



I.P.S. LOS ANGELES

Cuidamos Tù Salud

MODELO DE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

	MODELO DE ATENCIÓN		CODIGO
	Fecha de emisión	Fecha de actualización	
	01/06/2020		Versión 1

MARCO LEGAL

La Constitución Política de Colombia de 1991, establece en el artículo 366 que: “el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida, de la población son finalidades sociales del Estado” y que “será objetivo fundamental de su actividad la solución de las necesidades insatisfechas de salud, de educación, de saneamiento ambiental y de agua potable”.

En el artículo 49 determina que “la atención de la salud y el saneamiento ambiental, son servicios públicos a cargo del Estado”, y que se debe “garantizar a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud”, sin dejar de lado que “toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad”.

La misma Carta Magna, en su artículo 79, hace referencia al derecho de todas las personas a gozar de un ambiente sano, para lo cual la ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarla.

En desarrollo de la Ley 100 de 1993, “Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones”, se expide el Manual de Actividades, Intervenciones y Procedimientos del Plan Obligatorio de Salud en el SGSSS (Resolución 5261 de 1994), donde se establecen los criterios de accesibilidad a los contenidos de ese plan de beneficios, calidad de los servicios y uso racional de los mismos; aspectos fortalecidos por las modificaciones que la Ley 1122 de 2007 introdujo al Sistema General de Seguridad Social en Salud, que además se ocupó del equilibrio entre los actores del sistema, la financiación, la inspección, vigilancia y control y la organización de redes para la prestación de servicios de salud.

El Decreto 4747 de 2007, por el cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables de pago, define en su artículo 3° el Modelo de Atención, así: “comprende el enfoque aplicado en la organización de la prestación del servicio, la integralidad de las acciones, y la consiguiente orientación de las actividades de salud. De él se deriva la forma como se organizan los establecimientos y recursos para la atención de la salud desde la perspectiva del servicio a las personas, e incluye las funciones asistenciales y logísticas, como la puerta de entrada al sistema, su capacidad resolutive, la responsabilidad sobre las personas que demandan servicios, así como el proceso de referencia y contrarreferencia”.

El mismo decreto, en su Artículo 5°, al ocuparse de los requisitos mínimos que deberán cumplir los prestadores de servicios de salud para la negociación y la suscripción de acuerdos de voluntades, incluye en el numeral 3°, el “modelo de prestación de servicios”.

Por su parte, la Ley 1438 de 2011, “Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones” tiene como objeto, el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que brinde servicios de mayor calidad, incluyente y equitativo.

	MODELO DE ATENCIÓN		CODIGO
	Fecha de emisión	Fecha de actualización	
	01/06/2020		Versión 1

De igual forma, el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud, establecido a partir del Decreto 1011 de 2006 y sus disposiciones más recientes en relación con el Sistema Único de Acreditación en Salud, dictadas mediante el Decreto 903 de 2014 y la Resolución 2082 de 2014, consagran la necesidad de incorporar el “Modelo de Prestación de Servicios” como instrumento clave para los grupos de estándares de Direccionamiento y Gerencia del Talento Humano, así como para la implementación del esquema de atención asistencial.

La Ley 1751 de 2015 o Ley Estatutaria de la Salud, tiene por objetivo “garantizar el derecho a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección”. Fue promulgada como un nuevo contrato social entre el Estado y la sociedad, con el fin de compaginar tanto la naturaleza como el contenido del derecho fundamental a la salud y constituye una oportunidad para reorientar las prioridades del Sistema, así como su operación hacia el beneficio del ciudadano. Por su parte la Ley 1753 de 2015 - Plan de Desarrollo 2014 – 2018, retoma el marco de la Ley Estatutaria de Salud y en el artículo 65 faculta al Ministerio de Salud y Protección Social para definir la Política de Atención Integral en Salud, con el enfoque de atención primaria, salud familiar y comunitaria, articulación de actividades colectivas e individuales, con enfoque poblacional y diferencial. Dicha Ley especifica que se contará con rutas de atención, se fortalecerá el prestador primario y la operación en redes integrales de servicios. La política de atención integral en salud se convierte en el puente entre Seguridad Social y Sistema de Salud.

En consonancia con lo anterior, desde los inicios del año 2016, mediante la Resolución 429 de 2016, el Ministerio de Salud y Protección Social definió la Política de Atención Integral en Salud (PAIS), cuyo objetivo general es orientar el sistema hacia la generación de las mejores condiciones de salud de la población mediante la regulación de las condiciones de intervención de los agentes hacia el “acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud” y materializar así la intención de la Ley Estatutaria 1751 de 2015. Dicha política propone implantar modelos de atención y de prestación de servicios diferenciados y que exista un modelo de atención donde hubiese una confluencia de “aseguradores y prestadores bajo el objetivo común de mejorar el acceso, reducir costos, incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios y obtener logros en salud pública. Se implementarán mecanismos que privilegien e integren la atención primaria, la ambulatoria y la entrega de los servicios de salud pública, teniendo en cuenta las necesidades de las diferentes regiones del país y las condiciones de salud de la población”.

Por todo lo aquí planteado, es fundamental contar con un Modelo de Prestación de Servicios, que permita tanto a usuarios internos como externos, conocer el enfoque adoptado por la Institución para brindar un servicio humanizado y una atención en salud integral, oportuna, continua y segura.

	MODELO DE ATENCIÓN		CODIGO
	Fecha de emisión	Fecha de actualización	
	01/06/2020		Versión 1

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Dentro del Direccionamiento que acoge la IPS LOS ÁNGELES, se despliega la gestión integral de procesos que busca tener acopladas todas las actividades relacionadas con la misión, visión y objetivos institucionales; procurando en todo caso, que su ejecución coincida con sus principios y valores institucionales.

Desde la dirección general de la Institución, de manera estratégica se facilita la articulación del trabajo por niveles atendiendo a una concepción participativa en la gestión conforme a la gestión del riesgo, la seguridad del paciente y la humanización de la atención, considerados parte de la cultura organizacional.

	MODELO DE ATENCIÓN		CODIGO
	Fecha de emisión	Fecha de actualización	
	01/06/2020		Versión 1

MODELO DE ATENCIÓN DE LA I.P.S. LOS ÁNGELES

Fundamentamos nuestro modelo de atención en la integralidad del servicio, teniendo como base la humanización en la atención, coordinando las competencias del personal de la Organización Los Ángeles, generando empatía con los usuarios y una excelente interacción.

El manejo integral del paciente se articula con un equipo de trabajo interdisciplinario que atiende los requerimientos administrativos y un equipo profesional que compone el área asistencial, que integran nuestra planta después de los procesos de selección diseñados por la institución, donde se verifica además de los requisitos de formación, aspectos psicológicos y de convivencia familiar y en comunidad. Esto nos permite brindar una atención de calidad, oportuna y funcional.

La integralidad del servicio la hemos concentrado en brindar a los usuarios, paquetes de servicios disponibles directamente en una misma institución dentro de la misma ciudad; por cuanto contamos con atención desde la medicina general hasta los segundos niveles de especialización, atendiendo a las necesidades individuales de intervención interdisciplinaria, incluyendo laboratorio clínico y apoyo terapéutico.

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN

La oportunidad en la atención es garantía de acceso a los servicios en la IPS LOS ANGELES, por lo que para efecto de inicio de atención, se atienden antes de dos (2) días de su solicitud de servicio de medicina general y la consulta especializada antes de cinco (5) días

PAQUETES INTEGRALES DE ATENCIÓN

Como se ha mencionado, la integralidad se conforma con el cumplimiento de una ruta lógica de atención, la cual nos permite establecer las necesidades del paciente que garantice una atención integral. Por lo anterior, hemos conformado conjuntos de actividades y rutas de atención que se integran y se realizan a los pacientes desde la mínima, media y alta.

En la medida en que se van realizando las atenciones, el médico general, conforme a su evaluación clínica, hace las recomendaciones según necesidad, con el fin de remitir de ser necesario a la especialidad correspondiente. Por su parte, el especialista puede hacer ajustes al plan de rehabilitación. De ser necesario se recomienda la intervención de otras especialidades para resolver problemas que se escapen a la competencia de rehabilitación.

	MODELO DE ATENCIÓN		CODIGO
	Fecha de emisión	Fecha de actualización	
	01/06/2020		Versión 1

OPERACIÓN POR PROCESOS

La planeación institucional, implica que el trabajo organizacional se haga a través de un modelo integrado de gestión con operación de procesos integrados al sistema de gestión de calidad, como estrategia para el trabajo en equipo por resultados.

El modelo de atención se basa en el mejoramiento continuo y la atención segura de nuestros usuarios aplicando las siguientes características:

- Continuidad: es la prestación de los servicios mediante una secuencia lógica y racional de actividades sin interrupciones.
- Oportunidad: Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.
- Pertinencia: es el grado de aplicación de los conocimientos médicos y la tecnología disponible de acuerdo con la evidencia científica.
- Accesibilidad: facilidad con que el usuario puede ingresar a la institución y así obtener los cuidados médicos, a pesar de las barreras que se presenten (económicas, geográficas, administrativas y de la Institución)
- Seguridad: Es el conjunto de elementos que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.
- Efectividad: es el grado en que la prestación de los servicios alcanza los resultados esperados.
- Eficiencia: Uso racional de los recursos disponibles para la atención del resultado esperado. Satisfacción del usuario: grado de cumplimiento de las expectativas de los mismos, frente a la atención recibida y los resultados obtenidos.

	MODELO DE ATENCIÓN		CODIGO
	Fecha de emisión	Fecha de actualización	
	01/06/2020		Versión 1

HORARIOS DE ATENCIÓN

Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Línea 7255781

Chat WhatsApp: +573148067984

Recurso humano: Coordinador de atención al usuario y auxiliares administrativos de Facturación y Citas.

Ubicación: El servicio del Sistema de información y Atención al usuario se encuentra ubicado en el primer piso de cada una de las sedes de la Institución.

Prioridad en la atención: adulto mayor (60 años en adelante), mujeres embarazadas y con niños de brazos y personas en situación de discapacidad.

	MODELO DE ATENCIÓN		CODIGO
	Fecha de emisión	Fecha de actualización	
	01/06/2020		Versión 1

ESCENARIOS PARA EL MONITOREO DEL MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

De acuerdo con el Modelo de Mejoramiento Institucional, se consideran diferentes escenarios para analizar y proponer acciones tendientes a mejorar los resultados obtenidos en los indicadores anteriores y plantear actualizaciones al presente modelo. Algunos de los escenarios propuestos: Comités Institucionales, Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Mejoramiento Institucional.

	MODELO DE ATENCIÓN		CODIGO
	Fecha de emisión	Fecha de actualización	
	01/06/2020		Versión 1