PROCESOS DE DIRECCION

CONTENIDO

No.	TITULO	PAGINA
	INTRODUCCION	4
1	OBJETIVO GENERAL	4
1.1	OBJETIVOS ESPECIFICOS	4
2	MODELO DE ATENCION CLINICA OFTALMOLOGICA DE CARTAGENA	5
3	ORIENTACION DEL MODELO DE ATENCION	5
3.1	POBLACION OBJETO	5
3.1.1	E.A.P.B: EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE PLANES DE BENEFICIO	5
3.1.2	MEDICINA PREPAGADA	6
3.1.3	REGÍMENES EXCLUIDOS	6
3.1.4	PARTICULARES	6
4	ESTRUCTURA DEL MODELO DE ATENCION	6
4.1	FUNDAMENTOS DEL MODELO	6
4.1.1	PLATAFORMA ESTRATÉGICA	6
4.1.1.1	MISION	6
4.1.1.2	VISION 20/20	7
4.1.1.3	VALORES CORPORATIVOS	7
4.1.1.4	PRINCIPIOS	7
4.1.2	POLÍTICAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	9
4.1.2.1	Políticas para la gestión ética con los diferentes grupos de interés	9
4.1.2.2	Respecto a los usuarios	9
4.1.2.3	Para con los colaboradores y la institución	10
4.1.2.4	Para con el gobierno	10
4.1.2.5	Para con la competencia	10
4.1.3	MANEJO DE LA INFORMACION Y EL USO DE LOS BIENES	10
4.4.4	RESPONSABILIDAD SOCIAL	11
4.2	PILARES DEL MODELO DE ATENCIÓN	11
4.2.1	SEGURIDAD AL PACIENTE	11
4.2.2	HUMANIZACIÓN EN LOS SERVICIOS	11
4.2.3	GESTIÓN DE LA CALIDAD	12
4.2.4	GESTIÓN TECNOLÓGICA	12
4.2.5	ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO Y LA FAMILIA	12
5	ESTRUCTURA DE LOS SERVICIOS	13
5.1	MAPA DE PROCESOS	14
6	PORTAFOLIO DE SERVICIOS	15
6.1	SERVICIO DE OPTOMETRÍA	15

6.2	SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA DE OFTALMOLOGÍA	15
6.3	SERVICIO DE AYUDAS DIAGNOSTICAS OFTALMOLÓGICAS	15
6.4	CIRUGÍA OFTALMOLÓGICA	15
7	SEDES Y HORARIOS DE ATENCIÓN	16
7.1	SEDE PRINCIPAL: PIE DE LA POPA CALLE 30 NO 20-71 PISO 2	16
7.1.1	INFRAESTRUCTURA	16
7.2	CENTRO COMERCIAL PLAZA COLON LOCAL 12 Y 13	17
7.2.1	INFRAESTRUCTURA	17
7.3	SEDE ALTERNA CENTRO COMERCIAL CARIBE PLAZA LOCAL 13 PISO 0	17
7.3.1	INFRAESTRUCTURA	18
8	GESTION DEL MODELO DE ATENCION	18
8.1	MOMENTOS EN LA ATENCIÓN	18
8.2	GESTION DE LA ATENCION EN LA CLINICA OFTALMOLOGICA DE CARTAGENA	19
8.2.1	INGRESO	19
8.2.2	TIPOS DE SERVICIOS A SOLICITAR	19
8.2.3	VERIFICACIÓN DE DERECHOS	20
8.2.4	ASPECTOS LOGÍSTICOS DE LA INSTITUCIÓN	20
8.2.4.1	Solicitud de servicios no quirúrgicos	20
8.2.4.2	Solicitud de servicios quirúrgicos	20
8.2.4.3	Solicitud de Suero autólogo	21
8.2.4.4	Solicitud de atención prioritaria	21
8.2.4.5	Solicitud de servicio de óptica	21
8.2.4.6	Prestación del servicio	22
9	ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA DE OFTALMOLOGÍA	23
10	ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA DE OPTOMETRÍA	24
11	ATENCIÓN EN AYUDAS DIAGNOSTICAS	25
12	ATENCIÓN EN CIRUGÍA	26
13	SIAU (SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USARIO)	27
14	INTERACCION DEL MODELO	28
15	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE UN PACIENTE	28
16	EVALUACION DEL MODELO DE ATENCIÓN	29
16.1	DEFINICIÓN DE LA CALIDAD ESPERADA	31
17	CONTROL DE CAMBIOS	34

INTRODUCCIÓN

El presente modelo de atención esta diseñado para que todas aquellas personas involucradas en la gestión de las prestaciones del servicio de salud en la CLÍNICA OFTALMOLÓGICA DE CARTAGENA puedan direccionar, orientar, facilitar y mejorar la calidad, eficiencia y velocidad al paciente y/o usuario en el proceso de atención en salud en la institución.

Es Compromiso de Todo el personal de salud que labora en la CLÍNICA OFTALMOLÓGICA DE CARTAGENA, esforzarse por Prestarle un servicio y un acompañamiento integral a los usuarios del sistema, involucrando con ello los diversos actores de estos procesos como son la familia y su entorno.

Por tal motivo todos los actores del sistema de salud en la CLÍNICA OFTALMOLÓGICA DE CARTAGENA contribuyeron directa y ampliamente con sus experiencias y recomendaciones para la elaboración del modelo de atención, gracias al especial desarrollo de la Atención Integral en sus ámbitos.

1. OBJETIVO GENERAL

Desarrolla e implementar un modelo de atención en la CLÍNICA OFTALMOLÓGICA DE CARTAGENA que involucre a todos los actores del sistema de atención en salud de forma integral, dando énfasis a la prevención, promoción, tratamiento y rehabilitación de la salud visual de las personas, familias y comunidades. A fin de elevar la satisfacción del usuario y la calidad del servicio.

1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer un modelo de atención organizacional que permita proporcionar de manera integral los servicios en salud visual de nuestros usuarios dentro del marco del sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud.
- Favorecer mecanismos de comunicación eficaz entre los colaboradores de la clínica Oftalmológica de Cartagena y los pacientes y su familia a modo mejorar la accesibilidad a los servicios y la continuidad en el tratamiento y su proceso de atención.
- Aumentar la satisfacción del usuario acercando la atención de salud y a la accesibilidad del servicio y mejorando la capacidad resolutiva.
- Aumentar las acciones de promoción y prevención, sin deterioro de las acciones Curativas, e impactando a largo plazo en la situación de salud de las personas.
- Entregar una atención de calidad al usuario con procesos y tecnología adecuados, basados en la evidencia, acorde a los nuevos requerimientos epidemiológicos y demográficos de la población.
- Establecer mecanismos de control al modelo de atención a fin de crear planes de mejora continua en la institución.

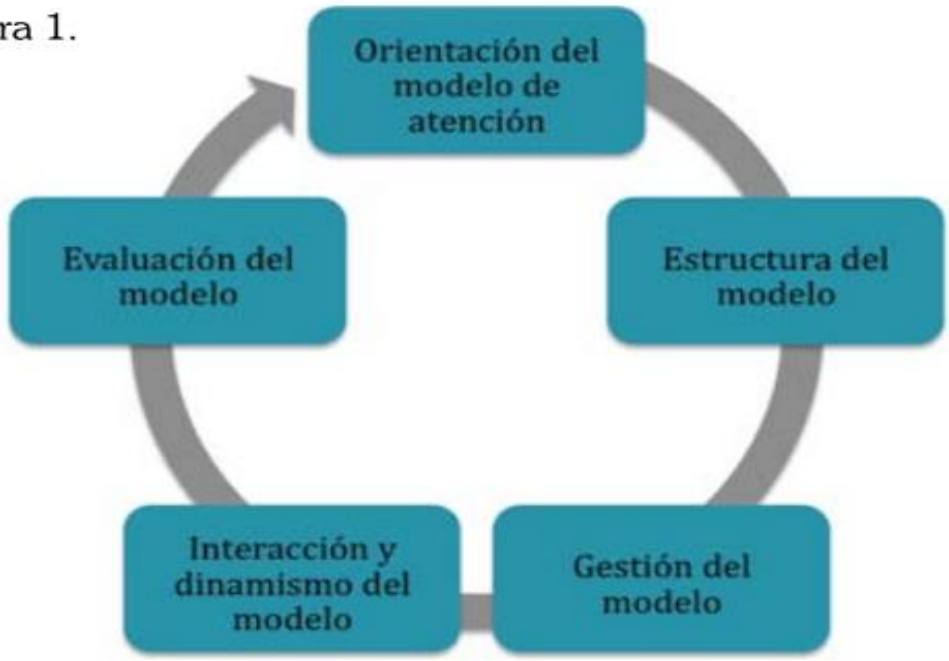
2. MODELO DE ATENCION CLINICA OFTALMOLOGICA DE CARTAGENA

La clínica Oftalmológica de Cartagena ha planteado y ordenado los principales lineamientos que guían la prestación de los servicios dentro de la Institución y cuyas bases se realizaron bajo los estándares del sistema único de Acreditación.
El modelo de atención se basa en cinco (5) elementos básicos que se relacionan entre sí para brindar una atención segura y humanizada.

Estos elementos son:

1. ORIENTACION DEL MODELO DE ATENCION.
2. ESTRUCTURA DEL MODELO DE ATENCION.
3. GESTION DEL MODELO DE ATENCION.
4. INTERACCION E INTEGRALIDAD DEL MODELO DE ATENCION.
5. EVALUACION Y RETROALIMENTACION DEL MODELO DE ATENCION.

Figura 1.



3. ORIENTACION DEL MODELO DE ATENCION

3.1. POBLACION OBJETO

La clínica Oftalmológica de Cartagena cuenta usuarios procedentes de:

3.1.1. E.A.P.B: EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE PLANES DE BENEFICIO

Son las responsables del aseguramiento, afiliación y registro de los afiliados y del recaudo de sus aportes. Su función básica es organizar y garantizar, directa o indirectamente, la prestación del Plan Obligatorio de Salud a los afiliados. Deben organizar su propia red de prestadores de servicios, ya sea con Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud propias o contratadas, las cuales deben tener la suficiencia y la capacidad resolutiva que le permitan atender eficazmente a sus afiliados.[1]

3.1.2. MEDICINA PREPAGADA

Comparten la filosofía de ser prepagos para el cubrimiento de atenciones presentes o futuras en salud. Estos planes se dirigen a aquellos pobladores, generalmente ubicados en los grupos de población con mayores niveles de renta, que aun cuando se encuentran en el régimen contributivo, deciden optar por planes de salud más ambicioso realizando nuevos pagos para el efecto; en un sentido amplio, aparte de los planes ofrecidos por empresas vinculadas directamente al SGSSS[2]

3.1.3. REGÍMENES EXCLUIDOS

Como quedó señalado, la ley 100 de 1993 estableció la excepción de algunos regímenes de la salud al SGSSS establecido por dicha ley; ellos son los de la Policía Nacional, de las Fuerzas Armadas, el Magisterio y de la Empresa Colombiana de Petróleos. En este sentido, estos regímenes son de carácter puramente corporatista con una clientela cautiva y con los recursos que se destinan para la salud.[3]

3.1.4. PARTICULARES

Esta población hace referencia a aquellos individuos que desean una atención priorizada en sus necesidades de salud y que no desean realizar trámites frente a sus E.A.P.B y asumen la atención con carácter privado, para lo cual la institución le ofrece tarifas especiales.

4. ESTRUCTURA DEL MODELO DE ATENCION

La Unidad Oftalmológica de Cartagena estructuro una plataforma estratégica y definió su concepto filosófico basado en principios y políticas de atención que rigen el actuar de los distintos cargos jerárquicos de la organización y de todos sus niveles o unidades funcionales para que de una manera ordenada interactúen unas con otra en cada una de las fases del proceso de atención.

4.1. FUNDAMENTOS DEL MODELO

4.1.1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

4.1.1.1. MISION

[1] Observatorio de la calidad de atención en salud MINSALUD.
[2] REPÚBLICA DE COLOMBIA – Ministerio de Salud – Programa de Apoyo a la Reforma de Salud
[3] REPÚBLICA DE COLOMBIA – Ministerio de Salud – Programa de Apoyo a la Reforma de Salud

Somos una institución de carácter privado que presta servicios integrales de prevención, tratamiento y rehabilitación de la salud ocular; nuestra acción la enmarcamos dentro de los más altos estándares de calidad, con procesos confiables y seguros, con énfasis en el desarrollo del talento humano, los avances tecnológicos y de la investigación, fortaleciendo las practicas formativas en salud y cumpliendo siempre con las disposiciones legales y éticas que rigen el ejercicio de nuestra actividad.

4.1.1.2. VISION 20/20

Posicionar nuestro modelo de salud visual y los servicios asociados, como referente nacional e internacional, por sus niveles de excelencia en la atención, el aporte de conocimiento a las ciencias de la salud a través del fortalecimiento en la formación del talento humano y la creación de valor sostenible para nuestros grupos de interés

4.1.1.3. PROPUESTA DE VALOR

La Unidad Oftalmológica de Cartagena SAS propone la siguiente propuesta de valor: ***"SOLUCIONES EN SALUD VISUAL PARA VIIR CON NITIDEZ"*** lo cual busca conseguir a través de:

- A través de:
- Portafolio integral de servicios
- Supraespecialidades en Oftalmología
- Curva de experiencia técnico científica con más de 30 años
- Capacidad instalada con tecnología de última generación
- Buenas Practicas en Seguridad del Paciente
- Buenas Practicas en Humanización de la Atención
- Urgencias Oftalmológicas 24 horas
- Soporte de UCI en el mismo lugar
- Soporte Especializado en terapia y rehabilitación
- Efectivos canales de acceso – Telefónico y Virtual.
- Red de centros de atención
- Procesos de investigación y docencia - servicio

4.1.1.4. VALORES CORPORATIVOS:

- **EXCELENCIA:** Nos esforzamos para alcanzar los niveles excepcionales de calidad y seguridad en la atención en salud, buscando disminuir el riesgo durante la prestación del servicio al paciente a través de la estandarización de procesos, la ética, la educación, la investigación e innovación.
- **INTEGRIDAD:** Creamos un ambiente de confianza en nuestra organización mediante la adhesión a los más altos estándares de comportamiento ético y de equidad siendo nuestros clientes internos y externo, el centro de referencia y actuación de la organización.
- **EXPERIENCIA:** Somos una institución líder en el ejercicio de la prestación de servicios de salud visual a nivel regional con una trayectoria de más de 28

años, desarrollando a través del tiempo Conocimientos científicos y tecnológicos siempre a la vanguardia.

- **RESPETO:** A toda persona que interactúa con nuestra institución se le brinda un trato digno, sensible y humanizado.
- **RESPONSABILIDAD:** la empresa está comprometida con sus clientes y la comunidad en entregarles servicios de excelente calidad, con sus colaboradores en mantenerles una estabilidad y buenas condiciones laborales y con el medio ambiente para contribuir desde nuestro que hacer en la preservación del ecosistema; todo esto mediante la aplicación y cumplimiento de la normatividad Colombiana vigente.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Gestionamos el recurso humano para promover mejores resultados, procurando la participación de cada uno de los miembros de la empresa y favoreciendo un ambiente positivo.
- **HONESTIDAD:** La empresa promueve siempre la verdad como un elemento fundamental para forjar la confianza y creencia en sus clientes y con sus colaboradores.



4.1.1.5. PRINCIPIOS

- **PERTINENCIA**: Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.
- **TRANSPARENCIA:** Los servicios de la Clínica Oftalmológica de Cartagena, se

comprometen a orientar sus actuaciones dentro de los principios y valores éticos, respetando los derechos y deberes de los usuarios y los demás grupos de interés.

- **OPORTUNIDAD:** El manejo integral de servicios que brindamos en nuestra institución, le permiten a nuestros usuarios acceder a estos de manera fácil, en el momento adecuado, pudiendo así controlar los posibles riesgos, brindándole tratamientos oportunos, y eficientes logrando con esto la satisfacción total de nuestros usuarios.
- **EFICIENCIA**. La Clínica Oftalmológica de Cartagena propende por la óptima relación entre los recursos disponibles para obtener los mejores resultados en salud y calidad de vida de sus usuarios.
- **ACCESIBILIDAD**: La Clínica Oftalmológica de Cartagena posibilita al usuario la utilización de los servicios de salud sin ningún tipo de barrera que impida acceder a ella.
- **SEGURIDAD:** La Clínica Oftalmológica de Cartagena articula sus elementos estructurales, de procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas para minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.
- **CONTINUIDAD:** Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.
- **RESPETO Y PROTECCIÓN:** La Clínica Oftalmológica de Cartagena, aplica en sus servicios la dignidad y respeto debidos y compartimos y vivimos nuestros valores reflejándolos a la comunidad.
- **INTEGRIDAD:** La institución declara que los principios éticos contenidos en el Código de Ética y buen Gobierno son en el marco de actuación de los funcionarios de la institución, quienes se comprometen a respetarlos y hacerlos cumplir.
- **RESPONSABILIDAD:** La Clínica Oftalmológica de Cartagena, tienen como compromiso prestar sus servicios con eficiencia, calidad y oportunidad
- **SERVICIO:** La Clínica Oftalmológica de Cartagena, está comprometida a garantizar la prestación de servicios con calidad, buscando la satisfacción de los usuarios.
- **SOLIDARIDAD**: Los funcionarios de la Clínica Oftalmológica de Cartagena, contribuyen a mejorar las condiciones de vida a través de la colaboración y el trabajo en equipo.
- **EQUIDAD:** La institución encamina sus esfuerzos hacia el respeto por los deberes y derechos de los usuarios, dándole aplicación a la normatividad con imparcialidad y justicia.
- **LEALTAD:** Las actuaciones de los funcionarios de la Clínica Oftalmológica de Cartagena, son coherentes con los principios y valores institucionales, siendo consecuentes con las acciones cotidianas que afectan a los usuarios y a la entidad.
- **HONESTIDAD:** Los servicios de la Clínica Oftalmológica de Cartagena, se caracterizan por la rectitud de conducta, lealtad a la misión institucional e integridad, firmeza ante propuestas deshonestas y ante la posibilidad de realizar actos por fuera de los reglamentos o la ley.

- **GRUPOS DE INTERÉS:** La Clínica Oftalmológica de Cartagena, reconoce como sus grupos de interés a los usuarios, contratistas, proveedores, órganos de control, organizaciones públicas y privadas.
- **ÉTICA MÉDICA:** Los médicos y todo el personal asistencial vinculados a la institución, a través de los cuales se prestan los servicios de salud, deberán observar actuar bajo las directrices impartidas en el código de ética médica (ley 83 de 1981).

4.1.2. POLÍTICAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.1.2.1. Políticas para la gestión ética con los diferentes grupos de interés[4]

Para la UNIDAD OFTALMOLOGICA DE CARTAGENA , la gestión ética esta enfocada en ofrecer confianza al usuario, trabajadores y a las demás partes interesadas (Médicos, familiares, proveedores, EPS y comunidad) relacionados con la prestación del servicio, garantizando un servicio honesto, transparente, asegurando el cumplimiento de requisitos legales, como son la resolución 13437 de 1991, la ley 100 de 1993, la ley 1122 de 2007 y todas las demás que regulen el tema, velando por el cumplimiento de los derechos y la prevención de riesgos.
La institución reconoce como grupos de interés a los Afiliados, la EPS, los Organismos de Dirección y Control del Sistema General de Seguridad Social en Salud, los socios, los Empleados y sus familias y la Comunidad en general.

Los trabajadores y el personal vinculado por contratos de prestación de servicios de la Clínica Oftalmológica de Cartagena, deben prestar los servicios de salud y las actividades inherentes a sus funciones, teniendo en cuenta el reconocimiento a los usuarios y sus familias como seres humanos, brindándoles un trato amable, cálido y respetuoso, con una correcta actuación profesional y esforzándose por cumplir con las expectativas de los usuarios sobre la calidad del servicio.

4.1.2.2. Respecto a los usuarios

De acuerdo a lo contenido en la resolución 1347 de 1991: Todo paciente debe ejercer sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social"

1. Su derecho a elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud, que le presten la atención requerida dentro de los recursos disponibles del país.
2. Su derecho a disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico
3. Su derecho a recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre la enfermedad que sufre.
4. Su derecho a que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial y secreta, y que sólo con su autorización puedan ser conocidos.
5. Su derecho a que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad la mejor asistencia médica disponible, pero respetando los deseos del paciente en el caso de enfermedad irreversible

[4] Código de Ética Clínica Oftalmológica de Cartagena

6. Su derecho a revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos
7. Su derecho a recibir o rechazar apoyo espiritual o moral, cualquiera que sea el culto religioso que profesa
8. Su derecho a que se le respete la voluntad de participar o no, en investigaciones
9. Su derecho a que se le respete la voluntad de aceptación a rehusar la donación de sus órganos para que éstos sean trasplantados a otros enfermos
10. Su derecho a morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural, en la fase terminal de su enfermedad

4.1.2.3. Para con los colaboradores y la institución

Las relaciones entre los colaboradores se basan en: respeto por la persona, respeto por la ley, amabilidad, cordialidad, solidaridad social, lealtad a la Institución, compromiso, sentido de pertenencia, ayuda mutua, trabajo en equipo y tolerancia. Los funcionarios de la organización deben velar por el uso adecuado y racional de los bienes de la institución.

4.1.2.4. Para con el gobierno

Las relaciones de la institución con el Gobierno y con las entidades Gubernamentales que controlen, vigilen y reglamenten sobre los servicios de salud, se manejarán siempre dentro del marco de la Ley y bajo normas estrictas de ética.
La Clínica Oftalmológica de Cartagena, estará siempre atenta a participar de los programas de salud, vigilancia epidemiológica, promoción y prevención que los entes territoriales quieran impulsar.
Cuando las entidades de carácter gubernamental realicen visitas de carácter oficial en las instalaciones de la Clínica, serán coordinadas directamente por el director General, quien podrá delegar los colaboradores parta que suministren la información requerida o realicen las actuaciones a que haya lugar.

4.1.2.5. Para con la competencia

La Clínica Oftalmológica de Cartagena, haciendo uso de su libertad de competencia atenderá todas las normas pertinentes para realizar sus actividades sin incurrir en prácticas restrictivas a la libre competencia y estar en igualdad de condiciones en el mercado.

4.1.3. MANEJO DE LA INFORMACION Y EL USO DE LOS BIENES

Para una correcta y amplia divulgación de la información Institucional la Clínica Oftalmológica de Cartagena, dispone de mecanismos de comunicación como son el correo institucional, Chat institucional (pandion), para empleados. Para los usuarios los medios de divulgación físicos como folletos, encuestas, videos, página Web. Los anteriores mecanismos de son utilizados de forma clara, veraz, oportuna, actualizada y confiable. Para el manejo de información confidencial se utiliza el correo interno, que cuenta con sus políticas de uso.

Cuando la información que se quiere divulgar es confidencial se deberá manejar con la debida reserva y el (los) empleado (s) destinatario (s) se compromete (n) a protegerla,

el personal médico está comprometido a no divulgar a terceras personas la claves de usuario de acceso al programa sistematizado de historias clínicas.
A través de la coordinación de sistemas e información se promueven las políticas de documentos y archivos con restricción para uso en los computadores de la clínica. Así como, las directrices de utilizar los equipos sólo para las personas que laboran en la institución o las personas expresamente autorizadas.

4.1.4. RESPONSABILIDAD SOCIAL

Dentro del programa de Educación Continuada de la Clínica, se vinculó a la comunidad en general, colgando en la página web de la institución diversos temas de salud que ayudarán a la prevención de enfermedades. Lo anterior dentro del marco del programa de Responsabilidad social.

La clínica Oftalmológica de Cartagena, como institución prestadora de servicios de salud, está en el deber de reconocer y dar aplicación a los derechos fundamentales a la salud en conexidad con la vida, a la vida, a la igualdad, a la libertad, a la intimidad, al libre desarrollo de la personalidad, a la dignidad humana, a la seguridad social, a la libertad de conciencia y de cultos, al trabajo, al respeto a la naturaleza, a la asociación, a la información, a la intervención ciudadana activa, y a la solidaridad, entre otros.

Con relación a nuestro compromiso con el medio ambiente, es clara la obligación de acatar estrictamente las normas que regulan el manejo de los residuos hospitalarios, las cuales son manejadas a través del Manual de Desechos Sólidos Hospitalarios: Se establece la manera como se debe proceder, desde su generación hasta su disposición final, para lo cual se tiene un contrato de recolección y disposición final de residuos hospitalarios con el empresa DESA.

4.2. PILARES DEL MODELO DE ATENCIÓN

4.2.1. SEGURIDAD AL PACIENTE

La política de seguridad del paciente, propone consolidar en la Unidad Oftalmológica de Cartagena un sistema de Atención en Salud seguro, centrado en nuestro usuario, afianzando la participación responsable de los diversos actores involucrados, mediante el cumplimiento de los estándares de cuidado asistencial disponibles, que propenda minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

4.2.2. HUMANIZACIÓN EN LOS SERVICIOS

La Unidad Oftalmológica de Cartagena en desarrollo de sus propósitos misionales se compromete con sus clientes internos y externos a desarrollar acciones y programas tendientes a mejorar la calidad del relacionamiento Clínica – Usuario y Clínica – Colaborador, en la totalidad de servicios y áreas de la institución.

Dicho compromiso comprende:

- El respeto por los derechos del Paciente, para lo cual la clínica:
  - Efectúa la divulgación, entrenamiento y comprensión por parte de los clientes internos sobre el contenido de la declaración de derechos y deberes del paciente.

  - Efectúa la divulgación a pacientes y familias del contenido de la declaración de derechos y deberes y mide su entendimiento.
  - Efectúa medición del conocimiento y la adherencia del cliente internos en el cumplimiento de los derechos del paciente.
  - La inclusión en procesos de inducción y re inducción
- La inclusión en el código de ética del enfoque y comportamientos asociados a la humanización de la atención
- El apoyo emocional y espiritual a usuarios y familiares en momentos de dolor, angustia, depresión o situación que la clínica considere se requiera este tipo de apoyo.
- Desarrollo de un ambiente físico humanizado para el Cliente Interno y Externo.
- El mejoramiento de la calidad durante la espera o estadía de los usuarios y sus familias

4.2.3. GESTIÓN DE LA CALIDAD

En la UNIDAD OFTALMOLOGICA DE CARTAGENA SAS prestamos servicios de salud visual a través de la consulta externa de oftalmología y optometría, ayudas diagnósticas visuales, óptica y cirugía ambulatoria.
Conscientes de la importancia humana y social de nuestra actividad, asumimos como principio básico de funcionamiento la calidad de los servicios desde la solicitud y programación de estos, hasta su atención y seguimiento por medio de procesos confiables y seguros.
Es por esto, que hemos definido las siguientes premisas de calidad:

- La satisfacción de las necesidades y expectativas de atención de los clientes, pacientes y sus familiares, con énfasis en salud visual integral.

- El cumplimiento de la normatividad legal aplicable a la actividad misma de la clínica, así como en materia de calidad y seguridad y salud en el trabajo y los requisitos pactados con los pacientes y clientes.

- El control de la prestación de nuestros servicios a través de mecanismos de autoevaluación y autorregulación, para así mejorar continuamente la eficacia de los procesos que integran el Sistema de Gestión de Calidad de la UNIDAD OFTALMOLÓGICA DE CARTAGENA.

Reafirmamos nuestro compromiso proporcionando de manera oportuna los recursos físicos, tecnológicos, financieros y un talento humano competente y motivado que garantice resultados de calidad y que respalde la confiabilidad en los servicios prestados, maximizando así, la rentabilidad de la empresa.

Los objetivos de calidad se centran en:

1. Garantizar que la prestación de los servicios sea acorde a los lineamientos de calidad

2. Satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas con respecto a los servicios que ofrece la Unidad Oftalmológica de Cartagena
3. Prevenir los accidentes y enfermedades laborales del personal a través de la identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles
4. Mejorar continuamente la eficacia del SG
5. Desarrollar procesos de mejora continua de la calidad , a través de la autoevaluación permanente y el cumplimiento de los requisitos legales vigentes aplicables
6. Garantizar los recursos administrativos, financieros, tecnológicos y físicos apropiados para el logro de los objetivos
7. Disponer de personal competente y comprometido para la ejecución de actividades, que garanticen un buen desempeño y óptimos resultados para la institución
8. Promover la capacitación y el desarrollo continuo del personal
9. Incrementar la prestación de servicios de salud visual con relación al año anterior

4.2.4. GESTIÓN TECNOLÓGICA

La clínica Oftalmológica de Cartagena tiene definido un grupo de actividades que permiten identificar los requerimientos de adquisición, uso y creación tecnológica dentro de la institución, para soportar los procesos misionales como son: los estratégicos, de apoyo, de seguimiento y evaluación. Así como también actividades encaminadas a la seguridad y manejo de la información en especial de la historia clínica de los usuarios.

La gestión tecnológica en la institución ha permitido sistematizar todos los macroprocesos que se llevan a cabo, agilizando las actividades y consolidando datos estadísticos que permite obtener los indicadores de gestión institucional.

4.2.5. ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO Y LA FAMILIA

En la clínica oftalmológica de Cartagena lo primero son los usuarios, por tal motivo la organización ha definido políticas y procesos acordes a los objetivos misionales, orientados a proteger la salud visual de los pacientes, así como también a respetar sus derechos como seres biopsicosociales mediante una atención humanizada que involucra la prestación de los servicios bajo los principios de accesibilidad, seguridad, oportunidad, eficiencia, pertinencia y continuidad durante todo su proceso de tratamiento y rehabilitación; de esta manera proporcionamos al tiempo tranquilidad y confianza a su núcleo familiar.

La institución pensando en el usuario y su familia estableció una oficina de Servicio De Información y Atención al Usuario - SIAU, con una infraestructura, talento humano y procesos que lo convierten en un sistema que garantiza a los usuarios y su familia una atención personalizada según los requerimientos y necesidades de servicio de estos, a través de la implementación de estrategias o mecanismos de comunicación que atiendan, orienten, sistematicen y canalicen todas las quejas, solicitudes, reclamos y sugerencias que presenten, convirtiéndolos en una fuente de información que se retroalimenta a través de canales de comunicación efectivo y oportuno entre el paciente y la institución.

Las actividades y / o procedimientos que se desarrollan dentro del proceso de SIAU son:

- Suministro de información a los usuarios y familiares de las debidas conductas que se deben realizar para poder obtener los servicios requeridos.
- Apoyo de tramites sociales requeridos por los usuarios y familiares.
- Tramite de quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones por parte directa de los usuarios o por su EPS.
- Tramite de quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones cuya fuente son los buzones de QRSF.
- Medición del nivel de satisfacción del usuario, a través de la aplicación de las encuestas de satisfacción.
- Generación de espacios de participación social desde la perspectiva del prestador.
- Promoción del uso adecuado de la red de los servicios.
- Promoción de los Deberes y Derechos de los Pacientes.

5. ESTRUCTURA DE LOS SERVICIOS

La Unidad Oftalmológica de Cartagena desde la planeación estratégica ha definido su estructura organizacional para hacer frente a la operatividad de su objeto misional, basado en unos conceptos filosóficos los cuales están sustentados en sus políticas y principios. La estructura de la organización está diseñada por diferentes unidades funcionales que permite definir la jerarquía dentro de los distintos niveles de la institución y de esta manera direccionar el flujo de la información y por ende la prestación del servicio.

El diseño de la estructura se basa en los procesos que han de desarrollarse para canalizar las necesidades de nuestros clientes, usuarios y familiares y transformarlas en necesidades satisfechas, estos procesos son:

PROCESOS
1. Procesos estratégicos
2. Procesos misionales
3. Procesos de apoyo

PROCESOS Y RESPONSABLES	
1	Gerente General – Dra. Eugenia Arango
2	Gerente Administrativo y Financiero -Dr. Elias Bechara
3	Sub Gerente Medica y Administrativa – Dra. Maity Perez
4	Coordinación Asistencial –
5	Coordinador Comercial – Sra. Luz Danis Molina
6	Coordinador de Calidad – Sra. Digna Vasquez
7	Coordinador de Cirugía – Georgine Alarcon
8	Líder de SST – Sr. Eliecer Torres
9	Coordinador de Sistemas e Información – Ing. Orlando Lorduy
10	Coordinador de Compras – Sra. Edilma Mercado
11	Coordinador de Mantenimiento e Infraestructura – Sra. Edilma Mercado
12	Supervisor de Ópticas – Sra. Sindy Campo
13	Coordinador de Talento Humano - Sra. Marian Morales
14	Coordinador de SIAU – Sol Perez
15	Jefe de Contabilidad – Sra. Lorena Chávez
17	Coordinador de Cartera – Sra. Gira Guerra
18	Coordinador de Facturación – Sra. Sisi Caro

19	Coordinación de Publicidad –
20	Auditoria de cuentas . Saidith

5.1. MAPA DE PROCESOS



6. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Estamos conformados por un equipo interdisciplinario de Oftalmólogos y Optómetras reconocidos por su idoneidad en su gestión médica, reflejado en 30 años de experiencia y prestigio. Contamos con Tres sedes estratégicamente ubicadas en la ciudad, la sede principal se encuentra en Pie de la popa y dos sedes alternas, una en el Centro comercial Plaza Colon y otra en el Centro comercial Caribe Plaza; cada una diseñada y dotada con recurso humano idóneo, insumos y equipos para brindar un servicio de alta calidad.

Los servicios que ofertamos son los siguientes:

6.1. SERVICIO DE OPTOMETRÍA

Terapia Visual, Terapias de Ortoptica, Evaluación de Ortoptica, Baja visión, Adaptación de prótesis, Medición de agudeza visual, contactología. Óptica con laboratorio institucional

6.2. SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA DE OFTALMOLOGÍA

Oftalmología General, Retina Y Vítreo, Segmento Anterior y Cornea, Oculoplastia y Orbita, Pediatría y Estrabismo, Cirugía Refractiva, Glaucoma y Neuro - Oftalmología y Uveología. Consulta para el prematuro. También ofrecemos Consulta Prioritaria Especializada De Oftalmología las 24 horas del día.

6.3. SERVICIO DE AYUDAS DIAGNOSTICAS OFTALMOLÓGICAS

Ecografía Ocular, Biometría, Angiografía de Retina Digitalizada, Campo Visual Computarizado, Potencial Visual Evocado, Electrocardiograma, Foto de Segmento Anterior y Posterior, Topografía Corneal, Paquimetría, Interferometria, Foto Disco, Test. de Color, Test de Sensibilidad al Contraste, Test de Schimer, Test de Amsler, Microscopia Especular, Recuento de Células Endoteliales, Tomografía Óptica Coherente de Nervio Óptico y de Macula, Tomografía de Segmento Anterior, Aberrometría de Cornea, Citología de Impresión + Cristalización de la Lagrima, Suero autólogo.

6.4. CIRUGÍA OFTALMOLÓGICA

Cirugía de catarata por Facoemulsificacion, Cirugía de catarata tradicional, Trasplante de córneas, Cirugías de glaucoma, Cirugías de retina, Cirugías de Vítreo, Cirugías de Pterigion, Chalazión, Estrabismo, Cirugía plástica ocular. Indentacion Escleral con Implantación, Taponamiento Interno con el gas (Neumoretiropexia) Y Fotocoagulación (Láser).

7. SEDES Y HORARIOS DE ATENCIÓN

7.1. SEDE PRINCIPAL: PIE DE LA POPA CALLE 30 NO 20-71 PISO 2

SERVICIO	Horario AM - PM.	DÍAS
CONSULTA DE OFTALMOLOGÍA Y OPTOMETRÍA.	7.00 a.m. – 5:00 p m. 8.00a.m a 1:00 p m.	Lunes a Viernes Sábados.
EXÁMENES ESPECIALES, AYUDAS DIAGNOSTICAS EN OFTALMOLOGÍA Y OPTOMETRÍA	7.00 a.m. – 5:00 PM 8.00a.m a 1:00 p m	Lunes a Viernes Sábados.
CIRUGÍAS	7.00 A 4.00 PM. 8.00a.m a 12:30 P M	Lunes a Viernes Sábados.
OPTICA	8.00 12:00 y de 2:00 a 6:00 12:30 P M	Lunes a Viernes Sábados.

7.1.1. INFRAESTRUCTURA

Dotada de un total de 15 consultorios distribuidos así:

- 6 consultorios para la Atención de Oftalmología,
- 4 consultorios dotados para Optometría,
- 1 consultorio de Ortoptica
- 1 consultorio de oftalmología prioritaria
- 1 consultorio para estudios de Angiografía
- También cuenta con 1 salón de ayudas diagnósticas.
- 1 consultorio para ecografías oculares

El área de la sede principal está distribuida de la siguiente manera:

- Área Central de Citas, sistematizada con nueve (9) operadoras: 8 agentes en citas telefónicas.
- Tres salas de Espera con capacidad para 80 personas, climatizadas.
- Baños para pacientes (señalizados por sexo).
- Área de admisión y facturación para cirugías
- Área de admisión, con (3) auxiliares de admisión para el ingreso de los pacientes para los servicios de consulta externa y ayudas diagnosticas.
- Óptica con atención personalizada (Asesor de óptica).
- Un caunter de enfermería con la disposición de (2) auxiliares para la atención y direccionamiento del paciente.
- Una oficina de programación de cirugía con horarios de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m a 12:00 p.m y de 2:00 p.m a 5:00 p.m; días sábados de 8:00 a.m a 12:00 p.m.
- Una oficina de atención al usuario - SIAU. Para la gestión de las PQRS, con personal exclusivo de atención y distintos canales de comunicación con el usuario y su familia de forma presencial, telefónica o por correo electrónico, en un horario de 8:00 a.m. a 12:00 a.m de 1:00 p.m. a 3:00 p.m.
- Dos quirófanos exclusivos para Oftalmología.

Esta sede cuenta adicionalmente con una sala exclusiva para pacientes con programas preferenciales en la atención de la clínica Oftalmológica de Cartagena, con un ambiente agradable, un agente estipulado para la recepción, admisión, direccionamiento del paciente y asignación de citas, adema cuenta con una línea de atención a la cliente exclusiva para una comunicación más ágil con la institución.

Los pacientes que gozan de esta atención tiene preferencia en la asignación de citas con esperas cortas dentro de la institución.

El área administrativa está ubicada en el quinto piso (5) y cuenta con las siguientes áreas:

- Una oficina de sistemas, desde donde se monitoriza y se controla todos los medios sistematizados de la unidad Oftalmológica de Cartagena y cada una de sus sedes.
- Una oficina de mantenimiento con personal disponible durante el horario de atención tanto en consulta externa como el servicio de cirugía
- Servicio de farmacia para abastecimiento de los diferentes servicios asistenciales
- Una oficina de calidad que se encarga de Implementar y mantener el Sistema de gestión de la Calidad conforme a lo establecido en la Política y Objetivos de Calidad de la Unidad Oftalmológica de Cartagena
- Una oficina de contabilidad donde Registran todas las transacciones contables que se generan en la Unidad Oftalmológica de Cartagena y Facturación donde se realiza la admisión , facturación y radicación de los servicios de salud visual en la unidad Oftalmológica de Cartagena
- También se encuentra ubicado almacén que es el encargado de recibir, verificar y entregar los materiales e insumos que ingresen al almacén de la unidad Oftalmológica de Cartagena ,
- Una oficina de publicidad donde se diseñar, gestiona y divulgar estrategias de comunicación y publicidad de la unidad Oftalmológica de Cartagena
- Una oficina coordinación de carteras y glosa donde inician con la Identificación de glosas y devoluciones, la planificación de la acciones de cobro a aplicar con lo deudores de la Unidad Oftalmológica de Cartagena (COC) y finaliza con la conciliación de la información de la cartera de la institución

7.2. CENTRO COMERCIAL PLAZA COLON LOCAL 12 Y 13.

SERVICIO	Horario AM - PM.	DÍAS
CONSULTA DE OFTALMOLOGÍA **CONSULTA DE OPTOMETRÍA** **OPTICA**	7.00 a.m. – 5:00 p.m.	Lunes a Viernes

7.2.1. INFRAESTRUCTURA

Dotada con 10 Consultorios para consulta externa distribuidos así:

- 4 consultorios de Oftalmología.
- 3 consultorios de Optometría

- 1 consultorio de Ortoptica para adultos
- 1 consultorio de Ortoptica para niños
- 1 óptica.
- Área de recepción y Caja
- 2 Salas de Espera con una auxiliar de enfermería por cada sala para la atención y direccionamiento.
- Baño para pacientes por sexo

7.3. SEDE ALTERNA CENTRO COMERCIAL CARIBE PLAZA LOCAL 13 PISO 0

SERVICIO	Horario AM - PM.	DÍAS
CONSULTA OPTOMETRIA	10:00 a.m a 7:00 p.m.	Domingo a Domingo

7.3.1. INFRAESTRUCTURA

- Dotada con un Consultorio para consulta externa de Oftalmología y optometría.
- Área de recepción y Caja con disposición de un agente de atención al usuario
- 1 Salas de Espera con capacidad para 12 personas
- Servicio de Óptica.

8. GESTION DEL MODELO DE ATENCION[5]

8.1. MOMENTOS EN LA ATENCIÓN

En este aparte se describe como es la operatividad de la prestación de servicios de la clínica Oftalmológica de Cartagena bajo la articulación de la estructura del Modelo de atención y los fundamentos del mismo. Para ello se describe a continuación los distintos momentos que contiene el proceso:

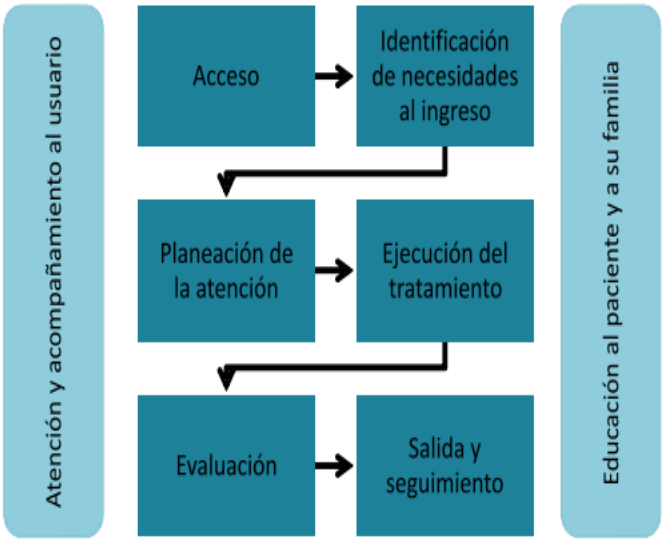
a. **Acceso:** en este momento se describirá como se accede al servicio, cuales son las puertas de entrada, aplicación del proceso de deberes y derechos. Atención de tipo administrativo como requisitos de entrada, personal responsable, mecanismos para solicitar atención.
b. **Identificación de necesidades de atención** de acuerdo a su patología. Elaboración del plan de atención como fortaleza y enfoque asistencial., medidas de aislamiento, reforzamiento de deberes y derechos. Mecanismos y política de confidencialidad de la información asistencial.
c. **Planeación de la atención:** Establecimiento y resumen de guías de atención y consentimientos informados, juntas de consenso etc.

[5] Sistema Único de Acreditación –visión Informática

d. **Ejecución del tratamiento:** Aplicación de tratamiento de acuerdo a necesidades y servicios ofertados. Explicación de la forma en que se lleva la implementación del plan de atención la que debe incluir el plan terapéutico.
e. **Evaluación:** Mecanismos de evaluación y auditoría médica (y por pares) y mecanismos de retroalimentación.
f. **Salida y seguimiento:** Mecanismos para el egreso, trámites administrativos, plan de egreso y seguimiento a pacientes e identificación de riesgos en esta fase. Comprende continuación de tratamiento y solicitud de pruebas y apoyos terapéuticos. Solicitud de medicamentos.
g. **Proceso de educación al paciente y su familia**: Describe brevemente el programa de educación sus componentes, como se accede a él y su articulación como parte del proceso de tratamiento.
h. **Atención al usuario:** Describe como apoya la gestión asistencial brindando un acompañamiento transversal en todas las fases del proceso de atención, mecanismos para interponer quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones. Este punto se acompaña de un flujograma que ayuda en la socialización al personal y facilita la identificación de la ruta del paciente en la organización

8.2. GESTION DE LA ATENCION EN LA CLINICA OFTALMOLOGICA DE CARTAGENA

8.2.1. INGRESO



En la Clínica Oftalmológica de Cartagena existen dos formar de solicitud de la atención por parte de los usuarios:

- Telefónica: el usuario desde la comodidad del hogar o su lugar de trabajo desde cualquier lugar del territorio nacional el usuario puede comunicarse a los teléfonos de COC y solicitar su cita a través del 6724263 Ext 0

8.2.2. TIPOS DE SERVICIOS A SOLICITAR

- Consulta de Oftalmología general y subespecializada.
- Consulta de Optometría.
- Realización de ayudas diagnósticas. El usuario citado para este servicio se cita una hora antes y debe asistir acompañado por un adulto responsable: Tomografía óptica de Nervio óptico, Tomografía óptica de Macula, Angiografía Ocular, Foto segmento posterior.

- Programación de cirugía, la cual debe ser presencial por parte del paciente o el familiar para la presentación de documentos requisitos necesarios para la prestación del servicio como historia clínica, estudios diagnósticos.
- Consulta prioritaria, debe ser presencial, los pacientes se atienden dependiendo del triage.
- Consulta posquirúrgica.

En el momento de asignar la cita se le informa al paciente las **RECOMENDACIONES PREVIAS**, la fecha y hora de la cita, el nombre del médico, la dirección de la sede que le corresponde, se informa el valor de la cuota moderadora o copago de acuerdo al rango, adicional se notifica que el usuario antes de recibir el servicio deberá suministrar en recepción la orden de autorización expedida por su EPS o la orden interna si se trata de un cliente con el cual se tenga establecido este convenio, aclarando que la orden de autorización debe estar vigente en el momento de prestación del servicio. El usuario deberá llegar 15 minutos antes de su hora de cita.

Para la atención del paciente, este puede elegir la sede de su preferencia acorde a la disponibilidad y agenda del especialista ofertado por la COC, para el acceso a las sedes en la principal del Pie de la Popa, los consultorios quedan en un segundo piso y se puede acceder a través de un ascensor y por escaleras.

En la sede de Plaza colon no se cuenta con servicio de ascensor pero se dispone de un consultorio en el primer piso para la atención de los pacientes discapacitados con limitación en la movilidad.

En la sede Caribe Plaza se cuenta el consultorio está ubicado en la planta baja cerca de los parqueaderos del centro comercial, no requiere el uso de ascensor.

8.2.3. VERIFICACIÓN DE DERECHOS

En el momento de la admisión del usuario se realiza la verificación de derechos del paciente que consiste en la revisión de:

- Orden de servicio (Vigente el día de la cita asignada) a los usuarios afiliados a nuestras EPS:
- Recibo de pago si son usuarios de salud directa
- No necesitan orden de servicio los usuarios de medicina prepagada y los usuarios particulares
- Los usuarios de control pos quirúrgico solicitan su cita con el formato interno de control (Hasta el primer mes pos quirúrgico).
- Los pacientes de terapias de ortoptica el primer día traen la orden de su EPS y a partir de la segunda cita se solicitan las citas con el formato de citas de acuerdo a la cantidad de citas autorizadas por la EPS, pagas en el recibo de caja o autorizadas por MP y marcadas por facturación en el formato.
- Para la consulta de programación de cirugía: El Paciente se dirige donde la programadora de cirugía con la orden médica y la orden de servicios (Si aplica).

Se realiza luego el ingreso del paciente al sistema, se factura el servicio al responsable del pago y se carga el servicio al especialista o a la clínica según corresponda.

Se le Imprime al paciente un recibo de caja el cual debe ser entregado al especialista antes de ser atendido en consulta externa y ayudas diagnósticas.

8.2.4. ASPECTOS LOGÍSTICOS DE LA INSTITUCIÓN

8.2.4.1. Solicitud de servicios quirúrgicos

- **Programación de Cirugía**: Calle 30 No 20-71 Piso 2 Tel. 6724263 ext 162. La programadora de cirugía ilustra al paciente por medio de folletos y videos sobre el acto quirúrgicos, las posibles complicaciones y las recomendaciones pre y pos quirúrgicas, le da fecha de cita pre anestésica (Si aplica) o fecha de cirugía si no necesita valoración previa de anestesiólogo. Adicional direcciona al paciente a caja para que le notifiquen valor de copago (Si aplica), presupuesto si es un paciente particular y para que verifiquen la orden de cirugía esta correcta. Cuando el paciente sale de la consulta pre anestesia se dirige a programación de cirugía para definir fecha de cirugía y de pre-quirúrgico (Si aplica).

8.2.4.2. Solicitud de Suero autólogo

El paciente con la orden médica, orden de su EPS o recibo de caja se dirige a la central de citas y se entrega cita al paciente en el laboratorio Pie de la popa calle 13 No 20-71 Piso 1, para la extracción de 50 ml de sangre total sin heparina, en tubos de extracción de 10 ml (3 tubos) con sus etiquetas (nombre, dos apellidos y número de historia)0. Los pacientes acuden al Servicio de Farmacia a partir de las 2:00 p.m. a retirar los frascos de suero y se les entrega el paquete que contiene los 8 o 10 frascos. Al término del tratamiento, el paciente debe solicitar cita con el oftalmólogo quien determina la pertinencia de continuar con el tratamiento.

8.2.4.3. Solicitud de atención prioritaria

El usuario debe dirigirse a la sede principal Calle 30 No 20-71 Piso 2, cuando solicita el servicios de lunes a viernes 8:00 a.m a 5:00 p.m y sábados de 8:00 a.m a 11:00 a.m, cuando el paciente solicita el servicio de 5:00 p.m a 7:00 a.m de Lunes a viernes, sábados de 11.a.m en adelante, domingos y festivos debe dirigirse al pie de la popa calle 30 No 20-71 Piso 1 Urgencia de la Clínica Cartagena del Mar (Ver Unión Temporal).

a. Recepción - Facturación: La recepcionista, presenta el paciente a la auxiliar de enfermería. Verificación de derechos del usuario (No restringe de la atención si la atención es de prioridad I).
b. Triage no profesional: es realizado por una Auxiliar de enfermería quien registra al paciente (Libro de cirugía) y lo envía a la sala de espera.

c. Triage profesional: El Oftalmólogo procede a valorar al usuario y clasificar la prioridad de la atención.
d. Atención acorde a la prioridad por Consulta de Urgencias Oftalmología Especializada:
    - **PRIORIDAD I:** Paciente que presenta riesgo de pérdida del órgano si no recibe una atención médica inmediata; también se incluye en esta categoría el paciente con dolor extremo.
    - **PRIORIDAD II:** Paciente con estabilidad ventilatoria, hemodinámica y neurológica, cuyo problema representa un riesgo de complicación.
    - **PRIORIDAD III:** Paciente con estabilidad ventilatoria, hemodinámica y neurológica sin riesgo evidente de complicación.

8.2.4.4. Solicitud de servicio de óptica

Puede acceder a lentes y monturas de calidad en nuestras dos ópticas:

- Óptica del Pie de la popa: Calle 30 No 20-71 Piso 2Óptica de plaza colon: Centro comercial plaza colon local 12-13
- Óptica Caribe Plaza. Centro comercial Caribe plaza local 13 piso 0

La Unidad Oftalmológica suministrara los Lentes y Monturas, mediante las siguientes condiciones:

- Recepcionar las formulas dada al paciente por los optómetra y oftalmólogo de las red los servicio contratados.
- Recomendar según las características anatómicas faciales del paciente y la formula, la montura del muestrario que mejor se adapte al caso.
- Suministrar en un tiempo no superior a ochos (08) días hábiles la respectiva montura, si tiene derecho y los lentes ordenados a satisfacción del usuario.
- Atender y solucionar las dudas inquietudes o problemas presentados con las monturas y los lentes.
- Mantener un muestrario o vitrina de dos (02) monturas mínimo por referencia en el punto de atención, de acuerdo a lo contratado y ofertado.
- Suministrar lentes de acuerdo a las especificaciones de la formula y de acuerdo a lo contratado respecto a materiales, filtros y tratamientos etc.
- Dar las garantías correspondientes para las monturas y los lentes.

8.2.4.5. Prestación del servicio

- La prestación del servicio se lleva a cabo conforme a los procedimiento – Guías y protocolos institucionales.
- Se dispone de Historia clínica sistematizada en ambas sedes y soportes de ayudas diagnosticas sistematizados en RED bajo parámetros de seguridad y confidencialidad.
- Se dispone de un sistema de información histórica que registre de forma individual las actividades desarrolladas, utilizando la Codificación establecida en el Manual Tarifario pactado y con las especificaciones técnicas necesarias para la recolección completa de los datos requeridos en los Registros Individuales de Procedimientos en Salud (RIPS).

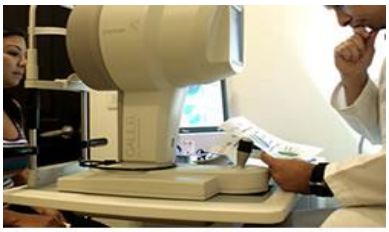
- Ofertamos el servicio de las diferentes subespecialidades existentes en Oftalmología y optometría: Retina, Catarata y segmento anterior, Cornea, Ojo seco y enfermedades externas, Oftalmología pediátrica y Estrabismo, Glaucoma, Oculoplastia y Orbita, Consulta prioritaria Oftalmológica, Defectos refractivos, visión subnormal, prótesis oculares, ortoptic

9. ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA DE OFTALMOLOGÍA Y OPTOMETRIA

para brindar un buen servicio se debe seguir todas las instrucciones descritas en el procedimiento **VER P-CEXT-001 PROCEDIMIENTO DE ATENCION CONSULTA EXTERNA** garantizando la satisfacción del cliente.

10. ATENCIÓN EN AYUDAS DIAGNOSTICAS

En vista de la necesidad de complementar la clínica con ayudas diagnosticas de Oftalmología que apoyen al especialista en el diagnóstico y tratamiento pertinente ofertamos: Aberrometría corneal, Paquimetria, Interferometria, Recuento de células endoteliales, Tomografía Óptica de segmento anterior, Tomografía óptica de Nervio óptico, Tomografía óptica de Macula, Angiografía Ocular digitalizada, Citología de impresión + cristalización de la lagrima, Campo visual, biometría ocular, ecografía Ocular y Suero autólogo, para llevar a cabo estos diagnosticas es de vital importancia seguir lan indicaciones del **P-ADIA-001 PROCEDIMIENTO DE ATENCION AYUDAS DIAGNOSTICAS**





11. ATENCIÓN EN CIRUGÍA

Cuando el plan de tratamiento involucra un procedimiento quirúrgico oftalmología, el usuario se dirige a programación de cirugía oficina 203B PBX 6724263 ext. 162, con horario de atención de 7:00 a 12:00 y de 2:00 a 6:00 p.m.

Contamos con dos quirófano exclusivo para oftalmología, dotado con equipo de anestesia, Microscopios, equipos con láser, instrumental y recurso humano idóneo, para realizar cirugías oftalmológicas en el siguiente horario: 7:00a.m a 4:00 p.m de lunes a viernes.

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Oftalmología pediátrica Estrabismo	Catarata por facoemulsificacion segmento anterior	Oftalmología pediátrica Estrabismo	Catarata por facoemulsificacion y segmento anterior	Oculoplastia Orbita Pterigion
Trauma, Pterigion.	Cornea enfermedades externas	Oculoplastia Orbita Capsulotomías	Glaucoma Retina	Pterigion Chalazión

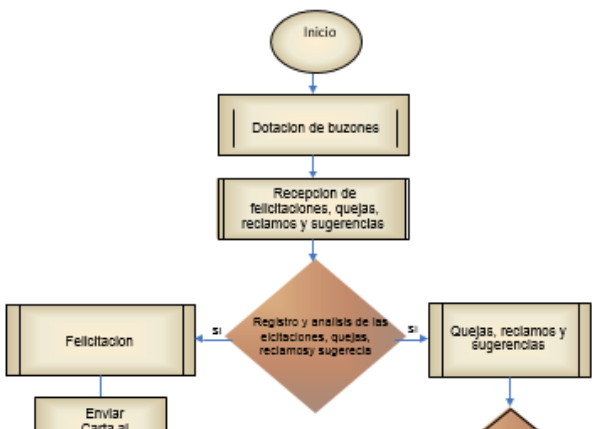
ACTIVIDADES	RESPONSABLE
PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA	PROGRAMADORA DE CX
CONSULTA PREANESTESICA	AUXILIAR DE CONSULTA EXTERNA/ ANESTESIÓLOGO
CONSULTA PRE- QUIRÚRGICA	AUXILIAR DE CONSULTA EXTERNA/ CIRUJANO / PROGRAMADORA DE CIRUGÍA
VERIFICACIÓN Y PREPARACIÓN DEL ÁREA QUIRÚRGICA	ENFERMERA JEFE / INSTRUMENTADORA
RECEPCIÓN Y PREPARACIÓN DEL PACIENTE EN SALA DE CIRUGÍA	ENFERMERA JEFE / AUXILIAR DE CIRUGÍA
ANESTESIA	ANESTESIOLOGO - ENFERMERA JEFE
REALIZACIÓN DE ACTO QUIRÚRGICO	CIRUJANO-INSTRUMENTADORA - ROTADORA
RECUPERACIÓN DEL PACIENTE	ANESTESIÓLOGO - ENFERMERA JEFE

12. SIAU (SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USARIO)

Contamos con un sistema de atención al cliente (quejas y Reclamos) una funcionaria responsable, buzones estratégicamente ubicados, encuestas de satisfacción tabuladas

IR AL PROCESO

IR AL PROCEDIMIENTO



13. INTERACCION DEL MODELO

En este aparte la Clínica Oftalmológica de Cartagena establece dentro de su modelo de atención los mecanismos para garantizar la continuidad de la prestación del servicio, bajo condiciones de integralidad y complementariedad. Describe los procesos orientados a la solicitud de interconsultas a otros médicos o especialistas, o en el caso de requerirse el apoyo de otra institución al implementar la referencia de pacientes y la contrarreferencia.

14. REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE UN PACIENTE

Una vez atendido el paciente en el consulta externa y/o cirugía, se puede dar uno de los siguientes casos:

a. Que no se tenga disponible el servicio que amerita el paciente dentro de los servicios ofertados en la Clínica Oftalmológica de Cartagena, para lo cual se hará el traslado inmediato al servicio requerido.
b. Que al momento de realizar la recepción del paciente, se evidencie que la institución no se encuentre dentro de la red de prestadores responsables del paciente, siempre y cuando se evidencia que los servicios solicitados sean de oftalmología u optometría.

Para mayor información se debe seguir lo escrito en el P-CEXT-002 PROCEDIMIENTO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

15. EVALUACION DEL MODELO DE ATENCIÓN

La organización desde su formulación estratégica ha diseñado mecanismos para la evaluación y adherencia a los procesos aquí descritos con el objeto de realizar seguimiento y control del modelo de atención mediante los comités institucionales, los indicadores de gestión, la retroalimentación de las quejas y reclamos y encuestas de satisfacción, además se tiene en cuenta la adherencia en las guías y protocolos de atención en la auditoria que se realizan a las historias clínicas.

UNIDAD OFTALMOLÓGICA DE CARTAGENA SAS				
No	**COMITÉS**	**FRECUENCIA DE LAS REUNIONES**	**NORMAS QUE LOS RIGEN**	**TIPO DE ACTO**
1	Comité Ejecutivo	Mensual	ACTO ADMINISTRATIVO	ADMTIVO

2	Comité Administrativo	Mensual	ACTO ADMINISTRATIVO	ADMTIVO
3	Comité Financiero	Mensual	ACTO ADMINISTRATIVO	ADMTIVO
4	Comité de Cartera	Mensual	ACTO ADMINISTRATIVO	ADMTIVO
5	Comité de Historias Clínicas	Mensual	Res 1995 de 1999 Dec. 1011 – R 1043	OBLIGATRIO CUMPLIMIENTO
6	Comité de Infecciones y Vigilancia Epidemiológica	Mensual	Decreto 2309 de 2002	OBLIGATRIO CUMPLIMIENTO
7	Comité de Normas y Procedimientos de Enfermería	Mensual	Decreto 2309 de 2002	OBLIGATRIO CUMPLIMIENTO
8	Comité de Seguridad del Paciente	Mensual	Resolución 1446 del 2006	OBLIGATRIO CUMPLIMIENTO
9	Comité de Óptica	Mensual	ACTO ADMINISTRATIVO	ADMTIVO
10	Comité de Farmacia	Mensual	Decreto 2200 de 2005 Resolución 4445 de 1956, resolución 1478 de 2006,	OBLIGATRIO CUMPLIMIENTO
11	Comité de Compras	Mensual	Resolución 1043 de 2006	OBLIGATRIO CUMPLIMIENTO
12	Comité de Calidad	Bimensual	Res 1043 DE 2006. Decreto 1011 DE 2006	OBLIGATRIO CUMPLIMIENTO
13	Comité de Ética	Bimensual	Decreto 1757 de 1994, Resolución 13437 de 1991.	OBLIGATRIO CUMPLIMIENTO
14	Comité de Ética en Investigación	Bimensual	Resolución 8430 de 1993	OBLIGATRIO CUMPLIMIENTO
15	Comité de Talento Humano	Bimensual	Reglamento interno de trabajo, contratos laborales	ADMTIVO
16	Comité de Citas	Bimensual	ACTO ADMINISTRATIVO	ADMTIVO
17	Comité de Gestión Ambiental y Bioseguridad	Bimensual	Resolución 0166 de 2002.	OBLIGATRIO CUMPLIMIENTO
18	Comité Docente Asistencial	Trimestral	Resolución 2376 de 2010	OBLIGATRIO CUMPLIMIENTO
19	Comité de Sistemas	Trimestral	ACTO ADMINISTRATIVO	ADMTIVO
20	Comité Técnico- Científico	Semestral	Resolución 05061 de 1997	OBLIGATRIO CUMPLIMIENTO
21	Comité de Trasplante	Semestral	Resolución 2640 de 2005	OBLIGATRIO CUMPLIMIENTO
22	Comité de Salud Ocupacional	Mensual	Decreto 1295 de 1994	OBLIGATRIO CUMPLIMIENTO
23	Comité de Convivencia Laboral	Mensual	Decreto 1295 de 1994	OBLIGATRIO CUMPLIMIENTO

LA UNIDAD OFTALMOLOGICA DE CARTAGENA, Con el objeto de definir y establecer las condiciones y procedimientos para disponer de la información, certifica cumplir con la implementación del sistema de información de conformidad con el Decreto 780 de 20016, la Resolución 0256 de 2014, Resolución 4505de 2012, las Circulares 012 y 016 de 2016, y demás normas que nos apliquen.

a. **Nivel de Monitoria del Sistema.** Los indicadores trazadores definidos para este nivel y las fichas técnicas de los mismos están implementados y se reportan por parte de las instituciones al Ministerio de protección social y sirven para la monitoria de la calidad de la atención en salud y en el desempeño e implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud.

b. **Nivel de Monitoria Externa:** indicadores de calidad adicionales a los que hace referencia la presente resolución, con el objeto de evaluar la calidad y promover acciones de mejoramiento en áreas específicas de responsabilidad, atendiendo al principio de eficiencia del Sistema de Información para la calidad.

Se certifica la implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud con indicadores que evalúan los eventos adversos que se vigilan en La Unidad Oftalmológica de Cartagena.

Además del seguimiento a través de indicadores de gestión, la UNIDAD OFTALMOLOGICA DE CARTAGENA, establece por medio del **PAMEC** un Programa para Auditoria del Mejoramiento Continuo de la Calidad, cuyo objetivo es evaluar y hacer seguimiento a los procesos que promueva la calidad en la prestación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios brindando servicios de salud integrales, a través de un modelo de atención altamente seguro y efectivo.

La metodología y estrategia implementada buscan lograr atención con calidad (segura y humanizada) orientada en los ejes de acreditación y los objetivos de calidad:

Las iniciativas estratégicas se derivan de cada objetivo estratégico desde su perspectiva así:

a. EJE: Aprendizaje.
Objetivo: Orientar la Gestión del Talento Humano hacia una cultura de calidad y alto desempeño.
Iniciativas Estratégicas:
- Asegurar los procesos de administración del talento humano
- Fortalecer las competencias y el desempeño del talento Humano
- Fortalecer el bienestar y la cultura organizacional

b. EJE: Clientes
Objetivo: Incrementar los niveles de satisfacción y fidelización de los clientes
Iniciativas Estratégicas:
- Desarrollar Modelo de Servicio al Cliente Ágil y Humanizado
- Fortalecer el servicio de Urgencias
- Mejorar la oportunidad en la atención

c. EJE: Financiera
Objetivo: Asegurar el crecimiento económico sostenible
Iniciativas Estratégicas:
- Crecer los negocios actuales
- Escalar y/o desarrollar nuevos negocios
- Optimizar la gestión de costos, gastos, facturación cartera e inversión

d. EJE: Procesos
Objetivo: Desarrollar el Modelo de Acreditación en Salud
Iniciativas Estratégicas:
- Desarrollar el Programa de Seguridad del Paciente
- Alinear el proceso de atención asistencial a requerimientos de acreditación
- Fortalecer la gestión de tecnología, información y comunicaciones

La dirección general entiende que el proceso de acreditación es más que la presentación ante un ente externo para la obtención de un título que mejore su imagen externa, ese es solamente el incentivo de prestigio, la acreditación es una estrategia y

una metodología para que la organización armonice sus procesos y oriente la utilización de sus recursos de acuerdo a lo aprendido de los mejores modelos de desempeño en salud. Para lograr esta articulación entre procesos y atención, se hace necesario definir planes de trabajo encaminados a la consecución de metas generales, relatadas en la Misión, Visión y Plan Estratégico, para lo que el **PAMEC** se constituye en una herramienta imprescindible, ya que se convierte en un mecanismo de diseño, planeación, ejecución y de seguimiento de un programa de auditoría que evidencia las debilidades y fortalezas de los servicios ofertados.

La gerencia y un grupo líder del proceso, se comprometen rigurosamente a dar apoyo continuo a los participantes en la ejecución del **PAMEC** y a todas las demás personas involucradas en el proceso, atendiendo todas las solicitudes y poniendo a disposición los recursos que se necesiten para lograr los objetivos.
Es así como se define la calidad esperada, como mecanismo de evaluación e identificación de oportunidades para el modelo de atención.

15.1. DEFINICIÓN DE LA CALIDAD ESPERADA

Para cada uno de los procesos seleccionados como prioritarios, el nivel Directivo, los responsables del mismo y quienes tienen a su cargo la función de auditoría interna se convierten en los responsables de definir el nivel de calidad esperada.

Planificar la calidad deseada implica pensar inicialmente en términos de la obtención de los mejores resultados clínicos y/o los resultados de calidad esperados (calidad técnica-científica, seguridad, costo racional, servicio, disposición del talento humano) que impacten en la mejora de las condiciones de salud para la población, con el menor riesgo posible. Implica también definir los criterios y estándares de calidad conducentes a obtener la mejor utilización de los recursos (eficiencia), así como también un esfuerzo por conocer quiénes son nuestros clientes, cuáles son sus necesidades y por traducir esas necesidades en especificaciones de productos, servicios y procesos para monitorear a través de indicadores, la satisfacción de las expectativas legítimas acerca de la atención esperada por estos; en otras palabras, el establecimiento de los estándares a través de los cuales se definirá el desempeño de los procesos críticos organizacionales prioritarios para garantizar al usuario la prestación de los servicios con las condiciones óptimas de calidad.

Para ello es necesario establecer las metas de los procesos seleccionados sobre la base de las necesidades de los pacientes identificadas en cada una de las dimensiones de la calidad. Es preciso definir la salida del proceso, identificar el cliente del proceso, sus necesidades frente a las salidas o productos que recibe y a partir de ahí establecer los niveles de calidad que deben cumplir los procesos para lograr los resultados esperados.

En conclusión, definir el nivel de calidad esperada significa establecer la forma como se espera que se realicen los procesos de atención (normas técnicas, guías, Sistema Único de Acreditación), los instrumentos (indicadores) y el resultado (metas) de los mismos, lo que finalmente tiene como propósito monitorear y hacer seguimiento al logro de los resultados esperados.

La calidad esperada de nuestros procesos está definida y se propone desde las metas de los indicadores, tanto los de gestión interna como los de obligatorio reporte.

Además la institución a través de sus Manuales, Procedimientos, Protocolos, Registros y Guías ha determinado tanto los criterios como los estándares de calidad para cada uno de sus procesos y procedimientos de la institución.

A continuación se relacionan los indicadores de monitoreo:

No.	INDICADOR	META
1	Nivel de conocimiento de derechos y deberes por personas de la empresa	90%
2	Nivel de conocimiento de derechos y deberes por usuarios	90%
3	Calidad de registro de historia clínica médico	90%
4	Oportunidad en la atención en consulta de urgencias	2 horas
5	Oportunidad en la realización de cirugía programada	30 días
6	Proporción de cancelación de cirugía programada	3%
7	Oportunidad en la atención en servicios de Imageneología	15 días
8	Tasa de satisfacción global	90%
9	Adherencia a guías primeras causas de atención	100%
10	Adherencia a registro de consentimiento y desentimiento informado	100%
11	Adherencia al lavado de manos	100%
12	Tasa de infecciones intrahospitalaria	0%
13	Pacientes con infecciones de sitio quirúrgico (ISQ)	0%
14	Eventos adversos gestionados	100%
15	Acciones de mejoramiento gestionadas y cerradas en el proceso de atención asistencial	100%
16	Cumplimiento puntaje autoevaluación estándares de direccionamiento	90%
17	Cumplimiento puntaje autoevaluación estándares de gerencia	90%
18	Nivel de conocimiento del direccionamiento estratégico	100%
19	Nivel de conocimiento código de ética	100%
20	Cumplimiento programa de capacitación / actualización junta directiva	100%
21	Cumplimiento presupuestal ingresos	90%
22	Cumplimiento presupuestal de gastos de personal	90%
23	Cumplimiento presupuestal de gastos generales	90%
24	Glosas	2%
25	Cumplimiento presupuesto margen neto	90%
26	Cumplimiento presupuesto ebitda	90%
27	Demandas de responsabilidad medica	0%
28	Demandas laborales	0%
29	Tutelas	0%
30	Satisfacción de EAPB (EPS, prepagada, otras)	90%
31	Quejas y reclamos por cada 1000 usuarios	1%
32	Cumplimiento en oportunidad de respuesta a quejas y reclamos	7 días
33	Cumplimiento puntaje autoevaluación estándares gerencia de recursos humanos	90%
34	Satisfacción Clima laboral	95%
35	Ausentismo	1%
36	Accidentalidad	0%
37	Nivel de desarrollo de competencias	100%
38	Resultados promedio evaluación de desempeño personal directo	90%
39	Resultados promedio evaluación de desempeño personal tercerizado	90%

40	Riesgo psicolaboral	1%
41	Inversión total en capacitación en pesos	$10.000.000
42	Inversión en capacitación percapita en pesos año	$ 138.000
43	Inversión total en capacitación en horas año	13.824 horas/año
44	Inversión en capacitación en hora percapita año	192 horas/año
45	Rotación de personal	0%
46	Cumplimiento puntaje autoevaluación estándares gerencia de ambiente físico	90%
47	Tasa de infecciones intrahospitalaria	0%
48	Entrenamiento de brigadistas	95%
49	Cumplimiento de Simulacros programados	100%
50	Cumplimiento puntaje autoevaluación estándares gerencia de la información	90%
51	Cobertura de la historia clínica electrónica	100%
52	Nivel de satisfacción con respuesta a soporte técnico en informática	100%
53	Continuidad o disponibilidad de los sistemas de información	100%
54	Cobertura en buzones de correo electrónico	100%
55	Cumplimiento puntaje autoevaluación estándares gestión de la tecnología	90%
56	Proporción de cirugías canceladas por problemas de tecnología	0%
57	Proporción de eventos adversos por uso de tecnología	0%

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Dr. Elías Bechara	**Nombre: Dr. Elías Bechara**	**Nombre: Dr. Rolando Bechara**
Cargo: Gerente Financiero	**Cargo: Gerente Financiero**	**Cargo: Director Científico**
Fecha: 14/08/2019	**Fecha: 15/08/2019**	**Fecha: 16/08/2019**

16. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO Y/O ACTUALIZACIÓN
0.1	15/08/2019	Elaboración del documento