



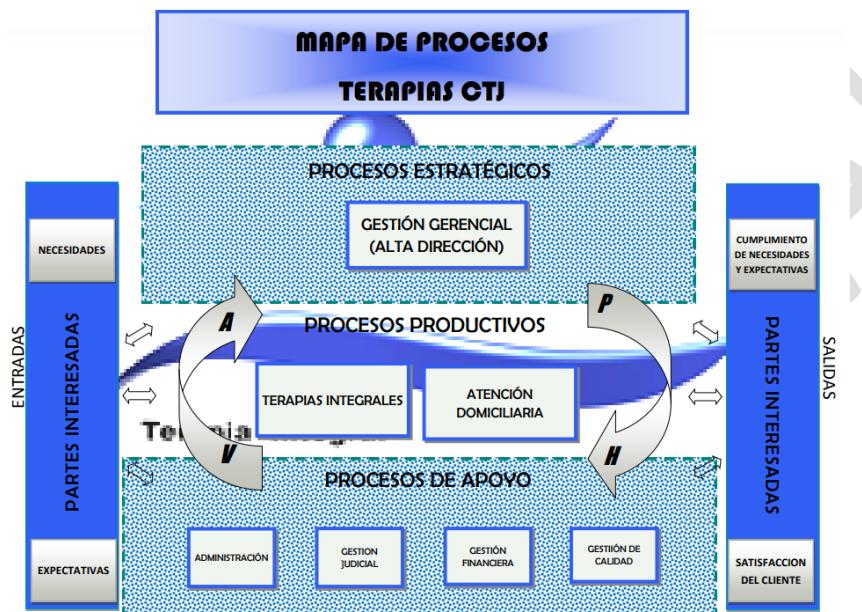
FECHA TECNICA DEL DOCUMENTO			
DATOS GENERALES DEL DOCUMENTO			
NOMBRE DEL DOCUMENTO: MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS			
<b>❖ OBJETIVO:</b> Definir la forma en la cual se presta la atención integral al usuario, mediante un enfoque sistemático orientado a la accesibilidad, calidad, mejoramiento continuo, eficiencia y eficiencia en los servicios terapéuticos que ofrece bajo el marco legal vigente.			
<b>❖ ALCANCE:</b> Desde el ingreso del paciente y/o usuario quien solicita los servicios de terapia de la institución, hasta cerrar el ciclo de atención logrando la satisfacción del mismo, para la modalidad domicilio.			
ELABORO	REVISÓ	ACTUALIZÓ	FECHA DE APROBACIÓN
NOMBRE: Marcel Diaz G. Asesor de calidad	NOMBRE: Marcel Diaz G. Asesor de calidad	NOMBRE: Anyela Rodríguez Asesor de calidad	01-02-2021

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA DE ENTREGA	FECHA DE REVISIÓN
2	Actualización del documento	01-02-2021	01-02-2023

## MODELO PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Este modelo contempla un conjunto de acciones coordinadas, complementarias y efectivas para garantizar el derecho a la salud desde el enfoque terapéutico en fisioterapia, fonoaudiología y/o terapia del lenguaje y terapia ocupacional, expresadas en los procesos y estrategias que se deben materializar en atenciones dirigidas a la población.

### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



### PLATAFORMA ESTRATÉGICA

#### ✓ Visión

Posicionados en el mercado como una empresa innovadora, que ofrezca las mejores opciones de rehabilitación física, rehabilitación cardiopulmonar, rehabilitación fonoaudiológica, programas de promoción y prevención prescripción de ejercicio respaldada por estándares de excelencia y calidad el servicio y conocimientos científicos de sus profesionales, generando los más altos niveles de satisfacción de los clientes ofreciendo las mejores planes de desarrollo fisiológico a la población asequible a estos.

Ser una empresa líder en la prestación de servicios de rehabilitación integral, con la más alta cobertura en servicios de promoción y prevención de enfermedades de origen profesional, en cumplimiento de requisitos legales, contribuyendo a la disminución de ausentismo laboral, aumentando la producción y conciliación de mayores incentivos para el personal de cada empresa clientes.

#### ✓ Misión

Terapia CTJ es una institución prestadora de servicios profesionales en fisioterapia, terapia respiratoria, terapia ocupacional, fonoaudiología y atención en promoción y prevención de salud, ofreciendo servicios de rehabilitación física para todas las edades, niños, adulto mayor, trabajadores, estudiantes y demás con el fin de disminuir el impacto de las enfermedades físicas prevenibles suministrando servicios de excelencia y altos niveles de nuestros clientes.

#### ✓ Objetivos

El objetivo del modelo de prestación de servicios de terapias CTJ se fundamenta en definir la forma en la cual se presta la atención integral al usuario, mediante un enfoque sistemático orientado a la accesibilidad, calidad, mejoramiento continuo, eficiencia y eficiencia en los servicios terapéuticos que ofrece bajo el marco legal vigente.

## ALCANCE

Desde el ingreso del paciente y/o usuario quien solicita los servicios de terapia de la institución, hasta cerrar el ciclo de atención logrando la satisfacción del mismo.

## CAMPO DE APLICACIÓN

El Modelo de Prestación de Servicios de terapias CTJ, está dirigido a todas las personas que requiera de una atención terapéutica con enfoque rehabilitador desde la prevención y de la enfermedad y promoción de la salud y el movimiento corporal humano. Las disposiciones del presente modelo son de estricto cumplimiento.

## MARCO LEGAL O NORMATIVO

Dentro del marco legal se puede citar ... "El Decreto 4747 de 2007, por el cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables de pago, define en su artículo 3° el Modelo de Atención, así: "comprende el enfoque aplicado en la organización de la prestación del servicio, la integralidad de las acciones, y la consiguiente orientación 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 resolutiva, la responsabilidad sobre las personas que demandan servicios, así como el proceso de referencia y contrarreferencia". El mismo decreto, en su Artículo 5°, al ocuparse de los requisitos mínimos que deberán cumplir los prestadores de servicios de salud para la negociación y la suscripción de acuerdos de voluntades, incluye en el numeral 3°, el "modelo de prestación de servicios".

Por otra parte, la resolución 3100 de 2019 define los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud. De igual forma, el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud, establecido a partir del Decreto 1011 de 2006 y sus disposiciones más recientes en relación con el Sistema Único de Acreditación en Salud, dictadas mediante el Decreto 903 de 2014 y la Resolución 2082 de 2014, consagran la necesidad de incorporar el "Modelo de Prestación de Servicios" como instrumento clave para los grupos de estándares de Direccionamiento y Gerencia del Talento Humano, así como para la implementación del esquema de atención asistencial.

Por todo lo anteriormente planteado, es fundamental que la IPS Terapias CTJ, estructure y actualice el Modelo de Prestación de Servicios, que permita a los usuarios, conocer el enfoque adoptado por la Institución para brindar un servicio humanizado y una atención en salud integral, oportuna, continua y segura.

## MARCO CONCEPTUAL

Para documentar el presente modelo, se tomó como base los diversos lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud todos estos documentados de acuerdo a los estándares de habilitación en salud resolución 3100:

- Talento humano
- Dotación
- Medicamentos, dispositivos médicos e insumos
- Procesos prioritarios
- Historia clínica y registros
- interdependencia

plasmados y descritos a la vista del consultante en la página web de la institución y en la intranet de la misma todo con el fin de garantizar el bienestar a los usuarios, encaminados al mejoramiento continuo de la prestación de los servicios.

### ✓ FISIOTERAPIA - TERAPIA FÍSICA

El objetivo es que las personas con limitaciones de movimiento y fuerza en alguna parte de su cuerpo a causa de una enfermedad o lesión se puedan recuperar. La terapia física no solo ayuda a una persona a recuperar la fuerza y movimiento; también puede ayudar a la disminución de dolor, generado por diferentes acciones realizadas.

✓ **TERAPIA OCUPACIONAL**

Conjunto de técnicas, métodos y actuaciones que, a través de actividades aplicadas con fines terapéuticos, previene y mantiene la salud, favorece la restauración de la función, suple los déficits invalidantes y valora los supuestos comportamentales y su significación profunda para conseguir la mayor independencia y reinserción posible del individuo en todos sus aspectos: Laboral, mental, físico y social".

✓ **TERAPIA FONOAUDIOLOGÍA**

Se trabaja en la promoción, intervención y rehabilitación así permitiendo la comunicación humana, tratando de prevenir patologías de las áreas voz, audición, y del lenguaje, en todas las etapas del desarrollo del ser humano, fortaleciendo las falencias o discapacidades que puedan presentar las personas. Áreas trabajadas: Lenguaje oral y escrito, La voz, El habla, La audición, Función oral faríngea.

**MEJORAMIENTO CONTINUA Y ACTUALIZACIÓN**

Partiendo del principio de auditoría interna dentro del proceso de calidad que maneja la institución se permite la revisión de los procedimientos que se llevan en la IPS Terapias CTJ, para comprobar que se reúnan una serie de requisitos establecidos en los componentes de la capacidad técnica – administrativa y capacidad tecnológica y científica. Adicional a ello este proceso pretende verificar los todos los componentes, en lo pertinente, al cumplimiento de las disposiciones normativas, legales y humanas que rigen la Institución y su funcionamiento, así como el cumplimiento de los procesos, objetivos y metas que la misma se haya formulado.

**PRINCIPIO Y CARACTERÍSTICAS DEL MODELO DE ATENCIÓN**

El modelo de atención de la IPS Terapias CTJ, fundamenta en el mejoramiento continuo y la atención segura de nuestros usuarios bajo los siguientes principios:

- ✓ Oportunidad: Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, (Fisioterapia, terapia del lenguaje y/ o fonoaudiología y terapia ocupacional) sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su salud.
- ✓ Accesibilidad: Es la facilidad con que el usuario puede ingresar a la institución y así obtener la atención terapéutica, a pesar de las barreras que se presenten (económicas, geográficas, administrativas y de la organización).
- ✓ Eficiencia: Es el uso racional de los recursos disponibles para la atención del resultado esperado.
- ✓ Efectividad: Es el grado en que la prestación de los servicios alcanza los resultados esperados.
- ✓ Seguridad: Es el conjunto de elementos que propendan por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención o de mitigar sus consecuencias.
- ✓ Satisfacción del usuario: Corresponde al grado de cumplimiento de las expectativas de los mismos, frente a la atención recibida y los resultados obtenidos.

**RUTA DE ATENCIÓN**

Call-Center PBX: 3907149 – 7944003

 WhatsApp -3045697087

Horario:

Lunes a viernes: 10:00 am – 2:00 pm para radicación de documentos y jornada continua para información, PQRS 7:00 am – 5:00 pm

 Página Web

 E-mail: [ctjdomiciliaria@gmail.com](mailto:ctjdomiciliaria@gmail.com)

## TIEMPOS DE INTERVENCION POR SERVICIO

### TERAPIA FISICA

#### Valoración: 15 minutos

Este procedimiento es para los pacientes que toman por primera vez el servicio de fisioterapia en este se realiza la valoración física, se informa el proceso de rehabilitación y se firma el consentimiento informado, acuerdo de tratamiento y demás documentos.

#### Tratamiento: 30 minutos

Este procedimiento es para los pacientes que ya han realizado su valoración y/o van a iniciar o continuar con sus terapias físicas, es la rehabilitación física prestada por los fisioterapeutas.

### FONOAUDIOLOGÍA

#### Valoración: 15 minutos

Este procedimiento es para los pacientes que toman por primera vez el servicio de fonoaudiología en este se realiza valoración fonoaudióloga conforme al diagnóstico y la orden médica, se da a conocer el proceso de rehabilitación y se firma el consentimiento informado acuerdo de tratamiento y demás documentos.

#### Tratamiento: 20 minutos

Este procedimiento es para los pacientes que ya han realizado su valoración y/o van a iniciar o continuar con sus terapias de fonoaudiología.

### TERAPIA OCUPACIONAL

#### Valoración: 15 minutos

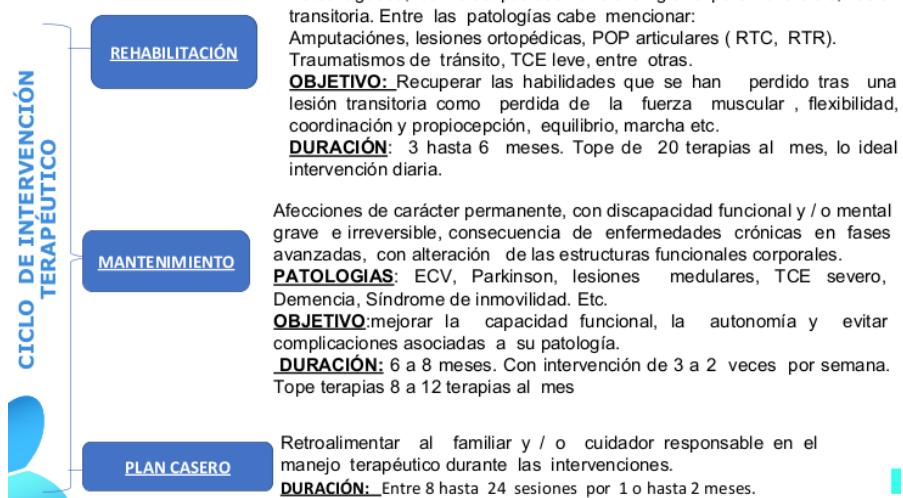
Este procedimiento es para los pacientes que toman por primera vez el servicio de terapia ocupacional en este se realiza valoración conforme al diagnóstico y la orden médica, se da a conocer el proceso de rehabilitación y se firma el consentimiento informado acuerdo de tratamiento y demás documentos.

#### Tratamiento: 20 minutos

Este procedimiento es para los pacientes que ya han realizado su valoración y/o van a iniciar o continuar con sus terapias ocupacionales, es la rehabilitación ocupacional prestada por el profesional.

## SEGUIMIENTO DEL TRATAMIENTO

Se realiza la entrega de planes caseros para abordar el tratamiento de acuerdo al ciclo de intervención terapéutico.



Fuente: EPS SANITAS SERVICIO DE TERAPIAS AMBITO DOMICILIARIO



#### FINALIZACIÓN DEL TRATAMIENTO

- Cumplimiento de los objetivos en términos de mejora en la funcionalidad y / o finalización del proceso de rehabilitación.
- Presencia de efectos adversos que interrumpan el tratamiento rehabilitador, inestabilidad clínica o complicación generando reingreso a la Institución hospitalaria.
- Ausencia de expectativas de mejoría o fallecimiento del paciente.
- Voluntad manifiesta del paciente y /o cuidador de no seguir con el tratamiento.
- Seguimiento por parte de juntas médicas de rehabilitación que hayan definido el concepto de la valoración para el desmonte de terapias.

#### INDICADORES DE CALIDAD

Terapias CTJ concentra todos sus esfuerzos en satisfacer las necesidades de nuestros usuarios presentes en cualquiera de nuestros servicios, la empresa se encuentra altamente estructurada para prestar los servicios de la manera más eficaz. El equipo de trabajo y todos los implementos utilizados en el servicio corresponden a los más altos estándares de calidad.

CONFIDENCIAL