



Hospital Departamental  
Psiquiátrico Universitario  
Del Valle E.S.E.

<b>CÓDIGO</b>	PRO-TRA-04
<b>VERSIÓN</b>	02
<b>VIGENCIA</b>	ABRIL 2023

---

# PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DEL SERVICIO

---

PRO-TRA-04



## PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DEL SERVICIO

### 1. OBJETIVO

Definir los criterios necesarios por servicio para establecer la capacidad instalada y realizar la programación de los servicios.

### 2. ALCANCE

**Inicia:** Con el análisis de la información de las atenciones del año inmediatamente anterior.

**Termina:** Con la programación de los servicios de acuerdo a la capacidad instalada.

### 3. CONDICIONES GENERALES

- Las vacaciones del personal asistencial se programan desde el inicio del año garantizando el cubrimiento de los servicios como está programado.
- El análisis de la demanda de los servicios ofertados en la institución se realiza con base en las tendencias de ocupación. De acuerdo a estas tendencias se realiza la planeación anual del talento humano, horarios de atención y condiciones de infraestructura requeridos para dar atención a la demanda de acuerdo a oportunidad establecida.
- El líder de proceso tendrá en cuenta el número de camas, camillas, cubículos del servicio, la complejidad de la atención y el nivel de dependencia de cuidado de los pacientes, para determinar el número de profesionales a requerir por turno.
- El manual de funciones determinará las tareas a realizar por turno
- Se definen las intervenciones de cada profesional en el cuidado del paciente, de acuerdo al grado de complejidad
- La determinación del personal necesario por área, no será limitante para que, en el momento de requerirse reforzamiento de otros servicios, se hagan rotaciones temporales según el comportamiento del porcentaje ocupacional y complejidad de las áreas.
- Con base al número de funcionarios asignados por área y por turno, además de la complejidad de los pacientes, se realizará a diario la asignación de pacientes/auxiliar en cada uno de los servicios por parte del enfermero de turno.
- Para cubrimiento de incapacidades, calamidades, permisos y licencias el cubrimiento se realiza entre los diferentes servicios. Si se requiere se realizará el cubrimiento de horas extras en el caso de personal auxiliar de enfermería y en caso de prolongarse se realiza por contratación externa.
- En caso de necesidades en temas de infraestructura éstos se deben plantear a la Subgerencia Administrativa la cual se encarga de la planeación con su grupo de trabajo.
- En caso de daños, requerimientos inmediatos o deterioro de la planta física o equipos, se solicita la intervención al área de Servicios Administrativos mediante una orden de servicios.
- Mensualmente se deben solicitar los insumos necesarios a la Sección de Servicios Administrativos, teniendo en cuenta los consumos históricos del servicio.



## PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DEL SERVICIO

- En caso de presentarse necesidades o faltantes de insumos se solicita a Servicios Administrativos, previa justificación y Autorización de la Subgerencia Administrativa y Financiera.
- En caso de las remisiones de pacientes de los servicios de hospitalización y/o urgencias, en los cuales se requiera acompañamiento de personal auxiliar, saldrá la persona con la asignación de salida del servicio al que pertenezca. Durante este tiempo la enfermera del servicio reasignará las actividades entre el personal que queda en el servicio.
- En caso de alguna novedad con el personal auxiliar el enfermero del servicio reasigna las actividades entre el personal de turno y en caso necesario se apoya con los otros enfermeros para hacer la redistribución en otra sala.
- En caso de novedad de los profesionales de enfermería estos se distribuirán los servicios de manera equitativa.
- En caso de novedad del personal médico general o especialista del servicio de urgencias, el personal de turno continuara para garantizar la continuidad de la prestación del servicio.

## 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**CAPACIDAD INSTALADA:** En todo sistema de producción o de prestación de servicios se requiere de una dotación de recursos físicos, humanos, tecnológicos, bienes raíces, máquinas y equipos, para poder procesar la materia prima e insumos relacionados hasta transformarla en un producto determinado o servicios prestados. Esa cantidad de infraestructura constituye la capacidad instalada.

## 5. DESCRIPCIÓN

### 5.1. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Somos una institución referente en el Suroccidente Colombiano especializada en brindar Servicios Integrales de Salud Mental con altos estándares de calidad, mediante una atención directa, humanizada y segura a pacientes, familia y comunidad. Contamos con servicios en todos los momentos de la atención, así:

### PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD

- *Programa Psicoeducativo*  
Dirigido a nuestros pacientes, sus cuidadores, familia y comunidad en general. Es un espacio en el que nuestros usuarios pueden presentar a nuestros profesionales sus necesidades y expectativas de información y educación relacionadas con Salud y Enfermedad Mental, y que sean resueltas.
- *Programa de Educación y Capacitación a Personal de Salud*  
A través del Programa de Educación Continuada que se desarrolla todos los días lunes (o martes cuando es festivo) dirigido al personal profesional y auxiliar de enfermería, terapia ocupacional y psicología; las capacitaciones para los especialistas, profesionales, estudiantes de postgrado y pregrado se realizan a través de un espacio denominado "Miércoles Académicos". Además, a



## PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DEL SERVICIO

través de convenios interinstitucionales, brindamos capacitación al personal de salud que requiere fortalecer sus conocimientos en Salud y Enfermedad Mental o fortalecerse para brindar servicios en salud relacionados

### DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO:

Desde nuestros servicios ambulatorios y hospitalarios realizamos el diagnóstico del estado de salud mental de los usuarios, con el fin de proponer un plan de tratamiento y brindar orientación e información necesaria para contribuir al mejoramiento de su estado de salud, así como brindar una atención integral intrahospitalaria en la fase aguda de la enfermedad a través de un equipo interdisciplinario (Psiquiatra, Médico General, Enfermero, Terapeuta Ocupacional, Trabajador Social, Psicólogo, Fisioterapeuta y Nutricionista y Dietista), con el fin de lograr su mejoría clínica, así:

- Urgencias de Medicina General
- Urgencias Especializadas en Psiquiatría 24 horas
- Paciente en estado Crítico de su Enfermedad Mental
  - Psiquiatría General
  - Psiquiatría Infantil (Menores de 16 años)
  - Neuropsiquiatría
- Paciente en estado de Recuperación de Fase Aguda
- Paciente en estado Crítico de su Enfermedad Mental y de comorbilidades que requieren manejo por otras especialidades clínicas (Psiquiatría de Enlace)
- Sedación Endovenosa
- Terapia Electroconvulsiva con Anestesia y Relajación (TECAR)
- Control y Seguimiento a Paciente y Familia en Especialidades y áreas tales como:
  - Psiquiatría (Infantil, Neuropsiquiatría, Enlace, Forense)
  - Psicología
  - Terapia Familiar
- Psicoterapia
  - Individual
  - Pareja
  - Familia
- Clínicas Especializadas dirigidas a pacientes y cuidadores, en:
  - Esquizofrenia
  - Depresión
  - Ansiedad
  - Demencia
  - Epilepsia
- Electroencefalografía
- Aplicación de Pruebas Neuropsicológicas
- Acompañamiento a Redes de Apoyo



## PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DEL SERVICIO

### REHABILITACIÓN

Desde nuestros servicios de Intervención Social y Comunitaria buscamos disminuir los reingresos hospitalarios y lograr mejoría en los niveles de funcionalidad de las personas en riesgo o situación de discapacidad psicosocial derivada de su enfermedad mental, basados en el Modelo de Rehabilitación Psicosocial para promover su inclusión social, en:

- Hospital Día, estructura terapéutica basada en el psicodrama y otras herramientas artísticas
- Seguimiento Comunitario a Persona con Trastorno Mental (en el territorio del usuario)
- Gestión Social de Casos
- Ejecución de actividades de Salud Pública en Salud Mental.
- Atención a Poblaciones Especiales.

### OTROS SERVICIOS

Además de nuestros servicios de atención clínica contamos con:

- Servicio Farmacéutico
- Traslado Asistencial Básico
- Laboratorio Clínico

### 5.2. DETERMINACIÓN DE LA CAPACIDAD INSTALADA

A continuación se detalla la capacidad instalada en servicios ofertados por el Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E.:

#### Capacidad instalada Consulta Externa

Servicio	Numero de consultorios	Número de profesionales	Tiempo de consulta (minutos)
344 – Psicología	1	1 profesional 6 horas	45 minutos
345 – Psiquiatría	19 (Psiquiatría, Neuropsiquiatría y Psiquiatría Infantil)	4 profesionales 4 horas 6 profesional 6 horas 3 profesionales 8 horas	30 minutos primera vez y control

- Enfermera de lunes a viernes de 7 am a 7 pm
- Tres auxiliares de enfermería de 7:00 am a 7 pm. para pre y post consulta.
- Un(a) auxiliar administrativo con funciones en los dos servicios (urgencias y consulta externa)



## PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DEL SERVICIO

Se estima una distribución de 50% del tiempo para citas de primera vez y 50% para citas de control. De lo anterior se procede a determinar la capacidad diaria de usuarios atendidos por servicio:

Jornada laboral (minutos)	50% Primera vez	50% Control	Total citas primera vez	Total citas control	Total citas	Número profesionales	Total usuarios atendidos a diario
240	120	120	4	4	8	4	32
360	180	180	6	6	12	3	36
480	240	240	8	8	16	3	48

Para el caso de la consulta externa la institución está en la capacidad de producir 116 consultas diarias, 2.436 mensuales y 28.014 consultas al año. Para el cálculo se descuentan los 15 días de vacaciones anuales de cada profesional.

La institución ha definido un tiempo promedio de atención para la consulta de psicología de 45 minutos, para consulta de psiquiatría de primera vez 30 minutos y 30 para cita de control. Se ha tomado un promedio de 21 días de atención al mes ya que no se atiende consulta externa los días sábados y domingos.

De acuerdo a la capacidad establecida, los tiempos de consulta estimados y el número de profesionales disponibles, el líder de proceso autoriza la programación de la agenda de los profesionales, para que los agentes del centro de contacto asignen las citas.

El horario de atención médica para consulta programada de 7:00 am .a 7:00 pm. con disponibilidad de médicos internos Universidad del Valle cubriendo consulta externa de 7 am a 3 pm.

### Capacidad instalada en Hospitalización

Servicio	Número de camas / pacientes	Promedio de estancia	% de ocupación	Giro cama
132 - Hospitalización parcial (Hospital Día)	60 pacientes/día	90 días (tiempo de tratamiento)	No aplica	No aplica
131 - Hospitalización en salud mental	266 camas	21	95,5%	1,35

Fuente: Área Estadística Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E. año 2022.

Teniendo en cuenta la estancia media calculada para cada una de las especialidades atendidas en las salas de hospitalización y el número de camas, se ha calculado el número de estancia disponible para ofertar a los usuarios.

En internación parcial (Hospital día) se dispone de 5 profesionales (psiquiatra, enfermero, terapeuta ocupacional, psicólogo y trabajador social) y 4 asistenciales (1 auxiliar en salud, 3 auxiliar en terapia ocupacional, en un horario de atención de lunes a jueves de 7:00 am a 5:00 pm y de 7:00 am a 4:00 pm los viernes.

Se dispone de 3 consultorios para las actividades clínicas del programa. De acuerdo a la capacidad instalada del servicio se realiza la programación de las actividades individuales y grupales a los pacientes.



## PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DEL SERVICIO

En hospitalización en unidad de salud mental cuenta con las 266 camas habilitadas, distribuidas en nueve (9) salas, dos (2) para atención de pacientes críticos, dos (2) para pacientes agudos y cinco (5) para pacientes en recuperación. Se tiene un promedio de estancia anual de 22 días, una ocupación del 95,5% y un giro cama de 1,35 la capacidad en términos de pacientes mensuales es de 273 y al año de 3.270.

Para la atención de las nueve (9) salas se cuenta con 50 horas diarias de psiquiatría (5 psiquiatras de 8 horas, 1 psiquiatra de 6 horas y 1 psiquiatra de 4 horas), para un promedio de cuarenta (40) pacientes en 8 horas. Tres (3) médicos generales con asignación de 16 horas diarias; una enfermera en cada sala en el turno de la mañana, una enfermera para dos salas en el turno de la tarde y una enfermera para el turno nocturno. El personal auxiliar de enfermería se distribuye de acuerdo al tipo y número de pacientes por sala; en las salas de paciente crítico se asignan 4 auxiliares en la mañana, 4 en la tarde y 3 en la noche; en las salas de paciente agudo y recuperación se cuenta con 3 auxiliares en turno de mañana y tarde y 1 auxiliar en la noche. También se cuenta con cuatro (4) profesionales de terapia ocupacional de 8 horas para 2 salas y 10 auxiliares de terapia de 8 horas, uno para cada sala y 1 de apoyo en las salas de mayor número y/o cubrimiento de novedades.

### Capacidad instalada Servicio de Urgencias

En urgencias, la capacidad instalada actual del servicio brinda la posibilidad de satisfacer las necesidades de 708 pacientes mensuales y 8.495 pacientes / año en condiciones normales.

Se cuenta con 2 psiquiatras en 12 horas diurnas (7am a 7pm) lunes a viernes, 1 psiquiatra y 1 o 2 residentes de psiquiatría en 12 horas nocturnas (7pm a 7am) para atención de consulta de urgencias de psiquiatría. Los días sábado, domingo y festivos se dispone de 1 psiquiatra y 1 o 2 residentes de psiquiatría en cada turno.

Se cuenta con 5 enfermeros para el servicio, 1 para la atención de triage y 1 para observación y consulta externa de lunes a viernes de 7 am a 7 pm y 1 enfermero en la noche. Se tienen 9 Auxiliares de Enfermería (2 en cada turno) y uno de 7 a 5 pm de lunes a viernes.

Para el servicio de Referencia y Contra referencia cuenta con tres (2) psiquiatras con 40 horas semanales y una auxiliar área salud.

De acuerdo a esta capacidad se realiza la distribución de turnos del personal.

## 6. INDICADORES Y SEGUIMIENTO

La verificación de los resultados del proceso se realiza a través de los indicadores de oportunidad de cada servicio, de acuerdo a las metas y los umbrales definidos en el Sistema de Información para la Calidad.

El análisis de indicadores se realiza de manera mensual en el Comité de Gerencia y de acuerdo a los resultados obtenidos se definen los planes de mejora que deben ser liderados por el responsable del proceso y monitoreados por el área de Calidad.

Se realiza análisis de la población atendida por EAPB, régimen, patologías, etc.

La evaluación, verificación y seguimiento de la programación de citas médicas para los diferentes servicios se realiza a través de la medición del producto no conforme (p.ej. cita mal asignada) en cada servicio.



<b>CÓDIGO</b>	PRO-TRA-04
<b>VERSIÓN</b>	02
<b>VIGENCIA</b>	ABRIL 2023

## PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DEL SERVICIO

La evaluación, verificación y seguimiento de la programación de la atención se realiza de acuerdo al indicador de productividad de la consulta.

### Indicadores para el monitoreo y seguimiento por servicio:

#### Consulta Externa

- Oportunidad en la asignación de citas de primera vez
- Productividad del servicio
- Porcentaje de pacientes con adherencia
- Porcentaje de pacientes con mejoría

#### Urgencias

- Oportunidad en la atención del triage II
- Tiempo de espera para triage
- Porcentaje de reingresos a urgencias antes de 72 horas

#### Hospitalización

- Giro cama
- Numero de egresos por mes
- % de ocupación
- Promedio de días estancia

## 5. ANEXOS

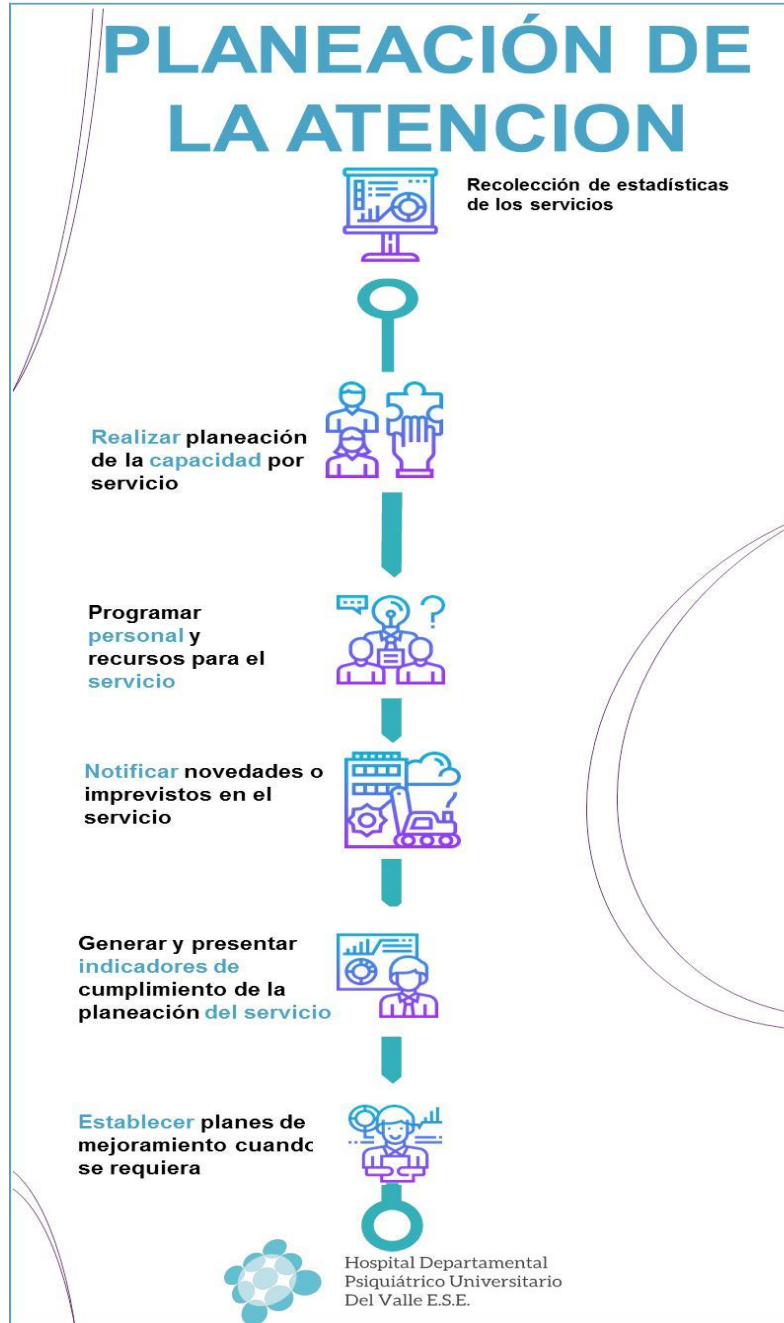
N.A.



<b>CÓDIGO</b>	PRO-TRA-04
<b>VERSIÓN</b>	02
<b>VIGENCIA</b>	ABRIL 2023

PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DEL SERVICIO

6. FLUJOGRAMA





<b>CÓDIGO</b>	PRO-TRA-04
<b>VERSIÓN</b>	02
<b>VIGENCIA</b>	ABRIL 2023

PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DEL SERVICIO

Actualizado por: <i>ORIGINAL FIRMADO</i>	Revisado por: <i>ORIGINAL FIRMADO</i>	Aprobado por: <i>ORIGINAL FIRMADO</i>
<b>Samira Dinas Possu</b> <b>Luis Hernando Escobar</b> Líderes Programas Asistenciales	<b>Adriana Lisbeth Sandoval M.</b> Líder Gestión de Talento Humano	<b>David Ernesto Martínez</b> Subgerente Científico
<b>Fecha:</b> 03 de abril de 2023	<b>Fecha:</b> 04 de abril de 2023	<b>Fecha:</b> 10 de abril de 2023

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE VIGENCIA
01	Creación del Documento	Marzo de 2019
02	Actualización de la capacidad instalada de talento humano, camas y consultorios, nuevos códigos de los servicios. Se actualiza a la nueva plantilla institucional	Abril de 2023