

 <p><b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> ¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</p>	E.S.E Centro de Salud de Galapa	Código:	MO-PSSAL-01
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>	Versión:	02
	Proceso Estratégico Calidad	Fecha:	2025
		Página:	Página 1 de 37

# MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD



**JUAN SANCHEZ PAEZ**  
**GERENTE**

**VIGENCIA 2025**

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	COPIA CONTROLADA: 01
Asesora área científica y Lideres asistenciales	Planeación-Calidad	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	COPIA NO CONTROLADA:

 <p><b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> ¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</p>	E.S.E Centro de Salud de Galapa	Código:	MO-PSSAL-01
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>	Versión:	<b>02</b>
	<b>Proceso Estratégico Calidad</b>	Fecha:	<b>2025</b>

## TABLA DE CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

1. RESEÑA HISTORICA
2. MARCO NORMATIVO
3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA
  - 3.1 Misión
  - 3.2 Visión
  - 3.3 Valores Corporativos
  - 3.4 Políticas institucionales
4. MAPA DE PROCESOS
5. TALENTO HUMANO /CAPACIDAD INSTALADA
6. DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD
7. OBJETIVO DEL MODELO
8. FUNDAMENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN
9. ORIENTACIÓN DEL MODELO
10. PRINCIPIOS DEL MODELO DE ATENCIÓN
11. ELEMENTOS DEL MODELO
12. CARACTERISTICAS DEL MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN
13. PORTAFOLIO DE SERVICIOS OFERTADOS
14. PROGRAMAS / ESTRATEGIAS
15. ACCESO A LOS SERVICIOS
16. COMPONENTES Y ESTRATEGIAS DEL MODELO
17. ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL Y DE GÉNERO
18. MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
19. USO DE TECNOLOGIAS
  - 19.1. Call Center
  - 19.2. Página Web
20. HISTORIAS CLINICAS
21. GLOSARIO
22. BIBLIOGRAFIA

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	COPIA CONTROLADA: 01
Asesora área científica y Lideres asistenciales	Planeación-Calidad	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	COPIA NO CONTROLADA:

 <p><b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> ¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</p>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MO-PSSAL-01</b>
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Proceso Estratégico Calidad</b>	<b>Fecha:</b>	<b>2025</b>

## INTRODUCCIÓN

El presente modelo está enmarcado dentro del Modelo Integral de Atención en Salud (MIAS), el cual tiene como objetivo lograr la transición entre un modelo de atención en salud asistencialista a un modelo de atención preventivo, como prestador de salud estamos obligados a realizar actividades que promuevan el adecuado mantenimiento de las condiciones de salud de todas las personas, familias y comunidad, realizando atenciones individuales y colectivas para la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento.

La ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA, implementara este modelo Garantizando la optimización de los recursos disponibles, la minimización de barreras de acceso a la atención, la incorporación rápida de los avances Tecnológicos, el mejoramiento continuo del proceso de atención, así como la generación de Información sistemática y continua para la toma de decisiones en diferentes niveles de la Prestación de servicios.

La implementación de este Modelo, se hará a través de la RIAS (Rutas Integrales de Atención en Salud), que se constituyen en la herramienta que da lugar a las atenciones en salud dirigidas por ciclos de vida, asegurando la integralidad en la atención en Salud para las personas, familias y comunidad en general.

Lo anterior se enmarca en la implementación de una cultura de mejoramiento continuo, que permita desarrollar procesos que garanticen información clara y oportuna al usuario, respeto de su dignidad y privacidad, trato humanizado, que para la ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA, se constituye en factores estratégicos en la adecuada implementación del Modelo de Atención Integral propuestos en el SGSSS.

De acuerdo a lo anterior, la ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA reconoce que la atención en salud no es la acción individual de un profesional de la salud, sino la acción sistémica en el cual interactúan equipos de salud multidisciplinarios que coordinan su trabajo diario en acciones comunicativas que permitan la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, apoyados en una gestión clínica pertinente, un ambiente físico adecuado y procesos administrativos oportunos, que orienten el desarrollo de acciones para minimizar el riesgo presente en la atención y garanticen en todo momento la seguridad del paciente.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
<b>Asesora área científica y Lideres asistenciales</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <p><b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> ¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</p>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MO-PSSAL-01</b>
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Proceso Estratégico Calidad</b>	<b>Fecha:</b>	<b>2025</b>

## 1.- RESEÑA HISTÓRICA

La ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA es una entidad con categoría especial de entidad pública descentralizada del orden municipal, del primer nivel de atención o menor complejidad en salud, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativo-sometida al régimen jurídico previsto el capítulo III de la Ley 100 de 1993 y el Decreto 1876 de 1994 y demás normas que los adicionen o modifiquen. Debido a su autonomía, la entidad se organizará, gobernará y establecerá sus normas y reglamentos de conformidad con los principios constitucionales y legales que le permitan desarrollar los fines para los cuales fue constituida. Mediante **Acuerdo Municipal No. 038 de 1996**: Se le concedieron facultades al señor alcalde Municipal para organizar e implementar la Dirección local de Salud. A través del **Acuerdo Municipal No. 039 de junio 16 de 1996**: Se Reestructura y Transforma el Centro de Salud de GALAPA en Empresa Social del Estado.

Debido a su autonomía, la entidad se organizará, gobernará y establecerá sus normas y reglamentos de conformidad con los principios constitucionales y legales que le permitan desarrollar los fines para los cuales fue constituida.

## 2.- MARCO NORMATIVO

El Sistema Nacional de Salud en Colombia se estableció en 1973 como estrategia para el desarrollo del modelo de atención primaria formulado en la Declaración de Alma Ata.

**Constitución de 1.991**, definió la salud como derecho fundamental, al igual que el derecho a la vida digna, estos derechos se incluyen en el tema de la Seguridad Social, el cual ha jugado un papel fundamental en nuestra sociedad y se define como un servicio público esencial, capaz de resolver necesidades de interés colectivo. Ésta determina en su 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”. Igualmente, en el artículo 376 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”.

Finalmente, se articuló con la reforma del Sistema General de Seguridad Social en Salud de diciembre de 1993, con la aprobación de la ley 100. Esta Ley define como principios fundamentales de la Reforma del Sector Salud en Colombia son los de universalidad, integralidad, descentralización y participación, concertación, obligatoriedad, solidaridad, libre selección o escogencia, gradualidad, eficiencia y calidad.

**Decreto 4747 del 2007**, regula las relaciones entre los prestadores de los servicios de salud (IPS) y las entidades responsables del pago de los servicios de salud estableció como requisito mínimo para la negociación la formulación de un modelo de prestación de servicio de la IPS.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	COPIA CONTROLADA: 01
Asesora área científica y Lideres asistenciales	Planeación-Calidad	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	COPIA NO CONTROLADA:

 <b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> <i>¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</i>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MO-PSSAL-01</b>
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Proceso Estratégico Calidad</b>	<b>Fecha:</b>	<b>2025</b>

**Resolución 429 de 2016**, adoptó la Política de Atención Integral en Salud (PAIS), la cual es de obligatorio cumplimiento para los integrantes del Sistema General de Seguridad Social en Salud - SGSSS y de las demás entidades que tengan a su cargo acciones en salud, esta política cuenta con un marco estratégico y un marco operacional, que corresponde al Modelo Integral de Atención en Salud (MIAS).

**Resolución 429 de 2016** en su artículo 5º, establece que la operación del Modelo Integral de Atención en Salud (MIAS) comprende diez componentes, entre los cuales se encuentra, la Regulación de Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS).

Que en el numeral 5.2. del artículo precitado, se especifica que las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS), "son una herramienta obligatoria que define a los integrantes del Sector salud (Entidad territorial, EAPB, prestador) y de otros sectores, las condiciones necesarias para asegurar la integralidad en la atención a partir de las acciones de cuidado que se esperan del individuo, las acciones orientadas a promover el bienestar y el desarrollo de los individuos en los entornos en los cuales se desarrolla, así como las intervenciones para la prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación de la discapacidad y paliación".

Que, adicionalmente, la mencionada norma precisa que las RIAS integran las intervenciones individuales y colectivas que realizan los diferentes integrantes dentro de sus competencias, las cuales deben adaptarse a los ámbitos territoriales y a los diferentes grupos poblacionales, debiendo aplicar la destinación de recursos financieros existentes para la atención en salud.

Que el mismo numeral define tres tipos de rutas: La Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud; 16 Rutas Integrales de Atención en Salud para poblaciones en Riesgo y las Rutas Integrales de Atención en salud para eventos Específicos priorizados para cada grupo de población en riesgo.

Que conforme con lo anteriormente señalado, este Ministerio definió el Manual metodológico para la elaboración e implementación de las RIAS y desarrolló un grupo de Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS), que se adoptan en el presente acto administrativo.

Que las entidades del orden nacional y territorial en el ámbito de sus competencias de Dirección asignadas en los artículos 42, 42.1 y 42.4, 43, 43.1.2, 43.1.3. y 43.1.5 y 44, 44.1.1 de la Ley 715 de 2001 y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, Entidades Promotoras de Salud, Entidades Obligadas a Compensar, Entidades a cargo de los Regímenes de Excepción y Especiales, en cumplimiento de sus funciones, adelantarán los planes y acciones necesarios para la implementación, adaptación y adopción de la Rutas Integrales de Atención en Salud.

**Resolución 3280 de 2018**, Por medio de la cual se adoptan los lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y la Ruta Integral de Atención en Salud para la Población Materno Perinatal y se establecen las directrices para su operación.

**Resolución 5857 de 2018**, Por la cual se actualiza integralmente el Plan de Beneficios en Salud con cargo a la Unidad de Pago por Capitación (UPC).

Resolución 2626 de 2019, Por la cual se modifica la Política de Atención Integral en Salud -PAIS y se adopta el Modelo de Acción Integral Territorial-MAITE , este modelo de acción, que se denominará Modelo de Acción Integral Territorial - MAITE, reconoce e incorpora los desarrollos realizados a través de los componentes del Modelo Integral de Atención en Salud - MIAS y permitirá la coordinación de agentes, usuarios y otros actores, a través de unas líneas de acción,

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	COPIA CONTROLADA: 01
<b>Asesora área científica y Lideres asistenciales</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> <i>¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</i>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MO-PSSAL-01</b>
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Proceso Estratégico Calidad</b>	<b>Fecha:</b>	<b>2025</b>

con enfoque de salud familiar y comunitaria, territorial, poblacional y diferencial; alcanzar la cobertura y acceso para todas las personas, propendiendo hacia la generación de mejores condiciones de salud de la población y el goce efectivo del derecho fundamental de la salud.

Resolución 0295 de 2023, Por la cual se modifican los artículos 3, 8, 11, 14, 16, y 18 de la Resolución 518 de 2015 en relación con la gestión de la salud pública, las responsabilidades de las entidades territoriales y de los ejecutores del Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas y las condiciones para la ejecución.

**Ley 2294 de 2023**, por el cual se expide el plan nacional de desarrollo 2022- 2026 "Colombia potencia mundial de la vida".

**Ley 2367 de 2023**, por la cual se modifican los artículos 1, 2 y 3 de la Resolución 1035 de 2022 y los capítulos 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10 y 11 del anexo técnico "Plan Decenal de Salud Pública 2022-2031.

**Resolución 1212 de 2024**, por la cual se disponen los recursos para fortalecer la Atención Primaria en Salud, a través de la conformación de equipos básicos de salud.

**Resoluciones 2275 de 2023 y 558 de 2024**, por la cual se dispone implementar soluciones informáticas que faciliten la facturación electrónica en el sector salud y la generación de RIPS.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
<b>Asesora área científica y Lideres asistenciales</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <p><b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> ¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</p>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MO-PSSAL-01</b>
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Proceso Estratégico Calidad</b>	<b>Fecha:</b>	<b>2025</b>

### 3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

**3.1. Misión:** Brindar una atención segura basada en la atención primaria en salud con altos estándares de calidad, trato humanizado, renovación tecnológica, con un equipo de trabajo competente enfocada en la satisfacción de nuestros usuarios y sus familias.

**3.2. Visión:** En el año 2028, la Empresa Social del Estado Centro de salud de Galapa será reconocida por su modelo de atención con enfoque social y humano, responsabilidad con el medio ambiente, en la innovación de sus procesos y sostenibilidad financiera lo cual contribuirá al mejoramiento de las condiciones de salud de Galapa y sus corregimientos.

#### 3.3. Principios corporativos

- **Compromiso en el Resultado:** Asumir con profesionalismo las funciones, los cometidos y/o valores que faciliten alcanzar la misión de la entidad, siendo consecuentes con lo que se compromete, cumpliendo y llevando a cabo todo aquello que se ha acordado, teniendo presente la importancia del rol desempeñado y con disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de los clientes internos y externos

- **Innovación:** La innovación y la calidad son la clave para el cumplimiento de nuestro compromiso con el progreso de la entidad, desarrollando soluciones que se anticipen y satisfagan las necesidades de nuestros clientes, con productos y servicios de alto valor, asumiendo para ello riesgos calculados de manera integral que genere fidelidad y confianza.

- **Empatía:** Es la capacidad para comprender a los otros y, en algunas ocasiones, sentir como los otros, lo que deriva en organizaciones más colaborativas, más productivas, menos egoístas, más centradas en cumplir un propósito común y en alcanzar los objetivos establecidos en la entidad.

- **Trabajo en equipo:** Impulsamos las acciones y el pensamiento de la ESE, lo que hace competente a la organización y a los que la conforman, en la búsqueda del bien común, mediante el acuerdo de voluntades y esfuerzos.

- **Mejoramiento continuo:** Trabajamos constantemente en el afianzamiento y mejora de nuestras acciones para lograr ser competitivos y productivos.

**Actitud de servicio:** Actuamos con disposición permanente hacia nuestros clientes para ofrecer servicios con oportunidad, amabilidad, calidez, eficacia y seguridad.

- **Defensa del medio ambiente:** Conservamos el medio ambiente en defensa de la vida y de la existencia del planeta como lo esencial para la sostenibilidad de la calidad de vida de las personas.

- **Seguridad del Paciente:** es un principio fundamental de la atención sanitaria. Hay un cierto grado de peligrosidad inherente a cada paso del proceso de atención de salud. Los eventos adversos pueden estar en relación con problemas de la práctica clínica, de los productos, de los procedimientos o del sistema.

- **Humanización:** el reconocimiento de la dignidad intrínseca del paciente, de tal manera que él sienta que es el centro de la atención, valorado como persona con todos sus derechos.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	COPIA CONTROLADA: 01
Asesora área científica y Lideres asistenciales	Planeación-Calidad	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	COPIA NO CONTROLADA:

 <p><b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> ¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</p>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MO-PSSAL-01</b>
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Proceso Estratégico Calidad</b>	<b>Fecha:</b>	<b>2025</b>

- **Comunicación asertiva:** Generamos confianza y establecemos canales de comunicación eficaces que permitan escuchar las necesidades, sentimientos, deseos y opiniones del usuario interno y externo y permitan transmitirle de una manera clara y cálida la información que se requiere de acuerdo con la condición de cada ser humano.

## 4. POLÍTICAS INSTITUCIONALES

- **Política de Gerencia**

La gerencia de la ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA se enfoca su hacer en la toma de decisiones de tipo participativa, donde cada uno de los líderes de las áreas funcionales contribuya con los procesos de planeación y consecución de los objetivos, valora el trabajo en equipo y la construcción de un ambiente laboral, amable y estable, en el que medie la comunicación asertiva que permita divulgar oportunamente la información pública y de interés de la entidad

- **Política de calidad**

La ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA, está comprometido con la calidad en la prestación de servicios de salud de primer nivel de complejidad, ofreciendo atención humanizada, centrada en nuestros usuarios y su familia, con responsabilidad y seguridad a través del mejoramiento continuo de los procesos, el cumplimiento normativo y el cuidado del medio ambiente.

En nuestra institución valoramos la importancia de brindar un desarrollo integral a todo el equipo de trabajo, encaminado al bienestar, prevención y control de factores de riesgos ambientales y ocupacionales, generando un clima organizacional óptimo que permita el crecimiento de los funcionarios y la satisfacción de los usuarios.

- **Política de humanización en la atención en salud**

La ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA, se compromete a brindar servicios de salud caracterizados por una atención Humanizada con trato amable, oportuno, personalizado y de respeto hacia la confidencialidad y dignidad del paciente, en condiciones de seguridad, con personal asistencial y administrativo competente que realiza acciones efectivas que suplen las necesidades y expectativas físicas y sociales tanto del usuario como de su familia y la comunidad.

- **Política de prestación de servicios de salud**

La ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA, basándose en los lineamientos de la Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud: Acceso, Calidad y Eficiencia; se compromete a brindar a la población usuaria servicios de salud integrales, con estándares superiores de calidad, orientados en criterios de mejoramiento continuo, humanización, atención segura para el paciente y su familia, enmarcados dentro de los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (SOGC).

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	COPIA CONTROLADA: 01
Asesora área científica y Lideres asistenciales	Planeación-Calidad	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	COPIA NO CONTROLADA:

 <p><b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> ¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</p>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MO-PSSAL-01</b>
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Proceso Estratégico Calidad</b>	<b>Fecha:</b>	<b>2025</b>

- Política institucional del talento humano**

La ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA , se compromete a gestionar el desarrollo laboral de los colaboradores, a través de la implementación de procesos que promuevan el bienestar organizacional, fortaleciendo las competencias, brindando condiciones óptimas de salud y seguridad en el trabajo y mejorando su desempeño contribuyendo a fomentar la cultura organizacional basados en los principios y valores institucionales, mejorando la comunicación y dialogo permanente, la humanización y calidad en la prestación de los servicios y el desarrollo institucional”.

- Política institucional de seguridad de la información**

La ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA, protegerá los recursos de información de la entidad y la tecnología utilizada para su procesamiento, frente a amenazas internas o externas, deliberadas o accidentales, con el fin de asegurar el cumplimiento de la confidencialidad, integridad, disponibilidad, legalidad y confiabilidad de la información asegurando la implementación de las medidas de seguridad necesarias.

- Política de gestión ambiental**

La ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA , institución prestadora de servicios de salud de primer nivel en el municipio de Galapa, en cumplimiento de los postulados constitucionales y legales que regulan el medio ambiente, está comprometida con la sostenibilidad ambiental preservando el medio ambiente, previniendo la contaminación, reduciendo y mitigando los impactos ambientales en la institución y en sus áreas de influencia, a través de la articulación con sus procesos de apoyo, misionales, principios éticos, valores institucionales, responsabilidad social, funcionarios, contratistas, terceros, proveedores, usuarios, comunidad y demás actores involucrados en su gestión ambiental.

- Política institucional gestión de la tecnología**

La ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA, se responsabiliza de que su recurso tecnológico funcione adecuadamente, por lo tanto, cuenta con procesos integrales de evaluación de equipamiento biomédico el cual proporciona la planeación, monitorización, renovación, reposición y control de la tecnología para su optima utilización y aprovechamiento, brindando seguridad y prestando servicios con calidad.”

- Política del NO reuso**

La ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA, garantiza que, durante el proceso de atención de los usuarios, NO SE REUSAN DISPOSITIVOS MEDICOS, que por disposición del fabricante se determinen como de un solo uso, con el propósito de garantizar el respeto a la vida y los derechos de los usuarios y la confianza que ellos depositan en nuestro profesional de la salud.

La presente política aplica para los dispositivos que no permiten su re proceso por especificaciones de los fabricantes.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	COPIA CONTROLADA: 01
Asesora área científica y Lideres asistenciales	Planeación-Calidad	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	COPIA NO CONTROLADA:

 <b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> <i>¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</i>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MO-PSSAL-01</b>
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Proceso Estratégico Calidad</b>	<b>Fecha:</b>	<b>2025</b>

- Política institucional de no fumador**

La ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA, orienta siempre sus acciones a mejorar la calidad de vida de los habitantes del municipio de Galapa, por lo cual ha centrado todo su interés en generar ambientes seguros y saludables para sus funcionarios, pacientes y visitantes, por lo cual restringe y prohíbe toda posibilidad de fumar en las sedes habilitadas de la IPS, incluyendo las áreas de parqueaderos, aceras, patios y circundantes a la institución.

- Política de seguridad del paciente**

La política de seguridad del paciente de la ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA establece desarrollar un entorno seguro para el paciente, familia y lograr disminuir la ocurrencia de eventos adversos implementando estrategias que fortalezcan la identificación, prevención y gestión del riesgo estableciendo barreras protectoras.

Las cuales contribuirán a una cultura organizacional del reporte voluntario no punitivo en todas las áreas asistenciales y administrativas.

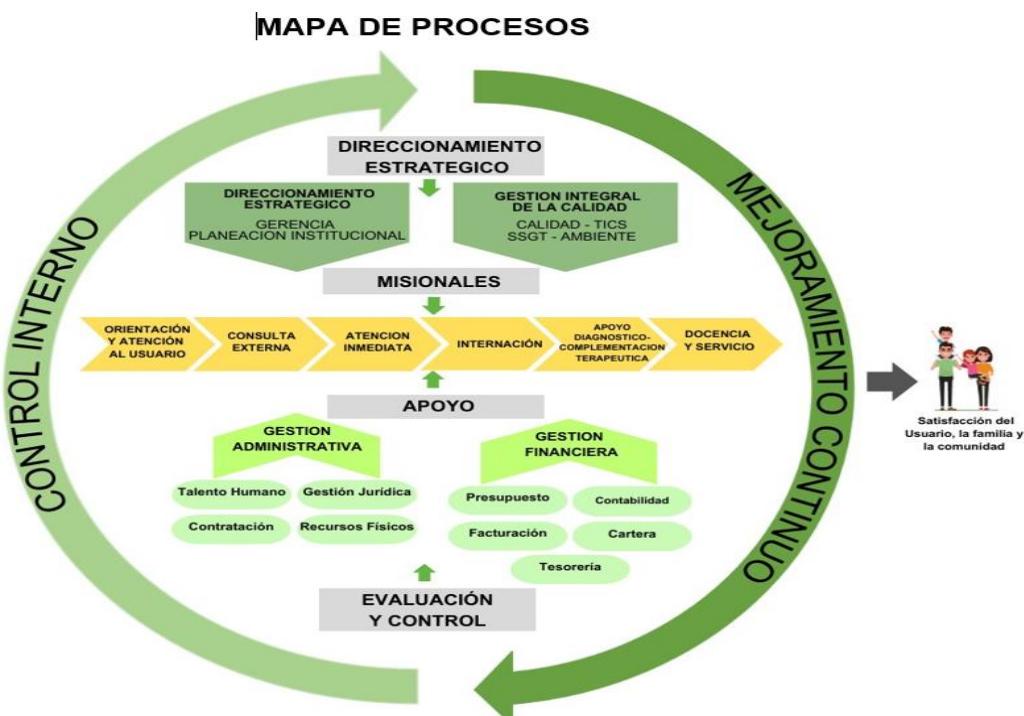
- Política de control interno**

Teniendo en cuenta los principios que orientan la gestión pública y los lineamientos del Sistema de Gestión Institucional: La ESE Centro de Salud de Galapa está comprometida con establecer y mantener un sistema de control interno, basado en la disminución del riesgo y una cultura de autocontrol, autogestión y autorregulación, en la cual todos los colaboradores son responsables de asegurar la gestión de los riesgos, la efectividad de los controles a su cargo, el reporte de los incidentes y las deficiencias encontradas, así como de velar por el mejoramiento continuo de sus procesos.

#### **4.MAPA DE PROCESOS**

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
<b>Asesora área científica y Lideres asistenciales</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <p><b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> ¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</p>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MO-PSSAL-01</b>
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>2025</b>
	<b>Proceso Estratégico Calidad</b>	<b>Página:</b>	<b>Página 11 de 37</b>



La ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA estableció su mapa de procesos, definiendo un total de 4 macroprocesos y 23 procesos, organizados así:

<b>MACROPROCESOS</b>	<b>PROCESOS</b>	<b>SUBPROCESOS</b>
4	23	19

#### 4 MACROPROCESOS:

1. Estratégicos: 6 procesos
2. Misionales: 6 procesos y 19 subprocesos
3. Apoyo: 9 procesos
4. Evaluación y Control :2 procesos

#### 5.TALENTO HUMANO /CAPACIDAD INSTALADA

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	COPIA CONTROLADA: 01
Asesora área científica y Lideres asistenciales	Planeación-Calidad	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	COPIA NO CONTROLADA:

 <p><b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> ¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</p>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MO-PSSAL-01</b>
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Proceso Estratégico Calidad</b>	<b>Fecha:</b>	<b>2025</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 12 de 37</b>

### Grupo de Servicio Consulta Externa

<b>Servicio</b>	<b>Consulta externa medicina general - Ruta promoción y mantenimiento de la salud -Ruta de riesgo cardiovascular</b>
Capacidad Instalada:	9 consultorios
Horario de Atención:	Lunes - viernes 7:00 am – 12:00 pm / 1:00 pm – 6 :00 pm Sábados: 8. 00 am -12: 00 pm
Talento Humano:	9 Médicos Generales

<b>Servicio</b>	<b>Consulta externa enfermería.</b>
Capacidad Instalada:	1 consultorio
Horario de Atención:	Lunes – Viernes 7:00 am – 12:00 am / 1:00 pm – 4:00 pm Sábados: 8:00 am- 12:00 pm
Talento Humano:	2 Enfermeras

<b>Servicio</b>	<b>Consulta externa vacunación</b>
Capacidad Instalada:	1 consultorio
Horario de Atención:	Vacunación programa regular Lunes - viernes 7:00 am – 4: :00 am Sábados: 8:00 am- 12. 00 pm
Talento Humano:	1 Coordinadora PAI- Programa Regular 6 auxiliares de enfermería (vacunadoras)

<b>Servicio</b>	<b>Consulta externa psicología</b>
Capacidad Instalada:	2 consultorios
Horario de Atención:	Lunes – viernes 7:00 am – 12:00 m / 1:00 pm – 4 :00 pm
Talento Humano:	2 psicólogos

<b>Servicio</b>	<b>Consulta externa odontología general</b>
Capacidad Instalada:	2 consultorios
Horario de Atención:	Lunes –viernes 7:00 am – 12:00 m / 1:00 pm – 4:00 pm Sábados 8:00 am -12: pm
Talento Humano:	4 Odontólogos, 1 Higienista, 1 auxiliar de odontología

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
<b>Asesora área científica y Lideres asistenciales</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <p><b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> ¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</p>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MO-PSSAL-01</b>
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Proceso Estratégico Calidad</b>	<b>Fecha:</b>	<b>2025</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 13 de 37</b>

<b>Servicio</b>	<b>Consulta externa nutrición</b>
Capacidad Instalada:	1 consultorio
Horario de Atención:	Lunes –viernes 7:00 am – 12:00 m / 1:00 pm – 4:00 pm Sábados 8:00 am -12: pm
Talento Humano:	1 Nutricionista

#### Grupo de Servicio Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica

<b>Servicio</b>	<b>Toma de muestra cuello uterino y ginecológicas</b>
Capacidad Instalada:	1 Consultorio
Horario de Atención:	Lunes – viernes 8:00 am – 12:00 pm / 1:00 pm – 4:00 pm Sábados: 8-00 am – 12: 00 pm
Talento Humano:	1.Cito tecnóloga

<b>Servicio</b>	<b>Laboratorio clínico</b>
Capacidad Instalada:	1 Laboratorio Clínico con 2 unidades funcionales para toma de muestra
Horario de Atención:	Lunes – Sábado Toma de Muestra: 7:00 am – 9:00 am Entrega de Resultado: 1:00 pm – 3: 00 pm Urgencia: 24h
Talento Humano:	4 bacteriólogos – 2 auxiliares de laboratorio

<b>Servicio</b>	<b>Fisioterapia</b>
Capacidad Instalada:	1 consultorio con 1 camilla
Horario de Atención:	Lunes – viernes 7:00 am – 12:00 m / 1:00 pm – 3:00 pm
Talento Humano:	1 Fisioterapeuta

<b>Servicio</b>	<b>Terapia respiratoria</b>
Capacidad Instalada:	1 SALA ERA --Urgencias
Horario de Atención:	Lunes – sábado 8:00 am – 12:00 m
Talento Humano:	1 Fisioterapeuta

<b>Servicio</b>	<b>Servicio farmacéutico</b>
Capacidad Instalada:	1 Ambiente administrativo, recepción, dispensación, almacenamiento
Horario de Atención:	Lunes – viernes 7:00 am – 12:00 m / 1:00 pm – 4:00 pm

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
<b>Asesora área científica y Lideres asistenciales</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <p><b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> ¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</p>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MO-PSSAL-01</b>
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Proceso Estratégico Calidad</b>	<b>Fecha:</b>	<b>2025</b>

Talento Humano:	1 Regente de farmacia- 2 auxiliares de farmacia
-----------------	---

#### Grupo de Servicio Internación

<b>Servicio</b>	<b>Hospitalización adultos</b>
Capacidad Instalada:	1 cama
Horario de Atención:	24 horas
Talento Humano:	15 médicos Generales, 2 Enfermeras, 14 Auxiliares de Enfermería

#### Grupo de Servicio Atención Inmediata

<b>Servicio</b>	<b>Atención del parto</b>
Capacidad Instalada:	1 Sala de Parto
Horario de Atención:	24 horas
Talento Humano:	15 médicos Generales, 2 Enfermeras, 14 Auxiliares de Enfermería

<b>Servicio</b>	<b>Urgencias</b>
Capacidad Instalada:	3 consultorios -10 camillas de observación
Horario de Atención:	24 horas
Talento Humano:	15 médicos Generales, 2 Enfermeras, 14 Auxiliares de Enfermería

#### Grupo de Servicio Transporte Asistencial

<b>Servicio</b>	<b>Transporte asistencial básico</b>
Capacidad Instalada:	1 ambulancia
Horario de Atención:	24 horas
Talento Humano:	3 Conductores – 4 auxiliares de referencia

## **6. DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD**

El nuevo modelo integral de atención en salud (MIAS) que operativiza la Política de Atención Integral en Salud (PAIS), concibe a las instituciones de salud de baja complejidad como PRESTADOR PRIMARIO, encargado de las acciones individuales y colectivas de fomento y auto cuidado de la salud, protección específica, búsqueda activa de casos, detección temprana, tratamiento y rehabilitación básica; haciendo énfasis en la resolución de los eventos más

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
<b>Asesora área científica y Lideres asistenciales</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <p><b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> ¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</p>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MO-PSSAL-01</b>
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Proceso Estratégico Calidad</b>	<b>Fecha:</b>	<b>2025</b>

frecuentes y de menor requerimiento tecnológico (lineamiento redes integrales de prestadores de servicios de salud– Min salud noviembre de 2016).

Por lo tanto y con base a lo anteriormente descrito, la ESE Centro de salud de Galapa. tendrá en cuenta los elementos claves de la atención basados en la Evidencia, que fortalezca la comunicación entre los diferentes integrantes del SGSSS y demás entidades facilitando la identificación de los recursos humanos, de infraestructura y financieros y precisar responsabilidades de los diferentes integrantes del SGSSSS, obteniendo resultados esperados de las intervenciones colectivas e individuales dentro del proceso integral de la atención en salud, conociendo la situación de salud de las personas y familias a su cargo, con el fin de generar las acciones requeridas para garantizar su atención oportuna e integral, en el marco del acuerdo de voluntades.

Ofrecer y Garantizar la prestación de servicios contratados en el marco de las Rutas Integrales de Atención en Salud, ajustando sus procesos administrativos para eliminar barreras de acceso; tales como: agendas; atención preferencial según las necesidades de la población usuaria.

## 7.OBJETIVO DEL MODELO

El objetivo general del proceso de atención en salud es direccionar a nuestros usuarios a los diferentes servicios ofertados e incorporar como parte del sistema de prestación de servicios, un modelo de atención de la salud que responda a las necesidades de la población, como pilar en Atención Primaria En Salud con enfoque de salud familiar y comunitaria, el cuidado, la gestión integral del riesgo en salud y el enfoque diferencial de territorios y poblaciones , en el marco del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, tomando como referencia sistemática la humanización, la seguridad del paciente y resultados de impacto positivo en la salud de su población objeto.

## 8.FUNDAMENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN DE SALUD

Los principales fundamentos para la implementación del modelo de atención de salud son:

- **Expectativas de los usuarios:** Los usuarios como consecuencia de los avances tecnológicos, pueden acceder con mucha más facilidad al conocimiento y siendo conocedores de sus derechos, tienen expectativas crecientes respecto a los servicios de salud que le son ofertados.

En la actualidad, exigen ser tratado con respeto, dignidad, que se les informe respecto a sus alternativas terapéuticas y que se les otorgue la oportunidad de decidir respecto a su salud. También desean que se les atienda en forma oportuna y con una calidad de servicio adecuada y, sobre todo, que se les dé una respuesta adecuada a sus necesidades en materia de salud.

- **Perfil epidemiológico y cambios demográficos.** El fenómeno de la globalización, los cambios sociales, económicos y culturales, que se evidencian en la actualidad, influyen y se convierten en determinantes epidemiológicos y demográficos para la comunidad, lo que nos invita a realizar de manera periódica, un ajuste en los procesos de transformación de los perfiles demográficos (envejecimiento) y epidemiológicos (enfermedades infectocontagiosas y crónicas).

- **Cambio Nacional del modelo de atención de salud.** El modelo institucional actual por el cual se rige la ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA, se rige por lo

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	COPIA CONTROLADA: 01
Asesora área científica y Lideres asistenciales	Planeación-Calidad	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	COPIA NO CONTROLADA:

 <b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> <i>¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</i>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MO-PSSAL-01</b>
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Proceso Estratégico Calidad</b>	<b>Fecha:</b>	<b>2025</b>

estipulado en la resolución 3280 de 2018 , resolución que deroga a la 0412 del 2000 y da vía a las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS), en el marco del Modelo de atención Integral territorial (MAITE), la cual tiene como objetivo buscar un modelo que pase del asistencialismo a la prevención; las entidades territoriales, las aseguradoras y los prestadores estarán obligadas a brindar atenciones para promover la salud y anticiparse a la enfermedad tanto en niños, adolescentes, adultos y adultos mayores.

Por lo anterior la ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA, adopta los lineamientos técnicos y operativos de la Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud y la Ruta Integral de Atención en Salud para la población materno perinatal, garantizando a las personas, familias y comunidad promover el bienestar y el desarrollo por medio de atenciones individuales y colectivas para la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación y acciones de cuidado que se esperan del individuo para el mantenimiento o recuperación de su salud.

## 9.ORIENTACIÓN DEL MODELO

La orientación general del Modelo de atención considera los siguientes aspectos:

Diseño de una modalidad de la atención individual y colectiva con el propósito de identificar e intervenir factores de riesgos para evitar condiciones específicas de salud o realizar el diagnóstico, tratamiento, rehabilitación, Promoción y mantenimiento de la salud, según sean las necesidades de los beneficiarios del sistema, sin distingos de régimen de afiliación.

## 10.PRINCIPIOS DE NUESTRO MODELO DE ATENCIÓN:

- **Equidad:** Oportunidad para abordar y cerrar las brechas socioeconómicas en el estado de salud
- **Inmerso en el sistema de seguridad social vigente:** Los componentes del sistema general de seguridad social tales como: Salud Pública, Prestación de servicios con enfoque al riesgo y garantizar la seguridad del usuario que asiste a nuestras instalaciones.
- **Calidad y seguridad:** En la organización, la calidad es un compromiso personal que se consolida en equipo, en busca de la excelencia en la prestación de sus servicios, brindados en forma integral y oportuna, con accesibilidad y continuidad en sus procesos.
- **Centrado en personas, familias y comunidades:** Por lo cual se basa en la orientación de ofrecer solución integral a los problemas de salud
- **Administración de riesgo:** la E.S.E. se compromete con el autocontrol, evalúa los eventos negativos internos y externos que pueden impedir o afectar el logro de los objetivos institucionales e identifica los que le pueden permitir aprovechar oportunidades para un mejor cumplimiento de su función social.
- **Eficiencia:** reducir los residuos y el costo total de la prestación de servicios de salud directos e indirectos; por ejemplo, los residuos de los suministros, equipos, espacio, capital y recursos humanos.
- **Eficacia:** las rutas integrales de atención en salud parten de la mejor evidencia disponible, identificando acciones e intervenciones eficaces para garantizar la atención integral en salud y en la adecuada prestación de servicios de salud

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	COPIA CONTROLADA: 01
Asesora área científica y Lideres asistenciales	Planeación-Calidad	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	COPIA NO CONTROLADA:

 <p><b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> ¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</p>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MO-PSSAL-01</b>
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Proceso Estratégico Calidad</b>	<b>Fecha:</b>	<b>2025</b>

- **Costo efectividad:** la E.S.E. realiza sus actividades mediante una adecuada planificación, orientada a alcanzar el logro de los resultados esperados. Obramos con austeridad, optimización en el uso de los recursos, transparencia en su gestión y con calidad en sus funciones.

## 11.ELEMENTOS DEL MODELO

El Modelo de Atención de Salud de la E.S.E., considera relevante tener en cuenta los siguientes elementos:

- **Atención integrada, integral y continua:** Servicios suficientes para las necesidades de toda la población, incluidos los servicios de promoción y mantenimiento de la salud, tratamiento, rehabilitación, así como la coordinación entre todas las partes del sistema de salud, como la red y las aseguradoras.
- **Énfasis en atención primaria:** Promover la educación en salud, la consejería, y los enfoques basados en políticas que mejoren las vidas de las personas.
- **Recursos adecuados y sostenibles:** Las instalaciones, el personal, el equipamiento, los suministros, los medicamentos, los presupuestos operativos, son necesarios para proporcionar una atención integrada y de alta calidad.
- **Organización y gestión óptimas:** Un organigrama y una gerencia por procesos que satisfaga las necesidades administrativas y asistenciales para el cumplimiento de la Misión y el logro de la Visión.

## 12.CARACTERISTICAS DEL MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN

A continuación, se describen las principales características que constituyen el modelo de atención.

- **Centrado en el usuario.** Un modelo de atención centrado en el usuario debe facilitar el ejercicio pleno de sus deberes y derechos en salud.

Los temas de mayor relevancia están vinculados con la participación del usuario en el proceso de atención, en la obtención de la información requerida, en el trato otorgado y en el desarrollo de la capacidad de auto cuidado de las personas como una intervención sistemática que asegure adherencia a los tratamientos y cambios de las conductas que implican un riesgo a la salud. Esta concepción involucra que el sistema de salud sea menos paternalista con el usuario y asuma un rol más de “apoyador y colaborador”.

- **Énfasis en lo Promocional y Preventivo.** El modelo de atención está orientado a la Promoción de la salud y mantenimiento de la Salud

La Promoción de la Salud se despliega a través de la participación, el trabajo intersectorial, la comunicación social, la educación para la salud, y las estrategias de mantención de un medio ambiente saludable, las que deben expresarse en cada momento de contacto con el usuario.

La promoción de la salud se desarrolla a través de planes regionales y comunales para cada año, y las redes de salud deben asumir los roles que los mencionados planes le asignan.

Así mismo, el mantenimiento de la salud es una estrategia que está orientada a control de factores y /o grupos de riesgo, en donde las actividades se organizan por niveles según sea el estado de salud de las personas, de la familia o de la comunidad, para garantizar mantener y mejorar las condiciones de salud de la comunidad.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	COPIA CONTROLADA: 01
Asesora área científica y Lideres asistenciales	Planeación-Calidad	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	COPIA NO CONTROLADA:

 <b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> <i>¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</i>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MO-PSSAL-01</b>
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Proceso Estratégico Calidad</b>	<b>Fecha:</b>	<b>2025</b>

- **Enfoque de salud familiar.** La atención de salud con Enfoque Familiar, obedece al propósito de avanzar hacia la atención integral del individuo y su familia, garantizando el cuidado de su salud continuo y resolutivo a lo largo del ciclo vital, con equipos de salud responsables de familias, que se comprometen con la resolución de los problemas de salud en los distintos componentes de la red asistencial.

El Enfoque de Salud Familiar permite conocer las interacciones entre la familia y las eventuales enfermedades de cada uno de sus miembros. Estas son afectadas por las características estructurales de la familia, su sensación de control sobre los problemas y su percepción de recursos personales y familiares para enfrentar la adversidad. Un enfoque de este tipo permite unificar y no dividir el aspecto corporal de sus aspectos emocionales asociados.

- **Integral.** En un modelo de atención integral, el paciente o la enfermedad no son considerados como hechos aislados, sino como un todo, que incorpora las siguientes dimensiones:
- **Personal:** Promoción, prevención, recuperación, rehabilitación; en sus aspectos biológicos, psicológicos, sociales, culturales, espirituales.
- **De continuidad: sano-enfermo** (agudo, crónico), durante todas las etapas del Ciclo Vital Individual y del Ciclo de Vida Familiar.
- **De contexto:** familia, barrio, escuela, trabajo, redes de apoyo social.
- **Enfoque de salud intercultural**, de género y de complementariedad con otras terapias de salud.
- **Centrado en la atención abierta o ambulatoria.**

Se transita de un modelo centrado en la atención cerrada (intra hospitalaria) a un modelo que promueve y potencia la resolución ambulatoria de los problemas de salud, sin descuidar la atención hospitalaria cerrada, fortaleciendo la atención primaria, aumentando su capacidad resolutiva y poniendo énfasis en las acciones de promoción y mantenimiento de la salud, Complementariamente se fortalece la atención de especialidades ambulatorias orientándola preferentemente a satisfacer las necesidades de los usuarios de atención primaria.

- **Participación en salud.**

El modelo de atención incorpora la participación en salud como un proceso social en que la institucionalidad pública y la comunidad asumen responsabilidades en este ámbito, para enfrentar en forma colaborativa y coordinada los desafíos y decisiones que se generan en el nivel local. La comunidad y los equipos de salud, identifican y analizan los problemas, formulan y negocian propuestas y satisfacen activamente las necesidades priorizadas de la población, de una manera deliberada, democrática y concertada.

- **Intersectorialidad.**

Consiste en la coordinación con otros sectores sociales y gubernamentales para potenciar los componentes de la calidad de vida que inciden fuertemente en la salud de la población. Se identifican los siguientes sectores prioritarios:

- **Educación:** para incorporar prácticas de estilos de vida saludables en las personas
- **Urbanismo y Vivienda:** para construir barrios y ciudades saludables que integren a sus habitantes y faciliten el encuentro de las familias.
- Trabajo: para que las condiciones de trabajo y de remuneración beneficien a las personas en su entorno familiar, comunitario y ambiental.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	COPIA CONTROLADA: 01
<b>Asesora área científica y Lideres asistenciales</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <p><b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> ¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</p>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MO-PSSAL-01</b>
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Proceso Estratégico Calidad</b>	<b>Fecha:</b>	<b>2025</b>

- **Medio Ambiente:** para que las condiciones del entorno sean saludables.
- **Calidad.**

El modelo evalúa la eficiencia de los procesos y su efectividad, no sólo desde el punto de vista de la calidad científico técnica, sino también de la percibida por los usuarios, asegurando una atención integral, que a la vez que satisface las necesidades del usuario, mantiene una práctica asistencial uniforme basada en normas y criterios de calidad establecidos.

- **Gestión del personal en salud.**

Las características del modelo de atención descritas anteriormente, suponen también una organización de la fuerza laboral centrada en una gestión de excelencia, tomando en cuenta en todo momento una política de gestión de las personas que trabajan en el sector salud, basada en el mejoramiento de la calidad de vida laboral de manera de favorecer un Clima Organizacional adecuado, y que esto se refleje en un buen trato a los ciudadanos usuarios del sistema. En síntesis, una atención oportuna, de buena calidad y con personal competente en sus roles y tareas técnicas y relacionales.

Para que este objetivo sea logrado, la ESE continuará y fortalecerá la inversión en formación y capacitación del personal, fomentar el trabajo en equipo y la responsabilidad compartida en la satisfacción de los usuarios, y empoderara a los trabajadores en cuanto a su desarrollo y el acoplamiento a su perfil de competencia respectivo.

- **Uso de Tecnología Apropriada.**

Los avances tecnológicos, transforman la práctica clínica y generan interés para que los servicios de salud realicen prestaciones de calidad con efectividad y eficiencia.

- **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 organización).
- **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

### 13. PORTAFOLIO DE SERVICIOS OFERTADOS

La institución oferta servicios de salud de primer nivel de complejidad, modalidad intramural y extramural de los grupos de servicios de consulta externa, apoyo diagnóstico y complementación terapéutica, atención inmediata, internación

#### GRUPO DE CONSULTA EXTERNA

##### Medicina General

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	COPIA CONTROLADA: 01
Asesora área científica y Lideres asistenciales	Planeación-Calidad	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	COPIA NO CONTROLADA:

 <p><b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> ¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</p>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MO-PSSAL-01</b>
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Proceso Estratégico Calidad</b>	<b>Fecha:</b>	<b>2025</b>

**Horario de Atención:**

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.

Sábado de 8: 00 a.m. a 12: 00 p.m.

### **Odontología**

**Horario de Atención:**

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Sábado de 8: 00 a.m. a 12: 00 p.m.

### **Nutrición**

**Horario de Atención:**

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Sábado de 8: 00 a.m. a 12: 00 p.m.

### **Psicología**

**Horario de Atención:**

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Sábado de 8: 00 a.m. a 12: 00 p.m.

### **Enfermería- Promoción Mantenimiento de la Salud:**

Se ofertan los programas de Protección Específica y Detección Temprana.

Horario de atención: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Sábados: 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

### **Primera Infancia -Infancia**

Valorar el crecimiento y desarrollo (físico, motriz, cognitivo y socioemocional)

Valorar la salud visual

Valorar la salud bucal

Vacunar según esquema vigente

Educación para la salud de niñas y niños sus familias y cuidadores

Valorar el estado nutricional

Valorar la salud mental

Detectar tempranamente alteraciones en la salud de los Infantes.

### **Adolescencia**

Valorar el crecimiento y desarrollo (físico, motriz, cognitivo y socioemocional)

Valorar el estado nutricional

Valorar la salud bucal

Valorar la salud auditiva y comunicativa

Valorar la salud visual

Valorar la salud sexual y reproductiva

Valorar la salud mental

Detectar tempranamente alteraciones en la salud de los adolescentes

Vacunar según esquema vigente

"Valorar la dinámica familiar como apoyo al desarrollo integral

Valorar el contexto social y las redes de apoyo social y comunitarias

### **Juventud**

Valorar el crecimiento y desarrollo (físico, motriz, cognitivo y socioemocional)

Valorar el estado nutricional

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
<b>Asesora área científica y Líderes asistenciales</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <p><b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> ¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</p>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MO-PSSAL-01</b>
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Proceso Estratégico Calidad</b>	<b>Fecha:</b>	<b>2025</b>

Valorar la salud bucal  
 Valorar la salud auditiva y comunicativa  
 Valorar la salud visual  
 Valorar la salud sexual y reproductiva  
 Valorar la salud mental  
 Detectar tempranamente alteraciones en la salud de los jóvenes  
 Vacunar según esquema vigente  
 Valorar la dinámica familiar como apoyo al desarrollo integral  
 Valorar el contexto social y las redes de apoyo social y comunitarias

#### **Aduldez**

Valorar el crecimiento y desarrollo (físico, motriz, cognitivo y socioemocional)

Valorar la salud bucal

Valorar la salud visual

Asesoría y entrega efectiva métodos anticonceptivos modernos

Detectar tempranamente alteraciones en la salud de los adultos

Educación para la salud

Realizar detección temprana de cáncer mama en población de riesgo o sintomática

Realizar detección temprana cáncer de cuello uterino.

Valorar la salud mental

#### **Vejez**

Detección de alteraciones

Valorar el estado nutricional

Valorar la salud bucal

Valorar la capacidad funcional

Valorar la salud visual

Valorar la salud Auditiva

Valorar e identificar la exposición a factores de riesgo para cáncer de cuello uterino

Realizar detección temprana de cáncer mama en población de riesgo o sintomática

Realizar detección temprana de cáncer de próstata

Realizar detección temprana de cáncer de colon y recto

Valorar la salud mental

Educación para la salud de las personas mayores, sus familias y cuidadores

#### **Agudeza visual:**

- Tamizaje visual
- Valoración medica
- Remisión

#### **Ruta De Riesgo Cardiovascular Metabólico**

- Atención médica y Seguimiento De Enfermería.
- Laboratorio
- Toma de signos vitales
- Club de hipertensos
- Actividades educativas

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	COPIA CONTROLADA: 01
<b>Asesora área científica y Lideres asistenciales</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <p><b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> ¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</p>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MO-PSSAL-01</b>
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Proceso Estratégico Calidad</b>	<b>Fecha:</b>	<b>2025</b>

- Actividades recreativas

### Ruta Integral Materno Perinatal

#### Atención De las Gestantes

##### Interrupción Voluntaria Del Embarazo (IVE)

- Entrega de multivitamínicos
- Laboratorios
- Valoración de odontología
- Valoración nutricional
- Valoracion De La Salud Mental

#### Nutrición:

##### Valoración profesional

- Educación

#### Odontología:

- Control de placa
- Aplicación de Flúor
- Aplicación De Barniz
- Detartraje
- Sellantes

#### Vacunación intra –extramural

- Vacunación programa regular
- Vacunación COVID-19

#### Atención Extramural PMYS

- Atención por profesional médico
- Atención por enfermería
- Educación en salud
- Visitas domiciliarias
- Aplicación de flúor

#### Programas de salud pública -PIC

- Salud Mental
- Salud oral
- Salud sexual reproductiva
- Nutrición
- Salud Infantil

### GRUPO APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA

#### Laboratorio Clínico:

- Toma de muestra
- Hematología
- Química sanguínea
- Inmunología

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	COPIA CONTROLADA: 01
Asesora área científica y Lideres asistenciales	Planeación-Calidad	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	COPIA NO CONTROLADA:

 <p><b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> ¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</p>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MO-PSSAL-01</b>
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Proceso Estratégico Calidad</b>	<b>Fecha:</b>	<b>2025</b>

- Microbiología y parasitología
- Uroanálisis

Se cuenta con el recurso humano profesional que garantice horario de atención por consulta externa de 7:00 a.m. a 4: 00 p.m.

Disponibilidad 24 horas para el servicio de urgencias

#### **Servicio farmaceútico**

Horario de Atención

Lunes-viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Sábados 8:00 am- 12:00 pm

#### **Fisioterapia**

Horario de Atención:

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12: 00 p.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

Sábado de 8: 00 a.m. a 12: 00 p.m.

#### **Terapia respiratoria**

Horario de Atención

Servicio de urgencias lunes a sábado de 8:00 a.m. – 12:00 p.m.

#### **GRUPO DE ATENCIÓN INMEDIATA**

##### **Servicio de Urgencias**

- Atención 24 horas
- Sala ERA
- Sala EDA
- Sala De reanimación
- Sala De observación

##### **Transporte asistencial**

- Ambulancia Básica.
- Atención 24 horas

### **14. PROGRAMAS /ESTRATEGIAS**

La institución implementa y desarrolla los programas de Farmacovigilancia y tecnovigilancia, para que todo los profesionales de la salud de la institución desarrollen los conocimientos requeridos para que se realice la selección, valoración, comprensión y prevención de los eventos adversos que pudieran presentarse con el uso de los medicamentos y/o dispositivo médica, lo que permitirá alcanzar el objetivo final de hacer más seguros y más efectivos el procesos de atención a nuestros pacientes.

#### **15.1. Programa de Farmacovigilancia:**

##### **Objetivos:**

- Vigilar, detectar, reportar y evaluar los diferentes Reacciones, Eventos y problemas relacionados con los medicamentos utilizados dentro de la ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA.
- Determinar cuándo se presenta un evento adverso o reacción adversa a un medicamento que ponga en riesgo la seguridad del paciente.
- Crear actividades que contribuyan con la seguridad del paciente y por ende con el uso adecuado de los medicamentos a nivel hospitalario y con el paciente externo.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	COPIA CONTROLADA: 01
<b>Asesora área científica y Lideres asistenciales</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <p><b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> ¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</p>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MO-PSSAL-01</b>
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Proceso Estratégico Calidad</b>	<b>Fecha:</b>	<b>2025</b>

#### **14.2. Programa de Tecnovigilancia:**

##### **Objetivo general**

Mejorar la Protección de la Salud y la Seguridad a los Pacientes mediante la reducción de la probabilidad de posibles riesgos mediante el control, gestión, capacitación, e implementación del Programa de Tecno vigilancia de la E.S.E CENTRO DE SALUD DE GALAPA.

Estos programas se articulan y fortalecen a través de la interacción con el programa de Seguridad del Paciente, permitiendo la protección de la salud, y la seguridad de los pacientes que reciben atención en la institución.

**14.3. Programa de Atención Integral en Salud para víctimas de Violencia Sexual:** La institución implementa la atención y seguimiento a todas las víctimas de violencia sexual, garantizando el acceso a los servicios integrales de salud dirigidos a víctimas de violencia sexual, mantenimiento de las condiciones necesarias para brindar una atención integral a la víctima de violencia sexual recepción inmediata de la víctima de violencia sexual en el servicio de urgencias, valoración clínica completa inicial, diagnóstico clínicos, toma de las pruebas diagnósticas necesarias para explorar el estado de salud de la víctima en la evaluación inicial, solicitud de Pruebas Diagnósticas en victimas que consultan en las primeras 72 y entre cuatro y cinco días después de la agresión sexual.

### **15. ACCESO A LOS SERVICIOS**

#### **15.1. Puertas de entrada**

El acceso o puerta de entrada a la institución se realiza a través de la solicitud de atención para un servicio, ya sea consulta externa, urgencias, PYMS, como también con las actividades que se realizan en el área extramural, una vez el usuario realiza el ingreso a la institución se orienta y direcciona sobre el proceso de atención en el servicio solicitado, garantizando atención de calidad y oportunidad.

#### **15.2. Asignación de citas**

La institución cuenta con un área de asignación de citas, que brinda atención de Lunes a Viernes: 7: 00 am- 12:00 pm- 1: 00 pm -4: 00 pm y sábado: 8:00 am- 12: 00 pm, que garantiza accesibilidad a los servicios ofertados en la institución.

Para la asignación de citas, se procede de la siguiente manera:

- La auxiliar de citas una vez recepciona la llamada, saluda al paciente e indaga sobre el servicio que desea recibir.
- Solicita número de identificación del usuario para verificar derechos.
- Confirma derechos, interrogar el nombre del profesional con el que desea sea asignada la cita, para garantizar su derecho a la libre escogencia.
- Selecciona la opción cita de primera vez o cita control.
- Informa sobre disponibilidad de horario del profesional de acuerdo a la disponibilidad de agenda médica.
- Agenda la cita en el software ASCLEPIUS  
Informa al usuario nombre del profesional que lo atenderá, fecha y hora de la atención.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
<b>Asesora área científica y Lideres asistenciales</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <p><b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> ¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</p>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MO-PSSAL-01</b>
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Proceso Estratégico Calidad</b>	<b>Fecha:</b>	<b>2025</b>

En los casos en que el paciente se desplace hasta a la institución a solicitar una cita presencial será direccionada al área SIAU, para que se le asigne de manera presencial la cita solicitada.

Para la asignación de cita en los servicios de Psicología, nutrición, fisioterapia la asignación es de manera presencial por el profesional responsable del servicio solicitado el cual:

- Recepción del paciente
- Agenda de acuerdo a disponibilidad de agenda.
- Indicar al usuario que el día de la cita debe acercarse al área de facturación para facturar el servicio.
- Agenda la cita en el software ASCLEPIUS.

#### **15.3. Facturación de la atención:**

Desde el ingreso del paciente a la institución y antes de recibir la atención en el servicio programado para la atención:

El usuario debe acercarse al área de facturación correspondiente (Consulta externa, PMYS, urgencias)

Presentar la orden del servicio y documento de identidad para que el auxiliar de facturación inicia el procedimiento de facturación en el software de la atención a prestar, medicamentos, insumos y ayudas diagnósticas.

El facturador debe revisar que los servicios ingresados correspondan a la atención prestada al paciente.

Verificar si el usuario debe cancelar copago y proceder a cobrarlo

#### **15.4. Atención al usuario**

La E.S.E CENTRO DE SALUD DE GALAPA , en la búsqueda constante de la prestación de un servicio que integre la humanización, la seguridad del paciente y el mejoramiento continuo, define la ATENCIÓN AL USUARIO como un conjunto de procesos interrelacionados entre sí, que involucran no solo el proceso específico de prestación de servicio de salud, sino que abarcan también una serie de procesos "no asistenciales", sin los cuales no sería posible de atender de maneras adecuada y oportuna las necesidades de los usuarios.

Para el liderazgo de este servicio, la institución cuenta con una(1) trabajadora social, la cual es la responsable de garantizar la atención oportuna a nuestros usuarios, de brindar información sobre el portafolio de servicios, funcionamiento de los mismos, horarios de atención, nombre de los profesionales asignados por servicio, así como la medición de la percepción del trato recibido por parte del personal administrativo, técnico y profesional, la recepción de quejas, sugerencias, reclamos relacionados con el proceso de atención recibido y posteriormente el trámite de respuesta a los requerimientos y evaluación del grado de resolución del problema de salud por el cual el usuario acudió.

La institución implementa las directrices e instrumentos básicos necesarios para la ejecución de los servicios de información y atención al usuario (SIAU) de una forma clara, coordinada, eficaz y oportuna, con la activa participación de la institución, los usuarios y la comunidad, a fin de contribuir al mejoramiento en la calidad de los servicios.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
<b>Asesora área científica y Lideres asistenciales</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <p><b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> ¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</p>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MO-PSSAL-01</b>
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Proceso Estratégico Calidad</b>	<b>Fecha:</b>	<b>2025</b>

### 15.5. Sistema de referencia y contrareferencia.

Con el objeto de optimizar el proceso de remisión de los usuarios de la **ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA**, garantizando la seguridad, continuidad en la atención y el adecuado uso de los recursos de la Institución, se tienen documentados los procesos de referencia de acuerdo a los criterios definidos en la normatividad vigente.

La responsabilidad del cuidado del usuario, estará siempre a cargo de la ESE hasta que ingrese a la otra institución. Su pena de sanciones la entidad receptora no podrá retardar los procesos de ingreso del usuario argumentando dificultades en proceso administrativos internos.

- La institución deberá siempre asegurar el traslado asistencial básico del usuario referido de acuerdo con la pertinencia médica cuando el caso lo amerite.
- Cuando es una urgencia vital, se ingresa el paciente directamente a la atención. Cuando el paciente está en condiciones de brindar información o viene acompañado, se le realizan los trámites administrativos, como la solicitud del documento de identidad. Por ningún motivo en la **ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA**, se le exigirán al usuario, copias, fotocopias o autenticaciones de ningún documento.
- La atención inicial de urgencias, por ningún motivo será postergada o negada por ningún trámite administrativo
- En caso de posibles inconsistencias en las bases de datos de usuarios de las diferentes empresas responsables de pago, la referente del proceso de referencia y contra referencia se comunica a la línea de la EPS correspondiente, con el apoyo de la RED DEPARTAMENTAL CRUED logrando así garantizar el traslado del paciente a un nivel de mayor complejidad.

En caso de no obtener respuesta inmediata de la EPS se comunicarán con el CRUED (Centro Regulador de Urgencias y Emergencias), a quienes se les informará también la situación de emergencia del paciente y se les solicitará también un centro receptor. En caso de que en ambas estancias la respuesta no sea positiva de inmediato, se procederá a remitir el paciente si la situación de emergencia así lo amerita, ya que no se debe supeditar el riesgo del paciente al trámite administrativo.

Se procede entonces a preparar los requisitos para el traslado: llamado al personal de salud responsable del traslado según con los requerimientos del paciente y la severidad del cuadro, la documentación respectiva, adecuadamente diligenciada y completa, la documentación requerida es: historia clínica completa, incluidos los resultados de exámenes, y formato de remisión. Todo esto también irá con copia a la respectiva EPS.

El proceso culmina cuando el paciente es debidamente entregado a la entidad receptora y esta firma la constancia respectiva. En estos casos las entidades no deberán negarse, siempre y cuando se cumpla el criterio de urgencia vital del paciente.

Para el traslado de pacientes con diagnósticos de patologías que requieren atención en transporte ambulancia Medicalizado, la referente de la remisión inicia el trámite vía telefónica y por correo electrónico solicitando a la EPS correspondiente la autorización y el envío de la ambulancia para el traslado.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	COPIA CONTROLADA: 01
<b>Asesora área científica y Lideres asistenciales</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <p><b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> ¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</p>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MO-PSSAL-01</b>
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Proceso Estratégico Calidad</b>	<b>Fecha:</b>	<b>2025</b>

**NOTA:** Solo se remite a un paciente sin acompañante cuando la severidad de la patología definida por el médico tratante la constituya en una urgencia vital, motivo por el cual se remitirá solo con el médico y la referente de referencia y contra referencia de la **ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA**.

El proceso de remisión del paciente termina cuando éste se encuentra dentro de la institución que nos recibe, habiendo entregado y explicado al médico de turno toda la información de que disponemos y dicho médico se haga responsable de él.

#### **Recursos físicos, tecnológicos y humanos**

- Servicio de urgencias: Médicos generales de turno del servicio las 24 horas del día, auxiliares de enfermería del servicio las 24 horas del día, una auxiliar de facturación 24 horas.
- La ESE cuenta con equipos de comunicaciones que facilitan este proceso entre los diferentes actores que apoyan este proceso, otras instituciones de salud, garantizando que las intervenciones para la atención en salud se realicen de manera oportuna y organizada.
- En el servicio de urgencias se cuenta con:

Equipos de cómputo con acceso a internet y al software institucional

1 Línea celulares 3002678194

Correo electrónico: (cruedgalapa@gmail.com)

#### **Red de transporte**

La ESE cuenta con una ambulancia habilitada para el transporte asistencial básico. Este recurso se encuentra disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana.

El personal responsable de su manejo cuenta con el certificado de soporte vital Básico avanzado en cumplimiento de lo dispuesto en la normatividad legal vigente.

GRUPO CAPACIDAD	BASICA	NUMERO PLACA	MODALIDAD	MODELO	TRAJETA DE PROPIEDAD
AMBULANCIA	BASICA	OCM917	TERRESTRE	2022	10024770430

### **16. COMPONENTES Y ESTRATEGIAS DEL MODELO**

La prestación de los servicios se da en modalidad de atención intramural y extramuralmente domiciliaria) a través de los siguientes componentes:

#### **16.1. RUTA DE ATENCION PARA LA PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD.**

El componente para la Promoción y Mantenimiento de la salud Comprende acciones sectoriales e intersectoriales, intervenciones de carácter individual y colectivo, dirigidas a promover la salud, prevenir el riesgo, prevenir la enfermedad y generar cultura del cuidado de la salud en las personas, familias y comunidades, mediante la valoración integral del estado de salud, La Detección Temprana de alteraciones, La Protección Específica y Educación para la salud.

- **intervenciones individuales por Cursos de vida:**

**Primera infancia:** valoración integral (Detección temprana y Protección Específica) para niños y niñas de 29 días a 5 años, 11 meses, 29 días

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	COPIA CONTROLADA: 01
Asesora área científica y Lideres asistenciales	Planeación-Calidad	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	COPIA NO CONTROLADA:

 <p><b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> ¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</p>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MO-PSSAL-01</b>
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Proceso Estratégico Calidad</b>	<b>Fecha:</b>	<b>2025</b>

**Infancia** valoración integral (Detección temprana y Protección Específica) para los y las infantes entre los 6 y los 11 años

**Adolescencia** valoración integral (Detección temprana y Protección Específica) para los y las adolescentes entre los 12 y los 17 años

**Juventud:** valoración integral (Detección temprana y Protección Específica) para los y las jóvenes entre los 18 y los 28 años

**Aduldez:** valoración integral (Detección temprana y Protección Específica) para los y las adultas entre los 29 y 59 años

**Vejez:** valoración integral (Detección temprana y Protección Específica) para las personas adultas mayores de 60 años y más.

La institución garantiza la prestación de servicios contratados en el marco de las Rutas Integrales de Atención en Salud, ajustando sus procesos administrativos para eliminar barreras de acceso; garantizando disponibilidad de agendas; atención preferencial según las necesidades de la población usuaria; dispensación de medicamentos u otros dispositivos (métodos de anticoncepción), implementación de proceso de referencia y contrarreferencia de muestras y resultados, inclusión de ajustes razonables para la eliminación de barreras físicas, actitudinales y comunicativas, entre otros.

## 16.2. EQUIPOS BÁSICOS EN SALUD

La ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA, conformará y operará el Programa de Equipos Básicos de Salud de acuerdo con los lineamientos expedidos por las Direcciones de Promoción y Prevención y de Prestación de Servicios y Atención Primaria del Ministerio de Salud y Protección Social.

Estas estructuras funcionales y organizativas del talento humano en salud, facilita el acceso y la continuidad de la atención integral en salud en el marco de la estrategia de Atención Primaria en Salud y tienen la capacidad de ejecutar intervenciones colectivas e individuales en un territorio.

El talento humano en salud que integra cada Equipos Básico en Salud en la institución, está conformado por 1 Médico, 1 Enfermera (o), 3 Auxiliares de enfermería, 1 Profesional complementario, 1 Psicólogo, 1 Gestor comunitario.

A nivel municipal se priorizan 11 territorios, de los cuales 3 son tipología Rural y 8 de tipología urbana, a cada territorio se designan unos micro territorios, que en la actualidad suman un total de 62 micro territorios de salud, conformados por un número definido de hogares, de acuerdo a la concentración o dispersión poblacional, incluye tanto a los hogares, como las dinámicas comunitarias, ambientales e institucionales, considerándose la unidad mínima de intervenciones sociosanitarias ejecutadas por equipos de salud territorial. Las familias de cada micro territorio son asignadas a una auxiliar de enfermería quien coordina diferentes actividades e intervenciones con todos los miembros del EST, resaltando que la puerta de entrada de estas auxiliares es el entorno hogar, mediante el proceso de caracterización familiar.

Cada auxiliar de enfermería tendrá a cargo un número de hogares de manera permanente, en los cuales realizará la caracterización individual, familiar y comunitaria, para la identificación, categorización y priorización de riesgos identificados, como base para la elaboración del Plan Integral de Cuidado Primario- PICP, con los demás integrantes del equipo.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	COPIA CONTROLADA: 01
<b>Asesora área científica y Lideres asistenciales</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <p><b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> ¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</p>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>		
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>		
	<b>Proceso Estratégico Calidad</b>		
	<b>Página 29 de 37</b>		<b>Código:</b> MO-PSSAL-01

A continuación se detallan los territorios y microterritorios priorizados para el desarrollo de los EBS en el municipio de Galapa.

Nº DE L EBS	TERRITORIO DONDE SE UBICARÁ	MICROTERRIATORIOS ASIGNADOS	BARRIOS, VEREDAS, CORREGIMIENTOS O CASERIOS DEL MIRCOTERRITORIO ASIGNADO AL EQUIPO	Nº DE HOGARES POR BARRIO	Nº DE HOGARES POR CORREGIMIENTO	Nº DE HOGARES POR VEREDAS	Nº DE HOGARES POR CASEIRO	Nº DE HOGARES POR MICROTERRITORIO	TIPOLOGÍA DEL MICROTERRITORIO	TOTAL HOGARES ASIGNADOS AL EQUIPO		
EBS N° 1	TERRITORIO 1 (RURAL)	MICROTERRITORIO 1	CORREGIMIENTO DE PALUATO	0	94	0	0	154	BAJA DISPERSIÓN	701		
			VEREDA LAS TRESCIENTAS	0	0	14	0					
			VEREDA MUÑOZ	0	0	38	0					
			VEREDA CANTILLERA	0	0	7	0					
			VEREDA ALTAMIRA	0	0	1	0					
		MICROTERRITORIO 2	SAN ANTONIO	94	0	0	0	184				
			LAS MERCEDES (A)	90	0	0	0					
		MICROTERRITORIO 3	LAS MERCEDES (B)	200	0	0	0	363				
		MICROTERRITORIO 4	SAN ROQUE	163	0	0	0					
EBS N° 2	TERRITORIO 2 (RURAL)	MICROTERRITORIO 5	VEREDA ALPES DE SEVILLA	0	0	102	0	102	BAJA DISPERSIÓN	559		
		MICROTERRITORIO 6	VEREDA LAS MARGARITAS	0	0	104	0	194				
			VILLA GENESIS	90	0	0	0					
		MICROTERRITORIO 7	VEREDA LAS PETRONITAS	0	0	136	0	136				
		MICROTERRITORIO 8	CANDELARIAS 2 (B)	127	0	0	0	127				
EBS N° 3	TERRITORIO 3 (RURAL)	MICROTERRITORIO 9	MANGA PITAL	100	0	0	0	100	BAJA DISPERSIÓN	680		
		MICROTERRITORIO 10	URB. MANGA PITAL	100	0	0	0	180				
			LA PIRAGUA	80	0	0	0					
		MICROTERRITORIO 11	CARRUAJES (C)	200				200				
		MICROTERRITORIO 12	CARRUAJES (D)	200	0	0	0	200				
EBS N° 4	TERRITORIO 4 (URBANO)	MICROTERRITORIO 13	Villa olímpica VIPA zona 1	270	0	0	0	270	CONCENTRACIÓN ALTA	1212		
		MICROTERRITORIO 14	Villa olímpica VIPA zona 2	270				270				
		MICROTERRITORIO 15	Villa olímpica VIPA zona 3	268	0	0	0	268				

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
<b>Asesora área científica y Líderes asistenciales</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <p><b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> ¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</p>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>				<b>Código:</b>	<b>MO-PSSAL-01</b>
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>				<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Proceso Estratégico</b>				<b>Fecha:</b>	<b>2025</b>
	<b>Calidad</b>				<b>Página:</b>	<b>Página 30 de 37</b>

		MICROTERRI TORIO 16	Villa olímpica sector C Z1(A)	202	0	0	0	202		
		MICROTERRI TORIO 17	Villa olímpica sector C Z1 (B)	202	0	0	0	202		
EB S Nº 5	TERRIT ORIO 5 (URBAN O)	MICROTERRI TORIO 18	Villa olímpica sector A Z1	300	0	0	0	300	CONCENTRA CIÓN ALTA	1212
		MICROTERRI TORIO 19	Villa olímpica sector A Z2	300	0	0	0	300		
		MICROTERRI TORIO 20	Villa olímpica sector A Z3	208	0	0	0	208		
		MICROTERRI TORIO 21	Villa olímpica sector E Z1	202	0	0	0	202		
		MICROTERRI TORIO 22	Villa olímpica sector E Z1	202	0	0	0	202		
EB S Nº 6	TERRIT ORIO 6 (URBAN O)	MICROTERRI TORIO 23	Mundo Feliz etapa 1 (A)	300	0	0	0	300	CONCENTRA CIÓN ALTA	1440
		MICROTERRI TORIO 24	Mundo Feliz etapa 1 (B)	300	0	0	0	300		
		MICROTERRI TORIO 25	Mundo Feliz etapa 1 (C)	300	0	0	0	300		
		MICROTERRI TORIO 26	Mundo Feliz etapa 1 (D)	300	0	0	0	300		
		MICROTERRI TORIO 27	Mundo Feliz etapa 1 (E)	240	0	0	0	240		
EB S Nº 7	TERRIT ORIO 7 (URBAN O)	MICROTERRI TORIO 28	Vereda Juan Mina	0	0	200	0	200	CONCENTRA CIÓN ALTA	1394
		MICROTERRI TORIO 29	Mundo Feliz etapa 2 (A)	259	0	0	0	259		
		MICROTERRI TORIO 30	Mundo Feliz etapa 2 (B)	259	0	0	0	259		
		MICROTERRI TORIO 31	Mundo Feliz etapa 2 (C)	260	0	0	0	260		
		MICROTERRI TORIO 32	CANDELARI A 1	134	0	0	0	134		
		MICROTERRI TORIO 33	CANDELARI AS 2 (A)	200	0	0	0	200		
		MICROTERRI TORIO 34	GERLEIN	82	0	0	0	82		
EB S Nº 8	TERRIT ORIO 8 (URBAN O)	MICROTERRI TORIO 35	SAN FRANCISCO	438	0	0	0	438	CONCENTRA CIÓN ALTA	1561
		MICROTERRI TORIO 36	VILLA SABITA	83	0	0	0	83		
		MICROTERRI TORIO 37	CRUZ DE JUBILEO	57	0	0	0	57		
		MICROTERRI TORIO 38	ALMENDROS	165	0	0	0	165		
		MICROTERRI TORIO 39	PUEBLITO NUEVO	268	0	0	0	268		
		MICROTERRI TORIO 40	CASA GRANDE	100	0	0	0	100		
		MICROTERRI TORIO 41	CENTRO	182	0	0	0	182		
		MICROTERRI TORIO 42	PARAISO	268	0	0	0	268		
EB S Nº 9	TERRIT ORIO 9 (URBAN O)	MICROTERRI TORIO 43	ABAJO	170	0	0	0	170	CONCENTRA CIÓN ALTA	1598
		MICROTERRI TORIO 44	EL CARMEN (A)	164	0	0	0	164		
		MICROTERRI TORIO 45	EL CARMEN (B)	164	0	0	0	164		
		MICROTERRI TORIO 46	MANGA DE RUBIO	65	0	0	0	65		
		MICROTERRI TORIO 47	INMACULAD A 1 Y 2 (A)	190	0	0	0	190		

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
<b>Asesora área científica y Líderes asistenciales</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <p><b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> ¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</p>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>				<b>Código:</b>	<b>MO-PSSAL-01</b>
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>				<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Proceso Estratégico</b>				<b>Fecha:</b>	<b>2025</b>
	<b>Calidad</b>				<b>Página:</b>	<b>Página 31 de 37</b>

		MICROTERRI TORIO 48	INMACULAD A 1 Y 2 (B)	189	0	0	0	189			
		MICROTERRI TORIO 49	CAMAGUEY	209	0	0	0	209			
		MICROTERRI TORIO 50	12 DE SEPTIEMBR E	214	0	0	0	214			
		MICROTERRI TORIO 51	LA ESPERANZA	233	0	0	0	233			
EB S Nº 10	TERRIT ORIO 10 (URBAN O)	MICROTERRI TORIO 52	SAN MARTIN	182	0	0	0	182	CONCENTRA CIÓN ALTA	1053	
		MICROTERRI TORIO 53	SALON AZUL	184	0	0	0	184			
		MICROTERRI TORIO 54	3 DE MAYO	87	0	0	0	87			
		MICROTERRI TORIO 55	CARRUAJES (A)	300				300			
		MICROTERRI TORIO 56	CARRUAJES (B)	300	0	0	0	300			
		MICROTERRI TORIO 57	FLORIDA	237	0	0	0	237			
EB S Nº 11	TERRIT ORIO 11 (URBAN O)	MICROTERRI TORIO 58	SAN LUIS	130	0	0	0	130	CONCENTRA CIÓN ALTA	1040	
		MICROTERRI TORIO 59	ARRIBA	167	0	0	0	167			
		MICROTERRI TORIO 60	VILLA VIRGINIA	57	0	0	0	57			
		MICROTERRI TORIO 61	MOHAN	235	0	0	0	235			
		MICROTERRI TORIO 62	LIBERTADO R	214	0	0	0	214			

#### Actividades claves de los Equipos Básicos de Salud:

1. Atención por medicina general, enfermería, odontología, psicología, nutrición, terapias y especialidades.
2. Atención prenatal y del recién nacido.
3. Detección temprana: infancia, adolescencia, juventud, adultez y vejez.
4. Información y educación en salud para la comunidad.
5. Vacunación según esquema.
6. Entrega de insumos y medicamentos.
7. Tamizajes, toma de laboratorios e imágenes diagnósticas.
8. Gestión de la red de referencia y contrarreferencia.
9. Reporte de casos de vigilancia en salud pública.
10. Acciones intersectoriales para transformar determinantes de la salud.

#### Acciones a desarrollar por el talento humano de los Equipos Básicos de Salud -EBS en el marco del Plan de Cuidado.

##### Auxiliar de enfermería:

- \* Identificación de capacidades y riesgos
- \* Información en salud
- \* Atención para promoción y apoyo a la lactancia materna
- \* Educación para la salud
- \* Toma de muestras de laboratorio
- \* Vacunación

##### Profesional de medicina y profesional de enfermería:

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>COPIA CONTROLADA: 01</b>
<b>Asesora área científica y Lideres asistenciales</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <p><b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> ¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</p>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MO-PSSAL-01</b>
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Proceso Estratégico Calidad</b>	<b>Fecha:</b>	<b>2025</b>

\* Valoración integral en salud (enfermería solo en primera infancia, infancia y adolescencia)

\* Atención para promoción y apoyo a la lactancia materna (enfermería)

\* Educación para la salud

\* Consulta de orientación familiar

\* Asesoría y provisión anticonceptiva

\* Medicina: Consulta para diagnóstico y tratamiento de condiciones de riesgo

\* Suministro de micronutrientes y medicamentos

\* Atención Prenatal

\* Tamizaje de cáncer de cuello uterino

**Profesional de Psicología:**

\* Consulta de psicología para atención en salud mental

\* Aplicación de tamizajes de salud mental e instrumentos para SPA (incluye alcohol)

\* Aplicación de escala para sobrecarga de cuidado

\* Atención psicosocial a familias víctimas de conflicto armado

\* Centros de escucha y zonas de orientación escolar

\* Rehabilitación Basada en comunidad en Salud Mental

**Canalización:**

Se activa cuando las necesidades de salud individuales identificadas por los EBS requieren atención en la modalidad intramural o en servicios de mayor nivel de complejidad, asegurando la **continuidad de atención y cuidado** de la salud de la persona.

La remisión se realiza hacia los servicios intramurales y las rutas de atención por ciclo de vida.

### 16.3. ATENCIÓN EXTRAMURAL

La institución dará cumplimiento a las disposiciones técnicas para la prestación de servicios habilitados para la atención extramural Consulta externa medicina general, odontología general, nutrición, psicología, enfermería) fortaleciendo la promoción, educación, prevención, detección y manejo oportuno de los riesgos en salud.

Las actividades a desarrollar fuera de la institución de salud en la modalidad domiciliaria o jornadas de salud están encaminadas a Promover la salud y Prevenir enfermedades, se canalizará a la población más vulnerable hacia la ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA, focalizando la canalización en mujeres gestantes, niños menores de cinco años, personas con discapacidad, adultos con riesgo cardiovascular y adultos mayores.

### 17. ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL Y DE GÉNERO

La institución garantiza la atención de los servicios ofertados con un enfoque de género, respetando las diferencias de los sujetos en cuatro aspectos complementarios: (i) En cuanto al sexo o dotación física diferencial del hombre y de la mujer; (ii) En cuanto a su identidad de género o condición de reconocerse como hombre o como mujer independientemente de su sexo; (iii) En cuanto a su identidad de libre elección de su pareja de acuerdo con sus opciones personales; y (iv) En cuanto a su identidad de imagen o apariencia personal (vestido e indumentaria). El respeto de estos cuatro factores, son el punto de partida para garantizar los derechos sexuales y reproductivos de un sujeto y la libre expresión de su personalidad.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	COPIA CONTROLADA: 01
Asesora área científica y Lideres asistenciales	Planeación-Calidad	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	COPIA NO CONTROLADA:

 <b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> <i>¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</i>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MO-PSSAL-01</b>
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Proceso Estratégico Calidad</b>	<b>Fecha:</b>	<b>2025</b>

- **Atención diferencial por ciclo de vida:** Refiere las diferencias que responden a la etapa de desarrollo en la cual se encuentra el sujeto, desde la perspectiva del Ciclo Vital. Las políticas y acciones que se asumen deben ser diferenciadas por los ciclos vitales, a saber: Primera infancia (desde la gestación hasta los 6 años); Niñez (desde los 6 años hasta los 12); Adolescencia (desde los 12 hasta a 18 años); Juventud (desde los 19 años hasta los 25); Aduldez (desde los 26 años hasta los 65); Vejez (desde los 65 años en adelante).
- **Atención por situación de Discapacidad:** El enfoque diferencial de personas con y/o en situación de discapacidad consiste en la inclusión en los procesos de atención de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales con discapacidad, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas.
- **Atención por grupo Étnico y Cultural:** Garantizando el reconocimiento, respeto y garantía de los derechos individuales y colectivos de todos los grupos étnicos residentes en el municipio, haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia, la diversidad y la no discriminación, divulgando y promoviendo una cultura de reconocimiento, respeto e igualdad de ejercicio de los derechos para todos los grupos étnicos.
- **Atención a víctimas del conflicto armado:** La institución brindará atención, teniendo en cuenta el daño causado por el conflicto armado en las víctimas, de manera preferente y diferenciada, y haciendo énfasis en el efecto reparador que deben tener todas las atenciones en salud, desarrollando acciones de rehabilitación a nivel físico y mental.
- **Atención a la población LGTBI:** La institución brinda atención y contribuye con la oferta de servicios en la recuperación emocional y autoestima de las personas LGTBI afectadas por hechos de violencia de género, familiar y sexual, también trabaja en implementar herramientas que eliminan barreras administrativas y de acceso, para no generar interrupciones en la prestación de servicios, mejorando así los tiempos y la oportunidad en la atención.

Para garantizar las adecuaciones para la prestación de las servicios, la institución desarrolla programas de formación inter culturales para el talento humano en salud asistencial y administrativo, incorporando en los procesos de capacitación, entrenamiento, inducción y reintroducción del talento humano, competencias para desarrollar el reconocimiento de las personas susceptibles de atención diferencial como sujetos de derechos, eliminación de barreras de tipo comunicacional y actitudinal durante la atención en salud, así mismo, el desarrollo de competencias para identificar los diversos riesgos que cada tipo de población puede tener y para erradicar de los servicios de salud los prejuicios y mitos en relación con diversos temas como el de la diversidad sexual, la habitancia en calle, las culturas étnicas.

La institución realiza la adaptación o modificación de los servicios, procesos y procedimientos, bajo las premisas de ajustes razonables y diseño universal, para garantizar el acceso a la atención en salud, con el fin de eliminar barreras de tipo físico, comunicativo y actitudinal, que puedan interferir con la atención de las personas con discapacidad, con pertenencia étnica y la población

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	COPIA CONTROLADA: 01
<b>Asesora área científica y Lideres asistenciales</b>	<b>Planeación-Calidad</b>	<b>Dr. Juan Sánchez Páez Gerente</b>	<b>COPIA NO CONTROLADA:</b>

 <p><b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> ¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</p>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MO-PSSAL-01</b>
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Proceso Estratégico Calidad</b>	<b>Fecha:</b>	<b>2025</b>

en general, garantizando el acceso a las atenciones en salud para esta población, así como también las adecuaciones de infraestructura que faciliten el acceso y la movilidad.

## 18. MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

El monitoreo y evaluación del Modelo de Prestación de Servicios, se realizará a través del seguimiento de los resultados reportados de los indicadores de obligatorio cumplimiento definidos en la normatividad vigente Res. 256 de 2016, indicadores definidos en la Ruta Integral de Atención Para la Promoción y Mantenimiento de la Salud, - Materno perinatal, - Cardio-cerebro-vascular, así como aquellos que se concerten con las EPS responsables del riesgo en salud, de manera que se evalúe la calidad en la atención y la satisfacción de nuestros usuarios.

## 19. USO DE TECNOLOGIAS

La institución garantiza disponibilidad y suficiencia de dotación adecuada de equipos biomédicos y tecnologías de la información, requeridas en cada servicio ofertado, asegurando una prestación de servicios de salud óptima para todos los usuarios. Entre las de información destacamos:

### 19.1 Call Center

Para acceder a la asignación de citas para los servicios de consulta médica general, odontología, laboratorio clínico, PYMS, la institución cuenta con una línea de CALL CENTER: **605- 3225830.**

**Opción 1 y con línea de celular: 3103159326.**

### 19.2 Página web

La institución cuenta con una página web institucional, por medio de la cual se comparte información de interés para toda la comunidad, se promueven mensajes educativos y se establecen canales que facilitan la comunicación con los usuarios y la comunidad en general.

## 20. HISTORIAS CLINICAS

La ESE CENTRO DE SALIUD DE GALAPA, cuenta con historia clínica sistematizada en todos los servicios a través del software ACLEPIUS en el cual se realiza el registro de la información de la atención de manera oportuna, garantizando accesibilidad, seguridad, confidencialidad en el manejo de la información.

## 21. GLOSARIO.

- **Accesibilidad:** Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **Atención Primaria en Salud.** La Atención Primaria en Salud se concibe como una estrategia intersectorial que se desarrolla de acuerdo con el contexto político, económico y social del país, centrada en los individuos, las familias y las comunidades, a quienes hace partícipes de las decisiones relativas al mantenimiento y recuperación de la salud a lo largo de la vida, orientada a establecer condiciones de materialización del goce efectivo del derecho a la salud y la reducción de inequidades.
- **Atención integral.** Entendida como la respuesta a las necesidades de salud individual, familiar y colectiva, a través de la integración de las acciones inter y tras -sectoriales para propiciar el mejoramiento de la situación de salud.
- **Atención domiciliaria:** Es la forma de prestar un servicio de salud en el domicilio o residencia del paciente

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	COPIA CONTROLADA: 01
Asesora área científica y Lideres asistenciales	Planeación-Calidad	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	COPIA NO CONTROLADA:

 <b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> <i>¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</i>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MO-PSSAL-01</b>
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Proceso Estratégico Calidad</b>	<b>Fecha:</b>	<b>2025</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 35 de 37</b>

- **Atención extramural.** Es la atención que se ofrece a la población en espacios no destinados a salud o espacios de salud de áreas de difícil acceso que no cuentan con servicios quirúrgicos habilitados. Estos espacios son acondicionados temporalmente para el desarrollo de las actividades y procedimientos específicos
- **Atención intramural** es una modalidad de prestación de servicios de salud que se realiza en una misma estructura física, tanto ambulatoria como hospitalaria
- **Condición de Salud:** Conjunto interrelacionado de circunstancias del paciente cuyo abordaje se realiza de una manera coordinada, incluyendo las complicaciones asociadas y las comorbilidades que afectan los procesos y recursos utilizados durante la atención
- **Ciclos de Atención:** Período que comprende el inicio, el tratamiento y el final de la atención, para una condición de salud y que incluye las actividades para la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación. Para las condiciones crónicas se elige ciclo de atención un período de tiempo de un año.
- **Ciclo de gestión del Riesgo:** Etapas que realiza una institución para la identificación, evaluación, medición, tratamiento, seguimiento y monitoreo de los riesgos.
- **Centros de Atención Primaria Ambulatoria en Salud. CAPA:** que nacen con el fin de descongestionar los servicios de urgencias en los Centros de Atención Primaria Hospitalaria CAPH, dirigidos a los usuarios que necesiten una atención integral en salud de forma ágil oportuna, recibiendo además servicios de consulta externa (intervenciones y actividades para la promoción y mantenimiento de la salud, Consulta prioritaria-Triage 4 y 5), servicio vacunación, servicios de toma de muestras de laboratorio clínico y toma de muestra de cuello uterino y ginecológicas.
- **Centros de Atención Primaria Hospitalaria. CAPH:** además de prestar servicios de consulta externa (medicina general, odontología, toma de muestras laboratorio clínico y toma de muestra de cuello uterino y ginecológicas), también se presta el servicio de Imágenes Diagnóstica y Radiología odontológica, servicio de Urgencia, Hospitalización e Internación de baja complejidad, Servicios Farmacéutico y Terapias (salas ERA).
- **Complementariedad y concurrencia.** Bajo este principio, se propiciará que los actores del sistema, en los distintos niveles territoriales, complementen sus acciones y recursos en el logro de los fines del Sistema General de Seguridad Social en Salud y a su vez realicen la gestión para articularlas con las de otros sectores
- **Demandas de servicios de salud.** Corresponde al agregado de las solicitudes y/o consumos efectivos de servicios requeridos por una colectividad en un determinado territorio, para solucionar sus necesidades sentidas de salud
- **Equidad.** Se refiere a inversión o gasto diferencial, con base en el conocimiento objetivo de las diferencias de la población, lo que significa mayor gasto en las personas que tienen mayor necesidad. Es la ausencia de diferencias injustas en las situaciones de salud, de las personas que habitan los territorios del país, en el acceso a la atención en salud y a los ambientes saludables, y en el trato digno que se ofrece en las instituciones que conforman el sistema de salud y en aquellas que proveen otros servicios sociales conexos; de manera que las personas tengan los mismos derechos, deberes y oportunidades frente a los procesos y decisiones que atañen a su salud, sin discriminación negativa de ningún tipo.
- **Enfoque diferencial.** Es el reconocimiento de la diversidad del país, por su multi y pluriculturalidad, así como por las características singulares de zonas y regiones, existen poblaciones en territorios con características particulares en razón de variables como: ciclo vital, etnia, género, religión, situaciones de discapacidad y/o desplazamiento forzado, entre otros; para las cuales el Sistema General de Seguridad Social en Salud ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones o condiciones de discriminación y marginación, y con ello, lograr su efectiva modificación.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	COPIA CONTROLADA: 01
Asesora área científica y Lideres asistenciales	Planeación-Calidad	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	COPIA NO CONTROLADA:

 <p><b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> ¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</p>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MO-PSSAL-01</b>
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Proceso Estratégico Calidad</b>	<b>Fecha:</b>	<b>2025</b>

- **Equipos Básicos de Salud.** EBS: Son estructuras funcionales y organizativas del talento humano en salud en el marco de la prestación de los servicios de salud en todos los entornos de desarrollo que permiten facilitar el acceso y la continuidad de la atención integral en salud en el marco de la estrategia de Atención Primaria en Salud". Sus funciones se enmarcan en el artículo 16 de la Ley 1438 de 2011.
- **Enfermedad:** La OMS define enfermedad como la alteración de cualquier orden biopsicosocial, que represente sufrimiento al individuo
- **Gestión Del Riesgo-GIRS:** Estrategia transversal de la Política de Atención Integral en Salud, que se fundamenta en la articulación e interacción de los agentes del sistema de salud y otros sectores para identificar, evaluar, medir, intervenir (desde la prevención hasta la paliación) llevando a cabo el seguimiento y monitoreo de los riesgos para la salud
- **Jornada de salud** Es la forma de prestar un servicio de salud en espacios o infraestructuras físicas adaptadas temporalmente a la atención en salud. MODALIDAD EXTRAMURAL Forma de prestar un servicio de salud en espacios o infraestructuras físicas adaptadas a la atención en salud
- **Interculturalidad.** Es obligación del Estado colombiano y de todos los actores del SGSSS, el reconocimiento de la identidad y autonomía de los sistemas de salud propios de los pueblos, de su cosmovisión y práctica, por razones de su pertenencia étnica, identificación sexual o de género, y la complementariedad entre éstos.
- **Oferta de servicios de salud.** Corresponde al agregado de servicios de salud dispuestos en un territorio determinado para un grupo poblacional específico y de acuerdo con su perfil epidemiológico, las características geográficas del territorio y la situación de las vías y medios de transporte y comunicación. Esta oferta se clasifica en niveles de atención y grados de complejidad.
- **Modelo Integral de Atención en Salud (MIAS),** comprende el conjunto de procesos de priorización, intervención y arreglos institucionales que direccionan de manera coordinada las acciones de cada uno de los integrantes del SGSSS, en el cumplimiento de sus competencias, funciones y responsabilidades con miras a garantizar la integralidad en el cuidado de la salud y el bienestar de la población, teniendo en cuenta las prioridades y metas definidas en el Plan Decenal de Salud Pública y los Planes Territoriales de Salud.
- **Promoción de la Salud:** Se asume como el conjunto de acciones colectivas, con influencia en los determinantes de la salud, -incluidos los derivados del sistema de salud, que buscan fomentar las
- capacidades humanas y generar, en las comunidades, familias e individuos, las oportunidades para "mejorar su salud y ejercer un mayor control sobre la misma.
- **Prevención de la enfermedad y de sus complicaciones.** Se entiende como la acción coordinada de los actores -, liderados sectorialmente para la identificación, monitoreo y análisis de la exposición a riesgos de la población del país, así como el diseño de intervenciones para su control, mitigación y/o erradicación.
- **Salud:** Estado dinámico de bienestar físico, mental y sociocultural que permite a las personas ser capaces de identificar y realizar la satisfacción de sus necesidades y de modificar o adaptarse al ambiente, y no únicamente la ausencia de enfermedad.
- **Universalidad.** En observancia de este principio, la Atención Primaria en Salud garantizará que a todas las personas, familias y comunidades independientemente de su ubicación geográfica, situación socio-económica, género, identidad sexual, cultura y/o etnia.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	COPIA CONTROLADA: 01
Asesora área científica y Lideres asistenciales	Planeación-Calidad	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	COPIA NO CONTROLADA:

 <p><b>E.S.E. Centro de Salud de Galapa</b> ¡Atención con calidad, nuestro compromiso con Galapa!</p>	<b>E.S.E Centro de Salud de Galapa</b>	<b>Código:</b>	<b>MO-PSSAL-01</b>
	<b>MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Proceso Estratégico Calidad</b>	<b>Fecha:</b>	<b>2025</b>

## 22. BIBLIOGRAFIA

- Congreso de Colombia.** Ley 1751 de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones". Bogotá, Colombia: s.n., 2015.
- Ministerio de Salud y Protección Social.** Encuesta de Evaluación de los Servicios de las EPS Informe de Resultados. 2021.
- Cobertura de indicadores de Detección Temprana y Protección Específica.: Disponible en: [https://rssvr2.sispro.gov.co/pedt\\_Seguimiento/](https://rssvr2.sispro.gov.co/pedt_Seguimiento/), 2020.
- Política de la estrategia de atención primaria en salud en Colombia:** Ministerio de Salud y Protección Social -2012
- Comisión de Determinantes Sociales, CDSS. Organización Mundial de la Salud, OMS.** Subsanar las desigualdades en una generación. Alcanzar la equidad sanitaria actuando sobre los determinantes sociales de la salud. Ginebra: s.n., 2012.
- Ministerio de Salud y Protección Social.** Caja de herramientas para la atención integral en salud de niñas, niños y adolescentes. [En línea] 2018. <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PI/Paginas/planeacion-gestion>.
- Resolución 1313 de 2023. Bogotá D.C: s.n., 2023.
- ONU, Naciones Unidas.** Observación 14. Derecho a la salud Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Washington: s.n., 2000.
- OPS, Organización Panamericana de la Salud.** Salud Universal en el Siglo XXI: 40 años de Alma-Ata. Informe de la Comisión de Alto Nivel. Washington, D.C: Organización Panamericana de la Salud, 2019.
- Capacidad Resolutiva del Primer Nivel de Atención PNA. Bogotá. D.C: Organización Panamericana de la Salud, 2023.
- otros, Nancy Molina y.** Guía Para La Construcción Colectiva De La Respuesta Integral A Las Necesidades Y La Gestión Social Necesaria. Bogotá D.C.: s.n., 2010.
- Organización Panamericana de la Salud, OPS.** Ampliación del acceso equitativo a los servicios de salud. Recomendaciones para la transformación de los sistemas de salud universal. [En línea] 2022.
- Fortalecimiento de la Gestión Territorial En APS- Equipos Básicos de Salud:** conformación, operación y seguimiento. [www.minsalud.gov.co](http://www.minsalud.gov.co).

**www. minsalud.gov.co**

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	COPIA CONTROLADA: 01
Asesora área científica y Lideres asistenciales	Planeación-Calidad	Dr. Juan Sánchez Páez Gerente	COPIA NO CONTROLADA: