquiatría se solicitan, se asignan, se facturan y se realizan en la Unidad de Salud Mental, con el fin de brindar mayor comodidad y seguridad al paciente y a su familia. La atención que se brinda al usuario de la UNIDAD MENTAL se encuentra dentro de los parámetros de la oportunidad, respeto y de carácter personalizado, humanizado e integral. Se brinda la atención individual o grupal de acuerdo a las necesidades del paciente. La unidad cuenta con especialistas como Psiquiatras, Psicólogas, Psicólogo Jurídico, Profesional en Salud Ocupacional y Trabajadora Social.

SERVICIO DE PSIQUIATRÍA DE ENLACE


Por el nivel de complejidad del hospital y por el frecuente componente psíquico que presentan los pacientes aquejados por las patologías orgánicas, la unidad lleva a cabo actividades de psiquiatría de enlace a través de las ínter consultas, dando un manejo integral al paciente.

Además se cuenta con Psicóloga de permanencia en los servicios, con el fin de detectar y brindar apoyo a las necesidades psicosociales del paciente y su familia.

URGENCIAS PSIQUIATRICAS

Las urgencias de pacientes de Psiquiatría se atienden en el servicio de urgencias del hospital inicialmente por médico general y quien posterior a la valoración inicial, solicita la ínter consulta al especialista en Psiquiatría,

elaboró:	revisó:	aprobó:
firma: _____ nombre: LILIANA KATERINE ESCOBAR PARRA CONTRATISTA - CONTRATO No.OC-063 DE ENERO 2 DE 2009.	firma: _____ nombre: DIÓGENES SALAZAR RODRIGUEZ Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	firma: _____ nombre: IVAN DAVID HERNANDEZ Cargo: Gerente

	MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE TOLIMA E.S.E.			Versión: Original	
	ALCANCE: Aplica para todos los servicios que se prestan en el Hospital.		RESPONSABLE: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	Código: OAPC – MAN - 006	Fecha de elaboración: 26feb2009

quién definirá la conducta a seguir, ya sea la hospitalización del paciente en la Unidad o el manejo por consulta externa.


HOSPITALIZACIÓN

La unidad cuenta con 17 camas de hospitalización para pacientes que por su cuadro clínico lo amerite o aquellas que se encuentren en peligro de ocasionarse daño u ocasionarle daño a terceros. Se atienden patologías mentales agudas, que requieren hospitalización de corta estancia.

Dentro de la hospitalización cuenta con la atención de especialista en Psiquiatría, apoyo de medico general, enfermería, terapia ocupacional, psicología y trabajo social llevando a cabo la participación familiar como elemento importante para la recuperación del enfermo.

En este servicio las habitaciones son confortables, bipersonales y unipersonales en caso que lo amerite la patología del paciente.

elaboró:	revisó:	aprobó:
firma: _____ nombre: LILIANA KATERINE ESCOBAR PARRA CONTRATISTA - CONTRATO No.OC-063 DE ENERO 2 DE 2009.	firma: _____ nombre: DIÓGENES SALAZAR RODRIGUEZ Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	firma: _____ nombre: IVAN DAVID HERNANDEZ Cargo: Gerente

	MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE TOLIMA E.S.E.			Versión: Original	
	ALCANCE: Aplica para todos los servicios que se prestan en el Hospital.		RESPONSABLE: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	Código: OAPC – MAN - 006	Página: 35 de 35
				Fecha de elaboración: 26feb2009	Fecha de actualización:

ATENCIÓN AL USUARIO

NUESTRA POLÍTICA DE ATENCIÓN ES: Plantear estrategias y planes de mejoramiento continuo para que finalmente nuestro usuario sienta que su opinión es muy importante para nosotros, por cuanto sus inconformidades en la prestación del servicio las transformamos en atributos de calidad.

El trabajo en equipo y el compromiso institucional hacen que la calidad en la atención sea nuestro principal propósito.

El objetivo principal de la oficina de atención al usuario es identificar diariamente las necesidades y expectativas tanto de los pacientes como de sus familiares, por medio de mecanismos que permitan interpretar, satisfacer y dar pronta respuesta a sus insatisfacciones, quejas y reclamos.

La Oficina de Atención al usuario se encuentra ubicada en el área de consulta externa, maneja los procesos de gestión de peticiones, quejas y reclamos, evaluación de la satisfacción de los usuarios, divulgación de los derechos y deberes, y orientación al usuario.

Se realizan visitas diarias, a los diferentes servicios, para la divulgación de derechos y deberes y la orientación a los usuarios, lo cual facilita la comunicación y solución de sus necesidades.

elaboró:	revisó:	aprobó:
firma: _____ nombre: LILIANA KATERINE ESCOBAR PARRA CONTRATISTA - CONTRATO No.OC-063 DE ENERO 2 DE 2009.	firma: _____ nombre: DIÓGENES SALAZAR RODRIGUEZ Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad	firma: _____ nombre: IVAN DAVID HERNANDEZ Cargo: Gerente