	MIPG - SGC	Código:	Versión:
		MA-AD-SGC-005	V.1
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Página: 1 de 5		
	Título:		
	Manual Operativo del Modelo de Atención		
	Revisado por:	Aprobado por:	

Manual Operativo del Modelo de Atención en Salud

1. Presentación

El presente manual operativo tiene como propósito establecer las directrices, actividades, responsables y mecanismos de seguimiento para implementar de manera efectiva el Modelo Integral de Atención en Salud en el Hospital San Jorge de Ayapel, garantizando la prestación de servicios con enfoque preventivo, predictivo, resolutivo y humanizado, en articulación con las RIAS, la red departamental de servicios de salud y el MIPG.

2. Objetivos del Manual

General:


Operativizar el modelo de atención en salud, asegurando su implementación en todos los servicios y ciclos de vida.

Específicos:

- Definir procesos estandarizados para PyM, consulta externa, urgencias, hospitalización y referencia/contrarreferencia.
- Garantizar acciones de promoción, prevención y gestión del riesgo por ciclo de vida.
- Integrar la gestión clínica, administrativa y estadística para la toma de decisiones.
- Fortalecer la calidad, la humanización y la participación social en la atención.

3. Lineamientos Operativos Generales

- Accesibilidad: horarios amplios, eliminación de barreras, priorización de población vulnerable.

	MIPG - SGC	Código:	Versión:
		MA-AD-SGC-005	V.1
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Manual Operativo del Modelo de Atención		
	Revisado por:	Aprobado por:	

- Integralidad: articulación de servicios en la red y dentro de la ESE.
- Resolutividad: protocolos clínicos y rutas de atención claras.
- Participación comunitaria: consejos de usuarios, comités locales de salud.
- Gestión de la información: uso de RIPS, SISPRO, censo diario, tableros de control.

4. Procesos Operativos por Servicio

4.1 Promoción y Prevención (PyM)

Actividades:

vacunación, crecimiento y desarrollo, planificación familiar, control prenatal, prevención de enfermedades crónicas.

Responsables:

Coordinador PyM, médicos generales, enfermeras, auxiliares.

Instrumentos:

formatos de control PyM, RIAS, historias clínicas, RIPS.

Indicadores:

coberturas de vacunación, % controles de crecimiento cumplidos, % gestantes con ≥ 6 controles prenatales.

4.2 Consulta Externa

Actividades:

consultas de medicina general, odontología, psicología y enfermería; tamizajes; seguimiento de crónicos.

Responsables:

Coordinador de consulta externa, médicos generales, odontólogos, psicólogos, enfermeras.

Instrumentos:


agenda de citas, historias clínicas, protocolos clínicos.

Indicadores:

oportunidad de consulta, % de tamizajes realizados, satisfacción del usuario.

4.3 Urgencias

Actividades:

	MIPG - SGC	Código:	Versión:
		MA-AD-SGC-005	V.1
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Página: 3 de 5		
	Título:	Manual Operativo del Modelo de Atención	
	Revisado por:	Aprobado por:	

Clasificación de pacientes por triage, estabilización de casos, referencia de mayor complejidad.

Responsables:

Coordinador de urgencias, médicos de turno, enfermeras, auxiliares.

Instrumentos:

Formatos de triage, libro de urgencias, protocolos de manejo inicial.

Indicadores:

Tiempos de espera, % referencias oportunas, % eventos adversos en urgencias.

4.4 Hospitalización

Actividades:

internación básica, valoración médica diaria, plan de cuidados de enfermería, egresos seguros.

Responsables:

Coordinador de hospitalización, médicos generales, enfermeras jefe, auxiliares.

Instrumentos:

historia clínica, plan de cuidados, formatos de seguimiento.

Indicadores:

estancia promedio, tasa de reingresos <72h, tasa de eventos adversos.

4.5 Referencia y Contrarreferencia

Actividades:

gestión de traslados, comunicación con IPS receptoras, seguimiento de pacientes contrarreferidos.

Responsables:

Coordinador de referencia, médicos tratantes, enlace administrativo.

Instrumentos:

formatos de referencia/contrarreferencia, directorio de IPS.

Indicadores:

% referencias con contrarreferencia efectiva, % referencias oportunas.

4.6 Apoyo Diagnóstico y Terapéutico

Actividades:

laboratorio clínico básico, rayos X convencionales, pruebas de apoyo terapéutico.


Responsables:

Coordinador de laboratorio, bacteriólogos, radiólogos básicos, auxiliares.

Instrumentos:

resultados de laboratorio, PACS, registros internos.

Indicadores:

	MIPG - SGC	Código:	Versión:
		MA-AD-SGC-005	V.1
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Página: 4 de 5		
	Título: Manual Operativo del Modelo de Atención		
	Revisado por:	Aprobado por:	

% resultados entregados en 24h, tasa de repetición de muestras.

4.7 Gestión de la Información y Estadística

Actividades: consolidación de RIPS, SISPRO, informes epidemiológicos, censo diario, análisis de morbilidad.

Responsables: Oficina de planeación, área de estadística y sistemas de información.

Instrumentos:

software institucional, formatos de censo, tableros de control.

Indicadores: cumplimiento de reportes SISPRO, calidad del dato, uso de información en decisiones.

5. Acciones Específicas por Ciclos de Vida y Grupos Prioritarios

Primera infancia: controles de crecimiento → enfermería + médico general → formatos RIPS → % controles cumplidos.

Adolescencia: educación sexual y prevención de SPA → psicología + PyM → talleres comunitarios → % adolescentes participantes.

Vejez: valoración integral anual → medicina general → historia clínica → % adultos mayores valorados.

6. Estrategias Transversales Operativas


Seguridad del paciente: aplicación de guías y protocolos.

Humanización: capacitación en comunicación asertiva y trato digno.

Participación comunitaria: asambleas y comités locales de salud.

Gestión del riesgo: alertas tempranas, vigilancia epidemiológica activa.

MIPG: integración de indicadores de salud en tableros institucionales.

	MIPG - SGC	Código:	Versión:
		MA-AD-SGC-005	V.1
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Página: 5 de 5		
	Título:		
	Manual Operativo del Modelo de Atención		
	Revisado por:	Aprobado por:	

7. Responsables de la Implementación

Gerente ESE: direccionamiento estratégico.

Subgerente científico: implementación asistencial.

Coordinadores de servicio: ejecución y monitoreo.

Comité de calidad: seguimiento de estándares.

Área administrativa: soporte financiero y logístico.

Comunidad: corresponsabilidad en autocuidado.

8. Seguimiento y Evaluación

- Tableros de control trimestrales.
- Informes de gestión semestrales.
- Auditorías internas anuales.
- Retroalimentación a la comunidad en rendición de cuentas.

9. Conclusión y recomendación

El manual operativo del Modelo de Atención en Salud de la ESE Hospital San Jorge de Ayapel constituye una herramienta práctica para la gestión clínica y administrativa, asegurando la aplicación de principios de accesibilidad, integralidad, resolutivez y humanización, y fortaleciendo la articulación con el MIPG y la red departamental de servicios.