CLINIC SMILE SAS

MODELO DE ATENCIÓN

FEBRERO DE 2019

CLINIC SMILE SAS es una institución que surge de la visión de sus propietarios para la prestación de servicios de salud que requieren los afiliados al Sistema de Seguridad Social en Salud y a particulares, con orientación clara al servicio odontológico.

Para efectos de definir su modelo de atención, analiza las variables fundamentales contempladas por los estudios de Oferta-Demanda del Sector Salud tanto a nivel nacional como regional y por los Actuarios del sector de aseguramiento, la nota técnica para prestación de servicios de salud, las características de la red de prestación de servicios odontológicos y su Modelo de Atención.

La IPS se concibe como parte complementaria de la red de prestación de servicios de las EPS adscritas a nuestra entidad.

El centro y objeto de la atención es el paciente y su entorno familiar, considerado integralmente, es decir en sus dimensiones somática, psicológica, espiritual y social; por tanto, todos los procesos asistenciales están orientados a satisfacer sus necesidades y expectativas razonables en estos campos.

Por la integralidad y universalidad de la acción de la IPS y considerando sus principios y valores, el alcance de los programas asistenciales contempla a los funcionarios, y personal administrativo que estén vinculados a la institución.

Modelo de atención

CLINIC SMILE SAS desarrolla actualmente un Modelo de Atención Integral que permite satisfacer las necesidades de salud de sus afiliados, en los diferentes escenarios odontológicos y niveles de complejidad que requieran. Partiendo del nivel básico que contempla la consulta general de Odontología y Apoyos terapéuticos, la consulta de Promoción, Educación y Prevención, la atención prioritaria y de urgencias y los servicios no POS, el paciente accede a los servicios de mayor complejidad según su condición de salud. El modelo tiende a la Gestión del Riesgo en Salud y se apoya en los procesos transversales: Red de servicios, Apoyo Diagnóstico, Medicamentos y Dispositivos médicos.

Red de Servicios

En este modelo de atención es de particular importancia la constitución de una red de instituciones ubicadas en la ciudad de Santa Marta, con centros de atención propios e instituciones contratadas, red que se estructura de acuerdo con los niveles de complejidad y servicios especializados. La IPS hace parte de esta red para la atención del segundo nivel,

Unidades de Gestión

En este orden de ideas la IPS establece Unidades de Gestión, definidas como estructuras especializadas en un área del conocimiento en salud o en la prestación de un tipo de actividad, que reportan a la Dirección de la institución y que, gozando de autonomía técnica y administrativa, adquieren responsabilidad de resultados clínicos y financieros.

Existen tres tipos de Unidades de Gestión:

1. Mediana Complejidad
2. Apoyo Asistencial
3. Apoyo administrativo

Unidades de Gestión de Apoyo Asistencial

Son los servicios asistenciales que desarrollan sus actividades sin tener la característica de alta complejidad. Se dividen en especialidades y áreas de prestación:

1. Odontología General

2. Especialidades: Cirugía oral, Endodoncia, Periodoncia, Ortodoncia, Rehabilitación Cirugía Maxilofacial.

Unidades de Gestión de Apoyo Administrativo

Son aquellas áreas que sin tener una responsabilidad asistencial directa, brindan soporte para la operación de las Unidades clínicas:

1. Gestión de Calidad
2. Informática
3. Administración
4. Mantenimiento
5. Servicios Generales
6. Seguridad del Paciente
7. Innovación e investigación
8. Servicio al Cliente
9. Almacén

La interacción de estas Unidades con las Asistenciales se define a través de las políticas de Servicio establecidos mediante la metodología, que detallan los alcances y las responsabilidades de cada uno.

Ruta del Paciente

El acceso del paciente a la Institución se hace mediante el Sistema de Referencia-Contra referencia desde la red de servicios o, directamente a través del servicio odontológico que requiera. Una vez admitido podrá acceder a todos los servicios y áreas de la institución según las órdenes y/o interconsultas.

Si la condición del paciente lo requiere, podrá ser referido a otra institución de la red o completar su tratamiento mediante el programa de atención especial. Al ser dado de alta, mediante contra referencia volverá a la red de servicios ambulatorios de CLINIC SMILE SAS.

Para garantizar la continuidad de la atención, la información clínica de cada paciente se consigna en un Sistema de Información Integrado, al cual tienen acceso en línea tanto las áreas asistenciales como las administrativas.

Dentro de las características necesarias para la prestación del servicio están las siguientes:

Requisitos de Atencion: El usuario debe entregar autorización de la institución de salud a la cual pertenece, para acceder al servicio requerido, esta debe estar acompañada de copia de cedula y carnet de identificación

Horarios de Atencion: Clinic Smile presta sus servicios en jornada continua de 7:00am a 7:00 pm

Asignación de Citas: Los usuarios y sus familiares pueden acceder a la asignación de citas de manera presencial, telefónica, por vía watsapp, pagina web y correo electrónico, para lo cual cuentan con los siguientes canales

Conmutador: 420 48 10
Cel: 301 632 67 52 / 300 546 93 00 /
Mail: clinicsmile@hotmail.com

Gestión del Riesgo

La IPS se constituye en elemento fundamental para los programas de Gestión del Riesgo, entendido como la probabilidad de ocurrencia de un evento en salud que se relaciona con

una enfermedad previa susceptible de complicarse, con factores predisponentes o con estilos de vida inadecuados que facilitan la aparición de enfermedades o sus complicaciones.

Provee acciones e información a los demás niveles de complejidad que permitan formular indicadores de gestión para le detección temprana e intervención de pacientes susceptibles, hacer seguimiento a resultados, verificar el impacto en salud y disminuir los costos de atención derivados de atención de eventos de alta complejidad susceptibles de prevención.

Por esta razón y aplicando los diferentes mecanismos para evitar la generación de eventos adversos, Clinic Smile establece las siguientes directrices que se encuentran en su manual de atencion al usuario, así como en su manual de calidad

- Cuando se programe procedimientos al paciente, se le entregaran a este o a su familiar acompañante las debidas indicaciones e instrucciones de preparación antes de la realización del mismo, garantizando así la ejecución de lo programado.
- Los resultados de imágenes diagnosticas u otro tipo de estudios se realizara de manera presencial, o se enviara via correo electrónico al usuario que lo solicite
- Las copias de resultados o de Historias clínicas se realizaran aplicando lo establecido en el procedimiento de archivo y custodia de la Historia clínica, contando con un tiempo prudente para la entrega de dichos resultados, así mismo se entregara una copia del servicio prestado al usuario una vez haya terminado el mismo.

Dirección y Teléfonos

Av Libertador # 19ª 57 Santa Marta - Magdalena
Conmutador: 420 48 10
Cel: 301 632 67 52 / 300 546 93 00 /
Mail: clinicsmile@hotmail.com