

	Modelo de atención	Código: MA01-01-01
	MODELO DE ATENCIÓN CLÍNICA CLOFÁN	Versión: 1
		Vigencia: 04/08/2017

1. ORIENTACIÓN

La atención de un usuario en la Clínica CLOFÁN es considerada una experiencia interpersonal de servicio memorable, donde todos los colaboradores al interactuar con los clientes y sus familias sienten el verdadero interés en apoyarlos en todas y cada una de sus necesidades; es por esto que al estructurar los servicios que ofrecemos en oftalmología hemos establecido una red de atenciones en salud visual que crea claras sinapsis entre un servicio y otro. Un usuario con una atención electiva y programada parecería el ideal de servicio; sin embargo, también consideramos en nuestro modelo, la atención a usuarios prioritarios o incluso usuarios espontáneos sin una cita para que encuentren respuesta a sus necesidades, lo que redundará en confianza con nosotros y tranquilidad con lo que hacemos para ellos.

Nuestro modelo de atención pasa por procesos administrativos, financieros y comerciales complejos que minimizamos para nuestros usuarios no solo como un valor agregado al gestionar las autorizaciones de servicio con las compañías aseguradoras, lo hacemos con la convicción que no son su función generándole solución de sus necesidades para que aprovechen los recursos de tiempo y desplazamiento en otras actividades incluso asociadas a su atención.

CLOFÁN como clínica oftalmológica está orientada a la solución integral de las patologías visuales de la población de su área de influencia, su modelo de integralidad se estructura desde el acceso a la consulta médica especializada de oftalmología general y de optometría que funcionan como puerta de entrada para el direccionamiento del usuario dentro de un proceso de atención rápido y oportuno que lo lleva a través de los diferentes servicios y niveles de la atención. Nuestro sistema consta de consulta especializada y súper especializada en oftalmología y optometría, ayudas diagnósticas en oftalmología en cada uno de los campos específicos que la ciencia oftálmica hoy tiene, en el área quirúrgica tiene la capacidad resolutoria de las mejores instituciones a nivel mundial ya que cuenta con cirugía de todos los segmentos oculares incluida la cirugía reconstructiva y los trasplantes de córnea, complementa sus servicios para brindar integralidad en la atención un servicio farmacéutico especializado y el área de óptica con los dispositivos, monturas y lentes que los usuarios pueden requerir.

La más importante característica después de la integralidad, el trato cálido y humano en los servicios oftálmicos, es un permanente interés en la solución de los problemas de manera eficiente y segura a los usuarios del área de oftalmología que normalmente no encuentra en otras instituciones oftalmológicas de diferentes niveles de complejidad; es así como contamos con consulta prioritaria, disponibilidad de todas y cada una de las super-especialidades de la oftalmología desde las más comunes y complejas como la Retinología hasta las más escasas como la Neurooftalmología y la Uveítis. Las ayudas diagnósticas básicas se encuentran a disposición de los usuarios incluso en los consultorios de los médicos; sin embargo, en nuestra unidad de ayudas diagnósticas contamos con los equipos de alta tecnología de mayor precisión y complejidad, así como el acompañamiento en la lectura de los mismos, uno de los elementos más importantes al recurrir a una ayuda diagnóstica con la precisión que en la oftalmología sus diagnósticos y procedimientos quirúrgicos requieren. Tener tecnología de punta es un tema económico inicialmente, pero después de su adquisición la pertinencia y criterio científico al momento de prescribir estas tecnologías es la clave de la solución a problemas visuales de alta complejidad como las cirugías de córnea y sus trasplantes, la cirugía refractiva o la extracción de cataratas laser de última generación.

	Modelo de atención	Código: MA01-01-01
	MODELO DE ATENCIÓN CLÍNICA CLOFÁN	Versión: 1
		Vigencia: 04/08/2017

Trabajamos en un servicio memorable que genere en nuestros usuarios y sus familias confianza y tranquilidad, esto finalmente son los dos elementos que para ellos generan la satisfacción total. Comprometidos con esto como modelo de servicio trabajamos en su permanencia en el tiempo y es por eso que nuestro trabajo docente no se limita a capacitar, educar y entrenar a nuestro personal, también nos comprometemos con los nuevos profesionales de la oftalmología, la enfermería y áreas administrativas; estamos convencidos que ese es el relevo generacional, la garantía de que el establecimiento de una cultura de servicio memorable permanecerá en el tiempo.

Nuestro compromiso y alianza con las universidades y centros de formación tecnológica son muy fuertes. Estos grupos de estudiantes que están en su proceso formativo son considerados desde su llegada como colaboradores de CLOFÁN y son involucrados no solo en procesos de formación académica, también son parte integral de los procesos de inducción y entrenamiento, actividades de sensibilización y humanización como parte fundamental de su experiencia en CLOFÁN. Creemos firmemente que si adquieren en su desempeño la claridad de que los usuarios y su familia son la razón de ser de su labor en la atención en salud en CLOFÁN, serán excelentes profesionales en nuestra institución o donde se desempeñen luego.

La actividad académica y la investigación son ejes fundamentales en el desarrollo de la medicina, CLOFÁN no desconoce esto, es así como desde el año 2000 viene desarrollando actividades de formación continua con su congreso internacional de oftalmología, además desde el año 2011 ha implementado una actividad permanente con temas de la especialidad con un alto posicionamiento y aceptación del gremio oftalmológico para la formación continua que se desarrolla de manera mensual, esta actividad llamada “College”.

2. ESTRUCTURA

2.1 Información de la organización:

Visión Estratégica:

Somos la **Clínica CLOFÁN**, empresa Colombiana líder en la prestación de servicios integrales de oftalmología y afines en el ámbito nacional e internacional. Somos una organización humana, inteligente y moderna, rentable y con solidez financiera, con tecnología de avanzada, y con un equipo humano cálido, comprometido y apasionado por la excelencia en su trabajo y la satisfacción de nuestros clientes. Contamos con el reconocimiento y la admiración de la comunidad a la que pertenecemos, y somos referentes en el medio por la alta calidad, confiabilidad y valor agregado de nuestros servicios, y por el sentido social y ético que inspiran las actuaciones de nuestros socios y empleados.

¿Qué Hacemos?

1. Prestamos servicios de oftalmología.
2. Incorporamos tecnología de vanguardia.
3. Generamos valor agregado a los clientes y accionistas.
4. Generamos y reproducimos conocimiento en oftalmología.
5. Desarrollamos nuevos negocios alrededor del core.

	Modelo de atención	Código: MA01-01-01
	MODELO DE ATENCIÓN CLÍNICA CLOFÁN	Versión: 1
		Vigencia: 04/08/2017

Nuestros Valores Corporativos que definen en nosotros el SER:

- Respeto
- Servicio
- Compromiso
- Integridad
- Liderazgo

Principios Corporativos:

1. Brindamos un trato humanizado a nuestros usuarios.
2. Prestamos servicios de alta calidad acreditada.
3. Promovemos el sentido de pertenencia de nuestros socios y colaboradores.
4. Trabajamos por la productividad y la sostenibilidad de la empresa.

Crear confianza y tranquilidad en nuestros usuarios y sus familias es un trabajo que requiere de la alineación de muchos elementos en nuestra institución, esto lo logramos con el desarrollo de dos estrategias generales, la primera ponernos una meta retadora con altos estándares de calidad y la segunda es imprimiendo en el quehacer diario de todos y cada uno de los colaboradores de Clofán propios o no, una cultura de servicio basada en valores y principios que se reflejen en lo que día a día hacemos.

La organización cuenta con un sin número de políticas que fortalecen las principales líneas filosóficas de Clofán como el trato digno y humanizado, la seguridad, el compromiso con el medio ambiente, la optimización de los recursos, el desarrollo tecnológico y un profundo sentido social. El código de buen gobierno es referente para el desempeño de todos los colaboradores en la institución y se encuentra alineado con las políticas y el direccionamiento de Clofán.

2.2 Estructura de los servicios y jerarquía de la organización:

La atención de los usuarios fluye entre el relacionamiento de los procesos y áreas; sin embargo, se definen claramente tres etapas: Identificación de necesidades, satisfacción de las necesidades y el mantenimiento de un Nexo Filial. En cada etapa se encuentran toda una estructura organizacional y logística que permite llegar a un servicio memorable.

La organización se desenvuelve en una serie de procesos y procedimientos que se describen gráficamente en el siguiente mapa de procesos. En cada uno de ellos se encuentran inmersas las políticas y cada uno de los elementos que el direccionamiento estratégico ha definido para Clofán (ver [DG01-01-02 Mapa de procesos](#)).

Todos formamos parte del modelo de atención es por esto que nuestro talento humano tiene especial importancia en su desempeño (ver [DG01-01-01 Organigrama](#)).

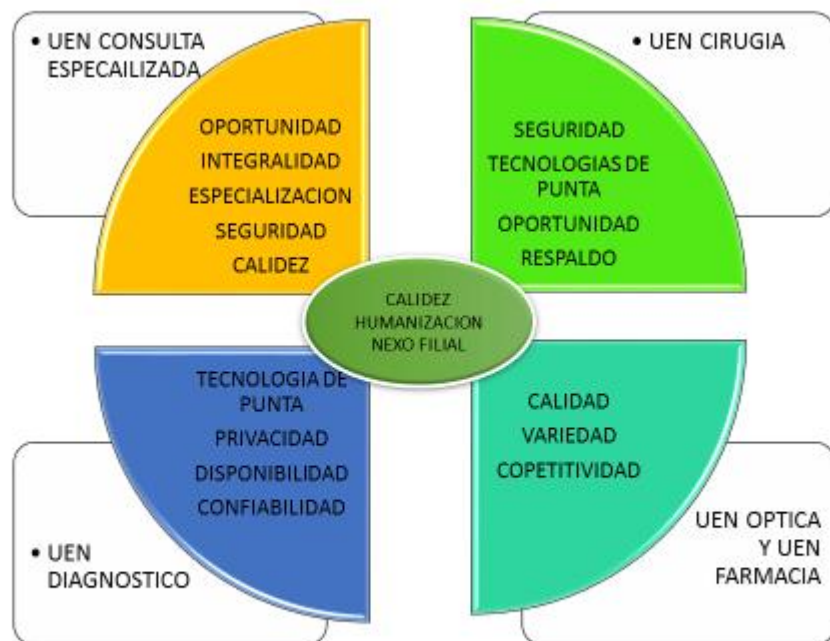
2.3 Portafolio de servicios principales:

Nuestro portafolio de servicios da cobertura a todas las áreas de la especialidad brindando atención integral en oftalmología. Estos servicios se interrelacionan claramente para buscar la mejor oportunidad en la atención de los usuarios en su proceso desde el diagnóstico hasta el tratamiento final y alta. Contamos con una organización basada en unidades estratégicas de negocio cada una

	Modelo de atención	Código: MA01-01-01
	MODELO DE ATENCIÓN CLÍNICA CLOFÁN	Versión: 1
		Vigencia: 04/08/2017

perfectamente conectada con las otras para la atención integral y especializada que nuestra especialidad requiere.

Estas unidades tienen características que las hacen sobresalir e inspirar a nuestros colaboradores a cumplir con el proceso de cada unidad para obtener los mejores resultados tanto desde lo clínico como desde lo personal, en especial con nuestros usuarios y sus familias.



3. GESTIÓN

Basados en un modelo de atención por procesos nuestros clientes pueden acceder a los servicios de Clofán por diferentes vías que van desde la solicitud de una cita presencial o telefónica hasta contactarnos por correo electrónico y página web. Trabajamos en procesos de programación de atenciones según las órdenes prescritas por los especialistas, coordinándolas en agendas que permitan sincronizar las actividades, facilitar el proceso de atención y garantizar los procedimientos administrativos; esto en especial en los contratos con aseguradores que nos permiten gestión interna de las autorizaciones de servicio. En general nuestros usuarios requieren solo de sus documentos de identificación y la evidencia de los ordenamientos para los servicios que solicita. Los demás trámites los realiza Clofán con la verificación de los derechos con los aseguradores cuando estos son los responsables del pago de los mismos.

En general la puerta de entrada de los usuarios es la consulta externa sea programada o prioritaria (consulta no programada) allí se define que requiere el usuario en el proceso de atención; sin embargo, hay usuarios que requieren de servicios de diagnóstico o cirugía solicitados por médicos externos, los cuales incluimos en nuestros procesos con los mismos estándares de atención que los propios.

Para la atención de los usuarios se han establecido las guías de atención y los respectivos protocolos y procedimientos asistenciales, específicamente las Guías de Práctica Clínica para las patologías

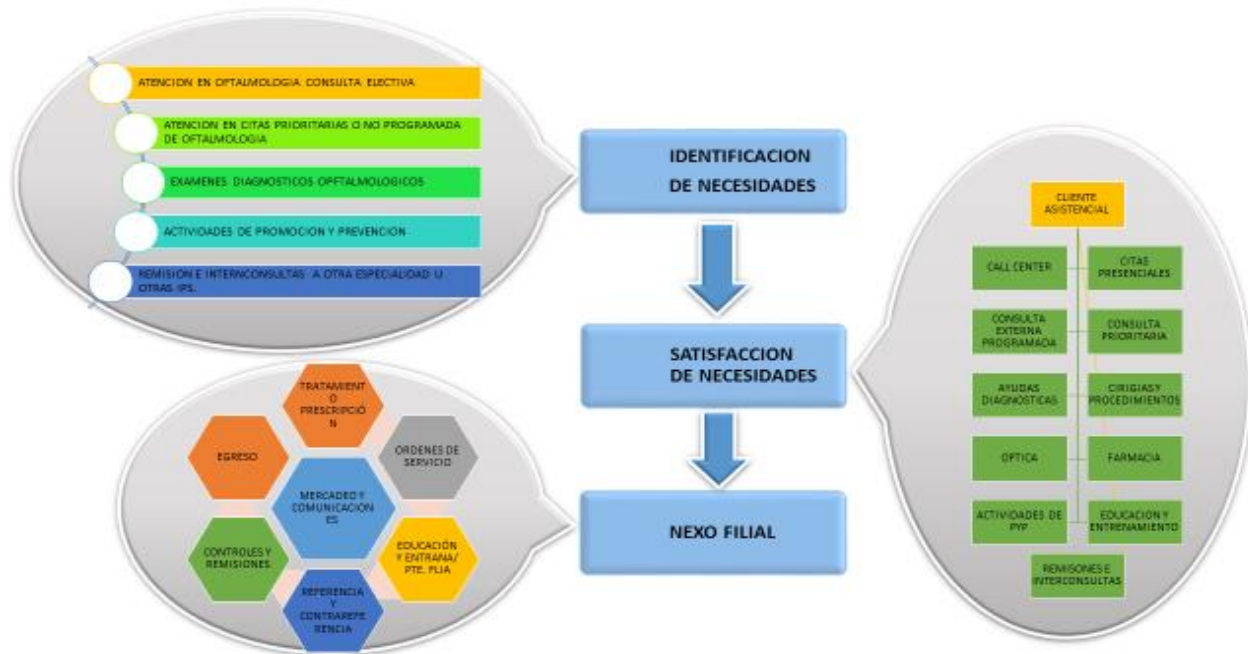
	Modelo de atención	Código: MA01-01-01
	MODELO DE ATENCIÓN CLÍNICA CLOFÁN	Versión: 1
		Vigencia: 04/08/2017

oftálmicas, estas fueron adoptadas luego de la revisión y evaluación por médicos de la especialidad. A partir de allí se hace la divulgación de las mismas y se encuentran disponibles para su consulta permanente; al respecto se realizan evaluaciones sobre el conocimiento de las mismas a todos y cada uno de los médicos que trabajan en la atención institucional de nuestros usuarios. El seguimiento a su aplicación se realiza con la participación de un par médico con la funciones de auditor de registros clínicos, que evalúa los aspectos más relevantes en la calidad de los mismos, así se emite una valoración de la calidad de la atención según los registros, buscando siempre retroalimentar a los médicos y demás personal asistencial y aplicar las mejoras necesarias desde cualquiera de los actores o elementos del proceso que lo requieran según los resultados.

Todos estos procesos deben confluir en la atención pertinente, segura y humanizada a los usuarios, aspectos de los cuales forma parte una atención oportuna, la información clara y precisa al usuario y su familia, para que de esta manera además de estar informados, asuman adecuadamente su papel activo en el tratamiento. En razón a lo anterior se ha estructurado un programa de información a los usuarios y sus familias que involucra los aspectos clínicos más importantes como información sobre su enfermedad y los respectivos tratamientos para cirugías y procedimientos. Igualmente, lo hacemos con los procesos y requisitos administrativos para la atención, tanto propios como externos, en especial los relacionados con los procesos de autorizaciones de servicio, con el objetivo de lograr atenciones oportunas. Uno de los elementos más importantes es contar con el área de atención al usuario que además de brindar información y orientación, están dispuestos para recibir al usuario que tiene inquietudes e incluso algunos problemas administrativos. El área de atención al usuario es su representante y apoyo en el proceso de atención ante los servicios de la clínica, tanto asistenciales como administrativos, esto ha permitido que este tenga cada vez más garantías de atenciones y respuesta a todas sus solicitudes sin que se queden en trámites y quejas que no tienen ningún destino.

Nuestro proceso de atención se basa en las siguientes etapas que nos ayudan a mantener un vínculo en el tiempo del usuario y su familia con Clofán. Son transversales a este proceso de atención todos los elementos de seguridad, calidad y humanización del servicio que hacen del proceso una atención memorable:

	Modelo de atención	Código: MA01-01-01
	MODELO DE ATENCIÓN CLÍNICA CLOFÁN	Versión: 1
		Vigencia: 04/08/2017



Etapas de nuestro proceso de atención:

1. Identificación de Necesidades: Nuestro proceso detecta las necesidades en diferentes etapas de la atención independiente que ya se encuentre ingresado en la Clínica, esto permite que la atención sea más integral y que sus necesidades no queden desatendidas.
2. Satisfacción de la Necesidades: Las necesidades de los usuarios son satisfechas en el portafolio de la clínica en todos y cada uno de sus servicios, los cuales se encuentran claramente interconectados.
3. Nexo Filial, en esta etapa del proceso pretendemos crear como lo referimos un verdadero nexo filial cuando entregamos todos y cada uno de los productos de nuestros servicios

En estas etapas se muestra a nuestros colaboradores que espera el usuario y su familia y cuál es su papel en ese momento de la atención.

La gestión académica de Clofán tienen un amplio portafolio que va desde la realización de un Congreso Internacional de Oftalmología cada 2 años y una actividad académico-científica de formación continua también en oftalmología de carácter mensual. Ambas actividades muy posicionadas en la ciudad y en la especialidad, hasta la creación de un calendario académico interno para la cualificación de todos los colaboradores de todas las áreas en aspectos administrativos, científicos, académicos, sociales y personales, esto por medio de actividades estructuradas como seminarios, cursos y convivencias, todos con objetivos claros de mejoramiento continuo del ser y del que hacer de las personas que trabajan en Clofán.

	Modelo de atención	Código: MA01-01-01
	MODELO DE ATENCIÓN CLÍNICA CLOFÁN	Versión: 1
		Vigencia: 04/08/2017

4. VIA CLINICA

Teniendo claro que todas las personas que se encuentran en Clofán juegan un papel fundamental en la atención de todos nuestros usuarios, nos preocupamos porque todos y cada uno puedan ser orientadores y asesores de los usuarios y su familia en cualquier momento, desde el primer contacto incluso telefónico con la clínica hasta su salida. Hemos cuidado puntos críticos como el ingreso a la torre donde tenemos un punto de contacto propio para la orientación específica de nuestros usuarios, hasta destinar personal de apoyo debidamente entrenado que lleva a los usuarios posquirúrgicos al transporte a su destino final.

En el proceso de atención el contacto inicial e ingreso están en la atención que brindamos con el personal de Call Center y el personal de admisiones. Facilitamos el contacto telefónico para la programación de todos nuestros servicios, así minimizar los desplazamientos. Al llegar a la clínica para la atención, los procesos de admisiones se encuentran directamente en los puntos donde será atendido, evitando los procesos de ingreso centralizado que generan aglomeración y retrasos. La atención en los servicios asistenciales tiene como fundamento la oportunidad y el confort del usuario, no estructuramos servicios sobre la atención con filas, preferimos la espera sentados, en áreas acondicionadas con elementos de confort y a la vez de tecnologías que faciliten la comunicación permanente con el mismo y considerar a su vez sus condiciones especiales, como las áreas de espera satélite para facilitar la atención y oportunidad en el desplazamiento. Igualmente contamos con dispositivos especiales como estaciones de oxígeno por red para los usuarios oxígeno dependientes que vienen con oxígeno de transporte, esto evita que ellos agoten su oxígeno de transporte durante la espera conectándose a la red de la clínica, para que así puedan tener oxígeno suficiente en sus dispositivos para regresar a su hogar o lugar de destino.

El profesional de la salud independiente de su especialidad o sub-especialidad tiene claro los criterios de tiempo de espera y atención, calidad de los registros clínicos y muy especialmente la información que le debe entregar al usuario y su familia, donde el consentimiento informado tiene un lugar especial, así mismo, las recomendaciones y el plan de manejo indicado. La reserva de la información de los usuarios y la custodia de su historia clínica y demás registros clínicos tienen un control permanente e independiente del servicio o del modo de generación de los mismos; sin embargo, se tienen establecidos procedimientos y controles para dar seguridad y tranquilidad en nuestros sistemas de información y gestión clínica.

Si bien todos tienen un objetivo común en el proceso de la atención de nuestros usuarios, al prestar un servicio memorable desde el primer contacto con él y su familia, cada uno tiene unas funciones que no perderá de vista nunca:

El personal administrativo de acceso y egreso de los servicios está atento a la llegada de usuarios sus necesidades especiales y a su clara identificación, su documentación y ordenes de servicio; además, de orientarlo en el proceso de atención que continua o de los tramites adicionales si se requiere. Desde este momento y durante todo el tiempo todos han de brindar educación a los usuarios y a la vez detectar los riesgos que se pueden presentar en el proceso de atención para prevenirlos.

Desde el Personal Médico, su más claro interés es la atención de sus patologías oftalmológicas desde el motivo de consulta, la prescripción de tratamientos médicos o quirúrgicos, la complementación diagnóstica, las recomendaciones en un plan de tratamiento integral y demás órdenes, incluida la educación en su tratamiento. Para este proceso el personal médico permanentemente dirige sus esfuerzos a las mejores prácticas y evidencias clínicas poniendo en

	Modelo de atención	Código: MA01-01-01
	MODELO DE ATENCIÓN CLÍNICA CLOFÁN	Versión: 1
		Vigencia: 04/08/2017

equilibrio el riesgo beneficio y ofreciendo al usuario la mejor alternativa para su tratamiento, basado en las mejores evidencias aportadas por la ciencia que se encuentra en nuestras Guías de Práctica Clínica para las patologías más frecuentes.

El personal Paramédico apoya en la atención de los usuarios con la constante vigilancia de su estado en todos los servicios detectando sus necesidades manifiestas o no y vigilante a la detección de riesgos inherentes al servicio o al mismo. El personal paramédico forma parte integral de la atención en los servicios luego de un entrenamiento específico en el área oftálmica ya que no es similar a ninguna otra especialidad y sus experiencias anteriores generalmente no son en oftalmología. Es así como la clínica especializa el personal en dos aspectos fundamentales: el desempeño técnico y el servicio memorable.

El Personal de Administrativo, en este grupo de colaboradores se encuentra el personal que realiza las actividades de asignación de citas de Call Center, Admisiones y caja que se encuentra de cara a nuestros clientes y sus familias. Este grupo tiene claras sus funciones no solo en la gestión administrativa sino en sus responsabilidades con la atención cálida y segura, con la convicción de que forman parte de la imagen de la atención asistencial que en la clínica se le brinda.

El personal de Apoyo, su gran valor está en realizar una gran cantidad de labores que no están de cara al usuario pero soportan toda la atención, se tiene personal en actividades financieras, de mantenimiento, aseo y sostenimiento, sistemas, seguridad, entre otros. Sin embargo son transversales a la atención de nuestros usuarios y están en contacto con ellos en muchas ocasiones, al ser así, nos esmeramos porque tengan claro todo lo que en la clínica se hace, los orienten y reporten como las demás áreas de cara al usuario e implicadas directamente con el y su familia, todas las situaciones anómalas que encuentren en los servicios y que hagan parte de un servicio memorable como parte de su labor diaria.

El equipo directivo tiene claro el compromiso en la atención de nuestros usuarios, ya que es el eje central de la Clínica y nuestra razón de ser. Este compromiso se refleja en su trabajo constante por un servicio memorable para nuestros usuarios y sus familias, lo que infunde en el personal de todos los niveles y busca asegurar entregando los recursos, los métodos e incluso las ideas, pero sin perder de vista un direccionamiento estratégico que gira alrededor del usuario.

5. INTERACCIÓN E INTEGRALIDAD

El proceso de atención está centrado en el usuario y gira sobre la seguridad, el trato humanizado y la calidez. Para lograr que el proceso como tal verdaderamente gire sobre estos elementos se hace indispensable la atención integral del usuario y la solución a sus problemas.

Las atenciones en los diferentes servicios de la clínica están claramente enlazadas para dar continuidad en la atención, es así como el paso de un usuario de Oftalmología General a las sub-especialidades está definido ya que tenemos nuestros profesionales claramente clasificados en las áreas que tienen su experiencia y experticia. Las áreas de asignación de citas y admisiones luego de cada atención verifican las necesidades de los usuarios y los direccionan a la siguiente atención requerida según las ordenes generadas por el médico tratante, esto puede ser una evaluación por un sub especialista; según la prioridad con la que se solicite esta nueva evaluación se harán trámites internos inmediatos para las atenciones urgentes y prioritarias o se programan en el tiempo si son electivas. De igual manera se hace para ayudas diagnósticas y cirugías lo cual define generalmente los resultados finales de los tratamientos implementados. Algunos de nuestros usuarios después del

	Modelo de atención	Código: MA01-01-01
	MODELO DE ATENCIÓN CLÍNICA CLOFÁN	Versión: 1
		Vigencia: 04/08/2017

tratamiento oftalmológico al ser dados de alta son contrareferidos a los niveles básicos de atención donde aquellos que reciben atención por sus aseguradores tienen médicos de familia que continúan los tratamientos o simplemente son enterados de la situación y tratamientos recibidos por el mismo en la especialidad.

Algunos usuarios requieren de manejo hospitalario de internación luego de su atención en Clofán ya sea urgente o electiva; para los casos electivos, se coordinan con los aseguradores para tener definido el tipo de traslado y la institución de destino donde tiene reservada la cama. Para los casos urgentes, la clínica cuenta con un procedimiento de remisión ([PR02-08-04 Referencia y contrareferencia de usuarios](#)) en el que solicita regulación por parte del asegurador para la asignación del traslado asistencial según la necesidad (básico o medicalizado) y la IPS de destino según la complejidad del usuario y sus diagnósticos; este traslado según las condiciones clínicas del usuario se hace al destino asignado. Si la urgencia o condición clínica del paciente al momento del traslado no espera la regulación de la EPS o la EPS no responde oportunamente a la solicitud de traslado requerida se remite en cualquier momento a la IPS que Clofán tiene contratada para dar el soporte y atención que el usuario requiere; para nuestro caso contamos con dos clínicas de alta complejidad, que son la Clínica CES y la Clínica las Vegas.

Los procesos administrativos no se circunscriben a la admisión, el egreso y la facturación a los aseguradores. En Clofán hemos definido que el trámite interno de las órdenes de servicio que se generan en las atenciones de nuestros médicos y optómetras se puede hacer entre Clofán y los Aseguradores lo cual minimiza errores, mejora la oportunidad y reduce costos para nuestros usuarios y sus familias en su proceso de atención, así no perdemos de vista la prioridad de las atenciones y hacemos seguimiento a la adherencia de nuestros usuarios al proceso de atención propuesto por nuestros profesionales.

Nuestras actividades asistenciales están permanentemente monitoreadas por diferentes mecanismos de seguimiento que se han implementado sobre las experiencias y las recomendaciones de propios y externos; es así como contamos con comités asistenciales desde comités de seguimiento a las infecciones o eventos adversos hasta comités que hacen seguimiento al desempeño ético de nuestro personal o la calidad de los registros clínicos. Igualmente tenemos implementadas estrategias como rondas de seguridad, auditorías internas y auditorías de registros clínicos por pares; sin embargo, esto no tendría mucho valor si los resultados de estos procesos no tuviese efecto en los servicios y todo el personal que aquí trabaja, así que todos estos procesos realizan un trabajo permanente en la capacitación, educación y retroalimentación de sus hallazgos y de sus propuestas de mejora. Más allá de escuchar a los diferentes actores también incluimos la escucha activa del usuario que tiene participación por medio de las QRSF (quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) y la asociación de usuarios fuentes permanentes de información y conexión con la opinión y el día a día de los usuarios y sus familias, para finalmente establecer las acciones para mejorar.

6. EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN

El modelo de atención tiene diferentes niveles e instancias para su evaluación ya que existen diferentes comités con funciones muy claras. Para esto, los miembros de los diferentes comités representan todas y cada una de las áreas a las que hace seguimiento; además, de quienes forman parte del equipo de evaluadores naturales de los procesos que el comité impacta. La metodología del PAMEC y la implementación de los estándares superiores de calidad agregan elementos fundamentales en la evaluación y el mejoramiento continuo de los procesos en los diferentes niveles y enfoques que tienen la clínica.

	Modelo de atención	Código: MA01-01-01
	MODELO DE ATENCIÓN CLÍNICA CLOFÁN	Versión: 1
		Vigencia: 04/08/2017

Entre los comités más representativos se encuentran el comité de historias Clínicas, que hace seguimiento a los registros clínicos y la calidad del diligenciamiento de los mismos, pero también su estructura; es así como evalúa y aprueba todos los formatos y plantillas que conforman la historia clínica. Igualmente hace seguimiento y da directrices con respecto a la custodia y reserva de los registros clínicos que se generan. Además, se generan políticas para su manejo y se brinda acompañamiento a los líderes para el seguimiento del personal que a diario trabaja con ellos.

El Comité de Seguridad del paciente, tiene como función hacer el seguimiento a todos y cada uno de los eventos y situaciones que generan eventos adversos o incidentes en la Clínica. También se enfoca en el trabajo educativo y promocional de la minimización de los que están implícitos en la atención de nuestros usuarios y son nuestra responsabilidad.

Comité de Vigilancia Epidemiológica e infecciones, tiene un valor muy importante en Clofán porque los procesos infecciosos en la oftalmología son poco comunes pero cuando se presentan pueden ser catastróficos ya que pueden terminar con la pérdida de la visión; es por eso que el trabajo permanente e interdisciplinario en el cual involucramos directamente a los médicos nos lleva a los mejores resultados en este aspecto.

Comité de Farmacia y Terapéutica además del uso natural de los medicamentos en una institución de salud ambulatoria como la nuestra y hacer el respectivo seguimiento a estos, este comité toma una relevancia mayúscula en el aspecto de los dispositivos médicos. El implante de lentes intraoculares y algunos dispositivos más en nuestra especialidad es de alta frecuencia pero también de gran responsabilidad, por esto la vigilancia sobre su procedencia, calidad, respaldo y trazabilidad hacen que sea un comité de gran importancia.

Similar al anterior es el comité de Trasplantes, somos una de las IPS que más tejidos implanta en el país y el seguimiento a estos usuarios, la utilización de estos tejidos de manera adecuada y los reportes a que se encuentra obligado estos tratamientos, nos han exigido establecer un procedimiento pormenorizado y minucioso de los trasplantes en Clofán. El comité de trasplantes se encarga de hacer ese seguimiento apoyado de otros procesos como el de auditoria e incluso el de registros clínicos.

El Comité de Ética Médica Hospitalaria sin lugar a dudas es uno de los más importante siempre que el desempeño de nuestro personal médico y paramédico tiene un fin último, que es el de no hacer daño, pero en medio de este principio están las situaciones que a diario enfrentamos como seres humanos y nos llevan malas decisiones clínicas. Es allí donde este comité trabaja en el seguimiento, asesoría y vigilancia del actuar de nuestro personal.

Además los comités se han posicionado como entes validadores de políticas, procedimientos y estrategias que en general buscan la seguridad, la calidad y la humanización de los servicios que prestamos, ya que su énfasis está en el análisis de los eventos y situaciones que más impactan a los usuarios incluidas las que se desprenden desde la opinión y evaluación de los mismos y sus familias.

Los deberes y los derechos de nuestros usuarios se han convertido en una carta de navegación en la su atención que día a día permiten que identifiquemos cuales son los aspectos más relevantes al momento de atenderlos. El área de atención al usuario y la Asociación de usuarios juegan un papel fundamental en la vigilancia y seguimiento de los deberes y derechos como sus defensores y auditores de su implementación y respeto.

	Modelo de atención	Código: MA01-01-01
	MODELO DE ATENCIÓN CLÍNICA CLOFÁN	Versión: 1
		Vigencia: 04/08/2017

Siendo todo el proceso de atención la carta de navegación de la razón de ser de la Clínica Clofán, la divulgación de sus procesos, procedimientos, políticas y demás elementos que conforman su sistema de gestión de calidad están asegurados dentro de sus actividades cotidianas y especiales, de allí que las actividades educativas y de sensibilización siempre tienen un objetivo cualificar a nuestros colaboradores en la función que tenemos como Clínica Oftalmológica pero más allá de nuestra responsabilidad con los usuarios y el compromiso con un servicio memorable.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- [PR01-01-04 Formulación estratégica](#)
- [MN01-01-01 Código de Ética y Buen Gobierno](#)
- [PR01-03-08 Derechos y deberes del usuario y su familia](#)
- [DG01-01-02 Mapa de procesos.](#)
- [DG01-01-01 Organigrama](#)
- [PG01-05-01 Auditoria para el mejoramiento de la calidad](#)

8. EVALUACIÓN Y MEJORA

Periodicidad de revisión	Cada 2 años		
Despliegue	Periodicidad	Metodología	Mecanismos de evaluación del despliegue
	Permanente y desde el ingreso del personal nuevo o cuando se realicen actualizaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Presentaciones generales en especial en los ECOS (Encuentros de Cultura Organizacional). • Enviar algunos apartes en Capsulas, Clofinotas y algunas publicaciones periódicas • Cobertura al 100% del personal. • Hace parte de la inducción general del personal y de la reinducción. 	Encuestas y algunas actividades lúdicas con el personal en medio de los proceso de divulgación (ferias, comités, EP, convivencias, etc.)
Metodología de evaluación de la ejecución	Los elementos del modelo de atención se encuentra inmersos en la plataforma estratégica de la Clínica, así como en todos y cada uno de sus procesos, quiere decir que su evaluación esta inmersa en cada proceso. Sin embargo las auditorias periódicas harán la respectiva evaluación de su conocimiento y aplicación.		

	Modelo de atención	Código: MA01-01-01
	MODELO DE ATENCIÓN CLÍNICA CLOFÁN	Versión: 1
		Vigencia: 04/08/2017

9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de cambios	Elaboró	Revisó	Aprobó
1	04/08/2017	Creación del documento.	 Jorge Alberto Henao Montoya Director Medico	 Mónica Henao C Coordinadora de Calidad	 Víctor Hugo Ardila Cárdena Gerente

COPIA CONTROLADA