



Previsalud

GRUPO PREVISALUD

POLÍTICA - CÓDIGO DIR-PL.005 002

POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS

No	CAMBIOS REALIZADOS	FECHA
1	Primera emisión del documento bajo estándar ISO 9001	2021-06-01
2	Se actualiza política incluyendo objetivos, alcance, alineación con el direccionamiento estratégico, líneas de acción de la política y vigencia.	2024-09-05

POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD



GRUPO PREVISALUD

POLÍTICA - CÓDIGO DIR-PL.005 002

POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS

1. JUSTIFICACIÓN

La Política de Prestación de Servicios de Previsalud establece las directrices para garantizar una atención integral, humanizada, oportuna y de calidad a los usuarios, alineada con los principios del derecho fundamental a la salud consagrado en la Ley 1751 de 2015. Este enfoque responde a la necesidad de brindar servicios que promuevan el bienestar físico, mental y social de los pacientes, abordando las distintas fases del ciclo de atención: promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos.

Previsalud, como parte de su compromiso con la comunidad, ofrece un portafolio de servicios que incluye atención de baja y mediana complejidad en las modalidades ambulatoria, domiciliaria, hospitalaria y telemedicina, con un enfoque en la gestión integral de riesgos en salud. Esta política se justifica en la necesidad de asegurar que estos servicios sean accesibles, oportunos, seguros y pertinentes, garantizando la equidad en el acceso y el respeto a la dignidad de los usuarios.

Adicionalmente, la política se sustenta en la importancia de adoptar mejores prácticas basadas en la evidencia científica para maximizar los resultados en salud, reducir la incidencia de enfermedades y promover el bienestar general de la población. La implementación de esta política asegura la alineación con los estándares nacionales e internacionales de calidad y responde a las expectativas y necesidades de los usuarios, promoviendo una atención centrada en el paciente y en su entorno familiar.

2. DECLARACIÓN DE LA POLITICA

Previsalud se compromete en prestar servicios de salud oportunos, accesibles, seguros y pertinentes dirigidos a la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, con énfasis en la gestión integral de riesgos en salud. Promovemos la participación de los usuarios y su familia e implementamos las mejores prácticas clínicas, apoyados en la mejor evidencia científica disponible, asegurando procesos de atención eficaces y eficientes, que estén centrados en el usuario.

3. OBJETIVOS DE LA POLITICA

- Brindar atención en salud de baja y mediana complejidad, asegurando el acceso oportuno y efectivo a los servicios.
- Garantizar la continuidad del cuidado a través de servicios ambulatorios, hospitalarios, domiciliarios y telemedicina.
- Promover una gestión integral de riesgos en salud, orientada a la prevención y manejo de condiciones crónicas, así como la educación para el autocuidado y el bienestar.



GRUPO PREVISALUD

POLÍTICA - CÓDIGO DIR-PL.005 002

POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS

- Desarrollar estrategias para mejorar la experiencia del usuario y garantizar su satisfacción a lo largo del ciclo de atención.

4. ALINEACIÓN CON EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

La Política de Prestación de Servicios de Salud está alineada con el direccionamiento estratégico de la institución, orientado hacia la prestación de servicios con calidad, humanización y seguridad. Esta política apoya la misión de ofrecer atención integral, basada en la gestión de riesgos y la mejora continua de los procesos, contribuyendo al logro de los objetivos de satisfacción del usuario, eficiencia en la atención y fortalecimiento de la confianza entre los pacientes y sus familias.

Además, la política se articula con la visión de la organización de ser líder en la prestación de servicios de salud de baja y mediana complejidad, aplicando modelos de atención centrados en el paciente, fomentando la prevención, la promoción de la salud, y el bienestar integral de la población atendida.

5. PRINCIPIOS DE LA POLITICA

Accesibilidad: Los servicios estarán disponibles para todos los usuarios sin discriminación, garantizando el acceso físico, económico y cultural.

Oportunidad: La atención será prestada en el momento adecuado, asegurando que los pacientes reciban el tratamiento necesario en el tiempo apropiado.

Calidad: Los servicios prestados cumplirán con estándares técnicos y profesionales de alta calidad, utilizando las mejores prácticas y evidencia disponible.

Continuidad: se garantiza la continuidad de la atención a través de sus diversas modalidades, asegurando que los usuarios no enfrenten interrupciones innecesarias.

Humanización: Los servicios de salud se prestarán con respeto y dignidad, enfocándose en las necesidades individuales y garantizando un trato humanizado.

Pertinencia: Las intervenciones estarán basadas en evidencia científica, asegurando que los tratamientos sean adecuados, necesarios y con el menor riesgo posible para el paciente, evitando el uso excesivo o insuficiente de recursos.

Seguridad: Se aplicarán las medidas necesarias para minimizar riesgos y prevenir eventos adversos.



GRUPO PREVISALUD

POLÍTICA - CÓDIGO DIR-PL.005 002

POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS

6. ALCANCE

Aplica a todos los servicios ofrecidos por Previsalud en todos los niveles y modalidades de atención ambulatoria, domiciliaria, hospitalaria y por telemedicina. Incluye atención en el primer nivel, prevención y mantenimiento de la salud y la gestión integral de riesgos en salud.

7. RESPONSABILIDADES

Junta Directiva

- Aprobar la Política de Prestación de Servicios de Salud y supervisar su cumplimiento.
- Garantizar los recursos necesarios para su implementación y evaluación.
- Definir los lineamientos estratégicos para fortalecer la calidad, accesibilidad y seguridad de los servicios.

Gerencia Médica

- Asegurar la aplicación de la política en todos los servicios de salud.
- Supervisar la implementación de guías, protocolos clínicos y operativos.
- Coordinar acciones con las gerencias de IPS para garantizar la calidad y seguridad en la prestación de los servicios.

Gerentes de IPS

- Implementar la política en cada una de las sedes y servicios de la IPS.
- Monitorear y garantizar el cumplimiento de los objetivos de calidad y seguridad en la atención.
- Coordinar con los profesionales de salud y equipos operativos la adecuada ejecución de los procesos asistenciales.

Dirección y coordinación administrativa

- Gestionar los recursos logísticos, tecnológicos y humanos necesarios para la implementación de la política.
- Garantizar el soporte administrativo a los equipos de salud y usuarios, facilitando un entorno seguro y eficiente.



GRUPO PREVISALUD

POLÍTICA - CÓDIGO DIR-PL.005 002

POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS

Médicos y profesionales de la salud

- Aplicar las mejores prácticas basadas en la evidencia en la atención a los usuarios.
- Cumplir con los protocolos y lineamientos establecidos para garantizar la calidad y seguridad del paciente.
- Promover una atención humanizada, respetuosa y centrada en las necesidades del paciente.
- Proporcionar un diagnóstico y tratamiento adecuado, siguiendo los principios de pertinencia y racionalidad técnico-científica.
- Mantener una comunicación efectiva con los pacientes y sus familias, involucrándolos en la toma de decisiones sobre su atención.
- Supervisar el cumplimiento de los planes de tratamiento y coordinarse con otros profesionales para asegurar la continuidad del cuidado.

Coordinadores Operativos y/o de Citas y Atención al Usuario

- Facilitar el acceso oportuno de los usuarios a los servicios de salud, coordinando agendas y citas de manera eficiente.
- Velar por la satisfacción del usuario, garantizando un proceso de atención ágil y sin barreras.
- Gestionar las peticiones, quejas y sugerencias de los usuarios, asegurando una respuesta rápida y adecuada.

Colaboradores

- Cumplir con los lineamientos y protocolos establecidos en la política, asegurando su correcta aplicación en todas las actividades asistenciales y administrativas.
- Participar en las capacitaciones y formaciones sobre la política de prestación de servicios y su implementación.
- Promover una cultura de seguridad y calidad en todos los procesos de atención.

Terceros

- Cumplir con las políticas y lineamientos de la institución en la prestación de sus servicios, garantizando la calidad, seguridad y continuidad de los mismos.
- Colaborar con los equipos internos en la adecuada prestación de servicios complementarios o de soporte.



GRUPO PREVISALUD

POLÍTICA - CÓDIGO DIR-PL.005 002

POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS

Usuarios y sus Familias

- Participar activamente en su proceso de atención, brindando la información necesaria y siguiendo las recomendaciones del equipo de salud.
- Respetar los derechos y deberes establecidos, colaborando con el personal de salud para asegurar una atención eficaz y segura.
- Involucrarse en las decisiones relacionadas con su atención y la de sus familiares, promoviendo una comunicación abierta con los profesionales de salud.

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA O RELACIONADO

- Código de Buen Gobierno
- Código de Ética
- Código de Gobernanza Clínica
- Plataforma Estratégica
- Modelo de Atención y Prestación de Servicios
- Modelo de Atención de Enfermería
- Perfil Epidemiológico Institucional
- Guías de práctica clínica adoptadas por la institución
- Manual de Citas y Atención al Usuario
- Manual de Historia Clínica General y Especializada
- Manual de Promoción y Prevención
- Manual de Educación al Usuarios y su Familia
- Manual de Atención de Neurodesarrollo y Neurorehabilitación
- Manual de Atención de Fisioterapia y Rehabilitación

9. DEFINICIONES

Atención Integral: Proceso continuo y coordinado que abarca la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, el diagnóstico, el tratamiento, la rehabilitación y los cuidados paliativos, brindando una atención centrada en las necesidades del paciente en todas las fases del ciclo de vida.

Baja y Mediana Complejidad: Niveles de atención que incluyen servicios médicos especializados en el manejo de condiciones de salud comunes y menos complejas (baja complejidad), así como la atención de patologías de moderada gravedad que requieren de recursos tecnológicos y humanos más especializados (mediana complejidad).

Humanización en Salud: Enfoque que pone al ser humano como eje central de la atención, brindando un trato digno, respetuoso y empático, que considera tanto las dimensiones físicas como emocionales del paciente.



GRUPO PREVISALUD

POLÍTICA - CÓDIGO DIR-PL.005 002

POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS

Pertinencia: Aplicación de tratamientos y procedimientos basados en evidencia científica, asegurando que las intervenciones sean apropiadas y necesarias, evitando el uso excesivo o insuficiente de recursos en la atención del paciente.

Ambulatorio: Modalidad de atención en la que los servicios de salud son brindados sin necesidad de hospitalización, permitiendo que el paciente reciba atención médica en consultas externas, procedimientos menores y tratamientos cortos, regresando a su hogar el mismo día.

Domiciliario: Servicio de atención médica prestado en el domicilio del paciente, dirigido a aquellas personas que, por condiciones de salud o movilidad, requieren atención en su lugar de residencia, garantizando la continuidad del cuidado.

Hospitalario: Modalidad de atención en la que el paciente requiere ser ingresado en una institución de salud para recibir tratamiento continuo, supervisado por un equipo multidisciplinario, debido a la complejidad de su condición médica.

Telemedicina: Prestación de servicios de salud a distancia mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación, permitiendo consultas, diagnósticos, tratamientos y seguimientos sin la necesidad de la presencia física del paciente en el centro de salud.

Gestión Integral de Riesgos en Salud: Proceso sistemático que identifica, evalúa y controla los riesgos asociados a la prestación de servicios de salud, con el objetivo de prevenir eventos adversos y asegurar la calidad de la atención.

Usuario: Persona que accede a los servicios de salud ofrecidos por Salud Social IPS, siendo receptor de la atención integral, ya sea en las modalidades ambulatoria, domiciliaria, hospitalaria o telemedicina.

Determinantes Sociales de la Salud: Factores económicos, sociales, culturales, ambientales y laborales que influyen en la salud de las personas y comunidades. Estos determinantes afectan el acceso, las condiciones de vida y el bienestar, contribuyendo a las inequidades en salud.

Enfoque Diferencial: Estrategia que reconoce y respeta las particularidades y necesidades de los diferentes grupos poblacionales, como las personas con discapacidad, grupos étnicos, la comunidad LGBTQ+, y otros, asegurando que reciban atención acorde a sus contextos y características específicas.

Enfoque Territorial: Estrategia que tiene en cuenta las características específicas del territorio, como sus condiciones geográficas, sociales, culturales y económicas, para



GRUPO PREVISALUD

POLÍTICA - CÓDIGO DIR-PL.005 002

POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS

adaptar la prestación de servicios de salud a las particularidades de cada comunidad. Este enfoque permite diseñar e implementar intervenciones en salud más pertinentes y eficaces, alineadas con las necesidades y realidades locales.

Atención Primaria en Salud (APS): Estrategia de atención basada en la promoción de la salud, prevención de enfermedades y atención en el primer nivel de complejidad. Busca acercar los servicios de salud a las comunidades, garantizando el acceso equitativo y la cobertura universal.

Perfil Epidemiológico: Descripción del estado de salud de una población, que incluye la prevalencia, incidencia y distribución de enfermedades, así como los factores de riesgo asociados. Es fundamental para diseñar políticas de salud públicas y determinar las necesidades de atención de la comunidad.

Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS): Conjunto de acciones y servicios organizados de manera secuencial y articulada, destinados a garantizar la atención integral de la población en las diferentes etapas del ciclo de vida, de acuerdo con las necesidades en salud. Las RIAS permiten un abordaje continuo y eficiente de los pacientes dentro del sistema de salud.

10. LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA

La implementación de la Política de Prestación de Servicios de Salud de Salud Social IPS se basa en un conjunto de lineamientos que aseguran una atención integral, humanizada y segura en todas las fases del ciclo de atención. Estos lineamientos aplican a cada etapa del proceso asistencial y administrativo, desde la recepción de solicitudes hasta el egreso del paciente, garantizando un servicio oportuno, eficaz y centrado en el usuario.

10.1. Recepción de Solicitudes

Todas las solicitudes de atención, ya sea presencial, telefónica o virtual (incluyendo telemedicina), deberán ser registradas en los sistemas de información institucional.

El personal encargado debe garantizar una atención respetuosa y ágil, proporcionando la información necesaria sobre los servicios ofrecidos, horarios, disponibilidad de agendas y profesionales.

Las solicitudes de citas y servicios deberán priorizarse según los protocolos institucionales y según la complejidad de la situación clínica del usuario.



GRUPO PREVISALUD

POLÍTICA - CÓDIGO DIR-PL.005 002

POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS

10.1.1. Agendamiento de Citas

Se debe velar por el cumplimiento de la normatividad legal vigente en materia de agendamiento de citas duración, oportunidad y disponibilidad de estas. Así mismo, implementar estrategias para mejorar continuamente los niveles de atención en todos los centros de atención. Para tal fin, las agendas se deben gestionar bajo las siguientes disposiciones:

- Auto agendamiento solo consultas de puerta de entrada (medicina general, odontología, promoción y mantenimiento)
- Auto agendamiento especialidades médicas básicas *(cuando aplique acorde al modelo indicado por cada entidad responsable del pago y cuando sistema permita validación de autorización)
- Agenda de disponibilidad al 50% por seis meses
- Agenda de oportunidad mensual 25%
- Agenda de gestión 6.25 % semanal
- Tasa de recuperación del 18% al 33% acorde a inasistencia *(este será independiente de la agenda semanal de gestión y siempre se debe aperturar)
- Reprogramación planificada, la agenda se debe adelantar a la fecha siempre mejorando la oportunidad inicial
- Reprogramación por contingencia se reagenda distribuyendo los pacientes en número igual entre profesionales homólogos previo contacto e informe de la contingencia a los usuarios lo que no se atiendan se incluirán en la próxima agenda de la especialidad en los cupos de recuperación disponibles, acorde a la disponibilidad de especialistas y se definirá apoyo por telemedicina para agendas adicionales y se debe reagendar en un tiempo menor a un mes.
- Agenda de gestión y revisión 10 minutos
- Agenda medicina especializada 15 a 20 minutos acorde a especialidad
- Agenda medicina general 15 minutos
- Agenda de odontología general 15 minutos
- Agenda terapias grupales 30 – 40 minutos hasta 4-5 pacientes acorde a la especialidad
- Agenda salud mental 30 minutos (psiquiatría – psicología)
- Agenda apoyo y complementación terapéutica 20 minutos
- Agenda terapias 30 minutos
- Consulta Domiciliaria tiempo urbano 40 minutos por paciente y rural 45 minutos por paciente incluye desplazamiento



GRUPO PREVISALUD

POLÍTICA - CÓDIGO DIR-PL.005 002

POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS

10.2. Verificación de Requisitos de Ingreso

Previo a la admisión, el personal debe verificar que se cumplan todos los requisitos establecidos para la prestación del servicio, incluyendo la documentación requerida (identificación, órdenes, remisiones, entre otros).

Se garantizará que el usuario comprenda claramente los requisitos de ingreso y, en caso de carencias, se ofrecerá orientación adecuada sobre cómo completarlos.

Los tiempos de verificación deben ser reducidos al mínimo posible, con el objetivo de facilitar un acceso rápido y fluido a los servicios.

10.3. Verificación de Derechos del Paciente

El personal encargado de la admisión deberá realizar la verificación de derechos del paciente conforme a la normatividad vigente, asegurando que el usuario se encuentre afiliado al sistema de salud y cuente con cobertura vigente para los servicios solicitados.

Se deben respetar en todo momento los derechos del paciente, incluyendo el derecho a la información, la confidencialidad y el consentimiento informado. En caso de pacientes sin cobertura, se debe orientar sobre las opciones disponibles, sin comprometer la atención en situaciones de urgencia.

10.4. Admisión del Paciente

Una vez verificados los derechos y requisitos de ingreso, el paciente será admitido en el sistema de información de la IPS.

El personal deberá brindar una orientación clara y completa sobre el proceso asistencial, incluyendo los profesionales que lo atenderán, los tiempos estimados de espera y los procedimientos a seguir.

En esta fase se garantizará que el paciente y su familia sean informados de sus derechos y deberes, brindándoles acceso a la información necesaria para una atención adecuada.

10.5. Atención del Paciente

La atención deberá ser prestada por un equipo multidisciplinario de salud, que siga los principios de pertinencia y racionalidad técnico-científica, asegurando que los tratamientos, procedimientos y diagnósticos sean basados en la mejor evidencia disponible.



GRUPO PREVISALUD

POLÍTICA - CÓDIGO DIR-PL.005 002

POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS

Se debe aplicar un enfoque humanizado, asegurando que el paciente y su familia se sientan acompañados, respetados y escuchados durante todo el proceso de atención.

La seguridad del paciente es prioritaria, por lo que se implementarán las barreras de seguridad necesarias para prevenir eventos adversos, y se seguirá el protocolo de atención adecuado para cada situación clínica.

La comunicación clara entre el equipo de salud, el paciente y su familia es esencial, garantizando que el paciente participe activamente en las decisiones relacionadas con su atención.

10.5.1. Educación a usuarios y sus familias

El equipo de salud proporcionará educación clara y continua sobre el estado de salud, el tratamiento, y los cuidados a seguir. Se promoverá el autocuidado y la adherencia a los tratamientos, adaptando la información a las características y contexto del usuario.

Se proporcionará información sobre los derechos y deberes del paciente, así como los procedimientos generales del proceso de atención.

Durante la atención, el personal debe educar al paciente y a su familia sobre el diagnóstico, el tratamiento, los cuidados y las recomendaciones. La educación debe ser clara y personalizada, adaptándose al nivel de comprensión del usuario y sus familiares.

Se proporcionará educación constante al paciente y su familia, especialmente en relación con el seguimiento de cuidados, identificación de signos de alarma y manejo adecuado en el hogar.

Se reforzará la educación al paciente y su familia sobre los cuidados que deben seguir tras el egreso, incluyendo las recomendaciones médicas, el manejo de medicamentos, y los signos de alerta.

Durante el seguimiento, se proporcionará educación constante al paciente y su familia sobre el autocuidado y los cuidados específicos relacionados con su condición médica. Esto incluye la identificación de signos de alarma, manejo de medicamentos, seguimiento de recomendaciones dietéticas y cambios en el estilo de vida.

Se debe proporcionar material educativo en formatos accesibles (folletos, guías o recursos digitales) que refuercen las instrucciones dadas durante la atención de los pacientes.



GRUPO PREVISALUD

POLÍTICA - CÓDIGO DIR-PL.005 002

POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS

10.5.2. Consentimiento informado

En todas las intervenciones que lo requieran, se obtendrá el consentimiento informado, asegurando que el paciente o su representante legal comprenda plenamente el procedimiento, sus riesgos, beneficios y alternativas. Este proceso será dinámico y se ajustará a cada etapa del ciclo de atención.

Se entregará y explicará al paciente o sus familiares el documento de consentimiento informado, que será requerido para cada procedimiento que implique riesgo. El personal garantizará que el paciente comprenda plenamente la información proporcionada antes de la firma.

Antes de realizar cualquier intervención, se debe obtener el consentimiento informado del paciente o su representante legal, asegurando que comprendan los beneficios, riesgos y alternativas disponibles para su tratamiento.

En casos que lo requieran, se debe verificar que el paciente o su representante legal haya comprendido las indicaciones para el cuidado posterior y que se haya firmado el consentimiento relacionado con el egreso y el plan de cuidado a seguir.

10.5.3. Información al usuario

La comunicación será clara, accesible y continua. Se garantizará que el usuario y su familia estén debidamente informados en todo momento, desde la admisión hasta el egreso, facilitando la comprensión y la toma de decisiones informadas.

El usuario será informado de sus derechos y deberes, garantizando su acceso a los documentos y recursos informativos necesarios para comprender el proceso asistencial.

Se deberá garantizar que el usuario y su familia estén siempre informados sobre la evolución del paciente y los próximos pasos en el plan de atención, manteniendo una comunicación clara y comprensible.

El personal será responsable de mantener informado al usuario sobre su evolución, brindando orientación sobre la adherencia a los tratamientos y citas de seguimiento.

Al egreso, se entregará información clara y detallada sobre el plan de cuidados, las citas de control y los canales de contacto para resolver dudas posteriores.



GRUPO PREVISALUD

POLÍTICA - CÓDIGO DIR-PL.005 002

POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS

10.5.4. Segunda opinión

El derecho a una segunda opinión es un componente esencial en la garantía de los derechos de los pacientes. Este derecho permite al usuario consultar con otro profesional médico, para obtener una valoración alternativa sobre su diagnóstico o tratamiento, con el fin de tomar decisiones informadas y seguras sobre su salud.

Todos los pacientes tienen el derecho a solicitar una segunda opinión médica en caso de dudas sobre el diagnóstico, pronóstico, tratamiento o intervención recomendada por el médico tratante. Este derecho será garantizado sin interferir con la atención continua, respetando el principio de autonomía del paciente en la toma de decisiones sobre su salud.

El paciente o su representante legal podrá solicitar una segunda opinión de manera formal a través del área de atención al usuario o directamente con el equipo médico tratante.

Será obligación de la IPS coordinar la cita con un profesional diferente al médico tratante, preferiblemente de la misma especialidad o área de expertise, garantizando una valoración imparcial. La segunda opinión será proporcionada dentro de un plazo razonable, de acuerdo con la complejidad del caso y la urgencia de la condición médica del paciente.

El equipo médico que ofrece la segunda opinión tendrá acceso completo y seguro a la historia clínica del paciente, incluyendo exámenes previos, diagnósticos y tratamientos realizados, para emitir una valoración fundamentada y objetiva. El proceso de consulta para la segunda opinión deberá ser realizado bajo los mismos principios de confidencialidad que rigen el manejo de la información clínica del paciente.

El paciente podrá solicitar una copia de su historia clínica o los exámenes pertinentes para presentar al profesional que brinde la segunda opinión, ya sea dentro del centro de atención de Previsalud o en otra institución.

La segunda opinión será emitida con total neutralidad, sin que influya la relación previa del paciente con el médico tratante. El profesional que brinda la segunda opinión no debe tener ninguna vinculación que pueda comprometer su objetividad.

El paciente recibirá los resultados de la segunda opinión en un formato comprensible, detallando el diagnóstico y las recomendaciones alternativas de tratamiento o manejo.



GRUPO PREVISALUD

POLÍTICA - CÓDIGO DIR-PL.005 002

POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS

El paciente podrá optar por continuar con el tratamiento sugerido inicialmente por el médico tratante o seguir las recomendaciones proporcionadas en la segunda opinión, en ejercicio de su derecho a tomar decisiones informadas.

El equipo médico de la IPS deberá respetar la decisión del paciente basada en la segunda opinión, garantizando que la atención se ajuste a las preferencias del paciente.

En casos de **urgencia o emergencia médica**, cuando el estado del paciente requiere una intervención inmediata, el derecho a una segunda opinión podrá ser diferido hasta que la condición clínica esté estabilizada. La solicitud de una segunda opinión no será procedente si afecta negativamente la seguridad del paciente o pone en riesgo su vida o salud en situaciones críticas.

La IPS deberá informar a los pacientes sobre su derecho a solicitar una segunda opinión, incluyendo este derecho en el material educativo disponible en todas las instalaciones de la institución.

El personal médico y administrativo será capacitado para garantizar el acceso adecuado y respetuoso al derecho de segunda opinión, orientando a los pacientes en el proceso de solicitud y gestión de la consulta.

10.6. Seguimiento del Paciente

El equipo de salud es responsable de realizar un seguimiento clínico sistemático durante y después de la estancia del paciente en las instalaciones de la IPS, ya sea en modalidad ambulatoria, hospitalaria, domiciliaria o telemedicina.

Se realizarán evaluaciones periódicas del progreso del paciente, ajustando el tratamiento según su evolución y las necesidades individuales.

El equipo médico, enfermería y demás profesionales de la salud serán responsables de identificar cambios o complicaciones en el estado del paciente y actuar de manera oportuna para evitar riesgos adicionales.

Es deber del equipo de salud mantener una comunicación clara y constante con el paciente y su familia, informándoles sobre la evolución de su estado de salud y brindando recomendaciones claras para el manejo de su condición.

Se entregarán a los pacientes los canales de contacto del equipo de salud, tanto para situaciones rutinarias como para emergencias, asegurando que los pacientes puedan acceder al soporte adecuado en todo momento.



GRUPO PREVISALUD

POLÍTICA - CÓDIGO DIR-PL.005 002

POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS

La comunicación debe ser comprensible, utilizando un lenguaje adaptado al nivel de entendimiento del paciente y su familia, garantizando su comprensión de las instrucciones y recomendaciones.

El equipo de salud será responsable de coordinar las citas de seguimiento para monitorizar la evolución del paciente y asegurar la continuidad del tratamiento. Las citas serán planificadas según las necesidades clínicas del paciente y podrán realizarse en modalidad presencial o por telemedicina.

En caso de que el paciente no asista a las citas programadas, el equipo debe ponerse en contacto con el paciente o su familia para reprogramarlas y evaluar cualquier impedimento o barrera en su seguimiento.

Todo el seguimiento clínico debe estar debidamente documentado en el historial médico del paciente, incluyendo evaluaciones, modificaciones de tratamiento, resultados de pruebas diagnósticas y recomendaciones.

El equipo debe asegurarse de que esta información esté disponible para el personal involucrado en la atención futura del paciente, de modo que se pueda continuar el tratamiento sin interrupciones.

10.7. Egreso del Paciente

El egreso del paciente deberá ser planificado de manera coordinada entre el equipo de salud y el paciente, asegurando que se cumplan todos los criterios clínicos y administrativos.

Se brindará una orientación detallada sobre los cuidados post-egreso, incluyendo la entrega de recetas, recomendaciones médicas, citas de seguimiento y cualquier otro insumo necesario para la recuperación.

En caso de necesitar atención en otras instituciones o servicios, se garantizará la correcta remisión y transferencia de la información médica, facilitando la continuidad del cuidado.

Se fomentará la participación activa del paciente y su familia en el plan de alta, asegurando que comprendan y sigan las indicaciones para una recuperación exitosa.



GRUPO PREVISALUD

POLÍTICA - CÓDIGO DIR-PL.005 002

POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS

10.8. Corresponsabilidad del paciente

El paciente o su familia tiene la responsabilidad de ponerse en contacto con el equipo de salud ante cualquier cambio en su condición médica, aparición de síntomas nuevos o complicaciones relacionadas con el tratamiento.

Es esencial que el paciente entienda la importancia de seguir las recomendaciones y de comunicar de inmediato cualquier situación que pueda requerir una intervención o ajuste en el tratamiento.

Se le debe entregar al paciente y a su familia la lista de contactos y los canales de comunicación directa (teléfonos, correos electrónicos) para que puedan acceder al equipo de salud en cualquier momento.

El paciente deberá utilizar estos contactos no solo en situaciones de urgencia, sino también para resolver dudas, solicitar orientación adicional o coordinar citas de seguimiento.

El paciente y su familia deben asistir puntualmente a las citas de seguimiento programadas. En caso de imposibilidad para asistir, deberán notificar oportunamente al equipo de salud para reprogramarlas y evitar interrupciones en el tratamiento.

Es fundamental que el paciente asuma un rol activo en su proceso de atención, garantizando el cumplimiento de las recomendaciones médicas y manteniendo una comunicación abierta con los profesionales de salud.

El paciente debe seguir de manera diligente las indicaciones del equipo de salud en cuanto a la toma de medicamentos, cambios en el estilo de vida, dieta y cualquier otra recomendación relevante para su recuperación o manejo de su condición.

Se debe fomentar la responsabilidad y participación activa del paciente en su proceso de cuidado, fortaleciendo su capacidad para identificar posibles complicaciones o cambios en su estado de salud.

10.9. Historia clínica y registros

La historia clínica es un documento legal y esencial en el proceso de atención de cada paciente, que debe ser manejado con el máximo cuidado, confidencialidad y precisión. Las siguientes directrices aseguran que su manejo, actualización y acceso se realicen conforme a las normas éticas y legales aplicables.



GRUPO PREVISALUD

POLÍTICA - CÓDIGO DIR-PL.005 002

POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS

La historia clínica es de carácter confidencial, y su contenido solo podrá ser consultado por el equipo de salud involucrado en la atención del paciente, así como por el propio paciente o su representante legal, según lo establecido por la ley.

Salud Social IPS garantizará la seguridad de la información, implementando controles de acceso y medidas tecnológicas que aseguren que la historia clínica sea protegida contra cualquier acceso no autorizado.

Se debe cumplir con las disposiciones legales y normativas relacionadas con la protección de datos personales, asegurando que el tratamiento de la información sensible del paciente esté enmarcado dentro del marco legal vigente.

El personal de salud tiene la responsabilidad de documentar de manera precisa, completa y oportuna todos los procedimientos, diagnósticos, tratamientos, seguimientos y resultados del paciente en su historia clínica.

La historia clínica debe reflejar toda la información relevante, incluyendo antecedentes médicos, diagnósticos, resultados de exámenes, evolución clínica, intervenciones, medicamentos administrados y cualquier otra información necesaria para la correcta atención del paciente.

Es crucial que los registros se realicen de manera inmediata o poco después de las intervenciones, evitando omisiones o retrasos que puedan afectar la calidad del cuidado.

El acceso a la historia clínica estará restringido únicamente al equipo de salud autorizado que participa directamente en la atención del paciente, garantizando que solo aquellos que necesiten la información para el cuidado del paciente tengan acceso.

La actualización de la historia clínica deberá realizarse de manera continua, registrando todos los cambios en el estado del paciente, los procedimientos realizados y las intervenciones efectuadas, de manera que siempre se cuente con información actualizada y precisa.

Los pacientes tienen derecho a solicitar el acceso a su historia clínica, recibir copias de la misma o autorizar su transferencia a otros profesionales o instituciones, siempre que cumpla con los requisitos legales.

En las modalidades de telemedicina o atención domiciliaria, se garantizará que la historia clínica esté disponible para los profesionales que brinden atención, permitiendo el acceso remoto y seguro a los registros clínicos necesarios para una atención adecuada.



GRUPO PREVISALUD

POLÍTICA - CÓDIGO DIR-PL.005 002

POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS

Los registros en estas modalidades deben cumplir con los mismos estándares de precisión y confidencialidad que en la atención presencial, asegurando que la documentación sea actualizada en tiempo real o inmediatamente después de la intervención.

La historia clínica debe integrar los aportes de todos los profesionales involucrados en la atención del paciente, desde médicos, enfermeros, terapeutas, especialistas y cualquier otro profesional que participe en el proceso de atención.

Esta integración multidisciplinaria permite un enfoque integral del paciente, asegurando que todas las intervenciones y recomendaciones sean consideradas para una mejor coordinación del cuidado.

La historia clínica será almacenada y conservada según los plazos establecidos por la normativa vigente, asegurando su preservación física o digital durante el tiempo estipulado por la ley.

Se deberá disponer de mecanismos de almacenamiento que garanticen la integridad y disponibilidad de la información clínica, evitando deterioro o pérdida de datos esenciales para la atención continua del paciente.

10.10. Capacitación Continua del Personal

El cumplimiento de la política será apoyado por un programa de capacitación continua para los colaboradores, dirigido a fortalecer las competencias relacionadas con la calidad de la atención, la seguridad del paciente, el manejo adecuado de la historia clínica, y el trato humanizado.

Estas capacitaciones serán obligatorias para todo el personal asistencial y administrativo, y se actualizarán conforme a los resultados de las auditorías y cambios normativos.

11. SEGUIMIENTO Y VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DE LA POLITICA

El seguimiento y la verificación del cumplimiento de la Política de Prestación de Servicios de Salud se realizarán mediante un enfoque sistemático basado en la rendición de cuentas a través de comités y equipos organizacionales, el Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC), y la utilización de indicadores trazadores clave para evaluar los pilares de la gobernanza clínica. Este proceso permitirá garantizar la calidad, seguridad y eficacia de los servicios prestados.



GRUPO PREVISALUD

POLÍTICA - CÓDIGO DIR-PL.005 002

POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS

11.1. Rendición de cuentas a través de los comités institucionales y equipos organizacionales

Cada área de la IPS será responsable de presentar informes periódicos sobre el desempeño de sus procesos asistenciales y administrativos, incluyendo la adherencia a la política, a través de los equipos organizacionales y comités institucionales.

Estos informes incluirán resultados sobre calidad de atención, cumplimiento de guías de práctica clínica, seguridad del paciente y satisfacción del usuario, permitiendo la toma de decisiones, así como la formulación de acciones correctivas y preventivas cuando sea necesario.

11.2. Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC)

El PAMEC evaluará de manera continua el cumplimiento de la política a través de auditorías, con un enfoque especial en la auditoría de historias clínicas. Se revisará la documentación de los procedimientos, diagnósticos y tratamientos para asegurar que sean coherentes con las guías de práctica clínica y que se respeten los principios de calidad y seguridad del paciente.

Las auditorías también se enfocarán en la adherencia a las guías de práctica clínica, asegurando que los tratamientos y procedimientos sigan los estándares basados en la mejor evidencia científica disponible.

Los pacientes trazadores serán seleccionados como casos representativos para evaluar la calidad del proceso de atención a lo largo del ciclo asistencial, verificando la consistencia en el manejo clínico y la seguridad del paciente.

11.3. Rondas de Seguridad del Paciente

Las rondas de seguridad se realizarán de forma periódica en todas las áreas asistenciales, verificando el cumplimiento de los protocolos de seguridad y prevención de eventos adversos.

Estas rondas permitirán identificar riesgos potenciales en el entorno asistencial y asegurar la correcta implementación de las medidas de seguridad, contribuyendo a la mejora continua en la protección del paciente.

11.4. Indicadores trazadores de la Gobernanza Clínica

Los indicadores trazadores estarán alineados con los pilares de la gobernanza clínica, que incluyen:



GRUPO PREVISALUD

POLÍTICA - CÓDIGO DIR-PL.005 002

POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS

- Calidad de la Atención: Evaluada a través del porcentaje de adherencia a las guías de práctica clínica y los resultados clínicos de los pacientes trazadores.
- Seguridad del Paciente: Medida por la tasa de eventos adversos, la cantidad de incidentes reportados en las rondas de seguridad, y la implementación de barreras de seguridad.
- Satisfacción del Usuario: Evaluada mediante encuestas que medirán la percepción de los pacientes sobre la atención recibida, tiempos de espera, trato humanizado y acceso a los servicios.
- Eficiencia en la Atención: Indicada por el cumplimiento de los tiempos de respuesta en la atención inicial y el seguimiento de las citas, así como la duración de los tiempos de hospitalización y recuperación de los pacientes trazadores.

11.5. Análisis de eventos adversos y no conformidades

Los eventos adversos y las no conformidades que se identifiquen en los procesos de atención serán documentados y analizados de manera rigurosa por el Comité de Seguridad del Paciente y los diferentes equipos organizacionales según corresponda.

Se implementarán acciones correctivas y preventivas para evitar la recurrencia de estos eventos, garantizando que las lecciones aprendidas se traduzcan en mejoras efectivas en la prestación de servicios.

Los resultados de estos análisis serán compartidos con los equipos asistenciales y administrativos para asegurar la difusión del conocimiento y la mejora continua de los procesos.

11.7. Retroalimentación y Mejora Continua

El seguimiento del cumplimiento de la política incluirá espacios de retroalimentación periódicos entre los diferentes actores involucrados en la atención (gerentes, médicos, enfermería, personal administrativo), con el fin de compartir los resultados de las auditorías e indicadores de gestión.

Estos espacios permitirán identificar nuevas oportunidades de mejora, promover la gestión proactiva de los riesgos y fomentar una cultura organizacional orientada a la calidad y la seguridad en la atención.

8. Responsabilidad en la Verificación:

La Junta Directiva y la Gerencia General serán responsables de supervisar el cumplimiento general de la política y asegurar que los mecanismos de verificación y control se implementen de manera efectiva.



GRUPO PREVISALUD

POLÍTICA - CÓDIGO DIR-PL.005 002

POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS

Los Gerentes de IPS, la Gerencia Médica y la Dirección de Calidad serán responsables de coordinar las auditorías, medir los indicadores y promover las acciones de mejora en cada sede y proceso.

Todo el personal asistencial y administrativo estará comprometido con la implementación y cumplimiento de esta política, siendo partícipes activos en los procesos de mejora continua.

12. ANEXOS

No aplica.