SURGYMAX
ODONTOLÓGICA SAS

PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO

MONTERÍA, 2017

CONTROL DEL DOCUMENTO

Versión: 01

Elaboró:
YALEDIS MARTÍNEZ ZUÑIGA
Asesora de calidad

Revisó:
JUAN MANUEL TIRADO
Representante legal

Aprobó:
JUAN MANUEL TIRADO
Representante legal

Versión	Fecha	Descripción / Cambio
01	22/12/2017	Versión inicial

INTRODUCCIÓN

El modelo de atención se refiere la organización de respuestas clínicas-asistenciales estructuradas por la institución para responder a las necesidades de los usuarios. En ese sentido, incluye aspectos que se proyectan desde la planeación institucional, se ejecutan durante la prestación de servicios, se evalúan y ajustan con el objetivo de mejorar la calidad de la atención ofrecida a fin de aumentar la resolutividad y efectividad de las respuestas y la búsqueda de las formas más eficientes de hacer las cosas y lograr los resultados esperados.

El modelo de atención de **SURGYMAX ODONTOLOGICA S.A.S**. se orienta por principios y características que responden a componentes generales como el derecho a la salud y los determinantes sociales de la salud, además de aspectos específicos de la institución tales como la plataforma estratégica y cultura organizacional.

1. CONTEXTO INSTITUCIONAL

1.1. DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN

- **Razón social:** SURGYMAX ODONTOLOGICA S.A.S.
- **NIT:** 901139897-6
- **Dirección:** Carrera 6 N° 62B-32, consultorio 518; Barrio La Castellana. Montería, Córdoba.
- **Teléfono:** 7852958-3127227903
- **Correo electrónico:** jtirador70@hotmail.com
- **Código de habilitación:** 2300102044
- **Fecha de apertura:** 28 /12/2017
- **Servicios:** Consulta de Cirugía Oral y Maxilofacial, Odontopediatría, Rehabilitación Oral y Endodoncia
- **Modalidad:** Intramural, ambulatorio

1.2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

MISIÓN

Brindar servicios odontológicos integrales y especializados, mediante el compromiso de nuestros profesionales en el cuidado de la salud bucal, contando con un ambiente y tecnología apropiada con el fin de satisfacer las necesidades de nuestros pacientes.

VISIÓN

Queremos convertirnos en una clínica prestigiosa en cirugía oral y maxilo facial, odontopediatría, rehabilitación oral y endodoncia referente en la atención humanizada brindada a nuestros usuarios, generando confianza, calidad y seguridad.

PRINCIPIOS ÉTICOS.

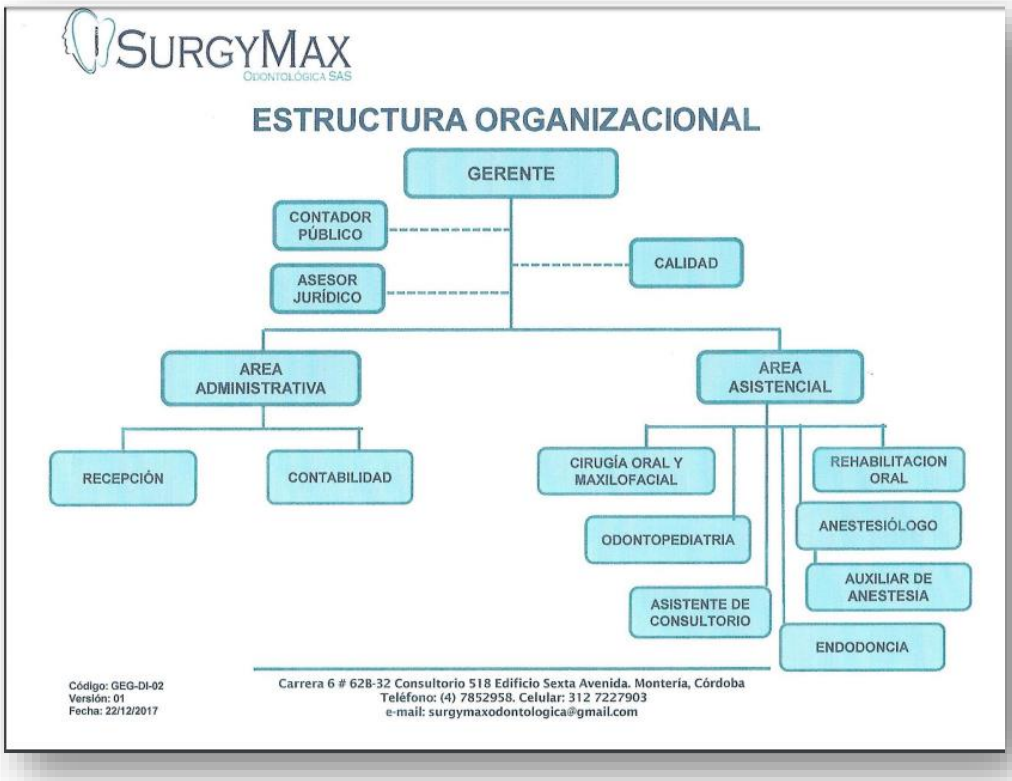
- **Responsabilidad:** Cada una de nuestras decisiones y acciones está encaminada al cumplimiento de las normas vigentes y a la protección de la seguridad de las personas y del ambiente.

VALORES INSTITUCIONALES.

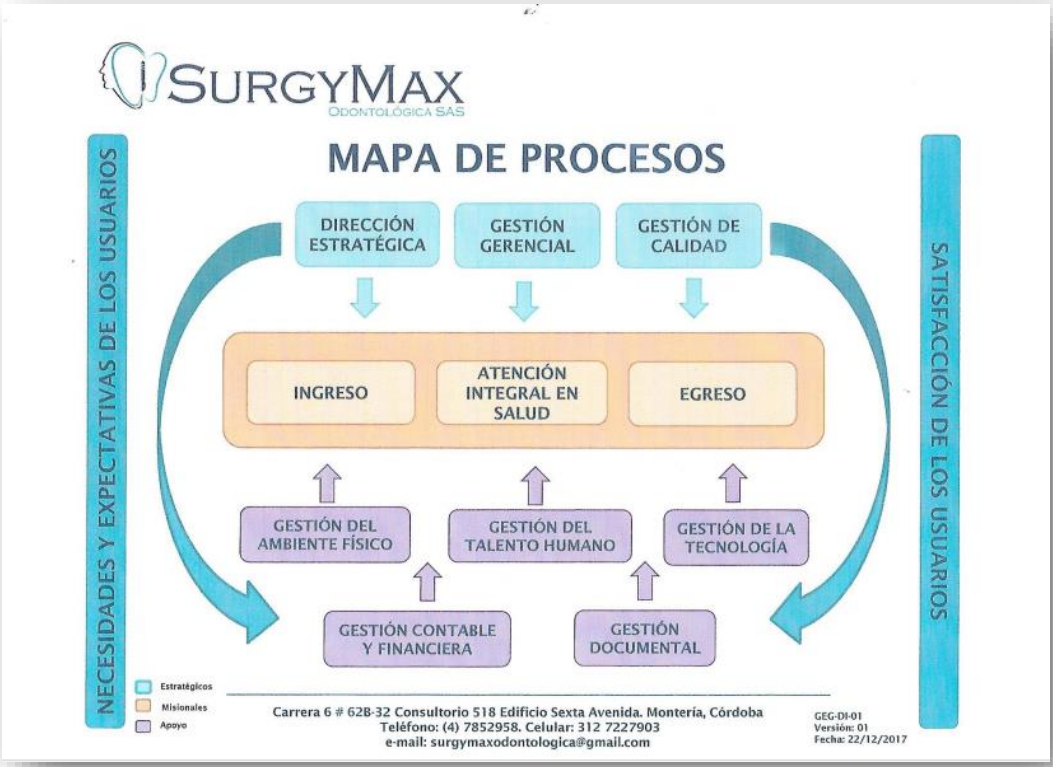
- **Seguridad:** Gestionamos nuestros procesos a fin de controlar los riesgos de nuestras actividades sobre la salud de las personas y el entorno.

- **Confianza:** Nos esforzamos en satisfacer las expectativas que sobre nosotros tienen las personas usuarias, entidades contratantes, el Estado y la comunidad en general.

1.3. ORGANIGRAMA



1.4. MAPA DE PROCESOS



2. MODELO DE ATENCIÓN

El modelo de atención de SURGYMAX ODONTOLOGICA S.A.S. está enfocado a ofrecer un servicio oportuno, humanizado y seguro de acuerdo a las necesidades de los usuarios y la comunidad, que contribuya a mejorar su calidad de vida y favorezca la satisfacción de los usuarios y demás partes interesadas.

Con base en los valores institucionales, SURGYMAX ODONTOLOGICA S.A.S. presta sus servicios con enfoque centrado en la seguridad del paciente, compromiso en contribuir a mejorar su calidad de vida mediante la resolución de sus problemas morales, la ética y la responsabilidad en nuestras actuaciones.

2.1. OPERACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN

- **Atención basada en la evidencia científica:** La atención ofrecida a nuestros usuarios se realiza con base en la evidencia científica para garantizar la validez en los diagnósticos y en las soluciones terapéuticas implementadas según las necesidades individuales en materia de salud Odontología Especializada.

- **Idoneidad del talento humano:** El talento humano encargado de la atención clínica, cuenta con la idoneidad en la formación profesional y técnica, a fin de prestar servicios de salud eficaces y seguros.

- **Accesibilidad a la atención:** Los procesos asistenciales se encuentran estructurados de tal manera que se facilite el acceso de los usuarios a los servicios ofrecidos, con el mínimo de requisitos administrativos.

- **Referencia y contrarreferencia:** El proceso de referencia y contrarreferencia se realiza de acuerdo a las necesidades clínicas de los usuarios, en coordinación con las instituciones de atención complementaria en salud visual asignadas por sus aseguradoras.

3. HORARIO DE ATENCIÓN Y CAPACIDAD INSTALADA

SURGYMAX ODONTOLOGICA S.A.S. garantiza la oferta de servicios de acuerdo a los requerimientos contractuales adquiridos con las empresas administradoras de planes de beneficios - EAPB contratantes.

3.1. HORARIO DE ATENCIÓN

- Lunes a viernes: 08:00 a.m. a 04:00 pm (Jornada continua)

  Sábado: 08:00 p.m. a 12:00 p.m.

3.2. CAPACIDAD INSTALADA

SURGYMAX ODONTOLÓGICA SAS	CÁLCULO DE CAPACIDAD INSTALADA						Código: GEG-FR-05	
							Versión: 01	
	Proceso: Gestión gerencial						Fecha: 22/12/2017	
Servicio	Tiempo promedio de atención en el servicio (en minutos)	N° de consultas/ hora	Horas diarias disponibles	N° de consultas diarias disponibles	Horas semanales disponibles	N° de consultas semanales disponibles	Horas mensuales disponibles	N° de consultas mensuales disponibles
Cirugía bucal	45	1,25	3,5	4,375	17,5	21,875	70	87,5
Odontopediatría	45	1,25	4	5	8	10	32	40
Rehabilitación oral	45	1,25	4	5	8	10	32	40
Endodoncia	45	1,25	4	5	8	10	32	40
				0		0		0
TOTAL	45	5,0	15,5	19,4	41,5	51,9	166,0	207,5