

E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

# PORTAFOLIO DE SERVICIOS

---

MADELEINE DIAZ FRANCO  
GERENTE



GUAMAL – MAGDALENA  
VIGENCIA 2025

|                                                                                  |                                |                |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------|
|  | <b>VERSION:</b>                | 07             |
|                                                                                  | <b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> | 02-ABR-2025    |
|                                                                                  | <b>CÓDIGO:</b>                 | HNSC-GG-M-004  |
|                                                                                  | <b>PAGINA</b>                  | Página 1 de 38 |
| <b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>                                                   |                                |                |

## Contenido

|                                                                                                 |                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| ROL DE LA E.S.E DENTRO DE LA RED DEPARTAMENTAL .....                                            | 3                             |
| PRESTACION DE LOS SERVICIOS .....                                                               | 4                             |
| PLATAFORMA ESTRATEGICA DE LA E.S.E. ....                                                        | 5                             |
| MISIÓN INSTITUCIONAL .....                                                                      | 5                             |
| VISIÓN INSTITUCIONAL. ....                                                                      | 5                             |
| VALORES INSTITUCIONALES .....                                                                   | 5                             |
| PRINCIPIOS INSTITUCIONALES .....                                                                | ¡Error! Marcador no definido. |
| OBJETIVOS INSTITUCIONALES .....                                                                 | ¡Error! Marcador no definido. |
| POLITICAS ESTRATEGICAS .....                                                                    | ¡Error! Marcador no definido. |
| POLÍTICA DE SERVICIOS .....                                                                     | ¡Error! Marcador no definido. |
| POLÍTICA DE CALIDAD .....                                                                       | ¡Error! Marcador no definido. |
| POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO .....                                               | ¡Error! Marcador no definido. |
| POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE.....                                                         | ¡Error! Marcador no definido. |
| POLÍTICA AMBIENTAL.....                                                                         | ¡Error! Marcador no definido. |
| POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN .....                                                                  | ¡Error! Marcador no definido. |
| POLÍTICA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....                                  | ¡Error! Marcador no definido. |
| POLÍTICA DE TALENTO HUMANO .....                                                                | ¡Error! Marcador no definido. |
| POLÍTICA DE GESTIÓN DEL RIESGO .....                                                            | ¡Error! Marcador no definido. |
| POLÍTICA FINANCIERA .....                                                                       | ¡Error! Marcador no definido. |
| MAPA DE PROCESO .....                                                                           | ¡Error! Marcador no definido. |
| ORGANIGRAMA.....                                                                                | ¡Error! Marcador no definido. |
| OFERTA DE SERVICIOS DE LA E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL – MAGDALENA ..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| PORTAFOLIO DE SERVICIOS.....                                                                    | ¡Error! Marcador no definido. |
| Capacidad instalada por grupos de capacidad.....                                                | ¡Error! Marcador no definido. |

|                                                                                  |                                |                |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------|
|  | <b>VERSION:</b>                | 07             |
|                                                                                  | <b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> | 02-ABR-2025    |
|                                                                                  | <b>CÓDIGO:</b>                 | HNSC-GG-M-004  |
|                                                                                  | <b>PAGINA</b>                  | Página 2 de 38 |
| <b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>                                                   |                                |                |

|                                                                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| CARACTERÍSTICAS DEL MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL, MAGDALENA..... | 5  |
| MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE TIPO AMBULATORIO.....                                                                      | 13 |
| PROGRAMA DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO A LA SALUD .....                                                                          | 14 |
| CONSULTA DE MEDICINA GENERAL .....                                                                                              | 17 |
| CONSULTA PRIORITARIA .....                                                                                                      | 19 |
| SERVICIO DE ODONTOLOGIA – SALUD ORAL .....                                                                                      | 20 |
| LABORATORIO CLINICO .....                                                                                                       | 22 |
| SERVICIOS DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - RAYOS X.....                                                                               | 24 |
| SERVICIOS DE REHABILITACIÓN .....                                                                                               | 26 |
| FISIOTERAPIA.....                                                                                                               | 26 |
| SERVICIO DE PSICOLOGÍA.....                                                                                                     | 28 |
| NUTRICIÓN Y DIETÉTICA.....                                                                                                      | 29 |
| SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU .....                                                                      | 30 |
| SERVICIO DE URGENCIAS .....                                                                                                     | 31 |
| SERVICIO DE HOSPITALIZACION .....                                                                                               | 35 |
| HOSPITALIZACION ADULTO Y PEDIATRICA.....                                                                                        | 35 |
| ATENICON DEL PARTO Y RECIEN NACIDO .....                                                                                        | 36 |
| MEDIOS DE COMUNICACION PARA ATENCION NO PRESENCIAL.....                                                                         | 36 |

|                                                                                  |                                |                |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------|
|  | <b>VERSION:</b>                | 07             |
|                                                                                  | <b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> | 02-ABR-2025    |
|                                                                                  | <b>CÓDIGO:</b>                 | HNSC-GG-M-004  |
|                                                                                  | <b>PAGINA</b>                  | Página 3 de 38 |
| <b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>                                                   |                                |                |

## ASPECTOS INSTITUCIONALES

### IDENTIFICACION GENERAL DE LA E.S.E.

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal es una entidad de naturaleza pública, descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrita a la Dirección Departamental del Sistema de Seguridad Social en Salud, y sometida al régimen jurídico previsto en el Capítulo 03, Artículos 194, 195 y 197 de la Ley 100 de 1.993 y sus decretos reglamentarios, y demás disposiciones que lo modifiquen, adicionen, reformen o sustituyan. El domicilio y sede de sus organismos administrativos, se encuentra ubicados, en la Calle 10 Carrera 5ª Esquina, su jurisdicción comprende todo el territorio del Municipio de Guamal, Departamento del Magdalena.

La ESE Hospital "Nuestra Señora del Carmen" de Guamal, identificada con el NIT. 819.002.534-1, cuya sede es en el ya citado municipio, antes de 1987, dependía del Hospital Regional La Candelaria del municipio de El Banco Magdalena, y mediante Resolución administrativa número 149 de febrero 18 de 1987 expedida por el Departamento del Magdalena, el Servicio Seccional de Salud del Magdalena, le otorgó autonomía administrativa. Fue transformada en Empresa Social del Estado, por el Decreto No. 1065 de Diciembre 30 de 1996, expedido por la Gobernación del Magdalena.

### ROL DE LA E.S.E DENTRO DE LA RED DEPARTAMENTAL

La Red de prestación de servicios de salud del Departamento del Magdalena, se encuentra organizada en cinco subregiones, teniendo en cuenta los criterios de localización geográfica, vocación económica, división político – administrativa y vínculos intermunicipales, las cuales se agrupan en 29 municipios, y el Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, se encuentra organizada por subregiones. Dichas subregiones son: subregión Norte, subregión Centro, subregión Río y la subregión Sur; con tres niveles de complejidad: baja, mediana y alta.

La E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, de acuerdo al Documento de Red en el Programa Territorial de Reorganización, Rediseño y Modernización de Redes de Empresas Sociales del Estado del Departamento del Magdalena, es una institución de Baja Complejidad, Categoría tipo C; ubicada en la subregión sur; habilitada según el REPS 4731800245, con única sede de prestación de servicios.

|                                                                                  |                                |                |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------|
|  | <b>VERSION:</b>                | 07             |
|                                                                                  | <b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> | 02-ABR-2025    |
|                                                                                  | <b>CÓDIGO:</b>                 | HNSC-GG-M-004  |
|                                                                                  | <b>PAGINA</b>                  | Página 4 de 38 |
| <b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>                                                   |                                |                |

La E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen hace parte de la Subregión Sur de la Red de Servicios de Salud del Departamento del Magdalena, integrada por los municipios de: El Banco, Guamal, San Sebastián de Buena Vista, Santa Bárbara de Pinto, Pijiño del Carmen, San Zenón y Santa Ana.

En la subregión Sur, se cuenta con cinco (5) E.S.E de baja complejidad, de carácter Departamental, en los municipios de Guamal, San Sebastián de Buena Vista, San Zenón, Santa Bárbara de Pinto, Pijiño del Carmen y dos (2) ESE de baja complejidad del carácter Municipal, la ESE Hospital Local Nuestra Señora de Santa Ana en el municipio de Santa Ana y la ESE Hospital Samuel Villanueva Valest en el municipio de El Banco.

Sus centros de referencia para mediana complejidad natural, es la E.S.E. Hospital La Candelaria del municipio de El Banco (Magdalena), y para la alta complejidad, la E.S.E. Hospital Universitario Julio Méndez Barreneche.

## PRESTACION DE LOS SERVICIOS

Por la condición especial del municipio de Guamal, en el cual, el 71% de la población es de asentamiento rural disperso, nuestra institución basa su modelo de atención integral, bajo modalidades de medicina asistencial preventiva, con énfasis en Atención Primaria; en razón que sus atenciones se están generando a nivel de los corregimientos con un modelo de penetración con cubrimiento a la población rural, al no disponer de infraestructura física y las condiciones mínimas de un espacio adecuado para la atención de esta población.

Este modelo de prestación de servicios, se ha fortalecido a partir de la vigencia 2013, teniendo en cuenta que en el municipio de Guamal, las secuelas dejadas por el conflicto armado interno, impactaron negativamente en la ejecución de actividades direccionadas en las penetraciones asistenciales de salud, para la asistencia de la población vulnerable del área rural de asentamiento disperso.

Además de hacer esfuerzos en optimizar la calidad de la prestación de los servicios de salud, en lo que respecta a la atención primaria, limitamos el incremento de la demanda de algunos servicios que le generan a la entidad altos costos y barreras de accesibilidad para garantizar la oportunidad de la atención del usuario, tal es el caso del servicio de urgencias, en el que

|                                                                                  |                                |                |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------|
|  | <b>VERSION:</b>                | 07             |
|                                                                                  | <b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> | 02-ABR-2025    |
|                                                                                  | <b>CÓDIGO:</b>                 | HNSC-GG-M-004  |
|                                                                                  | <b>PAGINA</b>                  | Página 5 de 38 |
| <b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>                                                   |                                |                |

se puede ver involucrado el servicio de Transporte Asistencial Básico, esto teniendo en cuenta las deficiencias en los medios de transporte, especialmente de vías terrestres, teniendo en cuenta, el recorrido de largas distancias, y el mal estado de la estructura de la malla vial, aunado a las condiciones climáticas, teniendo en cuenta que en períodos de invierno, empeoran las condiciones de dichos traslados.

## **PLATAFORMA ESTRATEGICA DE LA E.S.E.**

### **MISIÓN INSTITUCIONAL.**

Nuestra misión es proporcionar atención médica integral oportuna, a todos los ciudadanos del municipio de Guamal - Magdalena, con un enfoque especial en la promoción y prevención de la salud. Llevando a cabo la eficiencia y eficacia, para dar cumpliendo a los estándares de calidad, logrando la máxima satisfacción y seguridad del paciente.

### **VISIÓN INSTITUCIONAL.**

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen para el 2028 se visualiza como un líder de excelencia en atención médica, con un modelo de gestión humanizado, seguro e integral. Como prestador primario al posicionarse en el cumplimiento más alto de estándares de calidad. Contribuyendo al mejoramiento de la salud y bienestar de los clientes internos y externos.

### **VALORES INSTITUCIONALES**

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal – Magdalena, tiene establecido en su Código de Ética y Buen Gobierno el marco de la filosofía del servicio que presta, las normas morales y éticas, además de los valores cotidianos que se constituyen en las creencias que nos unen en torno a nuestros usuarios y partes interesadas, y a través de ello, se rige la conducta y actuar de cada integrante de la E.S.E los cuales se recogen en los siguientes valores:

- **INNOVACIÓN:** Es la capacidad del hospital para implementar nuevas ideas, tecnologías y procesos que mejoren la calidad de los servicios de salud, optimicen la atención al paciente y se adapten a las demandas cambiantes del sector. Este valor impulsa el progreso constante,

|                                                                                  |                                |                |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------|
|  | <b>VERSION:</b>                | 07             |
|                                                                                  | <b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> | 02-ABR-2025    |
|                                                                                  | <b>CÓDIGO:</b>                 | HNSC-GG-M-004  |
|                                                                                  | <b>PAGINA</b>                  | Página 6 de 38 |
| <b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>                                                   |                                |                |

fomenta la creatividad y asegura que la institución se mantenga a la vanguardia en el cuidado médico.

- **INCLUSIÓN:** Compromiso del hospital con la equidad y el respeto a la diversidad, garantizando que todas las personas, independientemente de su origen, condición social, género, religión, discapacidad u otras características, recibirán atención médica de calidad en un entorno accesible, respetuoso y libre de discriminación.
- **SOSTENIBILIDAD:** El compromiso del hospital de gestionar sus recursos de manera responsable, equilibrando las necesidades actuales con la protección del medio ambiente y el bienestar de las generaciones futuras. Esto incluye implementar prácticas ecológicas, optimizar el uso de energía y materiales, y garantizar la viabilidad económica y social de los servicios de la ese.
- **RESPONSABILIDAD SOCIAL:** El compromiso del hospital de contribuir al desarrollo integral de la comunidad, más allá de la atención médica, a través de acciones que promuevan el bienestar social, la educación en salud, la prevención de enfermedades y el apoyo a poblaciones vulnerables. Este valor refleja la ética de la institución en generar un impacto positivo y sostenible en el entorno social en el que opera.
- **COMPETITIVIDAD:** La capacidad del hospital para destacarse en el sector de la salud mediante la excelencia en sus servicios, la implementación de tecnologías avanzadas, la mejora continua de sus procesos y la formación de un equipo humano altamente calificado. Este valor garantiza que la institución se mantenga a la vanguardia, ofreciendo soluciones innovadoras y de calidad que satisfagan las necesidades de los pacientes y superen sus expectativas.
- **SEGURIDAD:** Hace referencia a la creación de un entorno seguro tanto para los pacientes como para los empleados del hospital. Implica la adopción de protocolos para prevenir errores médicos, infecciones y accidentes, garantizando la protección y el bienestar de todos los involucrados.
- **EXCELENCIA:** es el compromiso de proporcionar una atención sanitaria de la más alta calidad, de manera eficiente, ética y compasiva, utilizando las mejores prácticas médicas y las tecnologías más avanzadas. Se basa en un enfoque integral que abarca desde la gestión administrativa hasta la atención directa al paciente, promoviendo siempre la mejora continua.
- **ÉTICA:** el conjunto de valores y principios que orientan las acciones y decisiones dentro de un hospital, asegurando que se actúe con justicia, integridad, respeto por los derechos humanos, y en cumplimiento con las leyes y regulaciones vigentes. La ética médica y hospitalaria se enfoca especialmente en el respeto a la autonomía del paciente, la confidencialidad, la justicia y el cuidado compasivo, todo dentro de un marco de responsabilidad profesional.

|                                                                                  |                                |                |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------|
|  | <b>VERSION:</b>                | 07             |
|                                                                                  | <b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> | 02-ABR-2025    |
|                                                                                  | <b>CÓDIGO:</b>                 | HNSC-GG-M-004  |
|                                                                                  | <b>PAGINA</b>                  | Página 7 de 38 |
| <b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>                                                   |                                |                |

- **HUMANIDAD:** un valor esencial que va más allá del tratamiento técnico de enfermedades, reconociendo que los pacientes son seres humanos con necesidades emocionales, sociales y espirituales. La humanidad en la atención hospitalaria se refleja en la empatía, el respeto, la dignidad y el apoyo emocional brindado a cada paciente. Este enfoque integral no solo mejora la calidad del cuidado, sino que también promueve la recuperación, la confianza y el bienestar general del paciente y sus seres queridos.
- **COLABORACIÓN:** es fundamental para ofrecer atención de calidad y eficaz. Implica que todos los miembros del equipo de salud trabajen de manera conjunta, compartiendo información, respetándose mutuamente y coordinando esfuerzos para brindar la mejor atención posible a los pacientes. Esta cooperación no solo mejora la calidad de los cuidados y los resultados clínicos, sino que también crea un ambiente de trabajo más positivo y eficiente, y favorece una experiencia del paciente más satisfactoria y segura.
- **RESPONSABILIDAD:** es un valor fundamental que asegura que cada miembro del equipo de salud y del personal hospitalario cumpla con sus deberes de manera profesional, ética y eficiente. Va más allá de la acción individual e incluye la rendición de cuentas tanto ante los pacientes como ante la institución hospitalaria.

## PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

- **CALIDAD:** La calidad en la atención hospitalaria se refiere a la entrega de servicios de salud de alta calidad que sean eficaces, eficientes, seguras, accesibles y centrados en el paciente. Implica no solo cumplir con los estándares médicos, sino también asegurar una experiencia positiva para el paciente.
- **OPORTUNIDAD:** garantizar que los pacientes reciban la atención médica adecuada en el momento adecuado, lo que puede ser crucial para la prevención de enfermedades graves, la mejora de los resultados clínicos y la satisfacción del paciente.
- **INTEGRALIDAD:** segura una atención completa, coordinada y centrada en el paciente, considerando todas las dimensiones de su salud, desde lo físico hasta lo psicológico y social. Este enfoque tiene como objetivo ofrecer un tratamiento adecuado, personalizado y continuo, promoviendo la prevención, la mejora de la calidad de vida y una recuperación más efectiva.
- **ACCESIBILIDAD:** La accesibilidad se refiere a la capacidad de las personas para obtener atención médica oportuna sin barreras económicas, geográficas, sociales o culturales. Los hospitales deben ser accesibles a toda la población, asegurando que todos los pacientes tengan igual oportunidad de recibir atención adecuada.

|                                                                                  |                                |                |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------|
|  | <b>VERSION:</b>                | 07             |
|                                                                                  | <b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> | 02-ABR-2025    |
|                                                                                  | <b>CÓDIGO:</b>                 | HNSC-GG-M-004  |
|                                                                                  | <b>PAGINA</b>                  | Página 8 de 38 |
| <b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>                                                   |                                |                |

- **EFFECTIVIDAD:** asegura que los tratamientos, cuidados y servicios proporcionados logren los resultados esperados, mejorando la salud del paciente, optimizando los recursos y minimizando complicaciones. Implica la aplicación de prácticas basadas en la evidencia, el uso eficiente de recursos, la atención integral y un enfoque preventivo.
- **EFICIENCIA:** es un principio clave que asegura que los recursos disponibles (humanos, materiales, tecnológicos, financieros) se utilicen de la manera más óptima para alcanzar los mejores resultados en la salud de los pacientes, sin desperdiciar tiempo ni costos. Implica mejorar los procesos, reducir tiempos de espera, utilizar la tecnología para automatizar tareas, y aplicar un enfoque preventivo.
- **HUMANIZACIÓN:** implica un enfoque integral que pone al paciente en el centro de la atención, respetando su dignidad, sus emociones, sus valores y sus necesidades individuales. Involucra un trato respetuoso, empático y compasivo, y promueve un ambiente de confianza, donde tanto los pacientes como sus familias se sienten apoyados en todas las dimensiones
- **CONFIANZA:** Entregaremos esperanza y seguridad en nuestro actuar.

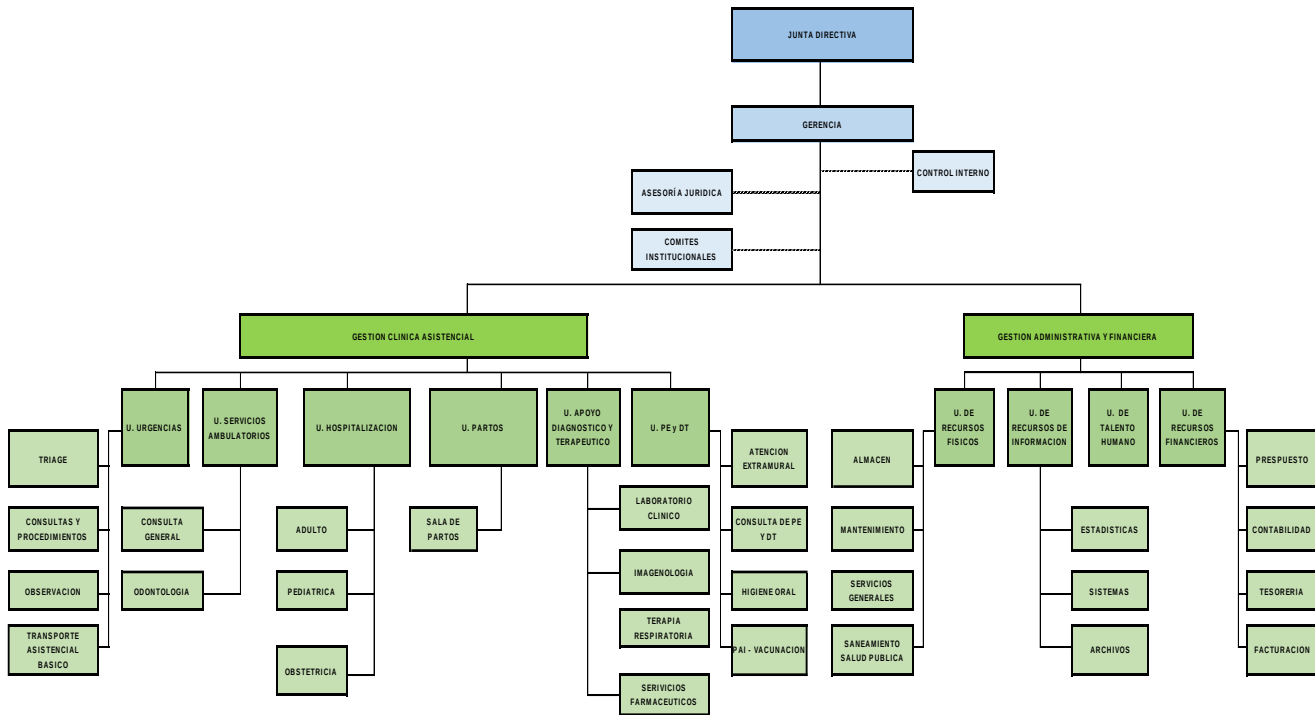
|                                                                                  |                                |                |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------|
|  | <b>VERSION:</b>                | 07             |
|                                                                                  | <b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> | 02-ABR-2025    |
|                                                                                  | <b>CÓDIGO:</b>                 | HNSC-GG-M-004  |
| <b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>                                                   | <b>PAGINA</b>                  | Página 9 de 38 |
|                                                                                  |                                |                |

## MAPA DE PROCESOS



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                         |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|
|     | VERSION:                | 07              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 02-ABR-2025     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | CÓDIGO:                 | HNSC-GG-M-004   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | PAGINA                  | Página 10 de 38 |
| PORTAFOLIO DE SERVICIOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |                 |

## ORGANIGRAMA



|                                                                                  |                                |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------|
|  | <b>VERSION:</b>                | 07              |
|                                                                                  | <b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> | 02-ABR-2025     |
|                                                                                  | <b>CÓDIGO:</b>                 | HNSC-GG-M-004   |
|                                                                                  | <b>PAGINA</b>                  | Página 11 de 38 |
| <b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>                                                   |                                |                 |

## OFERTA DE SERVICIOS DE LA E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL – MAGDALENA

### PORTAFOLIO DE SERVICIOS

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, como Prestador de Servicios de Salud de baja complejidad, identificada con el REPS 473180024501, según Constancia de Habilitación en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud, emitida por la Secretaría de Salud del Magdalena, el día 27 de diciembre de 2024, se encuentra habilitada para prestar los servicios declarados en el formulario de inscripción, con los siguientes datos generales.

| GRUPO DEL SERVICIO                              | COD SER | NOMBRE SERVICIO                         |
|-------------------------------------------------|---------|-----------------------------------------|
| INTERNACIÓN                                     | 129     | Hospitalización adultos                 |
| INTERNACIÓN                                     | 130     | Hospitalización pediátrica              |
| CONSULTA EXTERNA                                | 312     | Enfermería                              |
| CONSULTA EXTERNA                                | 328     | Medicina general                        |
| CONSULTA EXTERNA                                | 333     | Nutrición dietética                     |
| CONSULTA EXTERNA                                | 324     | Odontología general                     |
| CONSULTA EXTERNA                                | 344     | Psicología                              |
| CONSULTA EXTERNA                                | 420     | Vacunación                              |
| ATENCIÓN INMEDIATA                              | 1102    | Urgencias                               |
| ATENCIÓN INMEDIATA                              | 1103    | Transporte asistencial básico           |
| ATENCIÓN INMEDIATA                              | 1101    | Atención del parto                      |
| APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA | 706     | Laboratorio clínico                     |
| APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA | 712     | Toma de muestras de laboratorio clínico |
| APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA | 714     | Servicio farmacéutico                   |
| APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA | 729     | Terapia respiratoria                    |
| APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA | 739     | Fisioterapia                            |
| APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA | 744     | Imágenes diagnosticas – ionizantes      |
| APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA | 749     | Tamización de cáncer de cuello uterino  |

|                                                                                  |                                |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------|
|  | <b>VERSION:</b>                | 07              |
|                                                                                  | <b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> | 02-ABR-2025     |
|                                                                                  | <b>CÓDIGO:</b>                 | HNSC-GG-M-004   |
|                                                                                  | <b>PAGINA</b>                  | Página 12 de 38 |
| <b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>                                                   |                                |                 |

## CARACTERÍSTICAS DEL MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL, MAGDALENA

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

- **Continuidad:** *es la prestación de los servicios mediante una secuencia lógica y racional de actividades sin interrupciones.*
- **Oportunidad:** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.
- **Pertinencia:** es el grado de aplicación de los conocimientos médicos y la tecnología disponible de acuerdo con la evidencia científica.
- **Accesibilidad:** facilidad con que el usuario puede ingresar a la institución y así obtener los cuidados médicos, a pesar de las barreras que se presenten (económicas, geográficas, administrativas y de la 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.

|                                                                                  |                         |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|
|  | VERSION:                | 07              |
|                                                                                  | FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 02-ABR-2025     |
|                                                                                  | CÓDIGO:                 | HNSC-GG-M-004   |
|                                                                                  | PAGINA                  | Página 13 de 38 |
| PORTAFOLIO DE SERVICIOS                                                          |                         |                 |

## MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE TIPO AMBULATORIO



Dentro de la atención ambulatoria se ofertan los siguientes servicios:

|                                                                                  |                                |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------|
|  | <b>VERSION:</b>                | 07              |
|                                                                                  | <b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> | 02-ABR-2025     |
|                                                                                  | <b>CÓDIGO:</b>                 | HNSC-GG-M-004   |
|                                                                                  | <b>PAGINA</b>                  | Página 14 de 38 |
| <b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>                                                   |                                |                 |

## PROGRAMA DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO A LA SALUD



El modelo de atención para los Programas de Promoción y Mantenimiento a la Salud comprende las acciones de educación en Derechos y Deberes en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y las acciones de promoción de la salud dirigidas al individuo y a la familia según el perfil epidemiológico de los usuarios con el objeto de mantener la salud, promover estilos de vida saludables y fomentar el autocuidado.

Esta atención incluye el suministro del material educativo, entrega de medicamentos (antiparasitarios y vitaminas), insumos (Cepillos y vaso) y la realización de todos los procedimientos de acuerdo a la norma técnica establecida en la Resolución 3280 de 2018.

Dentro de las actividades de Protección Específica encontramos: Vacunación, Atención Preventiva en Salud Oral, Atención del Parto, Atención del Recién Nacido, Planificación Familiar. Dentro de las actividades de Detección Temprana, encontramos las Alteraciones del Crecimiento y Desarrollo, Desarrollo del Joven, Adulto Mayor, Alteraciones del Embarazo (Control Prenatal), Detección del Cáncer de Cuello Uterino, de Cáncer de Seno, Detección de las Alteraciones de la Agudeza Visual; que se llevan a cabo de manera sistemática en la Institución.

Para el caso de los Recién Nacidos se lleva a cabo el programa que consiste en orientar a los padres para que realicen los trámites para el registro civil en la Registraduría Nacional, además previo a la de alta se inician en el programa PAI, se garantiza la realización de la toma de muestra del TSH y de la hemoclasificación. Se le orienta a la madre para que

|                                                                                  |                                |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------|
|  | <b>VERSION:</b>                | 07              |
|                                                                                  | <b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> | 02-ABR-2025     |
|                                                                                  | <b>CÓDIGO:</b>                 | HNSC-GG-M-004   |
|                                                                                  | <b>PAGINA</b>                  | Página 15 de 38 |
| <b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>                                                   |                                |                 |

antes de los 30 días se realicen el control posparto e inicien en planificación familiar e inscriba al recién nacido para realizar el control de crecimiento y desarrollo.

El servicio se oferta para todos los programas de lunes a viernes en horarios de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 5:00 p.m. Sin ningún costo para los usuarios de las EPS-S que tienen acuerdo de voluntades con la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena.

Las labores de las rutas de promoción y mantenimiento a la salud como las ruta materno perinatal se llevan a cabo de dos formas, que son: intramural y extramural. Para la ejecución de las actividades extramurales se cuenta con dos equipos del **PROGRAMA MÉDICO EN TU CASA** los cuales son cuatro médicos generales, una higienista oral, dos enfermeras jefes, 17 promotoras de salud ubicadas en los diferentes corregimientos; la salida extramural se realizará previa programación y notificación de dicha programación.



Medico en zona rural, corregimiento de Urquijo



Jefe de enfermería en zona rural, corregimiento de Urquijo

|                                                                                  |                                |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------|
|  | <b>VERSION:</b>                | 07              |
|                                                                                  | <b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> | 02-ABR-2025     |
|                                                                                  | <b>CÓDIGO:</b>                 | HNSC-GG-M-004   |
|                                                                                  | <b>PAGINA</b>                  | Página 16 de 38 |
| <b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>                                                   |                                |                 |



Medico en zona rural, llegando a la casa de nuestros pacientes



Para la atención de los jóvenes se ofrecen Servicios Amigables los días miércoles de cada semana y el horario de atención es de 3 a 5:00 p.m. En las secciones se fomenta en lo jóvenes la toma de decisiones que vayan en pro de generar su salud, a través de talleres lúdicos, presentaciones de casos, video foros, dramatizaciones y juego de roles.

Para el apoyo a la atención prenatal se cuenta con el servicio de ecografías obstétricas, que se ofrece cada ocho (8) días, las cuales apartan su cita en la línea telefónica 301- 3242619, y de acuerdo al número de gestantes que requieran el servicio.

|                                                                                   |                                |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------|
|  | <b>VERSION:</b>                | 07              |
|                                                                                   | <b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> | 02-ABR-2025     |
|                                                                                   | <b>CÓDIGO:</b>                 | HNSC-GG-M-004   |
| <b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>                                                    | <b>PAGINA</b>                  | Página 17 de 38 |

## CONSULTA DE MEDICINA GENERAL



Se solicita de manera WhatsApp en la línea 316 9609827 en el horario de 7:00 a 11:00 am, y de igual manera la asignación de citas se pueden realizar de manera presencial en las instalaciones de la entidad; las cuales se asignaran de acuerdo a la agenda médica con el profesional de su preferencia, en un tiempo no mayor de 3 días después de solicitada la consulta, de acuerdo a lo definido a con nuestro estándar de calidad en la oportunidad del servicio, a su vez se les informa al paciente inmediatamente el médico que lo atenderá, la hora y el día de su atención. Los usuarios de zona rural; son atendidos diariamente en el horario de la mañana y tarde; deben dirigirse con su documento de identidad al área de facturación del servicio de consulta externa e inmediatamente le asignan el médico y posteriormente será atendido por el profesional solicitado.

|                                                                                  |                                |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------|
|  | <b>VERSION:</b>                | 07              |
|                                                                                  | <b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> | 02-ABR-2025     |
|                                                                                  | <b>CÓDIGO:</b>                 | HNSC-GG-M-004   |
|                                                                                  | <b>PAGINA</b>                  | Página 18 de 38 |
| <b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>                                                   |                                |                 |

Como parte del protocolo le informaran que debe estar 10 minutos antes de la hora asignada para la atención.

Como parte del protocolo le informaran que debe estar 10 minutos antes de la hora asignada para la atención.

Posterior a la atención por el médico se puede generar: Fórmula para reclamar medicamentos, solicitud de ayudas diagnósticas, derivación a los servicios de fisioterapia, psicología, nutrición e interconsultas con especialistas de segundo nivel de atención, para tal actividad se les brinda la orientación necesaria de acuerdo a la red de servicios de la EPS-S a la cual está afiliado el usuario. En este servicio también se realiza demanda inducida para los programas de promoción y prevención, para ello serán orientados los usuarios por personal calificado.

El usuario tiene la capacidad de decidir quién es el médico que lo va a tender como parte de sus deberes y derechos.

- ***Consulta para mostrar resultados de ayudas diagnósticas:*** La consulta de Control se realiza a todo paciente que requiera la entrega de resultados de laboratorios, Imagenología y/o seguimiento a la patología en su fase aguda. Esta consulta se asignará preferiblemente con el médico general que lo atendió la primera vez, para seguir con continuidad en la atención y no afectar la continuidad definida como criterios de calidad quien determinará si el paciente requiere nuevamente cita de control o por el contrario se encuentra en buen estado de salud.

El tiempo de esta consulta no podrá ser inferior a quince (15) minutos.

Para la atención de pacientes se han establecido unas prioridades, que son las siguientes:

- ✓ Paciente crítico
- ✓ Adulto mayor
- ✓ Embarazadas
- ✓ Menor de 5 años
- ✓ Discapacitado

|                                                                                   |                                |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------|
|  | <b>VERSION:</b>                | 07              |
|                                                                                   | <b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> | 02-ABR-2025     |
|                                                                                   | <b>CÓDIGO:</b>                 | HNSC-GG-M-004   |
|                                                                                   | <b>PAGINA</b>                  | Página 19 de 38 |
| <b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>                                                    |                                |                 |

## CONSULTA PRIORITARIA



La consulta Prioritaria de medicina general o pediatría consiste en el manejo de las enfermedades que NO son urgentes y no comprometen la vida del paciente pero que en el momento ocasionan molestias de salud que no permiten continuar con las actividades cotidianas y requieren ser atendidas en un corto plazo.

La atención por este servicio, no necesita cita previa, sin embargo, está condicionada, a la categorización y el turno por orden de llegada. asignados en el Triage, ya la disponibilidad del servicio. Tenga en cuenta que NO se realizarán transcripciones de orden de exámenes, fórmulas médicas y/o incapacidades. Así mismo, que el hecho de no lograr la asignación de una cita, por el servicio de consulta externa, no motiva, ni obliga, la atención inmediata por el servicio de urgencias Respetuosamente, agradecemos optimizar la utilización de este servicio para que el usuario que realmente lo requiera pueda ser atendido oportunamente, según su necesidad.

Si La Intensidad de los síntomas es muy alto el estado de conciencia del paciente esta alterado y afectan en forma importante la salud, debe acudir directamente a un servicio de urgencias.

|                                                                                   |                                |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------|
|  | <b>VERSION:</b>                | 07              |
|                                                                                   | <b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> | 02-ABR-2025     |
|                                                                                   | <b>CÓDIGO:</b>                 | HNSC-GG-M-004   |
|                                                                                   | <b>PAGINA</b>                  | Página 20 de 38 |
| <b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>                                                    |                                |                 |

El tiempo de espera para la atención oscila entre los 20 a 35 minutos después de realizada la admisión. Cuya atención es de lunes a viernes de 7:00 am 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm y sábados de 7:00 am a 11:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm.

## SERVICIO DE ODONTOLOGIA – SALUD ORAL



La salud oral, como parte de la salud general busca el bienestar integral del paciente por lo cual nuestro Modelo de Atención hace énfasis en la Promoción y Prevención y atención primaria de Salud Oral, con el fin primordial de mantener sano a los usuarios que demandan el servicio, a través de acciones de demanda inducida a cargo de las promotoras.

Es necesario resaltar que todas las actividades y procedimientos que realizamos en el servicio Odontológico, están encaminadas hacia la búsqueda y mantenimiento del PACIENTE SANO.

|                                                                                  |                                |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------|
|  | <b>VERSION:</b>                | 07              |
|                                                                                  | <b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> | 02-ABR-2025     |
|                                                                                  | <b>CÓDIGO:</b>                 | HNSC-GG-M-004   |
|                                                                                  | <b>PAGINA</b>                  | Página 21 de 38 |
| <b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>                                                   |                                |                 |

Toda embarazada que este en control prenatal es inducida al control por odontología a través de la demanda inducida interna adoptada por la E.S.E.

El servicio odontológico de baja complejidad es ofertado de manera ambulatoria previa comprobación de derechos y programación de las citas. Se hace especial énfasis en la realización de acciones de promoción y prevención y posteriormente cumplir con la terminación del tratamiento programado por el profesional tratante al paciente que accede a los servicios.

- ✓ *El tiempo de esta consulta no podrá ser inferior a veinte (20) minutos.*
- ✓ *Se realiza esta actividad odontológicas de tipo intramural y extramural*
- ✓ *Para garantizar este servicio en la institución se cuenta con un consultorio odontológico y uno de higiene oral.*

Para la prestación del servicio de Consulta Odontológica, se cuenta con Dos Unidades Odontológicas fijas, y una unidad odontológica portátil, para las atenciones en la zona rural, la cual se presta en el modelo de brigadas de salud.

|                                                                                   |                         |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|
|  | VERSION:                | 07              |
|                                                                                   | FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 02-ABR-2025     |
|                                                                                   | CÓDIGO:                 | HNSC-GG-M-004   |
|                                                                                   | PAGINA                  | Página 22 de 38 |
| PORTAFOLIO DE SERVICIOS                                                           |                         |                 |

## LABORATORIO CLINICO



La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, presta su servicio de Laboratorio Clínico a pacientes ambulatorios, hospitalizados, y de urgencias con una amplia variedad de exámenes de rutina y especiales, siendo reconocidos por el procesamiento de exámenes de calidad y humanizados.

Logrando realizar el procesamiento, análisis y emisión de resultados; se procesan exámenes clínicos tales como:

- Cuadro hemático
- Parcial de orina
- Perfil epidico
- Buum
- Urea
- Creatinina
- Ácido Úrico

|                                                                                  |                                |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------|
|  | <b>VERSION:</b>                | 07              |
|                                                                                  | <b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> | 02-ABR-2025     |
|                                                                                  | <b>CÓDIGO:</b>                 | HNSC-GG-M-004   |
|                                                                                  | <b>PAGINA</b>                  | Página 23 de 38 |
| <b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>                                                   |                                |                 |

- Bilirrubinas
- PCR
- Prueba rápida para VIH
- Prueba rápida para Sífilis
- VDRL
- Azúcares reductores
- Frotis vagina
- Frotis uretral
- KOH de uñas
- KOH de piel
- Sangre oculta en eses
- Gran de Orina
- Coprológico
- Coprológico seriado
- Coprológico dirigido
- BK de linfa y de esputo
- Gota gruesa
- VSG
- Recuento de Plaquetas
- Toma para muestras de COVID-19

Para acceder al servicio de laboratorio clínico especialmente para los procedimientos de baja complejidad, al paciente se le realiza la comprobación de derechos en la oficina de facturación, El cual dispone de una línea para la asignación de exámenes de laboratorio clínico en la línea 314 5091795, en los horarios de lunes a viernes de 8:00 am a 11:00 am; luego de ello se programa la atención y se desplaza el usuario con la factura y/o RIPS al laboratorio clínico para que se le realice la toma de muestra.

Durante la atención se le dan prioridad a los laboratorios de los pacientes de los programas de Protección Específica y Detención Temprana.

Para garantizar confiabilidad en los resultados se realizan los controles de calidad interno y externo y se toman las medidas correctivas necesarias. Con un horario de toma para las muestras es de lunes a viernes de 7:00 a 9:00 am. Y entrega de resultados de laboratorio son el mismo día con un horario de 3:30 a 4:30 pm. Para pacientes ambulatorios.

|                                                                                  |                                |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------|
|  | <b>VERSION:</b>                | 07              |
|                                                                                  | <b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> | 02-ABR-2025     |
|                                                                                  | <b>CÓDIGO:</b>                 | HNSC-GG-M-004   |
|                                                                                  | <b>PAGINA</b>                  | Página 24 de 38 |
| <b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>                                                   |                                |                 |

Se cuenta con el servicio de 24 horas y 7 días a la semana para pacientes en urgencias y hospitalizados que requieran el servicio.

### **SERVICIOS DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - RAYOS X**



Para la prestación del servicio de Imágenes Diagnósticas, la E.S.E. actualmente cuenta con un Equipo de Rayos X Portátil, ya que el Equipo fijo de mesa convencional, con el cual se contó hasta el año 2014, se encuentra fuera de servicio. Dicho Equipo, limita muchas veces la calidad en la prestación de dicho servicio, teniendo en cuenta que la capacidad técnica del mismo, se reserva para estudios radiológicos de pacientes que por algún tipo de discapacidad física, no puedan movilizarse.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                |                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------|
|    <b>Gobernación del<br/>MAGDALENA</b> | <b>VERSION:</b>                | 07              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> | 02-ABR-2025     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>CÓDIGO:</b>                 | HNSC-GG-M-004   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>PAGINA</b>                  | Página 25 de 38 |
| <b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                             |                                |                 |

Este servicio se presta de manera ambulatoria y también a través de urgencias las 24 horas del día, previa comprobación de los derechos del usuario en la Página Web del ADRES, este proceso incluye la presentación de la orden médica y los documentos de identidad y la programación de la cita de acuerdo a la demanda de servicios y al tipo de solicitud realizada.

|                                                                                  |                         |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|
|  | VERSION:                | 07              |
|                                                                                  | FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 02-ABR-2025     |
|                                                                                  | CÓDIGO:                 | HNSC-GG-M-004   |
|                                                                                  | PAGINA                  | Página 26 de 38 |
| PORTAFOLIO DE SERVICIOS                                                          |                         |                 |

## SERVICIOS DE REHABILITACIÓN

Los servicios de **rehabilitación en la baja complejidad** se definen como una propuesta de procesos de rehabilitación orientados a la promoción, recuperación y mantenimiento del funcionamiento de las personas, además de acciones para la prevención de enfermedades o complicaciones derivadas de las alteraciones en salud. Todo ello, a partir del desarrollo de **acciones integrales en salud**, que implican la articulación de **atenciones individuales y colectivas** en el entorno familiar y comunitario, en el marco de la Atención Primaria en Salud.

### FISIOTERAPIA



El servicio de fisioterapia de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, su principal objetivo es desarrollar actividades dirigidas al paciente y su familia en pro de la habilitación y rehabilitación en población adulto - pediátrico, aplicando tratamientos terapéuticos con el propósito de restablecer la capacidad funcional del individuo y sus trastornos musculoesqueléticos y neurológicos; buscando la participación del

|                                                                                  |                                |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------|
|  | <b>VERSION:</b>                | 07              |
|                                                                                  | <b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> | 02-ABR-2025     |
|                                                                                  | <b>CÓDIGO:</b>                 | HNSC-GG-M-004   |
|                                                                                  | <b>PAGINA</b>                  | Página 27 de 38 |
| <b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>                                                   |                                |                 |

individuo dentro de un rol y mejorando así, su condición de salud y bienestar en relación al movimiento corporal humano.

Portafolio de servicios: Atención al paciente particular, remitido por SOAT o EPS y durante la estancia hospitalaria o ambulatoria, con respectiva orden médica.

Equipo humano: profesionales en fisioterapia del servicio

### Horario de atención:

- lunes a viernes de 8:00 a 12:00
- lunes a viernes de 14:00 a 17:00

### CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA LA ATENCION

- Cuando un paciente ingrese al consultorio deberá estar acompañado por un familiar o persona responsable cuando sea menor de edad o cuando su condición de discapacidad así lo amerite.
- El paciente debe tener en cuenta los requerimientos en cuanto al vestuario adecuado para su propia comodidad durante su tratamiento.
- El paciente debe cumplir con el horario asignado por la profesional responsable de su tratamiento de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
- El paciente debe seguir las instrucciones y recomendaciones contempladas en el plan casero del tratamiento.

|                                                                                  |                                |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------|
|  | <b>VERSION:</b>                | 07              |
|                                                                                  | <b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> | 02-ABR-2025     |
|                                                                                  | <b>CÓDIGO:</b>                 | HNSC-GG-M-004   |
|                                                                                  | <b>PAGINA</b>                  | Página 28 de 38 |
| <b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>                                                   |                                |                 |

## SERVICIO DE PSICOLOGÍA



En el Servicio de Psicología se trabaja la Prevención, Promoción y Atención en Salud Mental, enfocada en la valoración, evaluación, diagnóstico y tratamiento a los trastornos que la afectan, tales como: consumo de sustancias psicoactivas, depresión, ansiedad, problemas de comportamiento, intento suicida, entre otros.

También se realiza la atención preferencial a pacientes víctimas de violencia intrafamiliar, de género y sexual, y víctimas del conflicto armado y posconflicto. Se brinda atención ambulatoria y de apoyo hospitalario.

|                                                                                  |                                |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------|
|  | <b>VERSION:</b>                | 07              |
|                                                                                  | <b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> | 02-ABR-2025     |
|                                                                                  | <b>CÓDIGO:</b>                 | HNSC-GG-M-004   |
|                                                                                  | <b>PAGINA</b>                  | Página 29 de 38 |
| <b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>                                                   |                                |                 |

## NUTRICIÓN Y DIETÉTICA



El Servicio de Nutrición y Dietética de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal – Magdalena, ofrece atención ambulatoria, y se encarga de evaluar el estado nutricional y ofrecer una atención personalizada a los usuarios que requieran planes de alimentación o esquemas de apoyo nutricional para mejorar su estado nutricional y contribuir al mejoramiento de su salud, promoviendo adecuados hábitos nutricionales, de los habitantes del municipio de Guamal y su área de influencia.

|                                                                                   |                         |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|
|  | VERSION:                | 07              |
|                                                                                   | FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 02-ABR-2025     |
|                                                                                   | CÓDIGO:                 | HNSC-GG-M-004   |
|                                                                                   | PAGINA                  | Página 30 de 38 |
| PORTAFOLIO DE SERVICIOS                                                           |                         |                 |

## SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU

### Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU)





**PQRS**



*“En nuestra oficina de atención al usuario transformamos problemas en soluciones” 😊*



**CANALES:**

- Virtuales (correo, pagina web)
- Presencial (oficina, buzón)



El Servicio de Información y Atención al Usuario ha sido creado para orientar, informar y Recepcionar todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que los usuarios desean manifestar, así como orientar y/o acompañar a los pacientes y sus familias durante el proceso de atención en la institución, realizar medición de la satisfacción de los usuarios y servir de puente de comunicación y mejoramiento entre los usuarios y la ESE, a través de las reuniones con la asociación de usuarios.

|                                                                                  |                         |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|
|  | VERSION:                | 07              |
|                                                                                  | FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 02-ABR-2025     |
|                                                                                  | CÓDIGO:                 | HNSC-GG-M-004   |
|                                                                                  | PAGINA                  | Página 31 de 38 |
| PORTAFOLIO DE SERVICIOS                                                          |                         |                 |

## SERVICIO DE URGENCIAS



Brindamos atención de emergencias en salud para adultos y niños (pediátrico) con talento humano idóneo y calificado, que busca proteger la vida e integridad de los pacientes, prestando una atención integral, segura, oportuna, efectiva a nuestros usuarios con trato digno, amable y humanizado. Dentro de los servicios hospitalarios son ofertados: urgencias, hospitalización, atención de parto y transporte asistencial básico.

|                                                                                  |                                |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------|
|  | <b>VERSION:</b>                | 07              |
|                                                                                  | <b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> | 02-ABR-2025     |
|                                                                                  | <b>CÓDIGO:</b>                 | HNSC-GG-M-004   |
|                                                                                  | <b>PAGINA</b>                  | Página 32 de 38 |
| <b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>                                                   |                                |                 |

## ATENCION INICIAL DE URGENCIAS



La E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, con el fin de garantizar el derecho fundamental a la salud de los usuarios y el acceso a los servicios de urgencias de calidad, en cumplimiento a la Resolución 5596 de 2015 emanada por el Ministerio de Salud y Protección Social, realiza el Consultorio de TRIAGE, la selección y clasificación que permite determinar la prioridad con la cual se atenderán los usuarios, basados en sus necesidades terapéuticas y recursos disponibles, mediante el Sistema de Selección y Clasificación de Pacientes "TRIAGE", con el objetivo de disminuir el riesgo de muerte, complicaciones o discapacidad de los pacientes que acuden a los servicios de urgencias.

Una vez ingrese el usuario al servicio de urgencias, se realiza la evaluación del estado de salud que presenta el paciente, en el Consultorio de Urgencias, aplicando los correspondientes procesos, procedimientos y protocolos establecidos y adoptados por la institución.

Los servicios de urgencias se le prestarán a la población que lo demande de acuerdo a la normatividad vigente (Ley 715 de 2001, Ley 1122 de 2007, Decreto 412 de 1992, Resolución 5261 de 1994 y Decreto 4747 de 2007) y se informará a la EPS la prestación del servicio de acuerdo a lo normatizado en el Decreto 4747 de 2007, si son usuarios incluidos en los acuerdos de voluntades se verifican en la página WEB del ADRES. En algunos casos se

|                                                                                  |                                |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------|
|  | <b>VERSION:</b>                | 07              |
|                                                                                  | <b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> | 02-ABR-2025     |
|                                                                                  | <b>CÓDIGO:</b>                 | HNSC-GG-M-004   |
|                                                                                  | <b>PAGINA</b>                  | Página 33 de 38 |
| <b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>                                                   |                                |                 |

verifica los derechos del usuario a través de la Línea Nacional de Atención o los teléfonos definidos en el Manual de Referencia y Contrarreferencia o en la base de datos de acuerdo a lo normatizado en la Ley 1122 y Decreto 4747 de 2007.

Durante la atención inicial de urgencias y/o en condiciones de urgencias, la E.S.E. garantiza la prestación del servicio de Observación adultos con cuatro camillas, observación pediátrica con dos cama cunas, los estudios de laboratorio, y las ayudas diagnósticas pertinentes requeridas, según la patología de base (radiología y electrodiagnóstico).

El servicio de URGENCIAS de la E.S.E., cuenta además con la con: una Sala de procedimientos menores, una sala para atención de pacientes con Enfermedad Respiratoria Aguda – Sala ERA, y una sala para atención de pacientes con Enfermedad Diarreica Aguda – Sala EDA, dentro de los servicios de urgencias y un recurso humano capacitado para el manejo de dichas patologías.

|                                                                                  |                         |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|
|  | VERSION:                | 07              |
|                                                                                  | FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 02-ABR-2025     |
|                                                                                  | CÓDIGO:                 | HNSC-GG-M-004   |
|                                                                                  | PAGINA                  | Página 34 de 38 |
| PORTAFOLIO DE SERVICIOS                                                          |                         |                 |

## TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO.



Para prestar el servicio de Transporte Asistencial Básico, se cuenta con tres ambulancias terrestres, debidamente habilitadas por la Secretaría Departamental de Salud para ofertar las 24 horas, el servicio de traslado asistencial a los usuarios que lo requieran.

*Beneficios que garantiza el sistema de referencia y contrarreferencia:*

- ✓ Garantizar un buen funcionamiento de la Red de Atención a las EPS, para ello existe un sistema de Referencia y Contrarreferencia que interrelaciona, y permite el flujo adecuado desde la baja a la mediana y alta complejidad.

|                                                                                  |                                |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------|
|  | <b>VERSION:</b>                | 07              |
|                                                                                  | <b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> | 02-ABR-2025     |
|                                                                                  | <b>CÓDIGO:</b>                 | HNSC-GG-M-004   |
|                                                                                  | <b>PAGINA</b>                  | Página 35 de 38 |
| <b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>                                                   |                                |                 |

- ✓ Se cuenta con los recursos necesarios para la realización de los trámites del sistema de Referencia y Contrarreferencia.

## SERVICIO DE HOSPITALIZACION

### HOSPITALIZACION ADULTO Y PEDIATRICA



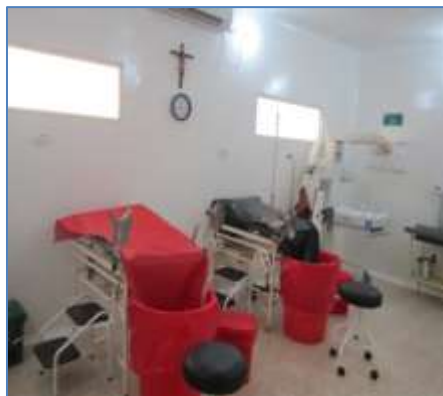
En el servicio de hospitalización se garantiza la atención médica incluyendo la atención por los profesionales y auxiliares calificados, el suministro de medicamentos de acuerdo a lo establecido, material médico quirúrgico, y exámenes de apoyo diagnóstico y terapéutico, según se requiera, durante las 24 Horas.

Las habitaciones disponibles son bipersonales y cuentan con las comodidades necesarias para que el usuario se sienta satisfecho.

Se cuenta con una habitación para hospitalización pediátrica, con cuatro camas; una sala de hospitalización para mujeres con cuatro camas; una sala de hospitalización para hombres con tres camas; y una Sala de Gineco Obstetricia, con tres camas.

|                                                                                  |                         |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|
|  | VERSION:                | 07              |
|                                                                                  | FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 02-ABR-2025     |
|                                                                                  | CÓDIGO:                 | HNSC-GG-M-004   |
|                                                                                  | PAGINA                  | Página 36 de 38 |
| PORTAFOLIO DE SERVICIOS                                                          |                         |                 |

## ATENICON DEL PARTO Y RECIEN NACIDO



Se realiza la atención de Partos de baja complejidad como complemento a los programa de Protección Específica y Detención temprana, se cuenta con dos mesas de trabajo de parto, y la dotación de insumos para la atención básica de la paciente en trabajo de parto, y el recién nacido (carro de paro, incubadora abierta con cámara térmica, entre otros).

## MEDIOS DE COMUNICACION PARA ATENCION NO PRESENCIAL.

Teniendo en cuenta el Decreto No 457 de 22 de marzo de 2020, emitido por el Ministerio del Interior, y cumpliendo con el aislamiento social, se difundirá ampliamente a la población en general, a través de los medios de comunicación para atención no presencial dispuestos por la ESE, información relacionada con la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional, a raíz de la pandemia del virus COVID-19, para que los usuarios se comuniquen y le sean resueltos sus requerimientos.

Para garantizar el acceso oportuno y adecuado a los servicios de la E.S.E. de acuerdo a la severidad de los síntomas del usuario, la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, ha dispuesto las LINEAS TELEFONICAS DE ATENCION (solo para adultos mayores de 70 años, pacientes sospechosos de covid-19 y en aislamiento): **ATENCION AL USUARIO: 3106776755 e INFORMACION Y ATENCION COVID-19: 3013242619**, para brindar educación y orientar la ruta de atención hacia la recepción del servicio de salud que mejor se adapte a las condiciones particulares de cada caso, motivando así, a nuestros usuarios a permanecer en su domicilio, para evitar que se dirijan al Centro Hospitalario de manera inicial, controlando además el nexo epidemiológico de la

|                                                                                  |                                |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------|
|  | <b>VERSION:</b>                | 07              |
|                                                                                  | <b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> | 02-ABR-2025     |
|                                                                                  | <b>CÓDIGO:</b>                 | HNSC-GG-M-004   |
|                                                                                  | <b>PAGINA</b>                  | Página 37 de 38 |
| <b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>                                                   |                                |                 |

enfermedad, en los casos sospechosos de infección por COVID-19, que sean notificados a la Entidad Hospitalaria.

- En caso que sea necesario, la confirmación del cuadro clínico, se tomará los datos del usuario para garantizar la Atención Domiciliaria, la cual incluye: la evaluación médica para clasificar el caso, según protocolo (IRA leve-moderada; IRA grave inusitada; asintomático, con o sin contacto estrecho con caso probable o sospechoso); determinar si cumple criterios para toma de muestras; realizar la prueba de COVID-19, embalaje y transporte hasta el laboratorio de salud pública departamental.
- Así mismo, se informará a la población en general, el Plan Operativo de Preparación y Respuesta dispuesto por la E.S.E. en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19, a través de los medios de comunicación no presenciales dispuestos por la E.S.E. para que los usuarios se comuniquen y le sean resueltos sus requerimientos, tales como página web institucional, avisos en lugares visibles, redes sociales, entre otros.
- Se advierte que las actividades realizadas o servicios prestados a través de medios de comunicación para atención no presencial dispuestos por la ESE, deben reportarse en los registros de prestación de servicios de salud o quedar consignadas en la historia clínica, haciendo la salvedad que fueron medidas que tomaron en el marco de la emergencia sanitaria nacional por la pandemia del COVID-19, como evidencia de la atención, con los códigos CUPS correspondientes.

|                                                                                  |                                |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------|
|  | <b>VERSION:</b>                | 07              |
|                                                                                  | <b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> | 02-ABR-2025     |
|                                                                                  | <b>CÓDIGO:</b>                 | HNSC-GG-M-004   |
|                                                                                  | <b>PAGINA</b>                  | Página 38 de 38 |
| <b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>                                                   |                                |                 |

**Proyectado por:**

**OMAR MEDINA RAMÍREZ**

Técnico área de la salud - Calidad  
02-ABRIL-2025

**Revisó y Aprobó:**

**MADELEINE DIAZ FRANCO**

Gerente E.S.E.  
02-ABRIL-2025

## **"GERENCIA GENERAL"**

**Historia del Cambio:** Sexta Versión; modificaciones y actualizaciones al documento por servicio. Original firmado y archivado.

**02-ABRIL-2025**

**21-MAYO-2024**

**26-MAYO-2023**

**03-NOVIEMBRE- 2022**

**08-JUNIO- 2021**

**02-SEPTIEMBRE-2020**

**23-NOVIEMBRE-2017**