INTRODUCCION DEL MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD CENTRADO EN EL USUARIO

La definición del modelo de atención de la Clínica Oftalmológica Peñaranda parte de la comprensión del enfoque aplicado en la institución para la prestación de servicios de salud, la integralidad de las acciones y la experiencia obtenida a través de los años; se plasmó con el fin de obtener una mayor estandarización de actividades, la optimización de los recursos, la satisfacción, bienestar y fidelización de nuestros usuarios, minimización de barreras de acceso a la atención, la incorporación de buenas tecnologías y el mejoramiento continuo del proceso de atención .

El modelo permite definir como se organizan los recursos para la atención de salud desde la identificación de las necesidades de los usuarios. Lo anterior se enmarca en la prestación de servicios especializados con un alto nivel profesional, tecnológico y humano, que atiendan las necesidades y expectativas de los usuarios de forma oportuna y eficiente, con un nivel óptimo de calidad.

Es por ello, que la Clínica Oftalmológica Peñaranda acogiéndose a este enfoque diseña un modelo de atención en donde el personal de salud identifica las necesidades del usuario, responde a sus expectativas, solicita su opinión, lo instruye y educa para que se resuelva su condición de forma adecuada.

El trabajo de nuestro personal de salud se realiza de acuerdo a las necesidades, evolución del usuario y su respuesta al plan de tratamiento formulado, tomando aquellas decisiones trascendentales para su manejo basado en todos los criterios científicos existentes que lo soporten y siempre pensando en su bienestar y en la recuperación de su estado de salud. Además el personal de salud y de servicio al cliente tiene la responsabilidad de realizar intervenciones educativas a los familiares y responsables del usuario, para que comprendan su proceso de enfermedad y participen en su plan de cuidados y tratamiento ayudando con su recuperación total.

MARCO NORMATIVO DEL MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD CENTRADO EN EL USUARIO

El Sistema Nacional de Salud en Colombia se estableció en 1973 como estrategia para el desarrollo del modelo de atención primaria formulado en la Declaración de Alma Ata.

En la Constitución de 1.991, la salud se definió como derecho fundamental, al igual que el derecho a la vida digna, estos derechos se incluyen en el tema de la Seguridad Social, el cual ha jugado un papel fundamental en nuestra sociedad y se define como un servicio público esencial, capaz de resolver necesidades de interés colectivo. Ésta determina en su artículo 49 que “la atención de la salud y el saneamiento ambiental, son servicios públicos a cargo del estado”, y que se debe “garantizar a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud”, sin dejar de lado que “toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad”. Igualmente, en el artículo 376 que: “el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida, de la población son finalidades sociales del Estado”, y que “será objetivo fundamental de su actividad la solución de las necesidades insatisfechas de salud, de educación, de saneamiento ambiental y de agua potable”.

Finalmente, se articuló con la reforma del Sistema General de Seguridad Social en Salud de diciembre de 1993, con la aprobación de la ley 100. Esta Ley define como principios fundamentales de la Reforma del Sector Salud en Colombia son los de universalidad, integralidad, descentralización y participación, concertación, obligatoriedad, solidaridad, libre selección o escogencia, gradualidad, eficiencia y calidad.

El Decreto 4747 del 2007 del Ministerio de la Protección Social que regula las relaciones entre los prestadores de los servicios de salud (IPS) y las entidades responsables del pago de los servicios de salud estableció como requisito mínimo para la negociación la formulación de un modelo de prestación de servicio de la IPS.

OBJETIVOS DEL MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD CENTRADO EN EL USUARIO

Propiciar con el cliente asegurador, colaboradores, paciente y familia mecanismos de comunicación eficaz, disminuyendo las brechas accesibilidad y continuidad en el proceso de atención.

Asegurar el cumplimiento del régimen general de garantías en cuanto al acceso, calidad, oportunidad en la atención de los usuarios.

Definir puntos de control en el desarrollo del modelo de atención que permita establecer acciones de mejoramiento continuo institucional.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

La CLINCIA OFTALMOLOGICA PEÑARANDA**,** a través del direccionamiento estratégico de la institución, **ha definido su plataforma estratégica: Misión, Visión, Valores institucionales y principios**, que definen elementos que se articulan con la Política de seguridad del paciente y con el desarrollo de un programa basado en atención más humana y segura durante la prestación integral de los servicios orientados a la innovación y al mejoramiento de la calidad.

MISIÓN

Prestar servicios de Optometría, Oftalmología, Otorrinolaringología y subespecialidades, con un alto nivel profesional y tecnológico, atendiendo las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, de forma oportuna y eficiente, con un nivel óptimo de calidad generando desarrollo científico y económico para la región, oportunidades de empleo y rentabilidad.

VISIÓN

Ser reconocidos en el 2025 como la primera Clínica Oftalmológica a nivel departamental líder en la prestación de los diferentes servicios especializados en optometría, oftalmología, otorrinolaringología y subespecialidades, caracterizada por sus altos estándares de calidad, suficiencia técnica y administrativa, garantizando la seguridad del paciente , mediante un trato humanizado y el cumplimiento de los requisitos legales vigentes, generando además bienestar y seguridad a nuestros proveedores y clientes internos.

Incursionar en las sub especialidades de otorrinolaringología para contribuir al desarrollo científico y tecnológico en el departamento mejorando la oferta presente y añadiendo, mejorando campos ausentes en la región.

VALORES INSTITUCIONALES



POLÍTICAS

Somos un equipo de trabajo comprometido en proveer servicios oftalmológicos con calidad, seguridad y humanización, orientados a la excelencia mediante la implementación de un modelo de gestión de calidad apoyada en una plataforma estratégica y un talento humano competente garantizando rentabilidad social financiera y el cuidado del medio ambiente.

PRESENTACIÓN

Somos proveedores de servicios a diferentes EPS, EPS-S, aseguradoras, medicinas prepagadas, particulares, teniendo una gran capacidad de atención especializada para los mismos en los departamentos Norte de Santander, Zonas fronterizas y su área metropolitana, a través de tecnología moderna para cada uno de los procedimientos requeridos por los usuarios nacionales e internacionales.

Su sede principal se encuentra ubicada en la calle 17 # 0-88 y 0-92 Barrio La Playa, Frente a la Clínica Los Andes.

Contamos con una sede en el municipio de Ocaña en la carrera 12 #9-72 Torre B, consultorio 601 Santa Maria.

Dentro de sus servicios habilitados tenemos:

SERVICIOS

CONSULTA EXTERNA

- Consulta de Otorrinolaringología

OPTOMETRÍA

- Consulta de Optometría
- Consulta Ortóptica
- Consulta protesista

OFTALMOLOGIA – SUB ESPECIALIDADES

- Consulta de Oftalmología General
- Consulta de Vítreo y retina
- Consulta de Glaucoma
- Consulta de Oculoplastia
- Consulta de Estrabismo
- Consulta de Oftalmología Pediátrica
- Consulta de Neurooftalmologia

EXAMENES DE DIAGNÓSTICO

- Tomografía ocular coherente (OCT)
- Topografía (Pentacam)
- Angiografía
- Fotos a color (Angiógrafo)
- Campo visual
- Autorrefractometría
- Biometría
- Paquimetria (Microscopio Especular)
- Tonometría
- Interferometría
- Curvas de presión
- Recuento de células endoteliales

- Examen de calidad lagrimal (HD Analyzer)
- Examen de superficie ocular (OSA)
- Test de Osmoralidad (Tear Lab)
- Tomografía OCT de campo amplio (Solix)
- Angiografía con imágenes de autofluoresencia de rango completo (Eidon)

TRATAMIENTO

- Spa de Ojo Seco (Miboflo)
- Cross Licking

PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS CON LASER DE YAG Y DE ARGON

- Capsulotomia Yag láser
- Iridotomia
- Fotocoagulación
- Panfotocoagulación
- Ablación posterior
- Trabeculoplastia
- Iridioplastia
- Ablación de pestañas

PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS

SEGMENTO ANTERIOR

- Cirugía de catarata
- Cirugía de pterigion

CORNEA

- Trasplante de cornea
- Recubrimiento conjuntivales
- Cirugía refractiva con Excimer Láser
- Cross Licking
- Implantación de anillos intra corneales

GLAUCOMA

- Implantación de válvulas
- Trabeculectomia

ESTRABISMOS

- Corrección de 1, 2 o 3 músculos
- Cataratas congénitas

OCULOPLASTIA

- Dacriosistorinostomia
- Blefaroplastia superiores e inferiores funcionales
- Corrección de ectropión
- Corrección de entropión
- Ptosis palpebral
- Cirugías de reconstrucción de orbita
- Tumores malignos y benignos palpebrales

SEGMENTO POSTERIOR

- Vitrectomia posterior más inserción de silicon
- Vitrectomia posterior más cerclaje
- Vitrectomia posterior más catarata
- Reparación de lesión retinal
- Panfotocoagulaciones
- Aplicación de ampollas intra vítreas para manejo de enfermedades retínales como degeneración macular, oclusión venosa, retinopatía diabética, etc.
- Tratamientos de retinopatía de la prematuridad

OTORRINOLARINGOLOGÍA

- Cirugía adenoamigdalectomia
- Cirugía endoscopia transnasal
- Cirugía mastoidectomia radical
- Cirugía timpanoplastia
- cirugía Nasofibrolaringoscopia

- Cirugía reconstrucción del meato auditivo externo
- cirugía resección de quiste conducto tirogloso
- Cirugía Turbinoplastia
- Cirugía resección de fistula o quiste pre auricular
- Cirugía septoplastia o septumplastia
- Cirugía rinoplastia
- Cirugía resección de tumor benigno del conducto auditivo externo

CIRUGIA GENERAL

CIRUGIA GINECOLOGICA

OTRAS CIRUGIAS

CIRUGIA ORTOPEDICA

CIRUGIA PLASTICA Y ESTETICA

RUTA DE ATENCION

ASIGNACION DE CITA

La Clínica cuenta con varios mecanismos a través de los cuales los usuarios pueden acceder a la asignación de cita:

Atención vía telefónica: Contamos con cuatro auxiliares de Call Center de dedicación exclusiva para atención de llamadas y dos plantas telefónicas con canales para garantizar la accesibilidad, 4 teléfonos celulares, de los cuales 1 es para llamada directa y los otros 3 para asignación de citas a través a través de Whatsapp.

4 Recepcionistas para atención de asignación de citas presenciales.

1 persona encargada de responder oportunamente las solicitudes generadas a través de la página web.

Una vez le sea asignada la cita al usuario dentro del mes o posterior a este, de acuerdo a los controles establecidos por su médico tratante.

Adicionalmente el día anterior, se establece comunicación telefónica con el usuario para recordar fecha y hora de la cita y los documentos que debe presentar.

SOFTWARE DE CONTROL DE LLAMADAS

Se cuenta con una plataforma de telefonía que nos permite atender llamadas telefónicas entrantes de manera ordenada asignando llamadas de automáticamente a los agentes de call center que se encuentren libres, con la información recopilada se permite conocer su nivel de atención y proyectar los requerimientos futuros como

asignación de agentes o mayor números de líneas telefónicas entre otros, o en su defecto las llamadas que se han registrado como perdidas, se pueden recuperar para poder establecer un contacto con estos números posteriormente.

El software nos permite la grabación de llamadas entrantes y salientes, creación de varias colas de llamada y re direccionamiento a determinada extensión, configuración de mensajes de bienvenida y espera, registros de llamadas con exportación a Excel.

CONTACTOS TELEFÓNICOS:

Teléfono: 5748747, sede de Ocaña marque 1, para la sede de Cúcuta particulares y de medicina prepagada marque 2, Comfaoriente marque 3, si es usuario de sanitas y colsanitas marque 4, otras Eps marque 5, contabilidad 6, cuentas medicas 7, calidad y talento humano 8, farmacia 9, optica 10.

Teléfono sede principal: 5802002.

Celulares: 3174131550 llamadas y Whatsapp- 3143868353 Whatsapp- 3173836877 Whatsapp- 3203007814 Whatsapp.

Página Web: www.clinicapenaranda.com

ATENCION AL USUARIO

Una vez sea asignada la cita, el usuario se presenta a la institución, el cual es recibido en la sala de filtro para el diligenciamiento de la encuesta de síntomas y toma de temperatura, luego accede al área de recepción para la respectiva entrega del turno (Digiturno), se dirige a la sala de espera, hasta ser llamada por las recepcionistas para el proceso de admisión en el software Manager Clinic, al ingresar los datos del usuario aparecerán registrados en la agenda de los optómetras inicialmente para la valoración de agudeza visual que es pre requisito para cualquier consulta oftalmológica, una vez finalice esta valoración es llamado por el médico especialista para la valoración oftalmológica.

Finalmente de la valoración oftalmológica se generan órdenes de procedimientos, medicamentos de acuerdo a la patología del usuario y se les realiza seguimiento a los usuarios a los cuales les fueron enviados procedimientos quirúrgicos o no quirúrgicos.

Los derechos y deberes de los usuarios son publicados en los televisores.

CONSULTA PRIORITARIA

Hay varias modalidades de remisión de usuarios para este tipo de consultas:

1. A través de correo electrónico generalmente cuando son de otros municipios diferente a Cúcuta o pacientes hospitalizados en las diferentes clínicas, se revisa la historia clínica para determinar si se requiere una consulta prioritaria,

la gravedad del caso y con qué sub especialista debe ser atendido para estar atentos a la llegada del paciente, en caso de encontrarse fuera de la ciudad, o el respectivo traslado del especialista a la Clínica u hospital donde se encuentre el usuario.

2. Remisión por la Ips primaria del usuario o la red prestadora de la entidad promotora de salud, que maneja urgencias, en tal caso es atendido de manera inmediata.
3. Los días domingos y días festivos se maneja disponibilidad de los médicos especialistas y del personal asistencial para las urgencias que se puedan presentar, brindando la prestación del servicio de manera oportuna.

CIRUGIA PROGRAMADA

Si el usuario cuenta con la orden médica para cirugía, se programa para valoración pre anestésica, en donde debe presentar los exámenes de laboratorio, electrocardiograma y de acuerdos a estos resultados y la valoración física del paciente y la anamnesis, el anestesiólogo conceptúa si continua con el proceso para cirugía, o tendrá que remitir a otra especialidad de acuerdo a la condición clínica del paciente para poder estabilizar el cuadro que presente el paciente para poder ser operada.

En caso de ser remitida a otra especialidad, el paciente debe consultar nuevamente después del tiempo de tratamiento establecido para verificar si las condiciones del paciente son aptas para poder ser intervenida.

Si el paciente es apto para cirugía se dirige al médico tratante, quien le explica y le entrega el consentimiento informado, con la información pertinente del procedimiento: descripción quirúrgica, riesgos de no realizarse la cirugía, riesgos quirúrgicos de la cirugía y cuidados, el paciente tiene la oportunidad de preguntar las inquietudes al respecto, adicionalmente se refuerza con un video esquemático e ilustrativo acerca de la cirugía para mayor información, luego de esto se programa la fecha de la cirugía y se le indica la preparación requerida.

Dos días antes de la cirugía, se establece comunicación telefónica con el usuario para recordarle las indicaciones con respecto a suspensión de los medicamentos (anticoagulantes, entre otros) y el suministro de antibióticos de alto espectro en los ojos según el tipo de cirugía.

El día de la cirugía el paciente ingresa con un acompañante a la zona de filtro en donde se aplica la encuesta de síntomas y toma de temperatura, luego ingresa a admisión de cirugía donde el paciente debe entregar el consentimiento informado tanto de cirugía, como de anestesia, el paciente se dirige a la sala de preparación, donde se realiza la respectiva limpieza del área a intervenir, se realiza marcación del ojo o el área a intervenir y se ratifica esta información con el paciente, se toman signos vitales y el anestesiólogo realiza una segunda valoración de la condición del paciente en general para saber si puede continuar con el proceso de cirugía, si es apta se

procede a aplicar la anestesia retro bulbar (anestesia local controlada) alrededor del ojo, luego pasa a la sala de cirugía.

Al ingreso a la sala quirúrgica, el doctor se presenta con el resto del personal asistencial que va asistir la cirugía, se proceder a realizar la cirugía con todos los elementos de protección personal.

Una vez finaliza el procedimiento pasa a sala de recuperación,

HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes a Viernes

7:00 a.m. – 12:00 m
2:00 p.m. – 6:00 p.m.

Sàbado: 9:00 a.m. – 12:00 m

E-MAIL DE CONTACTO:

- carlosipg@hotmail.com
- contacto@clinicapenaranda.com
- calidad.clinicaoftalpenaranda@gmail.com
- adm.clinicapenaranda@gmail.com
- talentohumano.clinicapenaranda@gmail.com
- referenciaclinicapenaranda@gmail.com
-

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB: www.clinicapenaranda.com
FACEBOOK: Clínica Oftalmológica Peñaranda
TWITTER: @clinicapenarand
INSTAGRAM: @clinicapenaranda

Responderemos a cualquier inquietud en relación a nuestros servicios ofertados.

SIAU Derly Sierra: 5802002 - 3183677052
Gerencia – Patricia Henao: 3138723923
Call Center: 5748747

Dentro de la tecnología de apoyo diagnostico en nuestras instalaciones tenemos:

- Torre Laparoscopio Marca Stryker con lente de 10 grados, fibra óptica, cámara de tres chips.

- Autoclave de última tecnología computarizado.
- 2 Esterilizador Flash (STATIN) para cargas rápidas entre cirugías.
- Microscopio para oftalmología Leica
- Cross Linking
- Sistema 23G Para cirugía de Vítreo y Retina

Láser ESIRIS de la casa SCHWIND de Alemania

Nueva tecnología que nos permite tener un mejor control sobre el cálculo de la corrección deseada en cada paciente y por ende, mayor exactitud en los resultados visuales obtenidos por medio de la cirugía, con menos posibilidades de necesidad de retoques postquirúrgicos

Este nuevo láser tiene un doble rastreador ocular de alta velocidad que centra siempre el disparo del láser para que caiga en el sitio justo, así el paciente mueva el ojo durante la cirugía, garantizando una mejor corrección del defecto visual ya no utiliza este equipo una banda ancha de láser como en las anteriores tecnologías sino un“punto volante” que se mueve a gran velocidad por toda la córnea dando tiempo a que esta se enfríe antes de recibir nuevos disparos de láser con lo que se disminuye el riesgo de lesión corneal. En pacientes con córneas especiales, con cicatrices o con aberraciones visuales, nos permite la corrección de estas permitiendo así mejorar el defecto visual y la calidad visual.

Esto unido a nuevos perfiles de ablación que incorpora el aparato y llevan a una mejor nitidez de la visión post operatoria y a importantes ahorros de tejido corneal en el acto quirúrgico. Todo esto redunda en un aumento de la seguridad para el paciente.

Para el uso de toda esta nueva tecnología, el equipo incorpora otras dos máquinas de diagnóstico llamadas aberrómetros, que pueden detectar los defectos ópticos o sitios de anormalidad de la córnea y los tejidos intraoculares para ser ingresados al computador del Excímer láser y poder ser corregidos en cirugía. Esto se llama Cirugía Personalizada y nos permite corregir defectos y patologías que antes eran indetectables o imposibles de tratar.

- **Plataforma Infiniti (Cirugía de catarata – última tecnología).**

Para estar al día con la última tecnología para la cirugía de catarata por ultrasonido, desde enero del 2008 la Clínica cuenta con la plataforma Infiniti ® de Laboratorios Alcon. Este aparato de última generación posee una punta de ultrasonido que trabaja con el modo torsional, haciendo que sea un procedimiento mucho más efectivo, rápido y con menos liberación de calor, por lo tanto, más amigable para los delicados tejidos del ojo.

Todo lo anterior lleva a que el procedimiento quirúrgico sea más seguro, produzca menos inflamación y se obtenga una recuperación mucho más rápida. La cirugía de catarata con este aparato puede tener una duración de 10 a 15 minutos, y puede realizarse con anestesia tópica (solo gotas), regional o general según el estado general de salud y las preferencias del paciente. La incisión es de solo 2.4 milímetros lo que permite al paciente iniciar su actividad normal desde el día siguiente a la operación.

- **Cross-Linking**

Permite retrasar o evitar un trasplante de córnea al recuperar la rigidez corneal y está especialmente indicada para afecciones graves como Queratocono, Ectasias iatrogénicas, y Degeneración marginal pelúcida. También se utiliza para tratar otras enfermedades corneales (Queratoplastia bullosa, necrosis corneal y algunas infecciones).

- **Equipos quirúrgicos de segmento posterior**

Accurus: Desde el mes de enero del 2.008 contamos con una máquina Accurus de Alcon, para realizar vitrectomías y cirugías de retina además de cirugía de catarata por ultrasonido (facoemulsificación).

Este aparato da un alto grado de seguridad para el paciente y para el cirujano para la realización de las intervenciones quirúrgicas.

Nueva técnica en cirugía de vítreo y retina 23g

Nueva técnica en cirugía de vítreo y retina 23G: La cirugía de vítreo y retina ha pasado por grandes cambios en las técnicas de abordaje al interior del ojo. Actualmente existe el novedoso sistema calibres 23g, la cual fue adquirida por La clínica Oftalmológica Peñaranda que permite al cirujano realizar dichos procedimientos en menor tiempo y sin la necesidad de suturas, lo que influencia el resultado final al obtener una mejor visión, un corto período postoperatorio y por lo tanto, brindar al paciente un mayor confort.

Para realizar estos procedimientos se requiere de una fuente de luz el cual aumenta los niveles de iluminación que le permite que los cirujanos puedan realizar cirugías más seguras y procedimientos más eficientes. La clave para el éxito del Photon es su capacidad para suministrar luz en niveles altos, manteniendo la casi todos los niveles de seguridad.

Laser PUREPOINT para Cirugía de Retinopatía de la Prematuridad

La retinopatía de la prematuridad es una enfermedad ocular que se produce en un pequeño porcentaje de bebés prematuros, la cual causa el crecimiento de vasos

sanguíneos anormales en la retina, la capa de células sensible a la luz que recubre la parte posterior del ojo que nos ayuda a ver.

El PurePoint 532 nm láser ofrece una combinación única de características para procedimientos oftálmicos. Con la seguridad de la tecnología de voz de confirmación, la versatilidad de un pedal multifunción, la facilidad de uso con una función de RFID y la eficiencia de los archivos adjuntos de láser dual, este láser ofrece a los cirujanos con el máximo nivel de control.

- **Yag laser**

Este tipo de láser causa disrupción de los tejidos, es decir, los rompe sin quemarlos. Por esto se utiliza para limpiar la membrana que sostiene los Lentes Intraoculares implantados en una cirugía de catarata, procedimiento que se conoce como capsulotomía. También puede emplearse para hacer iridotomías o sea, crear orificios en el iris y tratar así el glaucoma de ángulo estrecho o cerrado.

- **Láser de argón**

Es un láser que utiliza la energía de luz visible azul/verde y puede proporcionar suficiente potencia de salida para coagular y vaporizar tejidos, pretende eliminar vasos anómalos o sellar la retina en caso de desgarro retiniano. Se utiliza para tratar problemas en la retina, en el iris, en el trabéculo y en las pestañas.

También puede ser utilizado en algunos casos de glaucoma, enfocándolo sobre el iris y/o el ángulo de filtración del ojo.

INSTALACIONES LOCATIVAS

Consultorios:

La Clínica Oftalmológica Peñaranda cuenta con tres sedes ubicadas en la Calle 17 # 0-88 y 0-92 Barrio La playa y la sede de Ocaña en la carrera 12 #9-72 Torre B consultorio 601 Santa Maria, con cómodas y modernas instalaciones para la prestación de los servicios a los usuarios. Disponemos de 12 consultorios amplios, para la atención de especialidades de oftalmología, optometría, otorrinolaringología y sub especialidades, completamente dotados para hacer un examen integral de su salud.





Adicional, para el desarrollo de los exámenes diagnósticos se cuenta con 6 consultorios, completamente dotados, con los equipos biomédicos pertinentes para la atención integral del usuario.

Salas de espera:

Se dispone de 10 amplias salas de espera climatizadas, con sus respectivas rampas de acceso, puertas de vidrio y barandas en acero inoxidable, que garantizan el confort de los usuarios, acompañantes y todas las personas que nos visitan, las cuales, se encuentran debidamente delimitadas con las medidas de distanciamiento social de 1.5mt., como cumplimiento a los protocolos de bioseguridad, ante la emergencia sanitaria por COVID-19

SALA V.I.P



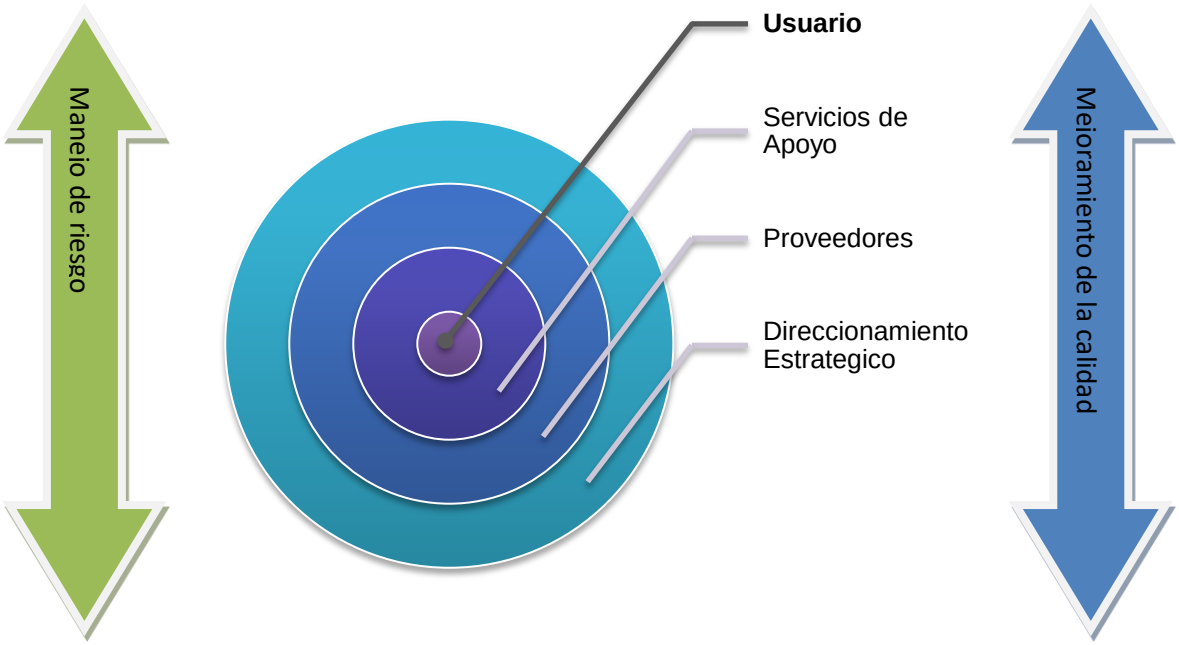


SALA GENERAL





EL MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD CENTRADO EN EL USUARIO





La Clínica Oftalmológica Peñaranda ha desarrollado un modelo de prestación de servicios que tiene por objetivo hacer coincidir y coordinar la oferta de servicios con las necesidades del paciente, de manera que permita planificar la atención por parte de los especialistas el tratamiento, el seguimiento, obtener mejores resultados en la atención al paciente y un uso más eficiente de los recursos disponibles.

De acuerdo al Grafico de Modelo de Atención Centrado en el Usuario, este lo constituyen cuatro ejes claramente definidos que son, USUARIO, SERVICIOS DE APOYO, PROVEEDORES, DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO, soportado en procesos de mejoramiento continuo de la calidad con manejo del riesgo.

En el modelo el eje principal es el usuario enfocándose en la identificación de las necesidades de los mismos, las cuales pueden ser emergentes, optativas o planificadas, incluso cuando el estado del usuario es una emergencia. La evaluación del usuario es un proceso constante y dinámico que tiene lugar en la atención de la consulta especializada ambulatoria. Esta evaluación debe abarcar aspectos sobre el estado del usuario y su historia de salud; un análisis de datos e información, incluidos los resultados de las pruebas de diagnóstico por imagen, para identificar las necesidades de atención en salud, y la elaboración de un plan de atención para cubrir las necesidades identificadas, haciendo énfasis en el mejoramiento de la calidad y control del riesgo mediante la oportunidad en la atención, disponibilidad de horarios de lunes a sábados , gestión de las listas de espera conforme a las necesidades del usuario, servicios adaptados , educación al usuario y a su familia o acompañante con el fin de que se contribuya al mejoramiento o recuperación de la salud visual de quienes reciben atención por parte nuestra.

En la Atención en Salud del Paciente, se busca la alternativa diagnóstico o terapéutica más adecuada en un entorno que apoye y responda a las necesidades únicas de cada paciente.

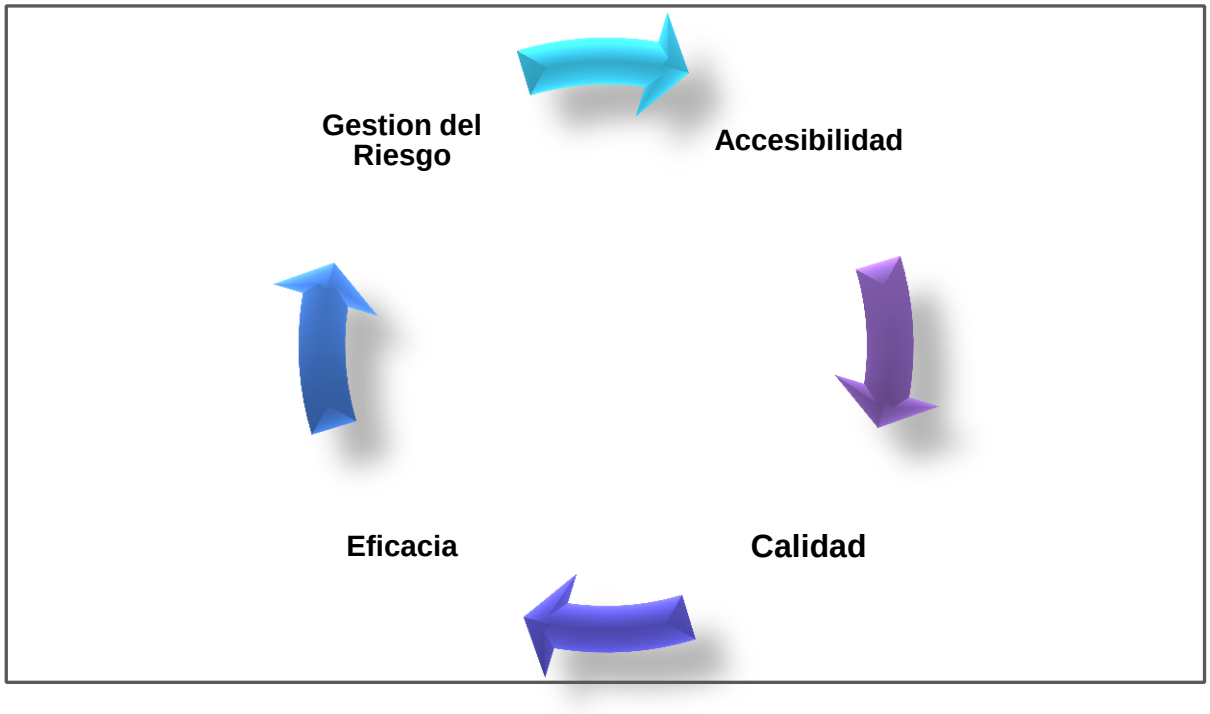
Para lograr los mejores resultados, se ha planteado que las áreas que atienden a los pacientes, incluyen las siguientes etapas: la planificación y prestación de atención, el control del paciente para entender los resultados de la atención, la modificación de la atención cuando sea necesario, la finalización de la atención, y planificación del seguimiento.

La Gestión de proveedores se ocupa de formalizar la relación con los suministradores de servicios de los que depende la entidad, se busca gestionar la mejor relación con los proveedores, alcanzar mayor calidad a un precio adecuado.

En nuestro direccionamiento estratégico se enfoca gestión de la calidad, mediante implementación de programa definido de seguridad del paciente y gestión de procesos, de tecnología y recurso humano competente.

Para concluir, la formulación de este modelo facilita la comprensión de un enfoque de atención centrada en el paciente, que permitirá cumplir con los valores institucionales. Este modelo ha sido validado y aprobado por la gerencia.

EJES DEL MODELO DE ATENCION EN SALUD



ACCESIBILIDAD

ESTRATEGIA: Desarrollo y fortalecimiento de los procesos Gerenciales, Operativos y de Apoyo para garantizar disponibilidad, continuidad e integralidad en la atención.

Verificación de Derechos: A cargo de personal de Atención al Usuario quien Identifica la entidad responsable del pago de los servicios de salud que demanda el usuario y el derecho del mismo a ser cubierto por dicha Entidad.

GESTION DE RIESGO

Cambio Cultural

La Seguridad del paciente es una prioridad estratégica en la Clínica Oftalmológica ya que se está creando la Cultura del reporte (Cultura justa): Promueve y facilita la discusión de los errores de manera que se pueda aprender de ellos, se implementan planes de mejoramiento, propicia entornos seguros durante la atención al usuario.

Herramientas para promover cultura justa: Evaluaciones de conocimiento sobre sistema de garantía de calidad, termómetros que miden la calidad donde se toca el tema de seguridad del paciente, lavado de mano, higienización de manos, utilización de los medicamentos en forma segura y reporte de eventos adversos, rondas de seguridad seguimiento del desarrollo de los planes de mejoramiento de acuerdo al análisis y resultados del reporte de eventos adverso.

PROCESO DE ATENCIÓN E INFORMACION AL USUARIO EN LA CLÍNICA OFTALMOLÓGICA PEÑARANDA

MODALIDAD PRESENCIAL:

La entidad tiene definido su proceso de atención al usuario, y organizados los procesos de servicio al cliente, con disponibilidad de talento humano competente para brindar una atención de calidad y lograr satisfacción en los usuarios que requieren nuestros servicios.

Para la atención de los usuarios con el especialista en oftalmología, sus subespecialidades o con especialista en otorrinolaringología se lleva a cabo según lo pactado con las EPS o entidades que tiene contrato con la entidad, en los casos en que:

La EPS o entidad contratante (EPS contributiva o subsidiada o regímenes especiales y otras) dispongan de oftalmólogo dentro de su recurso humano: El usuario es remitido por el médico general que posea esa entidad, al oftalmólogo general que ellos tienen disponible dentro de su talento humano, si las condiciones de la salud del paciente requieren de la valoración de una subespecialidad en oftalmología es remitido a la entidad Clínica Oftalmológica Peñaranda para asignar la cita de valoración respectiva , determinándose el plan de tratamiento a seguir con el usuario.
De requerirse valoración con la espacialidad de otorrinolaringología el paciente llega a la Clínica Oftalmológica Peñaranda con su respectiva orden de parte del médico general y previa autorización de la entidad en la que se encuentra afiliado.

La EPS o entidad contratante (EPS contributiva o subsidiada o regímenes especiales y otras) no dispongan de oftalmólogo dentro de su recurso humano: El usuario es remitido por el médico general que posea esa entidad a los especialistas en oftalmología general que dispone la entidad Clínica Oftalmológica Peñaranda, por lo tanto es valorado y se define el plan de tratamiento a seguir , de requerir el usuario valoración por una subespecialidad de oftalmología, el oftalmólogo general hace la remisión respectiva.

En la atención de nuestros usuarios se tiene definido la priorización por los pacientes adultos mayores, discapacitados, niños y por aquellos que su estado de salud requiere una atención inmediata, realizándose toda la gestión administrativa para cooperar con la atención de manera oportuna, humanizada, y satisfactoria.

PROCESO DE ATENCIÓN ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA DE COVID-19

La institución implemento actividades, con el fin de reducir el riesgo de contagio de **COVID-19:**

1. El usuario debe mantener el distanciamiento social, el uso de tapabocas obligatorio y permanente durante el proceso de atención.
2. Se les facilitara el uso de gel antibacterial para la desinfección de manos antes de entrar a la clínica, antes de entrar a la consulta y al salir de la consulta.
3. En los ascensores camilleros, se permite el ingreso de solo cuatro personas, los cuales deben mirar hacia las paredes del mismo y no deben realizar comunicación verbal.
4. Se asignara un orientador que brinde instrucciones permanentemente durante el proceso de atención para cumplir con estas normas de bioseguridad, donde se indique, realizar lavado de manos con agua y jabón posterior a la admisión por el personal de línea de frente e indicar en qué lugar se debe sentar en la sala de espera para mantener el distanciamiento social mayor a 2 metros, permanecer en silencio durante la espera y evitar tocar las superficies con las manos.
5. Antes de la atención se realizara limpieza y desinfección del consultorio del especialista y de optometría**.**
6. Al ingreso del consultorio del especialista y de optometría, el familiar y el paciente deben realizar desinfección de manos con gel antibacterial, que será proporcionado por la institución.
7. El médico especialista o personal que brinde la atención utilizara los elementos de protección personal (mascara N95 y/o mascarilla quirurgica, Bata y uniforme anti fluido, gafas protectoras y/o careta facial, guantes, escudo protector en acrílico para evitar el paso de aerosoles, en algunos casos gorro desechable).
8. Durante el interrogatorio médico, se mantendrá una distancia de 2 metros.
9. Durante la valoración con la lámpara de hendidura el paciente, no podrá realizar comunicación verbal con el médico especialista y se le solicitara colaborar durante el desarrollo del examen.
10. Al egreso del consultorio el familiar y el paciente deben realizar desinfección de manos con gel antibacterial, que será proporcionado por la institución.
11. Después de la atención se realizara nuevamente limpieza y desinfección a la salida del consultorio del especialista y de optometría.

Todas estas medidas van encaminadas a evitar la transmisión del virus, sin embargo, ninguna medida es 100% efectiva. Siguiendo todos los protocolos aún hay una mínima posibilidad de contraer la enfermedad, ya sea por el aire, por gotas, por superficies contaminadas como cerraduras, pasamanos, superficies etc., pero estamos haciendo todo lo posible por disminuir este riesgo.

Interdependencias de servicios: La relación entre los servicios propios de la entidad están organizados y se trabaja con énfasis en una buena comunicación entre las áreas con el fin

de prestar un servicio oportuno, seguro e integral, además, se tiene contrato permanente del servicio de traslado en ambulancia para aquellos pacientes que requieran remisión urgente por su condición de salud.

Contamos con oficina de servicio de información y atención al usuario **(SIAU),** que está permanentemente en relación directa con los usuarios, las funciones de esta oficina están encaminadas principalmente a fortalecer la articulación de los procesos institucionales que permitan mejorar la atención de la Entidad.

Dentro de la Oficina de Atención al Usuario, se incluyen estrategias que orientan hacia el fortalecimiento de los procesos que posibiliten el acceso a los servicios con calidad, oportunidad y humanización, haciendo énfasis en los Derechos y Deberes del usuario. El rol de la oficina es importante en el cumplimiento de la Misión y Visión Institucional, aportando con el talento humano pautas de atención con calidad logrando la satisfacción del usuario.

La Oficina de Atención al Usuario identifica permanentemente las expectativas y necesidades de los usuarios, diseñando y promoviendo estrategias de calidad, en los diferentes servicios que presta la institución, y en enlace con el área de mercadeo y el área de calidad se plasman estrategias de valor agregado que permiten la fidelización y aumento en las índices de satisfacción. Esto se lleva a cabo mediante el fortalecimiento, puesto en marcha y seguimiento de los procesos a cargo de Atención al Usuario.

La oficina se encuentra ubicada en el 5º Piso Área Servicio de información y atención al usuario (SIAU) en la calle 17#0-88 barrio la playa .
Horario de Atención de lunes a viernes 7:30 a.m a 12:30 m y 2:30 a 6:30 p.m. y sábado 9:00 a.m. a 12 m, atención personalizada, o vía telefónica.
Teléfono: 5489329- 3183677052
Correo: miradajuvenil@hotmail.com
A través de la página web de la entidad se mantiene una comunicación permanente con el usuario.

Sistema de Recepción y solución de quejas y reclamos: la entidad tiene ubicados dos buzones de sugerencias uno en sala de espera de consulta junto a la oficina de atención al usuario y otro en el área de admisión de cirugía, en ellos se recepcionan las quejas, reclamos, sugerencias y recomendaciones de los usuarios. De igual forma, a través de la correspondencia de la oficina SIAU y por medio de la página web y correos de la entidad o personalmente con el área administrativa de la entidad. La contestación a estas solicitudes de los usuarios es dada con un plazo no mayor a ocho días, brindando una solución satisfactoria y planes de mejora que implique el caso.

El buzón de sugerencias es verificado cada quince días, por la auxiliar de enfermería encargada del área del **SIAU** en compañía de dos usuarios testigos que se encuentren en el momento y que acepten hacer parte de la verificación del buzón, posterior las quejas

radicadas son enviadas al área de calidad, para garantizar una solución y respuesta oportuna a la problemática.

Educación al usuario: la oficina se encarga de educar al usuario en derechos y deberes mediante charlas educativas y actividades didácticas, videos proyectados en salas de espera, y mediante folletos, al igual se realiza en temas de información acerca de prevención, tratamiento y control de patologías visuales, se refuerza la educación dada por el especialista en cuidados pre y post operatorios según el procedimiento y/o patología de cada paciente.

Seguimiento a la satisfacción de los usuarios: Mensualmente se aplican encuestas que son tabuladas y analizadas por el área de calidad. La gestión de estrategia para mejorar la atención del usuario, se realiza entre el área de calidad, servicio de atención al usuario y la gerencia.

ESTANDARES PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS OFERTADOS

La Clínica Oftalmológica Peñaranda S.A.S viene trabajando en forma sistemática y continua en el mejoramiento de la calidad buscando asegurar y optimizar en la atención de sus pacientes.

- Accesibilidad
- Pertinencia
- Oportunidad
- Continuidad
- Seguridad

La Clínica Oftalmológica Peñaranda tiene el gusto de prestar los servicios integrales en Oftalmología, otorrinolaringología, y subespecialidades, enfocado en las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos.

ESTRATEGIAS DE COBERTURA

Dada la variedad de Subespecialista tales como Retinologo, oftalmólogos pediatras y de segmento anterior, glaucomatólogos, oculoplásticos podemos atender desde pacientes prematuros hasta pacientes de la tercera edad para tratar patologías como retinopatías de la prematuridad , estrabismos, corrección de miopías con excimer laser para pacientes jóvenes, corrección de pterigios , cataratas para personas de edad adulta y todos los tratamientos de retina que se requieren en los adultos mayores tales como degeneración senil de la macula etc.

Adicionalmente prestamos servicios a EPS Contributivas y subsidiadas, empresas de medicina Prepagada, pólizas, particulares y regímenes especiales como sanidad militar y policía Nacional que tiene dentro de sus bases de usuarios población de todo el departamento.

Dentro de las estrategias de cobertura la entidad tiene establecidos sus indicadores de oportunidad y se monitorean mensualmente, basados en sus resultados se implementan estrategias de mejora para mantener los indicadores dentro de los rangos aceptables y la normatividad vigente.

Para la asignación de citas con los especialistas y subespecialidades se cuenta con recepcionistas, las cuales se encargan de realizar seguimiento a las bases de datos de los usuarios de la especialidad o subespecialidad que se les ha sido asignado.

Se trabaja desde el área de mercadeo bases de datos de usuarios, se gestiona permanentemente las paginas sociales de la entidad con el fin de dar a conocer nuestros servicios, resultados de los mismos, testimonios de usuarios satisfecho, y contestación a dudas, asignación de citas etc.

Se cuenta permanentemente con oftalmólogos y optómetras, y se maneja citas de atención prioritaria para aquellos pacientes que requiere el servicio con mayor premura.

Indicadores de calidad y seguimiento a riesgos

Con el propósito de dar cumplimiento a la Resolución 0256 de 2016, de Sistemas de Información para la Calidad donde se dan indicadores de monitoria del sistema obligatorio de garantía de la atención en salud se han elegido indicadores trazadores de acuerdo a los servicios prestados por la CLINICA OFTALMOLOGICA PEÑARANDA, que permiten monitorear la calidad de la atención en salud y el desempeño de los diferentes actores en la implementación del sistema obligatorio de garantía de la calidad en la atención en salud se monitorean mensualmente los siguientes indicadores y se gestionan dependiendo sus resultados , se realiza el reporte de los mismos a las diferentes EPS con las que se tiene vínculo contractual y a la Superintendencia de Salud en las fechas pactadas según la normatividad vigente.

- Tiempo promedio de espera para la realización de cirugía de cataratas
- Proporción de satisfacción global de usuarios de la IPS
- Proporción de usuarios que recomendarían su IPS a un familiar o amigo
- Proporción de cancelación de cirugía
- Tasa de caída de pacientes en el servicio de consulta externa
- Tasa de caída de pacientes en el servicio de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica.

El seguimiento y gestión a estos indicadores contribuyen al mejoramiento de nuestros procesos y eliminaran las fallas en la calidad de la prestación de servicios de salud, con el ánimo de lograr la satisfacción global de los usuarios.

De igual manera se tienen establecidos indicadores de seguimiento al programa de trasplantes y seguridad del paciente que se monitorizan mensualmente y se gestionan de manera inmediata para suprimir riesgos que no permitan prestar servicios de calidad y pongan en riesgo la salud de nuestros usuarios.

PROGRAMA DE TRASPLANTES:

- Indicador de usuarios trasplantados mensualmente
- Indicador de Biovigilancia (Rechazo de tejido)

PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE:

- Proporción de eventos adversos gestionados
- Porcentaje de cumplimiento de capacitación enfocado en seguridad del paciente.
- Porcentaje de colaboradores sensibilizados en la política de seguridad del paciente.
- Proporción de riesgos gestionados

PROCESOS DE REMISIÓN A OTRAS ESPECIALIDADES O SERVICIOS

REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

En cumplimiento a la normatividad del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad y teniendo en cuenta que en Clínica Oftalmológica Peñaranda se realizan procedimientos quirúrgicos, en los cuales existe la posibilidad de que algún paciente presente alteraciones de salud que lleven a la necesidad de tomar decisiones para la:

Referencia de pacientes de urgencia

La referencia de pacientes de urgencia se realizará en caso de que un paciente atendido en la Clínica Oftalmológica Peñaranda S.A.S. presente una complicación, una reacción o incidente adverso resultante de la atención prestada que le ocasione una alteración orgánica cuyas características superen la capacidad técnica científica de la entidad.

Se lleva a cabo en las situaciones en que pueden presentarse una urgencia y que amerita una intervención:

- Que un paciente que es atendido en consulta o para un procedimiento presente una complicación, una reacción o incidente adverso **resultante de la atención prestada**, que le ocasione una alteración orgánica cuyas características superen la capacidad técnico científica de que se dispone en la entidad.

- Que un paciente que es atendido en consulta o para un procedimiento presente una complicación, una reacción o incidente adverso **sin relación con la atención prestada**, que le ocasione una alteración orgánica cuyas características superen la capacidad técnico científica de que se dispone en la entidad.

- Que una persona (paciente, familiar o acompañante, etc.) que se encuentre en las instalaciones o en su proximidad, presente un evento adverso súbito de alteración de la salud que le ocasione una alteración orgánica cuyas características superen la capacidad técnico científica de que se dispone en la entidad.

Cuando ocurra una complicación o un evento o incidente adverso derivados de la atención realizada, se procede a tratar de controlar o resolver la situación aplicando los protocolos de manejo que se tienen establecidos para dichas complicaciones. Si no se encuentra respuesta adecuada al manejo, se establecerá que la situación ha superado la capacidad técnica científica disponible en la entidad y que se requiere realizar una referencia del paciente a otro prestador cuya disciplina de salud y/o nivel de complejidad de la atención sea apropiado para tal manejo.

De igual forma y en concordancia con las características de SOGC específicamente lo relacionado con la continuidad en la atención, clínica Oftalmológica Peñaranda establece el proceso de contra remisión de los pacientes a un nivel de complejidad de la atención donde sea apropiado para tal manejo.

Contra referencia

En las situaciones en que se debe contra remitir a un usuario a su primer nivel de atención o EPS o IPS remisoria:

- Paciente que es remitido por una IPS de I nivel de atención o EPS para manejo y el cual ya ha finalizado tratamiento o manejo por parte de la especialidad (oftalmología)
- Paciente que finaliza tratamiento y debe ser tratado por alguna otra especialidad
- Paciente que debe ser manejado por otro nivel de atención

La institución actualmente tiene contratación con diferentes empresas promotoras de salud EPS, a las que pertenecen los trabajadores, usuarios y/o familiares, por lo tanto, ante un caso sospechoso de **COVID-19** se debe reportar oportunamente, ya que ellos son los responsables de cumplir los direccionamientos de la secretaria de salud.

Líneas de referencia y contrareferencia

- **Interconsultas prematuros** :

Correo:calidad.clinicaoftalpenaranda@gmail.com
referenciaclinicapenaranda@gmail.com
Celular: 3183669666

- **Interconsultas adultos, referencia de otras instituciones:**

Correo: citasclinicaoftalpenaranda@gmail.com
Teléfono: 5748747

INSTITUCIONES REFERENCIA DE PACIENTES DE URGENCIA

SERVICIOS DE AMBULANCIA

SERVICIO	DIRECCION	TELEFONO
Servimos Ambulancia de Colombia	Calle 16N #5-158 Barrio Benjamín herrera Cúcuta	5812233 3012927390 3135066035
Emermovil S.A.S	Calle 10 No. 9E-08 Apartamento 103 La Riviera	3174019127 5742929

ECOPETROL

INSTITUCION	DIRECCION	TELEFONO	CORREO
CLINICA NORTE S.A.	avenida 1 n° 18 -11 barrio blanco	5828222	referencia@clinicanorte.com.co
CLINICA SAN JOSE DE CUCUTA SA	calle 13 n° 1e-54 barrio caobos	5821111 - 5718191	centraldereferencia.csj40@gmail.com
CLINICA SANTA ANA S A	avenida 11e n° 8-41 barrio colsag	5828384	referencia@clinicasantaanasa.com
MEDICAL DUARTE	calle 0 n° 16 e -20	5955859	contrareferencia@clini

ZF S.A.S.	esquina avenida libertadores		camedicalduarte.com

SANITAS

INSTITUCION	DIRECCION	TELEFONO	CORREO
CLINICA SANTA ANA S A	avenida 11e n° 8-41 barrio colsag	5828384	referencia@clinicasantaanasa.com

COLSANITAS

INSTITUCION	DIRECCION	TELEFONO	CORREO
CLINICA SAN JOSE DE CUCUTA SA	calle 13 n° 1e-54 barrio caobos	5821111 - 5718191	centraldereferencia.csj06@gmail.com
CLINICA SANTA ANA S A	avenida 11e n° 8-41 barrio colsag	5828384	referencia@clinicasantaanasa.com

SEGUROS BOLIVAR

INSTITUCION	DIRECCION	TELEFONO	CORREO
CLINICA NORTE S.A.	avenida 1 n° 18 - 11 barrio blanco	5828222	referencia@clinicanorte.com.co
CLINICA SAN JOSE DE CUCUTA SA	calle 13 n° 1e-54 barrio caobos	5821111 - 5718191	centraldereferencia.csj06@gmail.com
CLINICA SANTA ANA S A	avenida 11e n° 8-41 barrio colsag	5828384	referencia@clinicasantaanasa.com

SURAMERICANA

INSTITUCION	DIRECCION	TELEFONO	CORREO
CLINICA SANTA ANA S A	avenida 11e n° 8-41 barrio colsag	5828384	referencia@clinicasantaanasa.com
CLINICA NORTE S.A.	avenida 1 n° 18 - 11 barrio blanco	5828222	referencia@clinicanorte.com.co

POSITIVA, ALLIANZ SEGUROS DE VIDA SA

INSTITUCION	DIRECCION	TELEFONO	CORREO
CLINICA NORTE S.A.	avenida 1 n° 18 - 11 barrio blanco	5828222	referencia@clinicanorte.com.co

COMFAORIENTE

INSTITUCION	DIRECCION	TELEFONO	CORREO
CLINICA SAN JOSE DE CUCUTA SA	calle 13 n° 1e-54 barrio caobos	5821111 - 5718191	centraldereferencia.csj06@gmail.com
MEDICAL DUARTE ZF S.A.S.	calle 0 n° 16 e -20 esquina avenida libertadores	5828384	referencia@clinicasantaanasa.com

Patricia Henao Gómez

_____

PATRICIA HENAO GOMEZ
GERENTE