



Empresa Social del Estado  
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA

**HOMO**

***MODELO DE ATENCIÓN PRESTACIÓN DE  
SERVICIOS DE SALUD MENTAL***

# MODELO DE ATENCIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL

Código: GE- MO -01

Versión: Sexta

Página: Página 2 de 34



Empresa Social del Estado  
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA  
—HOMO—

## 1. JUSTIFICACIÓN

La ESE Hospital Mental de Antioquia, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 4747 de diciembre 7 de 2007, por medio del cual se “regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo”, presenta el MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD, basado en la atención integral en salud mental para mejorar las condiciones de salud y de calidad de vida de la población asignada; para el que, en su construcción se tuvieron en cuenta diversos documentos aprobados del sistema integrado de gestión de calidad como el manual de calidad, tablero de indicadores, mapa de procesos, mapa de riesgos, procesos y procedimientos documentados, el plan de desarrollo institucional, entre otros, todos enmarcados en el mejoramiento continuo que desarrolla la institución. Este documento describe la forma como se desarrolla la atención de los pacientes con un enfoque sistemático y centrado en el usuario, propendiendo por la prestación del servicio en un hospital seguro; también se tuvo en cuenta para la documentación del modelo la resolución 3047 de 2008, “por medio de la cual se definen los formatos, mecanismos de envío, procedimientos y términos a ser implementados en las relaciones entre prestadores de servicios de salud y entidades responsables del pago de servicios de salud, definidos en el decreto 4747 de 2007”.

## 1. MARCO LEGAL

**1.1. Ley 100 de 1993.** “Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones”.

**1.2. Ley 715 de 2001.** “Organización y consolidación de redes”. El servicio de salud a nivel territorial deberá prestarse mediante la integración de redes que permitan la articulación de las unidades prestadoras de servicios de salud, la utilización adecuada de la oferta en salud y la racionalización del costo de las atenciones en beneficio de la población, así como la optimización de la infraestructura que la soporta.” La red de servicios de salud se organizará por niveles de complejidad relacionados entre sí mediante un sistema de referencia y contrarreferencia que provea las normas técnicas y administrativas con el fin de prestar al usuario servicios de salud acordes con sus necesidades, atendiendo los requerimientos de eficiencia y oportunidad, de acuerdo con la reglamentación que para tales efectos expida el Ministerio de Salud.



- 1.3. Decreto 1011 de 2006.** “Define el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en la atención en salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.”
- 1.4. Decreto 4747 de 2007,** Art. 3, Literal D “Define que 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, la responsabilidad sobre las personas que demandan servicios, así como el proceso de referencia y contrarreferencia.”
- 1.5. Resolución 3047 de 2008.** “Por medio de la cual se definen los formatos, mecanismos de envío, procedimientos y términos a ser implementados en las relaciones entre prestadores de servicios de salud y entidades responsables del pago de servicios de salud, definidos en el Decreto 4747 de 2007.”
- 1.6. Ley 1122 de 2007.** “Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.”
- 1.7. Ley 1438 de 2011.** “Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones”.
- 1.8. Resolución 4331 de 2012.** “Por medio de la cual se adiciona y modifica parcialmente la Resolución 3047 de 2008 modificada por la Resolución 416 de 2009; se modifica el formato único de autorización de servicios y se adicionan los formatos estandarizados de Referencia y Contrarreferencia de pacientes y el contenido que obligatoriamente deben publicar las entidades responsables del pago y los prestadores de servicios de Salud”.
- 1.9. Ley 1616 de 2013.** “Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones”
- 1.10. Resolución 6408 de 2016.** Por la cual se modifica el Plan de Beneficios en Salud con cargo a la Unidad de Pago por Capitación (UPC)”.



## 2. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Modelo de Atención Integral en Salud Mental (MIAS) está enmarcado en la forma en que interactúan la población y el prestador de servicios, dentro de un enfoque de cumplimiento del derecho a la salud, articulando Redes de Integrales de Atención (RIA) e integrales tanto institucionales como comunitarias. En este modelo se hace énfasis en la participación de la población en el proceso de atención y de otros actores, a fin de garantizar la satisfacción de las necesidades en salud de forma equitativa, eficiente y de calidad.

El Modelo de Prestación de Servicios de la ESE Hospital Mental de Antioquia, está dirigido a los usuarios de la Institución y a todas las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) y Entidades Responsables de Pago (ERP), como documento esencial para **el adecuado acceso a los servicios ofertados y para la contratación de prestación de servicios de salud**. Este documento describe los procesos y procedimientos de la atención del paciente en los diferentes servicios del Hospital, su ingreso, egreso, traslado intrainstitucional e interinstitucional, entre otras. Las disposiciones de este modelo son de estricto cumplimiento para todas las personas o empresas que prestan sus servicios en la Institución.

## 4. CONTEXTO HISTÓRICO

La Empresa Social del Estado Hospital Mental de Antioquia se creó el 13 de abril de 1878 mediante acuerdo por la Corporación Municipal de Medellín con el nombre “Hospital para locos”. El 27 de julio de 1888 mediante ordenanza No. 24 de 1888, se creó el “Manicomio Departamental”. Los pacientes fueron manejados en ese entonces con aislamiento en jaulas, grillos, esposas, sacos de fuerza, arsénico, bismuto, mercurio, malaria terapia, piretoterapia, hipnóticos y sedantes, entre 1938 y 1949 se introdujo la terapia convulsivante por cardiazol intravenosa y electro choques y para 1950 se transformó los tratamientos psiquiátricos, implementando nuevos métodos apoyados por los avances científicos de la época y se inauguró el nuevo Hospital Mental ubicado en Bello en 1958.

Para la década de 1970 se incluye la era del área social permitiendo que la Institución cumpla su función de hospitalización y dejar de lado la idea de una Institución asilar, donde se ve al paciente como un todo, el cual tiene derechos y deberes y que puede y debe convivir con su familia y disfrutar de la sociedad.

La Empresa Social del Estado Hospital Mental de Antioquia, de conformidad con lo dispuesto por la Ordenanza 17 del 2 de diciembre de 1994, es una entidad con categoría especial de entidad pública descentralizada del orden departamental, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa,

# MODELO DE ATENCIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL

Código: GE- MO -01

Versión: Sexta

Página: Página 5 de 34



Empresa Social del Estado  
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA  
—HOMO—

sometida al régimen jurídico previsto en el capítulo I, Artículo I del Decreto 1876 de 1994 reglamentario de la Ley 100 de 1993.

Por tal motivo adoptó una plataforma estratégica que constituye la base de su gestión y especialmente del Sistema de Gestión de la Calidad.



Manicomio Francisco Mejía 1939. Archivo Fotográfico BPP.

“A finales del siglo xix comenzó la historia de los manicomios en Antioquia. En 1878, la corporación municipal de Medellín ordeno la creación de un lugar para internar a quienes sufrían trastornos mentales de la ciudad.

Desde esa fecha y hasta 1891 la popularmente conocida “Casa de Locos” funciono en casas alquiladas del centro de Medellín. Ya para 1892 se creaba el Manicomio Departamental (Hoy el Centro Cultural Comfama de Aranjuez) en el Paraje Bermejál, el cual albergó pacientes hasta 1961, año en el que los últimos enfermos fueron trasladados al Hospital Mental de Antioquia construido en Bello hacia 1958.

Este sitio de Medellín se llamó Bermejál, por el color bermejo de sus tierras.

En el año 1892 y hasta 1958 las instalaciones del edificio de Comfama de Aranjuez albergaron a los locos del departamento de Antioquia. Allí llegaron inicialmente 39



locos, entre los que se encontraba Epifanio Mejía, poeta y autor del himno antioqueño, quien duro 35 años recluido en el hospital.”

De: [http://mibarrío4.blogspot.com.co/2015\\_07\\_01\\_archive.html](http://mibarrío4.blogspot.com.co/2015_07_01_archive.html)

## 5. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

Aprobada mediante Acuerdo No. 23 de Junta Directiva del 12 de diciembre de 2016, luego de un proceso participativo para la redefinición y construcción de la plataforma estratégica institucional, la cual incluye misión, visión y valores corporativos.

### 5.1 MISIÓN

“Prestamos servicios integrales y especializados en salud mental, desarrollamos proyectos e investigaciones con altos estándares de calidad, a través de un talento humano competente, comprometido y humanizado”.

### 5.2 VISIÓN

“Para el año 2020 seremos un Hospital financieramente sostenible, diversificado y líder en la prestación de servicios integrales y especializados en salud mental, con proyección investigativa a nivel internacional”

### 5.3 OBJETIVOS CORPORATIVOS

- Prestar servicios integrales de salud mental trascendiendo el enfoque tradicional de la empresa, mediante el desarrollo de acciones de educación, prevención, atención y rehabilitación.
- Contar con infraestructura, dotación y sistema de información adecuados para la prestación de servicios de salud con altos estándares de calidad.
- Alcanzar estándares superiores de calidad en los procesos organizacionales a través del desarrollo de un sistema de gestión integral.
- Contar con un talento humano competente, comprometido y humanizado, y satisfecho con la labor que desempeñan.
- Lograr la sostenibilidad financiera, mediante la gestión adecuada de los recursos.



- Generar conocimiento a partir del proceso de investigación clínica y las alianzas docente-servicio.

## 5.4. PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- Enfoque al usuario
- Responsabilidad Social
- Calidad
- Transparencia
- Eficiencia

## 5.5. VALORES CORPORATIVOS

- **Respeto:** Con acciones encaminadas al reconocimiento de la dignidad humana.
- **Compromiso:** Orientado al progreso institucional.
- **Responsabilidad:** Enfocada a la optimización de los recursos técnicos, sociales y ambientales de nuestro entorno.
- **Honestidad:** Orientada al respeto a la verdad, la ética y la integridad en relación con el mundo, los hechos y las personas, reflejando la transparencia y legalidad en las acciones realizadas.
- **Liderazgo:** Como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo.

## 5.6. POLÍTICA DE RIESGO

Todos los servidores públicos de la ESE Hospital Mental de Antioquia, nos comprometemos a controlar los riesgos y las no conformidades de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, garantizando el cumplimiento de las normas y la misión institucional.



## 5.7. POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

La política de Seguridad del Paciente en la E.S.E Hospital Mental de Antioquia es el conjunto de prácticas institucionales tendientes a aumentar los niveles de seguridad en la prestación del servicio. A través de la gestión del riesgo, el fortalecimiento del reporte y de la cultura del autocontrol; propendemos por minimizar la posibilidad de materialización de aquellos riesgos identificados en un evento que cause daño a los pacientes.

## 5.8. POLÍTICA DE CALIDAD

Es nuestro compromiso la prestación de servicios de salud mental integrales, seguros y oportunos, con personal competente y amable, promoviendo la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión, acorde con los planes y las normas vigentes.

### 5.8.1. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Planear, organizar, dirigir y controlar los recursos del sistema de gestión de calidad como elemento de soporte organizacional para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios o normativos de los sistemas de gestión aplicables a la institución.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios o normativos del sistema obligatorio de garantía de la calidad de la atención en salud.





## 6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



# MODELO DE ATENCIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL

Código: GE- MO -01

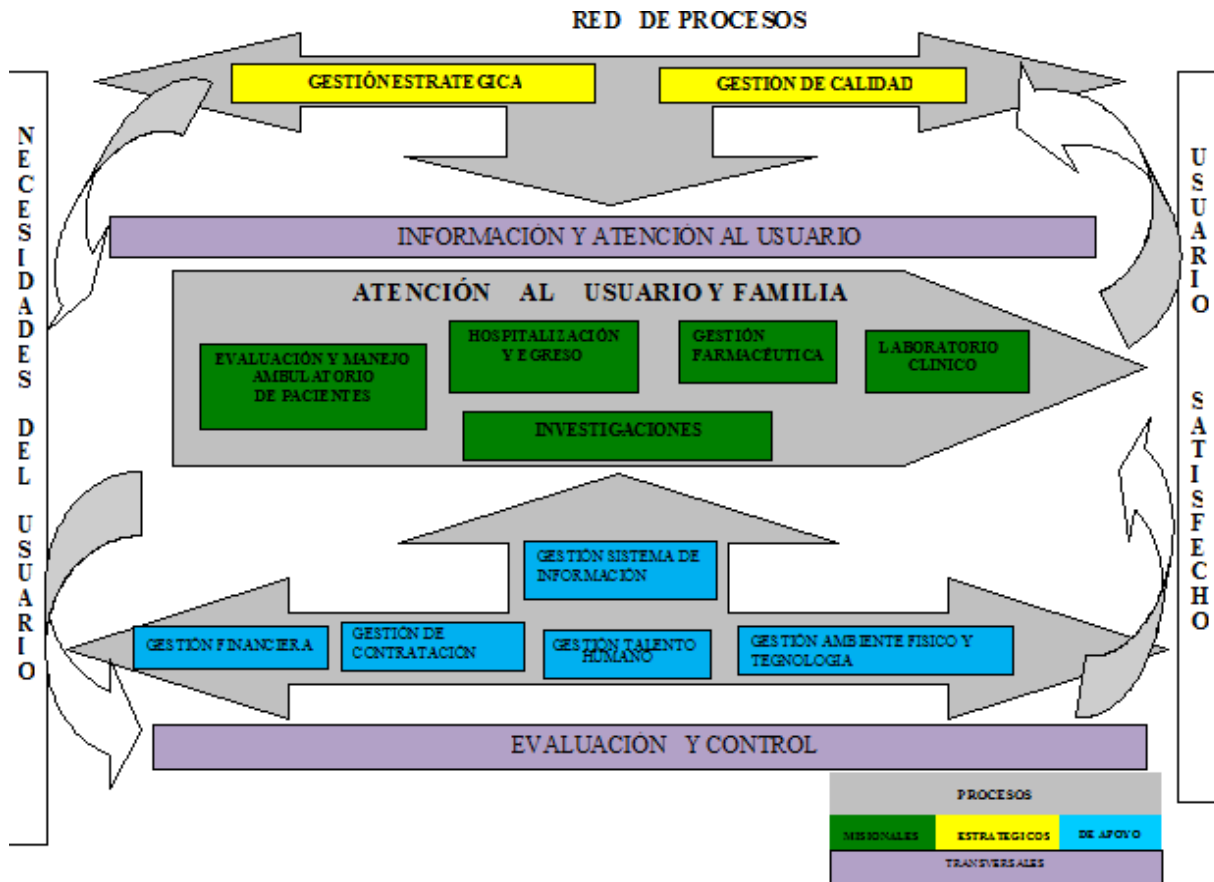
Versión: Sexta

Página: Página 10 de 34



Empresa Social del Estado  
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA  
—HOMO—

## 7. RED DE PROCESOS



## 8. CAPACIDAD CAMAS Y RECURSO HUMANO

El Hospital presta el servicio de hospitalización para todo el departamento de Antioquia; tiene habilitadas 450 camas para atención de pacientes con enfermedad mental y 100 de pacientes con adicción a sustancia psicoactivas; la atención que se ofrece al usuario en la entidad se encuentra dentro de los parámetros de oportunidad y respeto y es de carácter personalizado, humanizado e integral; se cuenta con especialistas en psiquiatría, profesionales de psicología, terapia ocupacional, médico general, personal de enfermería, nutricionista dietista, neuropsicología, y trabajadora social.

# MODELO DE ATENCIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL

Código: GE- MO -01

Versión: Sexta

Página: Página 11 de 34



Empresa Social del Estado  
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA  
—HOMO—

## 9. CAPACIDAD SERVICIO ESPECIALIZADOS EN SALUD MENTAL

SERVICIO	No DE CONSULTORIOS	TOTAL CAMAS	HORARIO DE ATENCIÓN
CONSULTA EXTERNA PSIQUIATRÍA	12 Sede Bello		De las 07:00 a las 17:00 de lunes a viernes
CONSULTA DE URGENCIAS PSIQUIATRÍA	2	15 (Observación)	24 Horas al día los 7 días de la semana
CONSULTA DE EXTERNA PSICOLOGÍA	Sede Bello 3		De las 07:00 a las 17:00 de lunes a viernes
HOSPITALIZACIÓN PSIQUIATRÍA	12	450	24 Horas al día los 7 días de la semana
HOSPITALIZACIÓN PSIQUIATRÍA	2	100	24 Horas al día los 7 días de la semana
TOMA DE MUESTRAS SEGUNDO GRADO DE COMPLEJIDAD			De las 07:00 a las 17:00 de lunes a viernes; Exámenes urgentes permanente
TERAPIA OCUPACIONAL (APOYO HOSPITALIZACIÓN)	3		De las 07:00 a las 17:00 de lunes a viernes
MEDICA GENERAL Y NUTRICIÓN Y DIETÉTICA (APOYO HOSPITALIZACIÓN)	4 1		De las 07:00 a las 17:00 de lunes a viernes
SERVICIO FARMACÉUTICO, SEGUNDO GRADO DE COMPLEJIDAD			De las 07:00 a las 17:00 de lunes a viernes

# MODELO DE ATENCIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL

Código: GE- MO -01

Versión: Sexta

Página: Página 12 de 34



Empresa Social del Estado  
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA  
—HOMO—

TERAPIA ELECTROCONVULSIVA CON ANESTESIA Y REANIMACIÓN			Lunes, miércoles y viernes
<b>RECURSO HUMANO ASISTENCIAL</b>			
Nutricionista: 2 Psiquiatras: 31	Médicos Generales: 10	Auxiliares de Enfermería: 217	Auxiliares de Laboratorio: 1
Psicólogos: 4	Enfermeras: 12	Bacteriólogos: 1	Trabajadoras Sociales: 7
Auxiliares Terapia Ocupacional: 5	Terapeuta Ocupacional: 1	Toxicólogo: 1	Anestesiólogo: 1

## INFRAESTRUCTURA- INSTALACIONES FÍSICAS

La Institución garantiza los servicios de suministro de agua, energía eléctrica (Planta eléctrica de soporte) Sistema de comunicaciones, manejo y evacuación de residuos sólidos y líquidos, almacenamiento de residuos, se garantizan los consultorios con espacio cerrado.

## 10. PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y CAPACIDADES INSTALADAS

**Código Habilitación. 010880473401**

COD	TIPO DE SERVICIO	# UNID/ÁREA	CAPACIDAD INSTALADA	COMPLEJIDAD	AMB / HOSP
103	Hospitalización Psiquiátrica o Unidad de Salud Mental	1	450 camas	Mediana	HOSP
820	Atención Institucional No Hospitalaria al consumidor de Sustancias Psicoactivas	1	100 camas	Mediana	AMB
333	Consulta Externa de Nutrición y Dietética	1	1 Consultorios	Baja	AMB
344	Consulta Externa de Psicología	1	3 Consultorios	Baja	AMB

# MODELO DE ATENCIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL

Código: GE- MO -01

Versión: Sexta

Página: Página 13 de 34



Empresa Social del Estado  
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA  
—HOMO—

COD	TIPO DE SERVICIO	# UNID/ÁREA	CAPACIDAD INSTALADA	COMPLEJIDAD	AMB / HOSP
345	Consulta Externa de Psiquiatría, con Modalidad Extramural	2	19 consultorios	Mediana	AMB
728	Terapia Ocupacional	1	3 Consultorios	Baja	AMB
501	Urgencias en Salud Mental o Psiquiátrica	1	2 Consultorios	Mediana	AMB
712	Toma de muestras	1	1 toma de muestras	Mediana	HOSP AMB
714	Servicio Farmacéutico	2	2 Servicios Farmacéuticos	Mediana	HOSP AMB

## 11. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Códigos CUPS	Códigos Decreto 2423/96	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD, PROCEDIMIENTO, INTERVENCIÓN, ARTÍCULO-CÓDIGO CUPS
903105	19006	ácido fólico [folatos] en suero
903801	19017	ácido úrico
905201	19019	ácido Valproico
903803	19036	albúmina
903805	19062	amilasa
905302	19074	anfetaminas y metanfetaminas semicuantitativa por inmunoensayo en orina
902004	19080	anticoagulante circulante [lúpico]
906406	19098	anticuerpos nucleares extractables totales [ena] ss-a [ro] ss-b [la] rnp y sm
906001	19129	antiestreptolisina "o" cuantitativa por nefelometria
906603	19139	antígeno carcinoembrionario
906610	19140	antígeno específico de próstata [psa]
906303	19136	antígenos bacterianos en l c r sangre u otra muestra prueba directa [polivalente para meningitis]

# MODELO DE ATENCIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL

Código: GE- MO -01

Versión: Sexta

Página: Página 14 de 34



Empresa Social del Estado  
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA  
—HOMO—

Códigos CUPS	Códigos Decreto 2423/96	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD, PROCEDIMIENTO, INTERVENCIÓN, ARTÍCULO-CÓDIGO CUPS
905306	19160	benzodiazepinas semicuantitativa por cromatografía de capa delgada e inmunoensayo en orina
903809	19170	bilirrubinas total
903809	19169	bilirrubinas directa
903810	19177	calcio por colorimetría
905717	19188	cannabinoides semicuantitativa por cromatografía de capa fina o inmunoensayo
905207	19189	carbamazepina, semicuantitativa por inmunoensayo
906408	19082	cardiolipina anticuerpos ig g por eia
906409	19082	cardiolipina anticuerpos ig m por eia
903813	19224	cloro (cloruro)
905726	19235	cocaína semicuantitativa por inmunoensayo o cromatografía de capa fina
903815	19237	colesterol de alta densidad [hdl]
903818	19242	colesterol total
903420	19247	colinesterasa sérica [seudocolinesterasa]
901107	19497	coloración de gram y lectura para cualquier muestra
901101	19253	coloración para acido alcohol resistente [zielh-nielsen] y lectura o baciloscopia
906906	19254	complemento sérico c3 cuantitativo por nefelometría
906908	19254	complemento sérico c4 cuantitativo por nefelometría
902201	19260	coombs directo prueba cualitativa
901206	19266	coprocultivo
907002	19267	coprológico
907004	19273	coproscópico
904805	19278	cortisol
903819	19285	creatin quinasa [fracción mb] por espectrofotometría
903821	19283	creatin quinasa total ck- cpk
903823	19289	creatinina depuración
903825	19290	creatinina en suero, orina u otros
901217	19316	cultivo para microorganismos en cualquier muestra diferente a medula ósea orina y heces

# MODELO DE ATENCIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL

Código: GE- MO -01

Versión: Sexta

Página: Página 15 de 34



Empresa Social del Estado  
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA  
—HOMO—

Códigos CUPS	Códigos Decreto 2423/96	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD, PROCEDIMIENTO, INTERVENCIÓN, ARTÍCULO-CÓDIGO CUPS
903828	19332	deshidrogenasa láctica [ldh]
906418	19087	DNA n anticuerpos por ifi
902204	19977	eritrosedimentacion [velocidad sedimentación globular - vsg]
904503	19380	estradiol
901305	19582	examen directo para hongos [koh]
902206	19731	extendido de sangre periférica estudio de morfología
906910	19394	factor reumatoideo [r a ] cuantitativo por nefelometría
905213	19430	fenitoina total, semicuantitativo por inmunoensayo o cromatografía de capa fina
905216	19431	fenobarbital semicuantitativo por inmunoensayo o cromatografía de capa fina
903016	19436	ferritina
902024	19441	fibrinógeno, coagulación
903830	19448	fosfatasa acida
903832	19453	fosfatasa acida fracción prostática por eia/ria
903833	19454	fosfatasa alcalina
903835	19465	fosforo inorgánico [fosfatos]
903838	19480	gamma glutamil transferasa [ggt]
903841	19490	glucosa en suero lcr u otro fluido diferente a orina
903842	19493	glucosa pre y post carga de glucosa
904508	19354	gonadotropina coriónica subunidad beta cualitativa [bhcg] prueba de embarazo en orina o suero
906625	19165	gonadotropina coriónica subunidad beta cuantitativa [bhcg]
902212	19509	hemoclasificación grupo abo y factor rh
901221	19514	hemocultivo aerobio por método automático
902213	19517	hemoglobina
903426	19522	hemoglobina glicosilada por anticuerpos monoclonales
902209	19304	hemograma iii [hemoglobina, hematocrito, recuento de eritrocitos, índices eritrocitarios, leucograma, recuento de plaquetas, índices plaquetarios, morfología electroónica) método automático

# MODELO DE ATENCIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL

Código: GE- MO -01

Versión: Sexta

Página: Página 16 de 34



Empresa Social del Estado  
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA  
—HOMO—

Códigos CUPS	Códigos Decreto 2423/96	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD, PROCEDIMIENTO, INTERVENCIÓN, ARTÍCULO-CÓDIGO CUPS
902214	19534	hemoparasitos, extendido de gota gruesa
906218	19541	hepatitis a anticuerpos ig m [anti hva-m]
906317	19551	hepatitis b antígeno de superficie [ag hbs]
906225	19559	hepatitis c anticuerpo [anti-hvc]
903846	19571	hierro total
904103	19025	hormona adrenocorticotrópica [acth]
904904	19911	hormona estimulante del tiroides [tsh] ultrasensible
904105	19447	hormona folículo estimulante [fsh]
904107	19694	hormona luteinizante [lh]
904912	19774	hormona paratiroidea molécula intacta (paratohormona)
902216	19647	leuco grama [recuento total y diferencial]
903850	19676	líquido cefalorraquídeo [lcr examen físico y cito químico con glucosa proteínas morfología de eritrocitos y diferencial de leucocitos]
905312	19689	litio por fotometría de llama
903854	19698	magnesio
903027	19722	microalbuminuria por nefelometría o turbidimetria
901007	19736	Mycobacterium pruebas de sensibilidad
901313	19734	Mycobacterium identificación
901232	19743	neisseria gonorrhoeae, cultivo
903856	19749	nitrógeno ureico [bun]
906441	19097	nucleares anticuerpos [ana] por ifi
905740	19755	opiáceos semicuantitativo por cromatografía de capa fina o inmunoensayo
903859	19792	potasio
904510	19798	progesterona
904108	19802	prolactina [basal]
906913	19806	proteína c reactiva cuantitativo de alta precision (pcr)
903862	19821	proteinas en orina de 24 h
903863	19816	proteínas totales en suero y otros fluidos
902121	19344	prueba de ciclaje [células falciformes o drepanocitos]
902220	19780	recuento de plaquetas método automático



# MODELO DE ATENCIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL

Código: GE- MO -01

Versión: Sexta

Página: Página 17 de 34



Empresa Social del Estado  
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA  
—HOMO—

Códigos CUPS	Códigos Decreto 2423/96	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD, PROCEDIMIENTO, INTERVENCIÓN, ARTÍCULO-CÓDIGO CUPS
902223	19855	recuento de reticulocitos método manual
906915	19886	serología [prueba no treponemica] vdrl en suero o lcr
903864	19891	sodio
904601	19905	testosterona libre
904602	19907	testosterona total
902043	19227	tiempo de coagulación
902045	19827	tiempo de protrombina [pt]
902049	19953	tiempo de tromboplastina parcial [ptt]
906464	19121	tiroideos tiroglobulínicos anticuerpos por ifi
904921	19917	tiroxina libre [t4]
904922	19916	tiroxina total [t4]
903867	19933	transaminasa glutámico oxalacética o aspartato amino transferasa [tgo-ast]
903866	19934	transaminasa glutámico pirúvica o alanino amino transferasa [tgp-alt]
903046	19935	transferrina por nefelometría
906039	19885	treponema pallidum anticuerpos (fta-abs o tpha-prueba treponemica)
903868	19940	triglicéridos
904925	19948	triyodotironina total (t3)
903869	19964	urea
907106	19775	uro análisis con sedimento y densidad urinaria
901236	19966	uro cultivo [antibiograma mic automático]
906250	19884	vih prueba confirmatoria por western blotting o equivalente
906249	19878	vih 1 anticuerpos
906249	19879	vih 2 anticuerpos
903703	19981	vitamina b 12
895100	25102	electrocardiograma
033100	26104	punción lumbar
939402	27111	nebulización c/u
M19275	19992	glucómetro

# MODELO DE ATENCIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL

Código: GE- MO -01

Versión: Sexta

Página: Página 18 de 34



Empresa Social del Estado  
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA  
—HOMO—

Códigos CUPS	Códigos Decreto 2423/96	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD, PROCEDIMIENTO, INTERVENCIÓN, ARTÍCULO-CÓDIGO CUPS
890702	39145	consulta de urgencias, por medicina especializada
	39140	interconsulta médica especializada ambulatoria o intrahospitalaria
S41605	38935	manejo intrahospitalario en sala de observación de urgencias o cuidado diario en hidratación
890302	39143	consulta ambulatoria de medicina especializada
943101	35103	Psicoterapia individual por psiquiatría. Tarifa por sesión.
944201	35105	Psicoterapia de grupo por psiquiatría. Tarifa por sesión.
944001	35107	Psicoterapia de pareja por psiquiatría. Tarifa por sesión.
944101	35109	Psicoterapia familiar por psiquiatría. Tarifa por sesión.
890306	37601	Consulta de control o de seguimiento por nutrición y dietética. Aplica únicamente para el paciente ambulatorio.
890208	35102	consulta de primera vez por psicología
890308	35102	consulta de control o de seguimiento por psicología
943102	35104	Psicoterapia individual por psicología. Tarifa por sesión.
944202	35106	Psicoterapia de grupo por psicología. Tarifa por sesión.
944002	35108	Psicoterapia de pareja por psicología. Tarifa por sesión.
944102	35109	Psicoterapia familiar por psicología. Tarifa por sesión.
940100	35111	Administración [aplicación] de prueba de inteligencia (cualquier tipo) sod. Tarifa por cada una.
940200	35112	Administración [aplicación] de prueba de personalidad (cualquier tipo) sod. Tarifa por cada una.
890209	37701	Consulta de primera vez por trabajo social. Aplica para consulta familiar.

# MODELO DE ATENCIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL

Código: GE- MO -01

Versión: Sexta

Página: Página 19 de 34



Empresa Social del Estado  
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA  
—HOMO—

Códigos CUPS	Códigos Decreto 2423/96	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD, PROCEDIMIENTO, INTERVENCIÓN, ARTÍCULO-CÓDIGO CUPS
890309	37701	Consulta de control o de seguimiento por trabajo social. Aplica para consulta familiar.
990107	37704	sesión educativa grupal por trabajo social
S12741	38222	habitación Bipersonal
942600		Sesión terapia electro convulsiva con anestesia y relajaciones (tecar) sod tarifa única
		Neuropsicología tarifa única
	39132	valoración inicial intrahospitalaria por el especialista tratante del paciente ingresado para estudio y/o tratamiento no quirúrgico u obstétrico

## 12. PROCESO ATENCIÓN ASISTENCIAL

### 12.1. REFERENCIA Y CONTRA-REFERENCIA DE PACIENTES.

Con el fin de mejorar el funcionamiento de los procesos de referencia y contra referencia, dentro de la red que atiende pacientes con condición urgente de su patología psiquiátrica, y teniendo en cuenta las condiciones de gestión del riesgo y seguridad del paciente que amerita traslado, nos permitimos documentar aquí los siguientes aspectos para las remisiones a la E.S.E Hospital Mental de Antioquia.

El establecimiento de este sistema pretende asegurar la continuidad de la atención sanitaria de los pacientes a lo largo de la red de servicios de salud, a través de la cual se pueda:

- Evitar las demoras que pongan en riesgo la vida de los pacientes.
- El funcionamiento articulado de la red.
- Reducir los desplazamientos innecesarios de pacientes y sus familias.
- Cumplir con los procesos establecidos para la documentación del traslado de los pacientes
- Dar los insumos necesarios para realizar un análisis de la información de las referencias y contra referencias en los diferentes niveles para la toma de acciones preventivas y correctivas.
- Agilizar y facilitar las acciones del personal involucrado en la prestación de servicios de salud.



## Para una adecuada regulación de los pacientes:

1. La ESE Hospital Mental de Antioquia **solamente** presta servicios especializados de salud mental en Psiquiatría y Psicología. **No cuenta con imagenología ni otras especialidades** como medicina interna, neurología, neurocirugía, ortopedia, etc. Por lo tanto no puede manejarse pacientes con comorbilidades orgánicas descompensadas.
2. La ESE Hospital Mental de Antioquia cuenta con servicio de **urgencias las 24 horas** y no hay limitaciones al acceso por cuestiones de horario.
3. **Comentar el paciente:** La entidad remitente inicia proceso de remisión enviando al correo electrónico [referencias@homo.gov.co](mailto:referencias@homo.gov.co) el anexo 3 y los paraclínicos pertinentes a las posibles comorbilidades, así como hacer la debida **notificación al centro regulador de su respectivo asegurador**.
4. **Contactos con Referencia y Contrarreferencia:**
  - Teléfonos 444 8330 opción 2 (urgencias) y luego opción 1 (referencia),
  - 4448330 opción 1 y marca la extensión 334
  - Pueden comunicarse al 3200525 como línea directa
  - Correo electrónico [referencias@homo.gov.co](mailto:referencias@homo.gov.co) el personal responsable tomará los datos del usuario para el registro en el sistema informático y luego de la validación de la información, comunicará al médico general o especialista de turno en caso de requerir teleasistencia.
  - Celular 3002951085
5. **El usuario al momento del traslado debe presentar el documento de identidad** (No es exigible copia del documento, solo portar el documento para verificación de derechos y prevenir suplantación).
6. **Acompañante del paciente:** En lo posible, el paciente deber ser enviado con una persona responsable (Familiar y/o acudiente mayor de edad), quien debe disponer de tiempo para la realización de los trámites requeridos y que reciba la orientación e información necesaria para una adecuada prestación del servicio en salud mental.
7. **Exámenes de laboratorio previos en pacientes con posible patología orgánica:** Para los casos en los que al paciente se le esté descartando una patología orgánica concomitante es necesario solicitar la realización de los exámenes de primer nivel pertinentes para descartar la descompensación de otras patologías según el criterio del médico tratante. Los resultados de los



exámenes de laboratorio deben ser registrados en el Anexo técnico ó deben ser enviados los resultados al correo de referencias, todo esto orientando a la prevención de riesgos al manejar pacientes con comorbilidades que estén fuera del alcance de la especialidad que ofrecemos. Se sugiere como paraclínicos: Hemoleucograma, glicemia, gota gruesa (zona endémica), creatinina y aquellos específicos del diagnóstico orgánico que busca descartarse.

Si al momento de recibir el paciente se encuentra que cursa una patología orgánica descompensada, es evaluado y **contrarremitado** por el especialista, con el fin de que el paciente continúe el manejo de su comorbilidad orgánica en la entidad de origen.

- 8. Paciente Intoxicado:** Los pacientes intoxicados solo se deben remitir después de ser estabilizados medicamente dependiendo del agente tóxico; una vez se establezca de su condición orgánica y solo permanezca el componente de salud mental.

Especialmente en intoxicaciones por **ORGANOFOSFORADOS Y CARBAMATOS** por el riesgo de presentar el síndrome intermedio con depresión respiratoria y la posibilidad de necesidad de intubación, deben ser enviados después de **72 horas**.

Si el paciente requiere **evaluación antes de 72 horas**, se solicita una evaluación por urgencias de la E.S.E HOMO, donde es evaluado y contrarremitado inmediatamente con las recomendaciones para continuar manejo en la institución que lo remitió (en este caso debe esperar la ambulancia).

- 9. Los pacientes con patologías no relacionadas con intoxicaciones no** requieren de este tiempo de observación (72 horas) para su evaluación, solamente surtir el proceso clínico de descartar otras patologías o diagnósticos diferenciales de enfermedad mental.

- 10. Transporte Asistencial:** El paciente que sea remitido en ambulancia, debe venir acompañado con un funcionario del área de la salud, que se compromete a esperar que este sea evaluado en el triaje, donde se definirá si el paciente es para manejo psiquiátrico institucional, ambulatorio ó si requiere de otro tipo de institución o especialidad (medicina interna, neurología, nefrología, entre otras).



La institución es reiterativa en afirmar que si al momento de evaluar el paciente se encuentra que cursa una patología orgánica descompensada, éste debe ser evaluado y **contrarremitado** por el especialista, con el fin de que continúe el manejo de su comorbilidad orgánica en la entidad de origen. (En estos casos especiales, la ambulancia debe esperar la conducta)

**11. Gesto Suicida:** Muchos usuarios son remitidos al HOMO en condición “gesto suicida”, sin ameritar una valoración especializada; es mandatoria la gestión para la valoración previa por el psicólogo o red de apoyo en salud mental del municipio en el que reside el paciente, para que ante la persistencia de ideación suicida, se defina la pertinencia de la evaluación urgente, con el fin de evitar largos traslados en situaciones que no cumplen con los criterios de urgencia en salud mental. En todos los casos, abstenerse de mandar los pacientes sin comentar o bajo su propio riesgo para no exponer los usuarios y sus familias a situaciones que pongan en peligro su integridad.

**12. Intento suicida:** cuando es claro que el paciente ha hecho un intento suicida y tiene alto riesgo de materializarse, debe remitirse en forma prioritaria.

Una vez llega el paciente es registrado en el sistema y clasificado por el médico general en el procedimiento de triaje, es evaluado por el psiquiatra quien define el tratamiento ambulatorio u hospitalario. Si el psiquiatra ordena la hospitalización del paciente, enfermería realiza la nota de ingreso y valoración para realizar el plan de atención correspondiente; luego solicita la cama en el servicio de hospitalización para el traslado. Cuando el paciente ingresa por el servicio de consulta externa, el paciente es trasladado al servicio de urgencias donde se sigue el mismo proceso que se sigue con los pacientes que ingresan por el servicio de urgencias, sin realizar el triaje.

En el servicio de Hospitalización el psiquiatra se presenta al paciente y realiza la valoración clínica, aplicando las guías de manejo institucionales, diligencia la historia clínica completa, revisa e interpreta los reportes de las ayudas diagnósticas, elabora las órdenes médicas e informa al paciente y a la familia el manejo médico que se le realizará durante la hospitalización.

Durante la estancia del paciente en el servicio de Hospitalización, este es valorado periódicamente por el psiquiatra de acuerdo a su estado mental y los criterios institucionales, interpreta los exámenes de apoyo diagnóstico y ordena el plan de manejo, elabora las órdenes médicas, solicitando los medicamentos necesarios para 24 horas de acuerdo al procedimiento de dosis unitaria.



Si se requieren ayudas diagnósticas o terapéuticas urgentes, el médico tratante elabora la orden médica. Enfermería toma la muestra y se envía al laboratorio clínico. Después de procesadas las muestras los resultados y quedan automáticamente disponibles en la historia clínica electrónica de la ESE HOMO.

## **Ayudas diagnósticas de otro nivel de atención o gestión de interconsultas**

Cuando el paciente requiere imágenes diagnósticas o interconsultas de otras especialidades relacionadas con la patología en salud mental o necesaria para diagnóstico diferencial, el profesional médico o especialista la ordena en la historia clínica y elabora la orden médica, luego el auxiliar administrativo gestiona la cita y la ambulancia para el traslado. El paciente es trasladado por auxiliar del área de la salud para que se realice el examen o la interconsulta en el Hospital de la red con el cual se gestionó este servicio. Las ayudas diagnósticas o interconsultas no relacionadas con la patología en salud mental, que no se consideran prioritarias para tomar conductas y que no modifican el curso de la enfermedad actual, se difieren la gestión ambulatoria, posterior al egreso.

## **12.2. MODELO DE ATENCIÓN PACIENTES RED SALUD MENTAL HOMO EN EL ÁREA METROPOLITANA Y PROVENIENTES DE LOS MUNICIPIOS DEL DEPARTAMENTO QUE SON OBJETO DE LAS RELACIONES CONTRACTUALES VIGENTES.**

1. Comentar el paciente a referencias HOMO y al regulador de su respectiva EPS para su seguimiento y gestión.
2. Paciente sin comorbilidades o comorbilidades compensadas se resuelve mediante:
  - Teleasistencia/telepsiquiatría.
  - Traslado al HOMO para valoración/hospitalización consulta de urgencias con una oportunidad de 24 a 48 horas desde que se inicia proceso en centro regulador.
  - Consulta extramural intrainstitucional (en Municipios donde se tiene implementado y en área metropolitana) consulta no programada en el HOMO.
3. Pacientes con comorbilidades descompensadas se resuelven mediante:
  - Teleasistencia hasta su compensación para ser trasladados al HOMO
  - Interconsulta por psiquiatra del HOMO.



- Consulta extramural intrainstitucional en instituciones que no tienen psiquiatría y evolución hasta que se atiendan las otras comorbilidades, y así ser trasladado al HOMO.
- Consulta no programada en el HOMO, con traslado redondo de la ambulancia, si así lo considera y autoriza el regulador de la respectiva EPS.

#### 4. Pacientes con patología dual

- Los medicamentos de farmacodependencia se entregan en la IPS asignada por la EPS.
- Los medicamentos de enfermedad mental se valoran y se entregan en el HOMO.
- Al alta de la institución que atiende la farmacodependencia, se gestiona la consulta de ingreso o seguimiento en el HOMO.

#### 5. Pacientes de los municipios fuera del área metropolitana

- Los pacientes sin comorbilidades se deben comentar y trasladar; el compromiso con el tiempo de oportunidad es de 24 a 48 horas.
- Los pacientes con comorbilidades descompensadas se deben comentar, compensar en lo orgánico y posteriormente deben ser trasladados.

#### 6. Pacientes de instituciones

- Se coordina la agenda mediante la oficina de Orientación y Atención al Usuario, previa verificación de derechos, igualmente puede gestionarse renovación de formulación para pacientes compensados a través del médico general.

Algunas instituciones de manera concertada y en convenio con la ESE Hospital Mental de Antioquia para evitar el desplazamiento de sus usuarios hasta el HOMO y debido a que incurren en grandes gastos por conceptos de transporte, alimentación, cuidadores y el aumento del riesgo por tratarse de pacientes con discapacidades o ancianos, solicitan al HOMO la prestación del servicio de consulta externa extramural intrainstitucional. El HOMO asume la logística necesaria llevando los servicios a cada municipio mejorando el acceso y la oportunidad.





## 13. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ASISTENCIALES DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Para llevar a cabo el modelo de prestación de servicios de salud mental, la institución ha desarrollado los procesos misionales de prestación de servicios donde se especifican los procedimientos para la atención, soportados por los procesos estratégicos y de apoyo.

Los procesos misionales son: Evaluación y manejo ambulatorio, Hospitalización y Egreso, Servicio Farmacéutico, Laboratorio Clínico y Centro de Investigaciones, los cuales son la herramienta básica de trabajo para la atención a los usuarios.

Cada uno de los procesos parte de la atención centrada en el usuario y su familia, con actividades dirigidas a la identificación de expectativas y riesgos.

### 13.1 SERVICIO DE URGENCIAS

Atención de Urgencias las 24 horas con médicos generales y especialistas disponibles, enfermeros, auxiliares del área de la salud y personal de apoyo, altamente capacitados en la atención de Urgencias que permite dar respuesta a las necesidades de la población en los niveles de baja y mediana complejidad en salud mental.

Se garantiza el acceso de los pacientes con urgencias vitales, independientemente del sistema de afiliación a que pertenezca.

Una vez lograda la estabilización se define la continuidad de la atención, teniendo en cuenta que prima la vida del paciente.

Las actividades para el Sistema de Referencia y Contra referencia se encuentran estandarizadas en el manual código EA-MA-01, en el que se establecen las condiciones, requisitos y procedimientos de admisión de pacientes en la Entidad, y los destinos y flujos de pacientes cuando éstos son estabilizados y pueden ser manejados en los primeros niveles de atención o cuando sus condiciones clínicas superen la capacidad resolutoria técnica y científica de la E.S.E. HOMO.

#### 13.1.1. Clasificación De Triage

- **Triage I:** Requiere atención inmediata. La condición clínica del paciente representa un riesgo vital (auto o heteroagresión, agitación psicomotora, intento suicida, delirium, alucinaciones y brotes sicóticos agudos).



- **Triaje II:** La condición clínica del paciente puede evolucionar hacia un rápido deterioro y requiere atención en menos de 30 minutos (inminencia de la agitación psicomotora o patologías que pueden desencadenar riesgo para la vida).
- **Triaje III:** La condición clínica del paciente requiere de medidas diagnósticas y terapéuticas en urgencias (Insomnio global, trastornos de conducta, leve inquietud motora, logorrea, ideas obsesivas y ansiedad).
- **Triaje IV:** El paciente presenta condiciones médicas que no comprometen su estado general, ni representan un riesgo evidente para la vida o pérdida de miembro u órgano.
- **Triaje V:** Atención según el promedio institucional. Pródromos de recaída de la enfermedad de base que no son agudos y no ponen en riesgo la vida del paciente o de otros. Estos son derivados a atención prioritaria por consulta externa (Oficina de Atención al Usuario).

**13.1.2 Consulta de Urgencias:** en la consulta de urgencias se evalúa el paciente, se identifica, valora el riesgo, se resuelve de manera inmediata la agudización de la enfermedad mental y se define la conducta a seguir después de estar controlada la fase aguda.

**13.1.3. Atención Priorizada.** no obstante debido a los requerimientos determinados por el Ministerio de Salud y Protección Social, las poblaciones de ***protección especial, embarazadas, niños, ancianos, discapacitados y sospecha de víctimas de abuso sexual, se atienden en el servicio así no tengan un diagnóstico de triaje de Urgencias.***

**13.1.4 Las conductas a seguir después de controlar la fase aguda son:**

- Alta de Urgencias.
- Atención ambulatoria por consulta externa.
- Atención Hospitalaria.
- Remisión a otro nivel de complejidad por patologías orgánicas.
- Muerte.

**13.2. CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA EN PSIQUIATRÍA:** la consulta de psiquiatría permite dar continuidad al tratamiento mediante el seguimiento periódico del paciente con el objetivo de conseguir adherencia al tratamiento y evitar o disminuir la frecuencia de recaídas de los usuarios. Para proveer una mayor accesibilidad geográfica a los pacientes, este servicio se presta en algunos



Municipios como consulta extramural intrainstitucional, en hospitales locales de los Municipios objeto.

En la consulta de psiquiatría se define si el paciente requiere otro tipo de atención:

- Psicología o Neuropsicología: el médico psiquiatra remite al usuario con una orden.
- Servicio de Urgencias: el médico psiquiatra direcciona al paciente y/o su familia al servicio.
- Atención hospitalaria: el médico direcciona el paciente y/o su familia al servicio de urgencias.
- Laboratorio Clínico: el médico psiquiatra remite al paciente con una orden de laboratorio al servicio.
- Atención a otro nivel de complejidad por un compromiso orgánico.
- Control o seguimiento por médico general de apoyo a la especialidad.

**13.3. CONSULTA EXTERNA POR PSICOLOGÍA:** en la consulta por psicología se atienden los pacientes con problemas emocionales y trastornos mentales cuyo manejo farmacológico es el eje fundamental de su tratamiento, una vez definido por médico especialista inicia la intervención psicológica. Ejemplos; trastornos del aprendizaje, de atención, de conducta y de adaptación en niños, algunos trastornos de la alimentación y problemas asociados al consumo de drogas en jóvenes, trastornos depresivos y de ansiedad reactivos leves en adultos y trastornos adaptativos en adultos.

**13.4. CONSULTA POR CONCENTRACIÓN:** a través de reuniones con grupos terapéuticos o psicoeducativos, para optimizar el recurso médico especializado e integrar a la familia en el tratamiento del paciente y favorecer la continuidad del tratamiento.

Esta atención puede ser apoyada por enfermeras, médicos, nutricionistas, psicólogos, terapeutas ocupacionales u otros profesionales en programas y puede ser de prevención y control.



**13.5. CONSULTA EXTRAMURAL:** el objetivo es descentralizar la prestación de servicios de salud mental, incrementar los niveles de cobertura y favorecer la accesibilidad de los pacientes del Departamento de Antioquia.

Para los casos de difícil egreso, remisión o contra remisión se busca apoyo en El Centro Regulador de la DSSA o de la EPS a la que el paciente esté afiliado, así como acciones articuladas con las trabajadoras sociales de la institución para facilitar su incorporación al núcleo familiar. (Personería, jurídica)

El equipo de salud mental especializado del Hospital Mental de Antioquia asesora, acompaña y orienta a los médicos generales de los hospitales de los primeros niveles de atención en el abordaje y solución de los casos que no requieran la remisión.

**13.6. CONSULTA DE CONTROL O SEGUIMIENTO POR MEDICINA GENERAL:** A los pacientes que son ingresados por el psiquiatra y una vez están en una fase de su tratamiento que se consideran controlados, se programan seguimiento a 3 o 6 meses con médico general de apoyo a la especialidad, para luego ser vistos nuevamente por el psiquiatra en 6 a 12 meses.

**13.7. CONSULTA DE PSIQUIATRÍA INFANTIL:** Se cuenta con Especialista en Psiquiatría infantil para los menos de edad. Con esta especialidad se busca agrupar los padres para talleres y también concentrar en actividades dirigidas por psiquiatría, psicología y terapia ocupacional a los niños con hiperactividad y déficit de atención, y los jóvenes con depresión.

**13.8. ATENCIÓN HOSPITALARIA:** los pacientes con agudización en salud mental llegan remitidos del servicio de urgencias cuando el especialista lo ordena. En la atención hospitalaria participa un equipo interdisciplinario para atender de manera integral al paciente con el objetivo de lograr su recuperación e integración a la familia y a la sociedad, en condiciones óptimas de salud. Durante el proceso de hospitalización, el abordaje del paciente por parte del psiquiatra se realiza de acuerdo al criterio técnico y científico y a las guías clínicas de atención institucionales, es el psiquiatra quien define la conducta y a partir de la identificación de necesidades y expectativas del paciente interviene todo el equipo terapéutico, es bien sabido que en la atención individual o colectiva existen actividades comunes a los diferentes miembros del equipo; sin embargo las actividades específicas de cada disciplina deben mantenerse en el accionar de cada una. El trabajo multiprofesional es cuando intervienen miembros de diferentes disciplinas, frente a cualquier situación independientemente de la interrelación e interacción entre ellos. En el caso de nuestro modelo participan enfermeras, médicos, nutricionistas, psicólogos, terapeutas ocupacionales y trabajadoras sociales.



El equipo de enfermería en cabeza del Enfermero asignado, distribuye los pacientes de tal forma que no se pierda continuidad en su atención, atendiendo a las directrices institucionales sobre la atención integral.

**13.9. EQUIPO INTERDISCIPLINARIO:** El trabajo en equipo interdisciplinario es, a su vez, interdisciplinario cuando existe una verdadera comunicación e interacción dinámica entre los miembros de las diferentes disciplinas, lo cual asegura, por consiguiente, su eficaz intervención.

**13.10. LAS VISITAS EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN:** Se realizan todos los días de la semana de las 14:00 a las 16:00, con dos visitantes por paciente, sin que puedan ingresar a los servicios de hospitalización niños o niñas menores de edad; únicamente, puede hacerse con orden estricta del especialista tratante; en la visitas se deberán cumplir los siguientes requisitos:

1. El familiar o responsable del paciente debe cumplir con las normas definidas en los volantes “Recomendaciones para la familia y el paciente”, los cuales son entregados por enfermería en el servicio de urgencias y recordado en la inducción al ingresar al servicio de hospitalización.
2. El acompañante del paciente debe permanecer en la sala de visitas y evitar circular por áreas diferentes a las de visitas y no tener contacto con otros pacientes.
3. No se permite traer al paciente ningún tipo de alimentación para evitar incumplimiento en las dietas ordenadas por el médico o la nutricionista.
4. No se permiten visitas durante las primeras 48 horas después del ingreso a hospitalización, por encontrarse en la fase aguda de la enfermedad.
5. El acompañante recibe orientación en el cuidado de su paciente, para contribuir en el fortalecimiento de los lazos afectivos.
6. Durante todo el tiempo de permanencia se debe portar en lugar visible el carné de identificación como acompañante.
7. En horas diferentes a la visita SOLO puede asistir una persona familiar con autorización estricta del psiquiatra.



8. Los pacientes privados de la libertad que tienen custodia por el INPEC reciben sus visitas de la misma forma como lo establece dicho Instituto Penitenciario.

**13.11. SERVICIO FARMACÉUTICO:** Gestiona los medicamentos necesarios para el tratamiento y recuperación del paciente como parte integral del tratamiento del paciente, este servicio se presta hospitalaria y ambulatoriamente. La distribución de los medicamentos se hace mediante dosis unitaria para mayor seguridad en el control y la administración.

No se aceptan fórmulas de otras IPS, ni de médicos particulares que prescriban medicamentos de la especialidad. EL paciente debe ser ingresado por consulta de primera vez para evaluar su manejo.

Los medicamentos de Farmacodependencia se entregan en su IPS respectiva, por lo que la ESE HOMO no hará entrega de medicamentos que no se encuentran contratados en su Especialidad.

**13.12. SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO:** Se presta este servicio como apoyo diagnóstico durante el proceso de atención que se brinda al paciente.

**13.13. SERVICIO TOMA DE MUESTRAS:** Se presta este servicio como apoyo durante el proceso de atención, durante los 7 días de la semana y las 24 horas del día.

**13.14. TERAPIA ELECTRO CONVULSIVA:** Procedimiento terapéutico alternativo, que se realiza cuando no hay respuesta a otros tratamientos o es necesario obtener una mejor respuesta a los medicamentos. Consiste en producir una estimulación cerebral con una pequeña descarga eléctrica, con el fin de mejorar la sintomatología. Se realiza bajo relajación y anestesia con una estimulación de milisegundos. Todo el procedimiento desde la preparación hasta la recuperación tiene una duración aproximada de 20 minutos.

Cuando un paciente deba ser remitido a otra institución, el médico especialista elabora el formato de remisión Anexo Técnico No 9, explicando la causa de la misma y se informa a los familiares, a la oficina de referencia y contra referencia para la ubicación de la IPS, a la Oficina de Autorizaciones y Verificación de Derechos para el trámite de la autorización de la remisión; cuando se ha cumplido este proceso se inicia la solicitud de la ambulancia, en la cual el paciente es remitido con todos los documentos y acompañado por un médico y una enfermera según sea la condición clínica del paciente, con medicamentos para una posible sedación y en ambulancia de transporte básico.



## 14. SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN LA ESE HOMO.

- **Citas Psiquiatría Ambulatoria.**  
Si es de primera vez debe presentar remisión del primer nivel, de Médico General o de Psicólogo.
- **Citas de Neuropsicología.**  
Debe Tener remisión del Psiquiatra o del Psicólogo de la ESE HOMO.
- **Citas psicología.**  
Servicio de apoyo al tratamiento especializado.
- **Laboratorio Clínico.**  
Debe tener presentar Orden de Laboratorio diligenciada por Médico de la ESE HOMO.
- **Terapia Electro Convulsiva Ambulatoria**  
Debe presenta orden de Terapia Electro Convulsiva de Psiquiatra de la ESE HOMO
- **Servicio Farmacéutico.**  
Debe presentar Formula Médica diligenciada por Médico de la ESE HOMO.
- **Servicio de Hospitalización.**  
Ingresan y egresan los pacientes al servicio de hospitalización, de acuerdo al criterio técnico, clínico y científico de los psiquiatras de la Entidad.

## 15. ACCESO A LA INFORMACIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS

- Información y atención personalizada.
- Recepción, análisis y seguimiento de Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Evaluación periódica de la satisfacción de los usuarios frente a la prestación de nuestros servicios.
- Implementación y promoción de estrategias de participación ciudadana (Asociación de Usuarios)

# MODELO DE ATENCIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL

Código: GE- MO -01

Versión: Sexta

Página: Página 32 de 34



Empresa Social del Estado  
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA  
—HOMO—

## Números Telefónicos para Solicitud de Citas:

- Teléfono Directo 5200510

## Dirección, correo electrónico y números telefónicos para solicitar servicios:

Con el propósito de mejorar las comunicaciones con nuestros usuarios hemos dispuesto líneas telefónicas, se realiza la asignación, confirmación y cancelación de citas médicas, a través de líneas telefónicas, de lunes a viernes de las 07:00 a las 17:00 horas.

- Dirección: Calle 38 No 55 – 310 Bello Antioquia
- Call Center Asignación de citas: 520 05 10
- Horario de atención: de lunes a viernes de 7:00am – 5:00 pm jornada continua
- Atención al Usuario: 444 83 30 opción 1 ext. 302 – 304
- Correo electrónico: [contactenos@homo.gov.co](mailto:contactenos@homo.gov.co)

## Horario de Atención:

Servicios ambulatorios de lunes a viernes de las 07:00 a las 17:00  
Servicio de urgencias 24 horas al día de lunes a domingo.

## Número y Correo para las Peticiones Quejas y Reclamos:

- Página WEB. [www.homo.gov.co](http://www.homo.gov.co)
- Línea 018000417474
- Teléfono 4448330 Ext. 202 y 304

**Verificación de derechos:** A cargo de personal de SIAU y/o facturación. Identifica la entidad responsable del pago de los servicios de salud que demanda el usuario y el derecho del mismo a ser cubierto por la Institución.

## 16. ORIENTACIÓN AL USUARIO

La ESE Hospital Mental de Antioquia cuenta con Oficina de Orientación al Usuario, con personal calificado y altamente comprometido con la satisfacción de los usuarios y pacientes de la Institución. El objetivo principal de la oficina de orientación al usuario es identificar diariamente las necesidades y expectativas tanto de los pacientes como de sus familiares, por medio de mecanismos que permitan





interpretar, satisfacer y dar pronta respuesta a sus insatisfacciones, quejas y reclamos. Desde esta oficina se lideran los procesos de:

- **Orientación al Usuario**, informando a los usuarios y pacientes que se acercan de todas las áreas de la Entidad.
- **Divulgación de Derechos y Deberes**, se visitan permanentemente los servicios del Hospital, hablando con los pacientes y sus familias, hablándoles acerca de sus derechos y deberes.
- **Evaluación de Satisfacción del Usuario**, se hacen rondas diarias por todos los servicios de la Institución, encuestando a los pacientes sobre diversos tópicos, con el fin de monitorear la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos, al final del mes se consolida la información y se presentan el informe de satisfacción de los usuarios.
- **Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos**, se dispone de una persona dedicada a recibir todas las solicitudes de los pacientes y sus familias y a gestionarlas, ya sea dando solución inmediata o mediata a dichas solicitudes, de este proceso se hace un consolidado mensual. Las respuestas a las quejas son de obligatorio cumplimiento. El trabajo en equipo y el compromiso institucional hacen que la calidad en la atención sea nuestro principal propósito.

Contamos con un link denominado: Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias a través del cual los usuarios pueden manifestar todas sus Inquietudes, generando un ticket que permite el seguimiento a los requerimientos de los usuarios y familias. La página está actualizada y brinda información a toda la comunidad sobre eventos relacionados con el sector.

## 17. EVALUACIÓN DEL MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Se tiene definido en la Entidad un Sistema Integrado de Gestión de Calidad con indicadores que permiten realizar seguimiento, medición y control a la implementación del Modelo de Prestación de Servicios de Salud Mental.

Entre los mecanismos que se tienen implementados en la Entidad para monitorear la calidad en la prestación del servicio están los indicadores de cada proceso de atención asistencial y las encuestas de satisfacción de los usuarios que son los pacientes, familiares y responsables; igualmente, se gestionan encuesta de satisfacción para los diferentes clientes que corresponden a las Entidades

# MODELO DE ATENCIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL

Código: GE- MO -01

Versión: Sexta

Página: Página 34 de 34



Empresa Social del Estado  
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA  
—HOMO—

Responsables de Pago, con los cuales se tiene una relación contractual vigente, estas encuestas de satisfacción se encuentran desagregadas por servicios y a partir de los resultados se genera una mejora continua en el proceso de atención con un enfoque centrado en los usuarios.

## TABLA DE CAMBIOS

VERSIÓN	NUMERAL	DESCRIPCIÓN	MOTIVO
Sexta	1 4 5	Se ajusta el objetivo, las definiciones y el contenido teniendo en cuenta que en el modelo interactúan la población y el prestador de servicios, dentro de un marco de cumplimiento del derecho a la salud, con base en el territorio y la población, articulando redes de atención integradas e integrales tanto institucionales como comunitarias.	Mejoramiento continuo Cambio de contratación

## APROBACIÓN DEL CAMBIO

	PROYECTÓ	REVISÓ	APROBÓ	VIGENCIA
<b>CARGO</b>	Subgerente Prestación de Servicios	Auditor Médico	Gerente	12 de abril de 2017
<b>NOMBRE</b>	Paulo Gutiérrez Muñoz	Jaime Álvarez Vélez.	Elkin de J Cardona Ortiz	
<b>FIRMA</b>	