1. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	MODIFICACIONES REALIZADAS
01/Ago/2016	1.	Versión Inicial.
11/Abr/2020	2.	Se actualiza todo el documento conforme a las medidas a implementar por la Pandemia del (SARS-CoV-2) COVID-19.
8/Jun/2021	3.	Se revisa y actualiza el modelo de atención.

Firma:	**Firma:**	**Firma:**
Elaboró: Asesor de Calidad	**Revisó:** Asistente de Gerencia	**Aprobó:** Gerencia

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA
2. POBLACIÓN OBJETO
3. INSTALACIONES FISICAS Y EQUIPOS BIOMEDICOS
4. DONDE ESTAMOS UBICADO
5. COMO COMUNICARSE CON NOSOTROS
6. NUESTRA MISIÓN
7. COMO NOS VISUALIZAMOS – VISIÓN
8. SERVICIOS HABILITADOS
9. COMO ACCEDER A NUESTROS SERVICIOS
10. ENTREGA DE RESULTADOS
11. PROGRAMA DE AUDITORIOA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD (PAMEC)
    - 11.1 ALCANCE DEL PAMEC
    - 11.2 PERIODO DE IMPLEMENTACION DEL PAMEC
    - 11.3 ETAPAS DE LA RUTA CRÍTICA DEL PAMEC
12. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE / USUARIO
13. FACTURACIÓN

1. **PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.**

CLÍNICA OFTALMOLÓGICA DE SUCRE, es una Institución de naturaleza privada, creada por profesionales para la prestación de servicios en salud, enfocada específicamente en el campo de la Oftalmología General, con el objeto de atender las necesidades en salud visual de la población del departamento de sucre y la región caribe. Para ello, contamos con la presencia de 4 especialistas en oftalmología general, 1 optómetra, 1 Oculoplastico, 1 oftalmóloga pediatra, 1 Glaucomatologo, 1 Retinólogo, 1 Corneologo, 1 Anestesiólogo y Auxiliares de enfermería.

Garantizamos a los sucreños y la región caribe un excelente servicio con máximos estándares de calidad, tecnología avanzada y personal profesional altamente calificado.

Contamos con una ubicación geográfica estratégica que permite una excelente accesibilidad a nuestros servicios de:

1. Consulta de Oftalmología General
2. Consulta de Subespecialidades Oftalmológicas
   - Oftalmología Pediátrica, Glaucoma, Retina, Cornea, Oculoplastia
3. Cirugía de Oftalmología
4. Optometría
5. Ayudas diagnosticas
6. Entre otros servicios.

Nuestro objetivo es contribuir a brindar servicios integrales de estudio a las enfermedades oculares más frecuentes para la prevención, diagnóstico y tratamiento, contemplado en todos los planes de beneficios del SGSSS, a los habitantes de la ciudad y toda su área de influencia permanentemente, a través de la contratación con las diferentes EPS, MEDICINA PREPAGADA, ARL y Particulares.

2. POBLACIÓN OBJETO.

La población objeto a la cual está dirigido este modelo de atención son, todos los usuarios de la ENTIDAD CONTRATANTE, que requieran de los servicios de CLÍNICA OFTALMOLÓGICA DE SUCRE, o pacientes particulares.

3. INSTALACIONES FISICAS Y EQUIPOS BIOMEDICOS

Contamos con excelentes instalaciones físicas, además con la suficiente capacidad técnica, logística y el recurso humano especializado para prestar los servicios a contratar, estimada de conformidad con lo exigido en el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, de acuerdo al manual de Habilitación definido en la Resolución 3100 de 2019, ofreciendo, un servicio bajo los principios de la fiabilidad, esencialidad, sencillez, humanización, oportunidad, un ambiente de calidad, seguro y confortable.

Así mismo, contamos con equipos biomédicos confiables para el manejo de enfermedades complejas del ojo. También se realizan exámenes regulares de la vista para diagnosticar a tiempo patologías oculares.

En caso de requerir algún examen o consulta que esté por fuera de las especialidades de nuestra institución, se remite al proceso de referencia de pacientes, que se describe a continuación:

ACTIVIDAD		DESCRIPCION	REGISTRO	RESPONSABLE
1	**Evaluación del cuadro clínico**	El médico evalúa el cuadro clínico y si requiere atención, exámenes de ayuda diagnostica o tratamiento que no puede ser brindado en la clínica oftalmológica de sucre, solicitará la remisión del paciente de acuerdo al protocolo de la entidad a la que está afiliado el paciente.	Historias clínicas Orden de Remisión	Médico tratante

ACTIVIDAD		DESCRIPCION	REGISTRO	RESPONSABLE
2	**Información al paciente**	Debe comunicarle al paciente o en su defecto a su representante legal la decisión de remitirle a otra institución donde se le garantice la atención requerida, explicándole el estado actual de salud, las implicaciones que tendría de no remitir al paciente, los motivos de tal decisión.		Médico tratante
3	**Entrega de la Remisión**	El paciente o representante legal deberá trasladar la orden de referencia emitida a la entidad afiliada en salud.	Orden de Remisión	Paciente o Representante
4	**Remisión de pacientes por urgencias presentadas**	Ocurre cuando por complicación, evento adverso, o por situaciones propias del paciente se presenta una urgencia. En este caso el especialista determina si es posible controlarlo con las condiciones técnicos científicas de la Clínica o remitirlo a otro prestador de mayor complejidad		Medico Tratante
5	**Definir el Prestador de Urgencia**	Si hay que remitirlo a otro prestador , el equipo asistencial con base al listado de instituciones de la de servicios de la clínica, designará aquella de mayor cercanía geográfica y que disponga de la capacidad técnico científica requerida	Listado de Instituciones	Equipo Asistencial
6	**Organización de Documentos**	La auxiliar de enfermería organizará todo lo correspondiente a la documentación requerida y la		Auxiliar de enfermera

ACTIVIDAD		DESCRIPCION	REGISTRO	RESPONSABLE
		historia clínica para ser enviada		
7	**Traslado de paciente**	Se trasladará al paciente acompañado de personal asistencial de la clínica, quien lo entregará al prestador		Equipo Asistencial

Nuestra capacidad instalada permite garantizar el ofrecimiento del 100% del total de los servicios habilitados y tener un plan de contingencia para asegurar la atención de forma ininterrumpida durante la ejecución de los contratos.

4. DONDE ESTAMOS UBICADOS

CLÍNICA OFTALMOLÓGICA DE SUCRE, está ubicada en la ciudad de Sincelejo – Sucre, Barrio Ford; calle 14 N° 20-53.



5. COMO CUMUNICARSE CON NOSOTROS

Para garantizarles a todos nuestros clientes y usuarios una adecuada comunicación con nuestra institución, se tienen definido los siguientes **Números Telefónicos (Fijo) PBX 2714280 – Cel. 3135702346 – 3126685953**.
De igual forma a través de nuestro Email:
clinicaoftalmologicadesucre@hotmail.com
http://www.clinicaoftalmologicadesucre.com.co/

Link Institucional para Video de Prevención del COVID-19.
https://www.facebook.com/clinicaoftalmologicadesucresas/videos/691828731394149

6. NUESTRA MISIÓN

Brindamos soluciones integrales y de calidad a los problemas de salud visual.

7. COMO NOS VISUALIZAMOS – VISIÓN.

Ser la empresa líder de salud visual reconocida por su excelente servicio, su trato humanizado y responsabilidad social.

8. SERVICIOS HABILITADOS

Nuestra CLINICA OFTALMOLOGICA DE SUCRE, tiene habilitado actualmente 10 servicios y sus primeros servicios fueron aperturados desde el **16 Sep. 2008.**
Todos los servicios se presentan a continuación.



A continuación se relacionan los servicios autorizados a prestar a nuestros clientes / usuarios.

N° Distintivo	Servicio declarado y habilitado	Modalidad	Complejidad		
			Baja	Media	Alta
DHS020126	OFTALMOLOGÍA	Amb.		X	
DHS020123	CIRUGÍA OFTALMOLOGICA	Amb.		X	
DHS020124	OTRAS CIRUGÍA NO ONCOLOGICAS	Amb.		X	
DHS020125	ANESTESIA	Amb.		X	
DHS020128	RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	Amb.		X	
DHS020130	ULTRASONIDO	Amb.		X	
DHS020129	SERVICIO FARMACÉUTICO	Amb.	X		
DHS020127	OPTOMETRIA	Amb.	X		
DHS020131	PROCESO DE ESTERILIZACIÓN	Amb.	X		

Se describen a continuación las guías de práctica clínicas adoptadas en la empresa, de acuerdo a los principales motivos de consulta:

- Catarata
- Disminución agudeza visual
- Exploración de cuerpos extraños
- Lagrimeo
- Ojo Seco
- Pterigion
- Glaucoma
- Estrabismo en Niños

9. COMO ACCEDER A NUESTROS SERVICIOS

Para acceder a los servicios que ofrece la CLINICA OFTALMOLOGICA DE SUCRE, actualmente se ha establecido dentro del modelo de atención el siguiente horario de servicio de consulta externa:

De Lunes A Viernes.
De 8:00 A.m. –12:00 m y de 2:00 P.m. a 6:00 P.m.
Sábados de 8:00 am – 12:00 m

Para el servicio de Cirugía, cuando existan programaciones y jornadas quirúrgicas se dan inicio desde las 7 am, y su finalización dependerá del N° de cirugías programadas, en todo caso terminan aproximadamente a las 4 pm.

Para nuestra IPS es muy importante tener en cuenta sus necesidades e inquietudes las cuales podrán ser canalizadas por medio escrito o vía correo electrónico, si no lo prefieren así también lo podrán hacer directamente a las líneas telefónicas de la CLINICA OFTALMOLOGICA DE SUCRE.

Dependiendo a la entidad que este afiliado cada usuario del servicio y a las necesidades que tenga de citas de consulta externa o cirugías; se podrá comunicar en este momento por efectos del COVID-19 solo a los **Números Telefónicos (Fijo) PBX 2714280 – Cel. 3135702346 – 3126685953,** en las cuales le brindaran todas las indicaciones pertinentes de acuerdo a cada caso como fase previa a la prestación del servicio. Lo anterior con el propósito de evitar aglomeraciones de personal de forma presencial apartando citas y dar cumplimiento a las medidas preventivas establecidas por el gobierno nacional en la prevención del CORONAVIRUS COVID-19.

En cada asignación de citas se realiza la indagación de si el paciente ha presentado alguno tipo de síntomas respiratorios y fiebre mayor o igual 38°C durante 3 o más días, si ha tenido cercanía con pacientes sospechosos de COVID-

19. En caso de manifestar que ha presentado alguno de estos síntomas se le indica al paciente que deberá reprogramara su cita para 15 o 20 días.

En caso de pacientes que vayan para cirugía, se les solicita que traigan un tapabocas limpio adicional. Y Tanto el usuario y su acompañante deberán venir con sus EPP.

Una vez el (la) paciente hace presencia en nuestra institución se le atiende amablemente, se realiza un tamizaje COVID-19 (Verificación de uso adecuado del tapabocas, Toma de temperatura Digital e Higienización de manos y pies) por parte del encargado del control de ingresos, en caso que alguno no cumpla con el protocolo para el ingreso, no se le permitirá el acceso y se le dará la información respectiva.

De pasar el tamizaje, se dirigirá a la recepción o sala de espera para luego ser atendida por el personal de servicio al cliente, quienes se encargaran de validar los derechos de los usuarios, dar cumplimiento a la cita, orientar al paciente e informar en cuanto tiempo serán atendidos.
En las salas de espera se realizó e instalo la señalización respectiva en las sillas para mantener un distanciamiento con el propósito de prevenir el COVID-19.

Seguidamente el profesional de la salud de acuerdo al servicio solicitado por el paciente realiza la valoración y atención del paciente de una manera amable, hace apertura de historia clínica en el sistema y define el plan de tratamiento más indicado de acuerdo al diagnóstico identificado.

Es importante resaltar que la IPS aplica encuestas de satisfacción para medir el grado de percepción del servicio recibido.

Nota: Este modelo de atención está alineado a las normas de bioseguridad o protocolos establecidos por la CLÍNICA OFTALMOLÓGICA DE SUCRE, para contribuir a la prevención de CORONAVIRUS COVID-19 en el personal interno y usuarios.

10. ENTREGA DE RESULTADOS

CLÍNICA OFTALMOLÓGICA DE SUCRE, tiene definido en su modelo de atención para los servicios que aplique que la entrega de resultados se realizara inmediatamente o en un plazo promedio de 2 hábiles, si están antes se llamara al paciente. En cada entrega de resultados se le dan todas las indicaciones necesarias que deberá tener el paciente.

11. PROGRAMA DE AUDITORIOA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD (PAMEC).

CLÍNICA OFTALMOLÓGICA DE SUCRE, mantiene implementando periódicamente el PAMEC institucional, el cual tiene el siguiente objetivo:

Garantizar una alineación de nuestro direccionamiento estratégico institucional, tomando como referente los componentes del SOGC y los atributos de calidad que son: Accesibilidad, Oportunidad, Seguridad, Pertinencia, Continuidad. Lo anterior nos permitirá contar con un mecanismo sistémico y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada respecto a la calidad esperada.

Formular e Implementar el Programa de Auditoria para el Mejoramiento Continuo de la Calidad en la Atención en Salud (PAMEC) en nuestra IPS, evaluándonos con estándares superiores de calidad, lineamientos del programa de seguridad del paciente y Sistema De Información (Centrado en la oferta de calidad al usuario y basado en indicadores para el Monitoreo de la Calidad en Salud de acuerdo a Resolución 0256 del 05 Febrero de 2016).

Identificar los procesos prioritarios susceptibles de mejoramiento y ejecutar las acciones de mejora que permitan lograr una mayor satisfacción de los usuarios.

11.1 ALCANCE DEL PAMEC

El alcance y enfoque del Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad-PAMEC, aplica fundamentalmente para los procesos misionales de la CLÍNICA OFTALMOLÓGICA DE SUCRE, e indirectamente para los procesos gerenciales y de apoyo.

Inicia con la autoevaluación de los procesos, siguiendo con la detección de la brecha entre la calidad observada y esperada para implementar las acciones necesarias hasta lograr alcanzar la calidad esperada que se verá reflejada en el aumento de la satisfacción de los cliente/usuarios.

11.2 PERIODO DE IMPLEMENTACION DEL PAMEC

El periodo de implementación del programa de auditoria para la calidad en salud de CLÍNICA OFTALMOLÓGICA DE SUCRE, será definido con una duración para ejecutar en cada anualidad y revisado por lo menos cada 3 o 4 meses.

11.3 ETAPAS DE LA RUTA CRÍTICA DEL PAMEC

La herramienta utilizada por la Institución para establecer y desarrollar la Auditoria para el mejoramiento de la calidad es la establecida por el Ministerio de Salud, la cual se presenta a continuación:



12. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE / USUARIO

CLÍNICA OFTALMOLÓGICA DE SUCRE, dentro de su modelo de prestación de servicio ha contemplado las necesidades y expectativas de sus clientes y usuarios del servicio, razón por la cual al interior de la IPS se realiza un proceso de retroalimentación de todas las felicitaciones, sugerencias o reclamos en el comité de calidad, con el fin de poder satisfacer y superar las expectativas de quienes atendemos.

Por otra parte cuando se presenten quejas están serán canalizadas a la Administración de la empresa, quien se reunirá con la persona implicada o con el equipo de trabajo de ser necesario para poder dar una respuesta oportuna y satisfactoria, para lo cual se ha establecido de 3 días máximo para dar respuesta a dichos requerimientos.

En los casos que no se pueda dar respuesta en este tiempo obedecerá a situaciones que deberán ser investigadas más a fondo.

El mecanismo de respuesta será en medio escrito.

13. FACTURACIÓN DE SERVICIOS

Al finalizar el proceso de atención de los pacientes durante el mes, se organizan las facturas y radican las cuentas a cada entidad con el fin de realizar los recaudos correspondientes a los ordenamientos que hicieron las entidades con las que se tienen convenios suscritos. Esto ajustado a las normas de facturación.