

	GUÍA		CALIDAD	
	<b>MODELO DE ATENCIÓN -CON ENFOQUE DIFERENCIAL</b>		VERSION 02	PAG: 1
			VIGENCIA	
			2014	

## 1. OBJETIVO

Establecer y dar a conocer los procedimientos que se desarrollan en la atención a pacientes de **AMBULANCIAS PROYECTAR SAS**, que Fortalece las potencialidades de personas y grupos específicos (pertenencia étnica; niños, niñas, mujeres gestantes, personas con discapacidad, adultos mayores, víctimas, desmovilizados), Las acciones con enfoque diferencial aportan al cuidado de la salud, a partir del nivel y el tipo de vulnerabilidad (nivel socioeconómico, género, religión y cultura de cada persona a través De la modalidad intramural y extramural, a nivel familiar y comunitario. Mejorar la calidad de vida de los pacientes en diferentes grados de cronicidad, terminales, y/o con tratamientos definitivos, mediante la participación de la familia y la promoción del auto cuidado, para lograr una unificación y así mismo organizar eficientemente las actividades de atención y cuidado en, registro, admisión, atención del paciente, y egreso para contribuir en la mejora de la calidad de la atención segura de los pacientes.

### 1.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Para el cumplimiento de la Política de Calidad se han establecido los siguientes objetivos:
- Mejorar la calidad de vida de los pacientes en diferentes grados de cronicidad, terminales y/o con tratamientos definitivos, de los diferentes grupos y genero mediante la participación de la familia y la promoción del auto cuidado.
- Optimizar el uso de las camas de hospitalización reduciendo la estancia de pacientes, que pueden ser atendidos en el domicilio bajo la supervisión y control de un grupo interdisciplinario conformado por personal calificado
- Fomentar la educación del paciente y su familia en aspectos de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación, física y social.
- Involucra la familia, la red social cercana y la persona cuidadora, Privilegia la promoción de la salud sobre el tratamiento de la enfermedad.

	GUÍA		CALIDAD	
	<b>MODELO DE ATENCIÓN -CON ENFOQUE DIFERENCIAL</b>		VERSION 02	PAG: 2
			VIGENCIA	
			2014	

## 2. ALCANCE.

El modelo de atención en el que se basa **AMBULANCIAS PROYECTAR SAS**, atención integral al paciente, se fundamenta en los atributos de calidad que orientan la planeación y el proceso de toma de decisiones al interior de la empresa, con el fin de mejorar la prestación del servicio de traslado asistencial básico, medicalizado, atención prehospitalaria, atención médica y de enfermería domiciliaria. es fundamental que este proceso se desarrolle en un ambiente de excelente comunicación y participación, para así alcanzar las metas planteadas desde el modelo de atención y los objetivos institucionales.


El presente manual servirá de apoyo a todo el recurso humano que labora en **AMBULANCIA PROYECTAR SAS** para la optimización de los procesos.

## 3. RESPONSABLES

Será responsabilidad de todo el personal que labora en la empresa, el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente manual.

## 4. DEFINICIONES


- **ACCESIBILIDAD:** Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de los servicios asistenciales. Incluye aspectos como el horario y los tiempos de espera.
- **ACTITUD:** Disposición de una persona hacia algo o alguien. Es parecido al estilo y ambos pueden ser modificados.
- **ATENCION PERSONALIZADA:** Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.
- **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, su salud, integridad, independiente al género o etnia que pertenezca. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.[\[1\]](#)
- **SEGURIDAD:** Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

	GUÍA		CALIDAD
	<b>MODELO DE ATENCIÓN -CON ENFOQUE DIFERENCIAL</b>		VERSION 02
			VIGENCIA
		2014	PAG: 3

- **EFICIENCIA:** Es la mejor utilización social y económica de los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles, para que los beneficios a que da derecho la seguridad social sean prestados en forma adecuada, oportuna y suficiente.
- **CALIDAD:** Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.

**CALIDAD PERCIBIDA:** Básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos científico-técnicos, (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia profesional...), aspectos relacionados con la relación y comunicación con los profesionales, (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés...) y aspectos sobre el entorno de la atención, (ambiente, decoración, comida, limpieza,).

- **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites. Es un componente de la calidad de los servicios de salud.
- **COMPETENCIA:** Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada. Es un componente de la calidad de los servicios sanitarios.
- **CONFIDENCIALIDAD:** Es una característica de la relación profesional-usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.
- **EMPATIA:** Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos de los profesionales de las instituciones de salud más valorados por los usuarios.
- **EXPECTATIVAS:** Se refiere a La atención integral es un conjunto de procesos psicobiológicos y socioculturales brindada como servicio al ser humano, de forma tal que aplica las acciones de salud tomando como eje central las necesidades de salud de las personas en el contexto de familia y comunidad, contribuyendo al bienestar social e individual. La atención integral permite el mejoramiento de la calidad de los servicios, la adecuada optimización de los recursos y la satisfacción de los usuarios.
- **FIABILIDAD:** Hacer las cosas bien a la primera. No cometer errores. Es un componente de la calidad de los servicios de salud.

	GUÍA		CALIDAD	
	<b>MODELO DE ATENCIÓN -CON ENFOQUE DIFERENCIAL</b>		VERSION 02	PAG: 4
			VIGENCIA 2014	

- **GARANTIA:** Acción y efecto de asegurar lo estipulado.
- **MEJORA:** Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.
- **LA ATENCIÓN INTEGRAL AL PACIENTE** implica tres elementos fundamentales, mira al individuo como un ser biológico, psicológico, social y espiritual, el segundo elemento es que la atención integral es un proceso que tiene interrelación entre el individuo y su entorno, el tercer y último elemento identifica los componentes del entorno que son los aspectos sociales, económicos, culturales.

## 5. CARACTERÍSTICAS DEL MODELO

- Atención integral, oportuna
- Atención humanizada.

## 6. METAS

- Mejorar la satisfacción del paciente y su familia.
- Mejorar la calidad del servicio prestado.
- Implementar un plan de fortalecimiento en el recurso humano.
- Disminuir los riesgos y eventos adversos que se puede presentar durante la atención prehospitalaria, traslado y atención domiciliaria.

## 7. PROCESOS DE ATENCION.

El proceso de atención es un conjunto de actuaciones, decisiones, actividades y tareas que se realizan de forma secuencial y ordenada para conseguir un resultado que satisfaga plenamente los requerimientos del usuario al que va dirigido.

Un proceso de atención se visualiza normalmente en forma de flujograma o esquema, que describe en forma gráfica el modo en que las personas desempeñan su trabajo, las actividades, intervenciones a seguir en diferentes situaciones.

Es importante que la atención sea integral, teniendo un enfoque diferencial, que nuestros pacientes no se sientan en discriminación, por lo tanto, es un trato humanizado, con calidad, no hace distinción de clase, raza, color, genero, etnia etc. se presta en cada uno de nuestros procesos, que desempeña el personal de salud, ya que esto contribuye al mejoramiento continuo de la atención.

Dentro de la empresa se priorizaron los siguientes procesos y procedimientos de atención.

Los procesos y procedimientos priorizados fueron:

	GUÍA		CALIDAD	
	<b>MODELO DE ATENCIÓN -CON ENFOQUE DIFERENCIAL</b>		VERSION 02	PAG: 5
			VIGENCIA 2014	

## 8. ATENCIÓN AL CLIENTE QUE INCLUYE LOS SIGUIENTES PROCEDIMIENTOS

- a. Recepción de la solicitud del servicio de ambulancia vía correo electrónico
- b. Registro en planilla de asignación de ambulancia
- c. Solicitud de apoyo de servicio de ambulancia.

## 9. TRASLADO ASISTENCIAL BÁSICO Y MEDICALIZADO


- a. Remisión de pacientes en TAB
- b. Remisión de pacientes en TAM
- c. Traslado para pruebas diagnósticas o aplicación de terapias
- d. Diligenciamiento formato de evento adverso
- e. Diligenciamiento de hoja de evolución (TAM, TAB)
- f. Diligenciamiento de hoja de evolución (APH)

## 10. PROGRAMA DE SUPERVISIÓN DE HOME CARE.

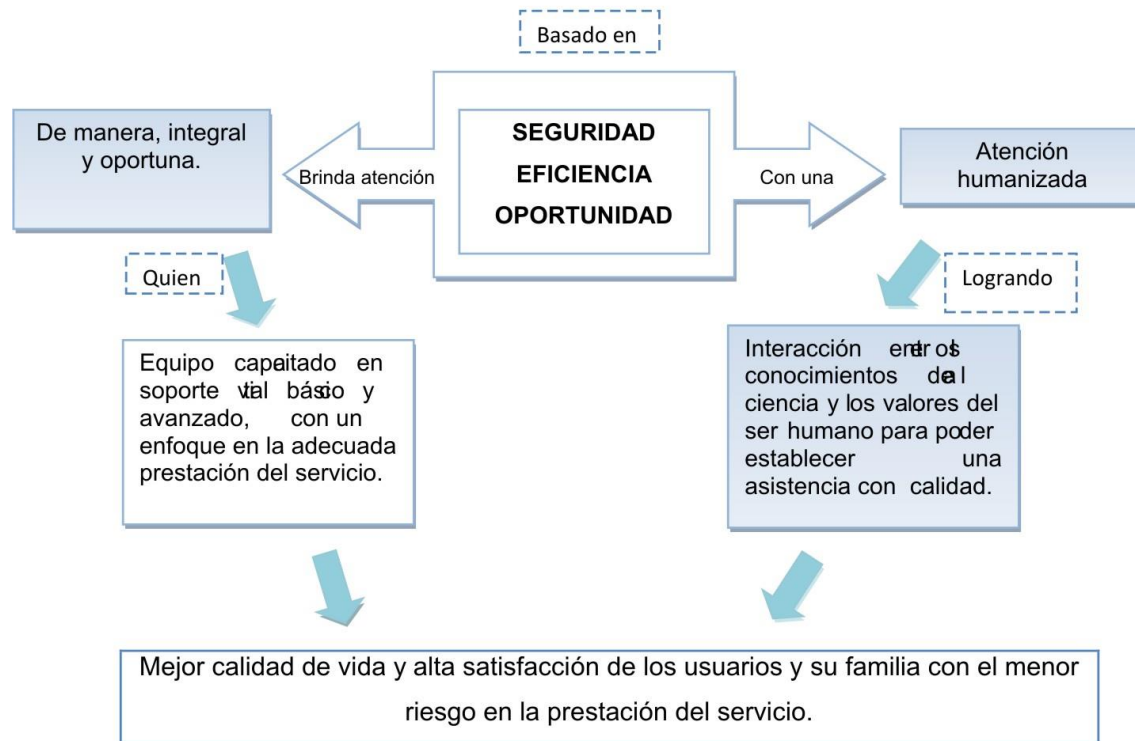
Equipo interdisciplinario de profesionales en el sector salud que prestan sus servicios a pacientes domiciliarios


## BIBLIOGRAFÍA

1. República de Colombia. Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Decreto 1011 del 2006.
2. República de Colombia. Sistema de seguridad social integral. Ley 100 de 1993.

	GUÍA		CALIDAD
	<b>MODELO DE ATENCIÓN -CON ENFOQUE DIFERENCIAL</b>		VERSION 02
			VIGENCIA
		2014	PAG: 6

## ANEXO I ATENCIÓN INTEGRAL AL PACIENTE



 <p>AMBULANCIAS <b>PROYECTAR</b><sub>SAS</sub> Cuando los minutos cuentan, nuestra versión pueden salvar la vida.</p>	GUÍA		CALIDAD	
	<b>MODELO DE ATENCIÓN -CON ENFOQUE DIFERENCIAL</b>		VERSION 02	PAG: 7
			VIGENCIA	
			2014	

## ANEXO II

### PROCESO DE ATENCION PREHOSPITALARIA

