

 <p>ADMINISTRACION DE NEGOCIOS S&C LTDA</p>	<p>MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS</p>	<p>Código: P-PP-12 Versión: 4 Septiembre 2020</p>
---	---	---

MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS.

El Modelo de atención comprende el enfoque aplicado en la organización de la Prestación del servicio, la integralidad de las acciones y la consiguiente orientación de las actividades de salud. De él se deriva la forma como se organizan los establecimientos y recursos para la atención de la salud desde la perspectiva del servicio a las personas e incluye las funciones asistenciales y logísticas, como la puerta de entrada al sistema, su capacidad resolutive(navegabilidad), la responsabilidad sobre las personas que demandan servicios, así como el proceso de referencia y contrareferencia.¹

CEXCA, Centro de Excelencia en enfermedades de Cabeza y Cuello, es un centro de excelencia enfocado en la atención integral de enfermedades benignas y malignas de la cabeza y el cuello, donde laboran médicos de diferentes especialidades como: cirujanos generales, otorrinolaringólogos, cirujanos maxilofaciales, cirujanos plásticos, cirujanos de cabeza y cuello, psicólogos y médicos de atención primaria. Ofrece sus servicios a varias Empresas Promotoras de Salud (EPS), las cuales conocen del enfoque integral de atención de las enfermedades benignas y malignas de cabeza y cuello, para ello, hace una evaluación individual de cada paciente y en razón de lo anterior, establece cuál debe ser el tratamiento adecuado y el especialista idóneo para hacer dicho tratamiento.

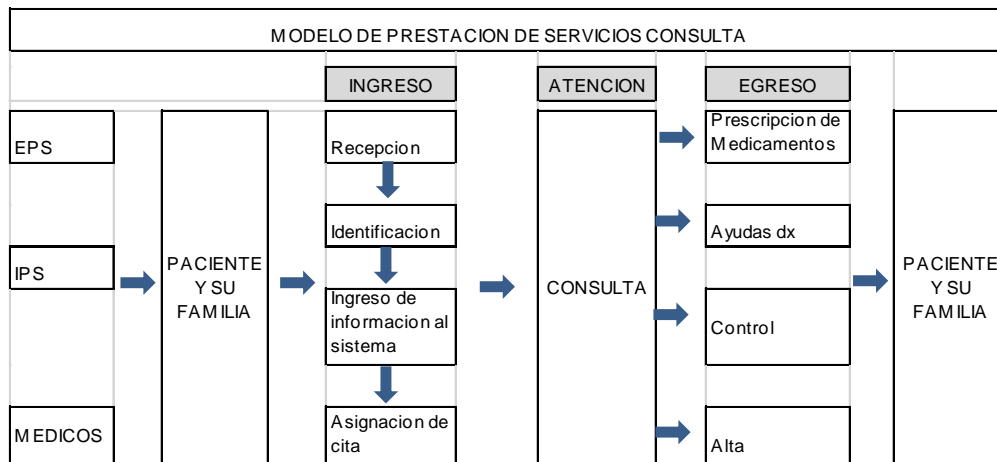
CEXCA realiza la consulta en su sede principal y los procedimientos quirúrgicos en otras instituciones de salud de la ciudad, de acuerdo al nivel de complejidad de la enfermedad, la disponibilidad de recursos y la participación en las redes específicas de cada EPS.

El modelo de prestación de servicios de la institución se ha construido tomando como referencia: el perfil epidemiológico de la ciudad, la trayectoria académica de investigación, la experiencia del director científico y las guías reconocidas para las principales causas de consulta.

El modelo de atención que se desarrolla en cexca es diferencial ya que somos la única ips de enfermedades de cabeza y cuello en el país, somos pioneros en la realización de cirugías de cabeza y cuello ambulatorias con una tasa de éxito por encima del 95%, así mismo somos pioneros en Colombia en la implementación de la Sialoendoscopia con excelentes resultados para los pacientes, contamos con publicaciones académicas que respaldan las decisiones terapéuticas de los pacientes.

¹ MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL.DECRETO NUMERO 4747.Bogota.2007. p.2

El siguiente esquema representa de manera gráfica el modelo de prestación de servicios de la ips enmarcado dentro de la política de seguridad del paciente y la navegación, este modelo consta de tres fases a saber el ingreso, la atención del paciente y el egreso.



A continuación, se describe cada una de las fases enumeradas en el esquema anterior.

1. INGRESO: Inicia con la solicitud del servicio por parte de los pacientes y sus familias los cuales están relacionados con una EPS; con la orden medica que autoriza la realización de la consulta de cirugía de cabeza y cuello, la nasolaringoscopia o la bacaf, el paciente solicita la cita por vía telefónica, mediante correo electrónico, por WhatsApp, pagina, Facebook o directamente en la institución. Actualmente se ingresa a la plataforma de saludweb diariamente y se descargan las ordenes de consulta, nasos o biopsias en consultorio lo que permite contactar al paciente y asignar desde cexca su cita vía telefónica.

Al asignar la cita al paciente, se ingresa la información en el sistema HIMED y se dan instrucciones para que el paciente asista a la consulta. Con la asignación de la cita se emite un recordatorio automático que llega al correo del paciente con los datos de la consulta programada.

La consulta de primera vez y los controles postquirúrgicos se realizan de manera presencial, los controles de seguimiento se realizan de forma virtual (telemedicina) o presencial según los considere el médico tratante.

La confirmación telefónica de las citas se hace 1 día hábil antes de la programación y el paciente recibe un segundo recordatorio vía correo electrónico de su cita.

La navegación del pacientes es un proceso en el que se acompaña a los pacientes atendidos en CEXCA, ayudándolos a “transitar” a través del sistema y los servicios de salud. Lo realiza el recurso humano de la institución, e involucra una serie de acciones que conducen a un cierto objetivo (por ejemplo: consulta de manera oportuna a través de la eliminación de barreras para acceder a la consulta). En este contexto, es una fusión de acciones, que comprenden los procesos de asistencia



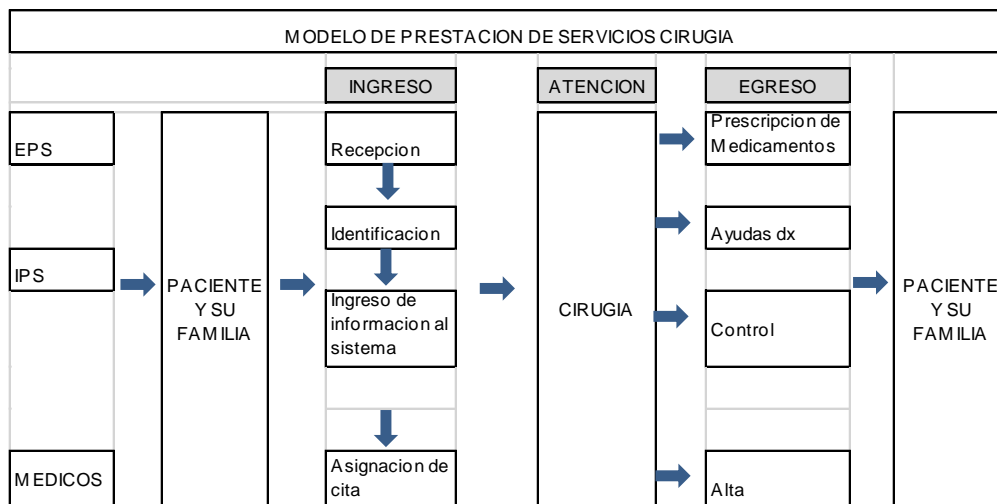
y administrativos de un determinado servicio en el sistema de salud. Busca aumentar la probabilidad de que los pacientes tengan una adherencia efectiva al tratamiento recomendado, reduciendo las barreras o trámites administrativos para la atención. La Navegación de Pacientes trata de aminorar la carga generada por las necesidades no médicas que ocupan la mente del paciente o familiar y no le permiten enfocarse en lo realmente importante, desde el momento de diagnóstico, hasta la sobrevivencia y/o fin de vida, facilitando su acceso a información y elementos necesarios para ayudarlos en su cuidado. La navegación permite proveer a los enfermos y sus familiares con información, orientación, apoyo y acompañamiento para buscar soluciones para sus problemas específicos y tratar de mejorar su calidad de vida tanto como sea posible y que las intervenciones sean oportunas y con la mínima "tramitación" del paciente.


En el modelo de navegación propuesto por cexca acompañamos al paciente desde antes del acceso a la institución, si requiere naso o biopsia en el momento de la consulta, se realiza según disponibilidad del paciente sin tener que programar citas adicionales, disminuyendo con esto desplazamiento de pacientes, agilizando las decisiones clínicas. El acompañamiento va hasta el alta del paciente por cirugía de cabeza y cuello

2. ATENCION AL PACIENTE : El paciente ingresa para la realización de la consulta presencial(consulta 1 vez, naso laringoscopia, biopsias) previa verificación de datos en la recepción donde el paciente se anuncia ,posteriormente la secretaria informa al médico que ha llegado el paciente y lo hace ingresar al consultorio siempre que se requiera con sus acompañantes, el medico verifica la información correcta del paciente y realiza la consulta, en caso de requerir interconsulta lo envía con remisión, así mismo si requiere prescripción u órdenes quirúrgicas, estas son emitidas por el sistema.

Si derivado de la consulta se requiere llevar el caso clínico a revisión, se presenta en el RAC (Reunión de Análisis Científico) con el concurso de las especialidades necesarias para definir el mejor plan posible para el paciente y se informa la decisión en una consulta posterior.

Si derivado de la consulta se requiere la realización de procedimientos quirúrgicos, se solicitan las órdenes para cirugía en la plataforma de la eps, y el proceso se desarrolla como se observa en la tabla a continuación.



 <p>ADMINISTRACION DE NEGOCIOS S&C LTDA</p>	<p>MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS</p>	<p>Código: P-PP-12 Versión: 4 Septiembre 2020</p>
--	---	---

La competencia de nuestros cirujanos, les permite realizar procedimientos quirúrgicos ambulatorios como tiroidectomías, siempre y cuando las condiciones del paciente lo permitan y que normalmente requieren estancia hospitalaria.

Los procedimientos quirúrgicos son realizados en alianza con instituciones que hacen parte de las redes de las aseguradoras y dependiendo de la complejidad y la patología pueden ser ambulatorios, hospitalarios, de mediana o alta complejidad.

Las ordenes de cirugía son descargadas de la aplicación salud web diariamente, priorizando las que se deben programar con urgencia y gestionando dicha programación con las instituciones, cirujanos y pacientes.

En cexca contamos con un equipo interdisciplinario (3 cirujanos de cabeza y cuello, 2 otorrinolaringólogos, 2 cirujanos generales, 1 médico de apoyo asistencia, 1 auditora, 2 cirujanos plásticos y 1 cirujano maxilofacial), los anteriores profesionales hacen parte de la reunión De análisis científico RAC, en donde se definen las mejores opciones posible para los pacientes así como otros temas de carácter científico, administrativo, etc

3. EGRESO: Una vez realizado la consulta o procedimiento, se dan instrucciones al paciente, de alta o de seguimiento y se define el tiempo en el que debe volver a control, si lo requiere. La prestación del servicio termina con la facturación a las eps en los términos definidos por cada una.

El modelo de prestación de servicios contempla la referencia y contra referencia, es decir la referencia se da con la orden que el paciente trae del médico tratante y la contrareferencia se da con él envió de ordenes quirúrgicas o de exámenes complementarios.

La seguridad del paciente está respaldada por el equipo humano competente y actualizado, que consta de cirujano general especializado en cirugía de cabeza y, auditora clínica y medico de calidad, así como secretarias.

Todo lo anterior acompañado de un programa de seguridad del paciente el cual incluye mediciones constantes que permiten establecer la trazabilidad de la seguridad del paciente mediante los resultados de los indicadores, sus metas y las oportunidades de mejora derivadas de los mismos.

La satisfacción del paciente es muy importante para la ips, para ello cuenta con un buzón de sugerencias, un correo electrónico y la realización de encuestas aleatoriamente, la anterior información se consolida mensualmente y se establecen planes de acción y seguimiento para los mismos.

El modelo de atención de la ips incluye la permanente oportunidad de la consulta, para ello monitorea semanalmente la oportunidad de la agenda, buscando implementar planes de acción que la mejoren si se requiere o se mantenga de acuerdo a los parámetros establecidos por la institución.