ASÍ PREVENIMOS JUNTOS
EL COVID 19



Opti.Salud
más que un sentido...

MÓDELO DE ATENCIÓN DE CRISIS - EMERGENCIA SANITARIA COVID-19

GESTIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL
AÑO 2020

No Estás Solo...
Optisalud
Está Contigo

CONSIDERACIONES GENERALES

1. OBJETIVO GENERAL
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS
3. MARCO LEGAL
4. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL MODELO
5. GABINETE DE CRISIS – ACTO ADMINISTRATIVO
6. TIPIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETO OPTISALUD
7. BONDADES DE LA TELESALUD EN OFTALMOLOGÍA Y OPTOMETRÍA
8. MOMENTOS CLAVES DE DETECCIÓN DEL RIESGO PROPAGACIÓN COVID-19
9. MATRIZ DE RIESGO OFTALMOLÓGICO
10. MATRIZ DE RIESGO OPTOMÉTRICO
11. PLAN DE ACCIÓN RESTAURACIÓN GRADUAL DE LOS SERVICIOS
12. ADAPTACIÓN DE LINEAMIENTOS DE CALIDAD A COVID 19
13. PLAN DE CALIDAD
14. PLAN DE CALIDAD PARA LA REDUCCIÓN DE LA TRANSMISIÓN POTENCIAL
15. CICLO DE LA ATENCIÓN
16. ESQUEMA DE CONSULTA EXTERNA Y COMPLEMENTACIÓN DIAGNÓTICA
17. RUTA DEL PACIENTE CONSULTA EXTERNA
18. RUTA PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS
19. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO
20. PROTOCOLO DE MOVILIZACIÓN DE EQUIPOS, INSUMOS Y DOCUMENTOS
21. INDICADORES DEL MODELO
22. PIEZAS DE COMUNICACIÓN

ANEXOS PARA CONSULTAR EN PLATAFORMA DOCUMENTAL

CÓDIGO	
PR-PR-03 V1	PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD COVID-19
PR-IFR-01	PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN COVID 19
PSR-M-01	MANUAL DE BIOSEGURIDAD ACTUALIZADO COVID 19
SST-PR-01	PROTOCOLO DE RIESGOS LABORALES
IFT-PL-01	PGRISA - PLAN DE GESTIÓN DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y SIMILARES
IFT-PL-05	PLAN DE MANTENIMIENTO HOSPITALARIO V2 COVID-19

CONSIDERACIONES GENERALES

La Academia Estadounidense de Oftalmología y otras sociedades científicas de oftalmología y optometría de Colombia recomiendan encarecidamente que todos los oftalmólogos y optómetras proporcionen sólo atención urgente o emergente. Esto incluye tanto la atención en consulta externa como la atención quirúrgica programada. La Academia reconoce que la "urgencia" está determinada por el juicio del médico y siempre debe tener en cuenta las circunstancias médicas y sociales individuales del paciente.

Por otro lado, la Sociedad Española de Oftalmología recomienda que, durante el estado de alarma de los potenciales riesgos de salud para la población general ocasionados por la pandemia, un seguimiento adecuado. En este orden OPTISALUD encamina este modelo que debe definir una estrategia sobre la posible progresión de enfermedades como GALUCOMA CRÓNICO, RETINOPATÍA DIABÉTICA, DEGENERACIÓN MACULAR, ENFERMEDADES CORNEALES, INFLAMATORIAS, OTRAS PREVALENETES Y MENOS PREVALENTES. Asumiendo una posible progresión de dichas enfermedades por la imposibilidad de monitorizar a esta población evitando las consecuencias a futuro, pero teniendo en cuenta que cada uno de los profesionales tiene la responsabilidad social de NO funcionar como vector de una enfermedad potencialmente mortal, y para la cual actualmente no existe un tratamiento o vacuna ampliamente disponible.

Como premisa y en el establecimiento de este modelo de atención basado en la seguridad y gestión del riesgo, consideramos a todos los pacientes y todos los miembros del equipo de talento humano de OPTISALUD como positivos para COVID 19.

Sin embargo siendo la prestación de servicios de salud una actividad esencial de la cual la sociedad no puede prescindir, se inicia el proceso de transición hacia la atención a futuro, adaptándose a las medidas definidas por el gobierno nacional en las diferentes etapas hasta la finalización de la pandemia, para lo cual se realizarán las pruebas pilotos FASE DE ADECUACIÓN dentro de la semana del 20 al 25 de Abril, confirmando los protocolos de atención basados en la minimización del riesgo en todos los escenarios posibles.

A partir del 27 de abril y hasta el 11 de mayo se establecerá el servicio de acuerdo con la demanda del modelo de atención, definiéndose esta fase como FASE DE TRANCISIÓN dirigida al perfeccionamiento de la FASE DE ESTABILIZACIÓN con la cual continuaremos en las siguientes semanas y que se adaptará de acuerdo con el comportamiento de la pandemia y a las condiciones del equipo de trabajo de OPTISALUD.

OBJETIVO GENERAL



Dar continuidad a la misión médica de Optisalud en la prestación de los servicios de salud visual y ocular a los habitantes de los departamentos de Casanare, Boyacá, Arauca y Cundinamarca incluido Bogotá D.C. A través de la estructuración de un modelo de atención de crisis basado en la gestión del riesgo, en el marco de la emergencia sanitaria por SARS.CoV-2, tomando como base los lineamientos definidos por autoridades sanitarias y sociedades científicas relacionadas, cuyo contenido se adapte a la estructura establecida del Modelo de Atención Integral de OPTISALUD S.A.S. y sus estándares de calidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Dar cumplimiento al compromiso de responsabilidad social y la obligatoriedad de plan de contingencia como institución prestadora de servicios de carácter privado, definido por el ministerio de protección social en la detección actual de casos sintomáticos respiratorios potenciales y población vulnerable para COVID 19 de los pacientes que accedan a Optisalud por cualquier medio.

- Aportar en la calidad de vida de la población usuaria de Optisalud, a través de un modelo de atención seguro, que permita disminuir el riesgo de deterioro de salud ocular ocasionada por la demora, falta de accesibilidad u oportunidad en la atención como consecuencia de la pandemia.

- Aportar en la detección y manejo de posibles casos positivos para Covid-19 dada la comunicación y atención que se dará a los pacientes objeto de este modelo de atención.

- Implementar los mecanismos necesarios para que el personal asistencial y administrativo conozca, se adapte y apropie dentro de sus actividades, los lineamientos definidos por Optisalud en el Modelo de atención de crisis, salvaguardando su integridad como premisa fundamental en la apertura del servicio.

- Garantizar la disponibilidad del recurso tanto humano, tecnológico y económico acorde a las condiciones necesarias y documentadas para enfrentar los desafíos de bioseguridad que exige la emergencia.

- Establecer el direccionamiento y referenciación óptimo de los servicios para las diferentes áreas de consulta externa, complementación diagnóstica y atención quirúrgica, ajustando todos los protocolos, guías y procedimientos de atención específicos para el control de los riesgos potenciales dentro de la pandemia.

- Responder efectivamente a los servicios contratados por los aseguradores dentro de las obligaciones contenidas y como plan de contingencia frente a la emergencia sanitaria por infección con SARS-CoV-2 decretada por el Gobierno Nacional.

- Establecer mecanismos claros y asertivos de comunicación con el personal, los usuarios, entes de control y las entidades contratantes, durante las fases de la pandemia, que nos permitan hacer un ejercicio responsable y altamente efectivo en la gestión del riesgo y el mejoramiento de las condiciones de salud de nuestros usuarios.

- Dar cumplimiento a las responsabilidades sociales, civiles y legales dadas por los entes de vigilancia y control y por el estado colombiano en el abordaje de esta pandemia mundial.

MARCO LEGAL

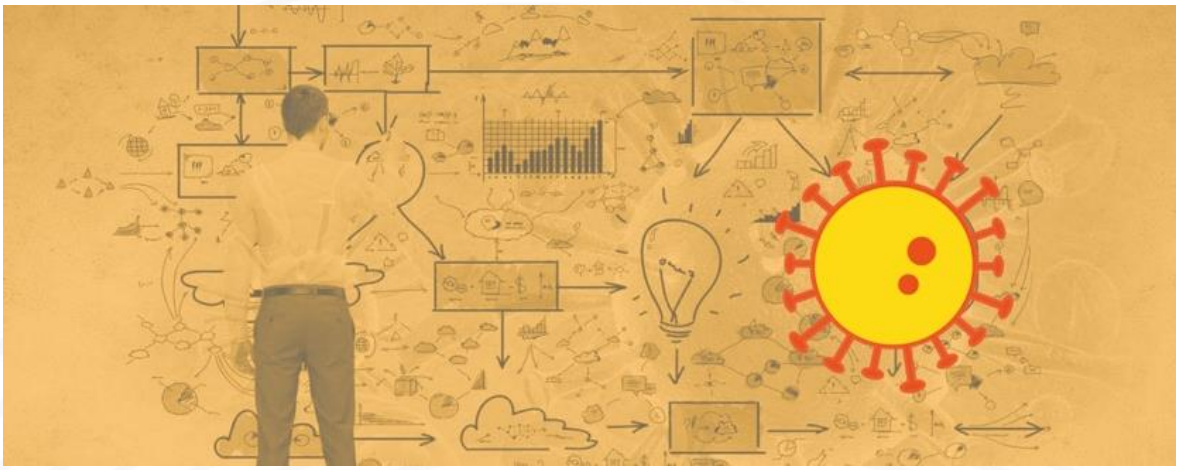


Decreto 538 de 2020 Medidas en el sector salud	Decreto 531 de 2020 Continuación y aislamiento	Decreto 536 de 2020 Continuación y aislamiento	Resolución 470 de 2020 Aislamiento personas mayores, centros día
Resolución 385 de 2020 Declaración de EMERGENCIA SANITARIA, mod. 407 y 450	Resolución 464 de 2020 Aislamiento personas mayores, centros día	Resolución 502 de 2020 Lineamientos prestación de servicios	Resolución 520 de 2020 Requisitos antisépticos
Resolución 521 de 2020 Atención Domiciliaria	Resolución 536 de 2020 Plan de acción para la prestación de servicio de salud	Resolución 537 de 2020 Modifica en CUBS, para incluir COVID-19	Resolución 539 de 2020 Suspensión de términos
	Circular 005 de 2020 Directrices detección y atención COVID-19	Circular 019 de 2020 Detección temprana	



➢ LINEAMIENTOS, ORIENTACIONES, GUIAS Y OTROS DOCUMENTOS DEL MINISTERIO DE SALUD.

Covid-19: Telesalud Una guía rápida para la evaluación de pacientes.	*Guía para la recomendación y no uso de sistemas de aspersión de productos desinfectantes sobre personas para la prevención de la transmisión de COVID-19.*	*Lineamientos para Prestadores de Servicios de SST*
Lineamientos para prevención, control y reporte de accidente por exposición ocupacional al COVID-19 en instituciones de salud	*Lineamientos provisionales para la atención en salud de las gestantes, recién nacidos y para la lactancia materna, en el contexto de la pandemia de COVID-19 en Colombia*	*Lineamientos para abordar problemas y trastornos mentales en trabajadores de la salud en el marco del afrontamiento del Coronavirus (COVID-19)*
Lineamientos para el transporte asistencial de pacientes sospechosos o confirmados de COVID-19.	*Lineamientos de prevención del contagio por COVID-19 y atención en salud para la persona con discapacidad, sus familias, las personas cuidadoras y actores del sector salud.*	*Lineamientos para la detección y manejo, dados por prestadores de servicios de salud frente al SARS-CoV-2 (COVID-19) en Colombia.*
Instrucciones para el registro, codificación y reporte de enfermedad respiratoria aguda causada por el nuevo coronavirus COVID-19, en los registros médicos de morbimortalidad del sistema de salud.	*Lineamientos generales para el uso de tapabocas convencional y máscaras de alta eficiencia.*	*Plan de acción para la prestación de servicios de salud durante las etapas de contención y mitigación de la pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19).*
Telesalud y Telemedicina para la prestación de servicios de salud en la pandemia por Covid-19.	*Autoevaluación para higiene de manos en l`PS.*	*Abecé Coronavirus (COVID-19).*
Preguntas y Respuestas acerca del Nuevo Coronavirus COVID-19	*Encuesta de verificación del alistamiento de las IPS para atención del COVID-19*	*Nuevos virus respiratorios, incluido el COVID-19: métodos de detección, prevención, respuesta y control.*
Infection Prevention and Control (IPC) for Novel Coronavirus (COVID-19)	*Virus respiratorios emergentes, incluido el COVID-19: métodos de detección, prevención, respuesta y control"*	*Prevención de Covid 19 en el lugar de trabajo.*
Prevención y control de infecciones (PCI) causadas por el nuevo coronavirus (COVID-19)	*Plan de contingencia para responder ante la emergencia por COVID-19*	*Alternativas de ampliación de capacidad instalada para la prestación de servicios de salud en la pandemia por COVID-19*
Limpieza y Desinfección en Servicios de Salud ante la introducción del nuevo coronavirus (SARS-CoV-2) a Colombia	*¿Por qué debo quedarme en casa para evitar el Coronavirus? - Coronavirus Niños*	*Consenso colombiano de atención, diagnóstico y manejo de la infección por SARS-COV-2/COVID -19 en establecimientos de atención de la salud. Revista de la Asociación Colombiana de Infectología*



ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL MODELO

Este modelo va dirigido a todas las partes interesadas dentro del SGSSS, EPS y entes de control, pero su aplicación e implementación está definida como guía y soporte para optómetras, oftalmólogos, auxiliares de enfermería, personal de servicios generales, asesores de servicios y de ventas de óptica que participan en los servicios de consulta externa, exámenes de apoyo diagnóstico, cirugía y óptica. De igual manera será socializado a todo el personal administrativo quienes velaran por adherencia y su estricto cumplimiento.



ESTRUCTURA JERÁRQUICA EMERGENCIA COVID-19

Código: DEC-G-002 Edición No. 001 Archivo: GERENCIA

DIRECCIÓN GENERAL
DR MAURICO MORENO

COORDINACIÓN
COMPRAS, GESTIÓN DOCUMENTAL,SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN
ALBERT GUERRA

MEDIOS DIGITALES
MARIA ALEJANDRA MORENO

DIRECCIÓN CIENTÍFICA DR ORDUZ DR CASTELLANOS DRA DORIS

CONTRATACIÓN TALENTO HUMANO
EDGAR GÓMEZ

CONSULTA EXTERNA TELESALUD
ÁNGELA RODRIGUEZ

ÓPTICA
DIANA MARIÑO

CIRUGÍA
DR OSCAR VARGAS

AUDITORÍA MODELO
CAROLINA VARGAS

BIOSEGURIDAD, INFRAESTRUCTURA, ARL
LINA AGUDELO

SIAU
JULIETH GIRALDO

TIPIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETO OPTISALUD

POBLACIÓN OBJETO

GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3
Personas en aislamiento preventivo obligatorio, que realiza demanda espontánea por morbilidad general, en especial mayores de 70 años o personas con patologías crónicas de base.	Personas con patologías oftalmológicas controladas, de riesgo bajo y medio (ver anexo 1) o con comorbilidades compensadas y de bajo riesgo (ver anexo 2).	Personas con patologías oftalmológicas no controladas, de riesgo alto (ver anexo 1) o con comorbilidades de base no compensadas de alto riesgo y embarazadas (ver anexo 2).

ALCANCE DE LA ATENCIÓN

GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3
1. Identificación del riesgo oftalmológico 2. Orientación para manejo en casa 3. Interpretación de imágenes diagnosticas 4. Formulación de medicamentos 5. Generación de ordenes médicas 6. Indicación de procedimientos no quirúrgicos electivos 7. Indicación de procedimientos quirúrgicos electivos		1. Identificación del riesgo oftalmológico 2. Orientación para manejo en casa 3. interpretacion de imagenes diagnósticas 4. Formulación de medicamentos 5. Generación de ordenes médicas 6. Indicación de procedimientos no quirúrgicos urgentes y emergentes 7. Indicación de procedmientos quirúrgicos urgentes y emergentes

CONDUCTA

GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3
1. Teleconsulta oftalmología 2. Teleconsulta optometría 3. Controles de seguimiento por Telesalud 4. Generación de ordenes médicas (estudios de apoyo diagnóstico, interconsultas) 5. Indicación de valoración o control presencial 6. Indicación de tratamiento farmacológico POS y NOPBS *En valoraciones presenciales realización de procedimientos no quirúrgicos electivos. *En valoraciones presenciales realización de procedimientos quirúrgicos electivos.		1. Teleconsulta oftalmología 2. Teleconsulta optometría 3. Controles de seguimiento por Telesalud 4. Generación de ordenes médicas (estudios de apoyo diagnóstico, interconsultas) 5. Indicación de valoración o control presencial 6. Indicación de tratamiento farmacológico POS y NOPBS 7. Realización de procedimientos no quirurgicos urgentes o emergentes. 8. Realización de procedimientos quirurgicos urgentes o emergentes.

REGISTROS Y DOCUMENTOS

GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3
Historia clínica de AGILMED, ordenes médicas generadas durante las atenciones, ordenes de medicamentos POS v NO-PBS. MIPRES. consentimiento informado.		

***Adaptado de la **Resolucion 521 de 2020**, del Ministerio de Salud y Proteccion Social de Colombia. https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resolución%20No.%20521%20de%202020.pdf

TELESALUD



El mundo cambió para siempre y necesariamente nuestra forma de abordar las accione en salud también. Hoy nos enfrentamos al enorme temor de las personas al contagio, aun si el aislamiento termina, lo cual hará que las agendas clínicas tarden mucho tiempo en volver a su ritmo normal. Nos encontramos con un paciente que será más exigente en términos de efectividad en la promesa de cuidarle y que valorará el seguimiento de su estado de salud y la preocupación por disminuir sus riesgos, ya no de contagio del COVID 19 sino del deterioro de su salud visual y ocular.

Será una constante la necesidad de un acompañamiento en **la adherencia a sus tratamientos**, en la **detección temprana de una patología** o en el **deterioro de la salud visual que afecte el autocuidado, la salud mental, física o social** y pero aun que favorezca el **aumento de los accidentes en casa, el bajo rendimiento escolar o la improductividad laboral del teletrabajo,** por causa de un problema visual o en sus ojos que no se resolvió a tiempo.

Los ojos como órgano que nos permite interactuar de manera tan perfecta con el universo, también nos ofrece la increíble posibilidad de interactuar con nosotros mismos y casi que podríamos decir que nos habla al odio y nos dice: “oye no estás bien, ves borroso”, “estamos cansados de tanto ayudarte y tu no lo haces por nosotros, estamos agotados¨, “me pusiste algo al frente, que terrible opacidad, ya no te puedo ver¨. De esta manera siendo un SENTIDO, la percepción y auto medición hacen que el mismo individuo tenga una referenciación de su condición de salud y pueda construirse una comunicación con el profesional que a través de la tecnología reconfirma y encuentra la solución. El anterior modelo de así el aislamiento preventivo se termine OPTISALUD, realizaba ese primer contacto de síntomas y de percepción del paciente en una modalidad de preconsulta de Optometría para solucionar más del 70 por ciento de los problemas de visión, redireccionando y optimizando el sistema para las personas que no solo presentaba problemas de visión, sino que tenían un compromiso clínico con una patología para resolver a otro nivel.

La visión es un fenómeno físico tan preciso cuyos síntomas y signos son tan evidentes y medibles que hacen posible que podemos verificar y detectar a través de tecnologías de información un estado de mayor o menor riego de deterioro o complicación. En este sentido OPTISALUD ha incluido la telemedicina como estrategia para enfrentar el momento actual, pero a su vez ha encontrado sus bondades y amplio margen de acción, por lo cual lo implementará como uno de los pilares fundamentales en la prestación del servicio, con lo cual podrá alcanzar una eficiente gestión de la salud visual y ocular en todos los niveles. El resultado estará encaminado a un **direccionamiento oportuno** que sea la calve para superar, nos solo la pandemia de la COVID 19, si no, los desafíos del nuevo mundo y el abordaje de la salud con las nuevas tecnologías y los algoritmos de la inteligencia artificial para actuar con mayor pertinencia, calidad y efectividad.

NUESTRO NUEVO MODELO DE ATENCIÓN busca entonces integrar herramientas tecnológicas que nos adelanten al futuro y nos prepare para consolidar un conjunto de acciones que garanticen el cumplimiento de nuestra misión, y que perduren en el tiempo, pero esta vez incluyendo herramientas tecnológicas que nos faciliten el acceso y la oportunidad en cada una de las fases de la atención: Promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación.

La telesalud mejorará la resolutividad, la continuidad y la calidad de la atención en el tiempo de la pandemia impactando la salud pública y a la educación en salud prioridad de la crisis así:



- El primer gran propósito del uso de la tecnología remota es evitar que se pierda la adherencia los tratamientos por el aislamiento, porque se dificulta el acceso y se necesita disminuir el riesgo reconstruyendo la comunicación con el paciente.

- La crisis social y emocional de la pandemia exige atender con celeridad en consejería y asesoría a los pacientes de los nichos críticos en salud visual.

- Oftalmología cuenta con varios exámenes de imagenología que permiten la realización de juntas médicas virtuales con supraespecilistas remotos de diferentes lugares del país de manera segura.

- Contamos con un software especializado AGILMED que proporciona información simultánea en las diferentes sedes de OPTISALUD en el país que favorece la telemedicina

- La pandemia puede generar la incapacidad de uno o varios profesionales supraespecilaizados, de manera que esta herramienta puede representar una posibilidad enorme para la prevención del riesgo Oftalmológico a través de una teleconsulta asistida para toma de decisiones emergentes.

- El nuevo mundo al que enfrentaremos nos exige estar a la vanguardia de la tecnología para resolver oportunamente el cuidado de la salud, donde protegernos de un mal no pueda ser potenciador del deterioro grave de otra situación de salud que puede ser monitoreada con lo que este mismo nuevo mundo nos ofrece. La tecnología de la información.

No Estás Solo... Optisalud Está Contigo



Ventajas para el paciente que debe asistir como resultado del triage por telemedicina:

Minimiza el tiempo de exposición en la consulta por una anamnesis realizada con anterioridad

Incrementará la sensación de seguridad del paciente al saber que su asistencia es necesaria, que se agotaron las posibilidades de ofrecer una acción que no fuera la atención presencial y que estamos preparados para recibirle de forma segura.

Aumentará la calidad de la comunicación en consulta, el paciente llegará a complementar información que muchas veces se deja de informar al profesional en una consulta tradicional

Mejora la efectividad de la consulta al permitir un tiempo exclusivo dedicado a correlacionar información con exploración y mediciones.

Opti•Salud
más que un sentido...

ASÍ PREVENIMOS JUNTOS
EL COVID 19

MOMENTOS CLAVES DE DETECCIÓN DEL RIESGO PARA EVITAR PROPAGACIÓN DEL COVID-19

OPTISALUD



No Estás Solo... Optisalud Está Contigo

TE CUIDAMOS.... NOS CUIDAMOS

www.optisalud.com

\MATRIZ DE RIESGO OFTALMOLÓGICO

Especialidad	Riesgo alto (Consulta presencial)	Riesgo medio (Uso de telefonía o videollamada y reprogramación para 1ª parte fase de recuperación de la pandemia)	Riesgo bajo (Consulta reprogramada para más de 6 meses)
Glaucoma			
Nuevos	Urgencias referidas con PIO > 30 mmHg	No valorado con enfermedad crónica ocular	Triaje telefónico por patología
	Urgencias referidas con sospecha de NAVA		
	Glaucoma agudo por cierre del ángulo		
Revisiones	Alto riesgo de pérdida visual evitable de más de 2 meses - Tras revisión de cabecera (visita)	Patología estable de glaucoma (tratamiento médico, láser, cirugía)	Primera revisión programada en glaucoma estable de los últimos 6 meses (visita)
	Post-op patológico (no cirugías [trabeculectomías, tubulares...])		Revisión programada para 3-6 meses, pudiendo 4 meses. Revisión programada para 6 meses o más, pudiendo 1 año.
	Pacientes que habían sido programados para revisión en menos de un mes		Revisión para > 6 meses, clasificar pacientes de alto riesgo para consulta física
Cirugía	PIO elevada no controlada con tratamiento médico y riesgo de pérdida rápida de visión		Retrasar la cirugía puede suponer pérdida de visión a seguir. Por ello es importante revisar y estratificar caso a caso en esta fase de recuperación de la pandemia
	Glaucoma de ángulo estrecho o cerrado con PIO no controlada		Diferir cirugía de cataratas para 6 meses
Retina Médica			
Nuevos	Referidos por RVAO, NVC, DMAE		Retrasar la consulta preferente 3 meses: pacientes de diabetes sin RVAO grave, ausencia de RVAO, CNV inactiva reciente
Revisiones	Pacientes programados para tratar	Enfermedad retiniana de bajo riesgo estable	Nuevas enfermedades retinianas generales
	DMAE húmeda reciente pendiente de tratamiento. Pacientes con RVAO con edema macular, edema macular isquémico de reciente aparición o no controlado, con una AV inferior a 0.1 previa a la exploración	Los consideramos videorevisión porque no están bien estables	Retrasar la consulta preferente 4-6 meses: RVAO grave (progresión reciente), CNV post-operatoria, CNV inactiva, cualquier otra enfermedad estable
	Todos pacientes revisados por un retinólogo experto con buen control hipertensivo para DMA o CNV		Retrasar la consulta preferente 6 meses a un año: RVAO grave estable (no progresión durante 2 visitas), RVAO tratada estable, DMAE/CNV estable
	Primera revisión post-IVT para DMA		
Cirugía	IVT		Cirugía de cataratas puede ser retrasada
Orbita y Anejos			
Nuevos	Tumores palpebrales	Celulitis, celulitis, papilitis	
	Pérdida visual recientemente o enfermedades de cuidado	Pacientes con enfermedad limitada estable	
Revisiones	Post-op de cirugías complejas	Cirugía compleja que requiere estrecha observación	Revisión paciente por paciente para descartar factores de alto riesgo. La mayoría de los seguimientos de rutina podrían posponerse 3-4 meses
	Cáncer orbitario con pérdida visual	Pacientes con enfermedad limitada estable	
	Cáncer de tumores		
	Enfermedad orbitaria inflamatoria grave		
	Pacientes inmunosuprimidos que pierden la visión por enfermedades de cuidado (inmunológicas, uveítis)		
Cirugía	Cáncer de tumores o orbitopatía con pérdida visual		La mayoría pueden ser pospuestas
	Exploración palpebrales		
Oncología Ocular			
Nuevos	Todos para reforzando el triaje por el equipo médico		
Revisiones	Pacientes con intervalos de seguimiento <12 meses	Pacientes con intervalos de seguimiento >12 meses	Pacientes sin problemas en el triaje de la teleconsulta pueden demorarse hasta un año
Cirugía	Realizarlo salvo nuevos tratamientos alternativos		
Oftalmología General			
Nuevos	Ninguno	Triaje telefónico/videollamada	
Revisiones	Ninguno	Triaje telefónico/videollamada	Aplazamiento a más por teleconsulta
Cirugía Vitreorretiniana			
Nuevos	Todos los urgentes vitreorretinianos		
Revisiones	Post-op de cirugías complejas	La mayoría de los post-op de rutina	DCR, triaje oftalmológico
Cirugía	Urgencias vitreorretinianas		Cirugía de rutina puede retrasarse sin riesgo añadido, pero revisar caso a caso
	Apoyo a rutina médica para PDR indirecta		
	Apoyo para trabeculectomías urgentes		
Catarata			
Nuevos	Ninguno		Demorar 6 meses
Revisiones	Post-op complejos o incompletos	Post-op de rutina evaluados por teléfono	Demorar seguimiento de rutina
Cirugía	Para probable retraso glaucoma fotofobia, uveítis		
Córnea y Superficie Ocular			
Nuevos	Patología corneal activa		Triaje de referencias externas para permitir retraso del cirugía
Revisiones	Post-op patológico quirúrgico		Triaje paciente por paciente
	Pacientes inestables en seguimiento cercano de > 6 meses		CXL puede retrasarse para 3 meses caso por caso
	Pacientes inmunosuprimidos que pierden la visión por una enfermedad externa (inmunológicas, uveítis)		
Cirugía	Cáncer urgentes, perforaciones, etc.		Cirugía de 6 meses y queratoplastia
	Exploración segmento anterior		
Oftalmología Pediátrica			
Nuevos	Condiciones que amenazan la visión		Pospuesto 6 meses (no explorables por COVID)
	Cataratas bilaterales en < de 6 meses de edad		
	Otras condiciones con rápida progresión hacia ambliopía		
	Inflamación o infección ocular		
	Tumores de glándulas		
	AV referida (0.2 logMAR a peor) en ojo mejor		
	Visión referida en ojo no < 3 años		
Revisiones	Seguimiento de los nuevos incluidos en arriba	Pacientes con inestabilidad para exploración	Triaje paciente por paciente
	Post-op durante los 2 últimos meses		
	Niños con ambliopía (anisos) o estrabismo (para glaucoma, uveítis, enfermedad corneal	Cirugía pediátrica de ambliopías y anejos	

No Estás Solo...
Optisalud
Está Contigo

TE CUIDAMOS.... NOS CUIDAMOS

www.optisalud.com

Cirugía	Cirugía por PIO alta, urgencias agudas o condiciones anatómicas agudas		
	Anestesia para exploración o para inyecciones intravítreas para tratar NVC		
	Cirugía de catarata en 7-8 meses o que causa anatomía		
Estrabismo			
Nuevos	Triaje paciente por paciente		
Revisiones		Puede ser posible valorar la severidad por video	Toxinas pueden ser retrasadas con seguridad
Cirugía			Puede ser retrasado
Neuroftalmología			
Nuevos	Necesario triaje paciente por paciente	Desórdenes neuromusculares	
Revisiones	Necesario triaje paciente por paciente	Desórdenes neuromusculares	Seguimiento estable paciente por paciente
	Pacientes inmunosuprimidos que pierden la visión por una alteración neuroftalmológica (consultar uveítis)		
Uveítis			
Nuevos	Panuveítis	Uveítis anterior activa con tratamiento pautado para 6-8 semanas Pauta de descenso y evaluarse consulta telefónica en 7-9 semanas Revisión clínica en 3 meses si es indicado por consulta telefónica	
	Uveítis posterior		
	Vasculitis retiniana		
	Uveítis intermedia con pérdida de visión		
Revisiones	Triaje telefónico paciente por paciente. Es posible requerir consulta presencial si visión se ingresa	Pacientes con uveítis anterior	
	Pacientes con uveítis y tratamiento inmunosupresor deben ser revisados por teleoftalmología. Si el triaje identifica pérdida visual deben programarse consulta presencial con máximas precauciones para evitar contagio		
Cirugía	Cirugía urgente que posibilite visualización para diagnóstico		Cirugía de cataratas en pacientes con uveítis debe ser retrasada
Lentes de contacto			
Nuevos			Pueden ser retrasados
Revisiones	Algunos pacientes con LDC terapéuticas		Deberían aceptarse en otros pacientes
	Pacientes con poca tolerancia pueden citarse telefónicamente		

No Estás Solo...
Optisalud
Está Contigo

Opti•Salud
más que un sentido

ASÍ PREVENIMOS JUNTOS
EL COVID 19



MATRIZ DE RIESGO OPTOMÉTRICO

Educación Alteraciones ocasionadas por el uso de la tecnología.	* Dolor de cabeza * Dolor de cabeza * Sueño al leer * Ojo rojos * Mala visión de lejos * Cansancio * No concentración	* Insuficiencia de convergencia * Estrabismo * Ojo seco * Seudo-miopia * Problemas acomodativos * Defectos refractivos no corregidos
Servicio post- venta. Primer control de uso de su corrección.	* No confort al uso de las gafas.	* Verificación del uso correcto en especial los lentes progresivos. * Limpieza correcta de los lentes y montura. * Uso correcto.
Acompañamiento alos pacientes usuarios de lentes de contacto	* Ojo rojos * Fotofobia * No tolerancia manejo de lentes	* Verificación de la asepsia del lente de contacto. Uso correcto del lente contacto. Control procesos inflamatorios.
Control de tratamiento médicos	Seguimiento de los síntomas	Seguimiento y evolución al tratamiento
Control de enfermedades crónicas	Nuevos síntomas	Seguimiento a la disciplina del tratamiento.
Consulta	Identificación de signos y síntomas	Direccionamiento a la especialidad.
Teleapoyo	Exámenes especiales	Interconsulta con especialistas.
Control seguimiento de las prótesis oculares	* Secreción * Sensación de cuerpo extraño * Alteración e inflamación del parpado.	Seguimiento del cuidado y manejo de las prótesis

Optisalud Está Contigo

TE CUIDAMOS.... NOS CUIDAMOS

www.optisalud.com

Opti Salud
más que un sentido...

ASÍ PREVENIMOS JUNTOS
EL COVID 19



PLAN DE ACCIÓN RESTAURACIÓN GRADUAL DE LOS SERVICIOS
EMERGENCIA COVID - 19

FASE DE PLANEACIÓN
01-30 ABRIL

Está dirigida a la planeación y preparación de toda la organización en el abordaje de la pandemia, su mayor impacto estará en la preparación del cliente interno y apropiación de los recursos indispensables:

PRODUCTOS

- ESTABLECIMIENTO DEL GABINETE DE CRISIS ORGANIGRAMA.
- REVISION BIBLIOGRÁFICA, CIENTÍFICA Y LEGAL DE LA PANDEMIA.
- ADAPTACIÓN DE CAPACIDAD INSTALADA.
- DEFINCIÓN DE POBLACIÓN OBJETO
- ADAPTACIÓN Y MODIFICACIÓN DE LOS LINEAMIENTOS DE CALIDAD BASADOS EN LOS 7 ESTÁNDARES DE HABILITACIÓN
- IDENTIFICACIÓN DE PROTOCOLOS A IMPLEMENTAR PRODUCTO DEL ANÁLISIS DE LOS PROCESOS PRIORITARIOS.
- ADAPTACIÓN Y/O CONTRUCCIÓN DOCUMENTOS Y REGISTROS PARA AFRONTRA LA PANDEMIA.
- CONSECUCIÓN DE SOFTWARE IDONEO PARA ATENCIÓN DE PACIENTES POR TELESALUD INSCRIPCIÓN REPS
- ASEGURAMIENTO DE CONDICIONES DE BIOSEGURIDAD ÓPTIMAS PARA LA ATENCIÓN.
- ADECUACIÓN DE ÁREAS E INFRAESTRUCTURA – SEÑALIZACIÓN -RUTAS -ZONAS DEMARCADAS DE DESINFECCIÓN – MATERIAL DE INFORMACIÓN EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN EN SEDES.
- ESTABLECIMIENTO DE CANALES DE COMUNICACIÓN Y MEDIOS DIGITALES PARA EL ACCESO DE LOS PACIENTES AL SERVICIO
- DISEÑO DE PLAN DE COMUNICACIÓN Y CONTACTO CON LOS PACIENTES "USTED NO ESTA SOLO".
- ESTABLECIMEINTO DE LA POLÍTICA DE TALENTO HUMANO, PLAN DE CAPACITACIÓN Y REINDUCCIÓN.
- DSIPOSICIÓN DE RECURSO HUMANO PARA ATENCIÓN EN CADA FASE Y SERVICIO

CONSTRUCIÓN DE INDICADORES

FASE DE TRANSICIÓN
01- 31 MAY

Será transicional y va dirigida a la apertura de atención a nuestros usuarios durante la emergencia, basado en la planeación y preparación de la fase anterior, pero dentro del marco de las directrices de las autoridades sanitarias en periodo de mitigación y estabilización de la pandemia

PRODUCTOS

- GESTIÓN DEL 100% DE LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS RECIBIDAS POR EL CALL CENTER.
- ATENCIÓN EN TELESALUD AL 100% DE LA DEMANDA DE LA POBLACION VULNERABLE:
  -ADULTO MAYOR Y NIÑOS EN CONFINAMIENTO EVITANDO EL RIESGO DE DESPLAZAMIENTO Y CONTACTO
  -PACIENTES DERIVADOS CALL CENTER - DIR SERVICIOS RESPUESTA AL 100% DE LA DEMANDA DE CONSULTA
  -CONSULTA DERIV PRESENCIAL EMERGENTE, PROCEDIMIENTOS DIAGNÓSTICOS Y CIRUGIA DE PRIORITARIA RESULTADO DE LA ATENCION POR TELESALUD Y ATENCIÓN PRIORITARIA EXPONTANEA.
- SOLUCION AL 100% DE LAS NECESIDAD DE PROTESIS OCULARES (LENTES Y ANTEOJOS SOICITADAS
- GESTIÓN DEL 100% DE LAS REMISIONES DE ATENCIÓN PRIORITARIA O DE URGENCIAS, MEDIANTE PROCEDIMEINTO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE MANERA VIRTUAL O PRESENCIAL.
- OFERTA DE SERVICIOS DISPONIBLE EN LOS NIVELES OFERTADOS Y OBJETO DEL CONTRATO CON LAS DIFERENTES EPS EN EL MARCO DE LA FELXIBILIDAD DE MEDIDAS DEL GOBIERNO
- RESPONSALIBILDAD SOCIAL PARA LA DETECCIÓN DE CONTAGIO COVID 19 EN TODAS LAS ACTIVIDADES QUE SE REALICEN
- PROGRAMA EDUCATIVO Y DE CONTACTO CON LOS PACIENTES Y SUS FAMILIAS A TRAVÉS DE EDUCACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN SEDES, TELESALUD REDES SOCIALES Y PÁGINA WEB.
- SOLUCIÓN AL 100% DE QUEJAS, PETICIONES Y RECLAMOS DE LOS USARIOS DE MANERA PERMANENTE A TRAVÉS DE TODOS LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN DE OPTISALUD

MONITOREO DE INDICADORES DE PROCESO PRIORITARIOS Y DEMAS ESTÁNDARES

FASE DE ESTABILIZACIÓN
A PARTIR DE 01 JUN

Completa el ciclo de gestión de la emergencia donde se podrán verificar indicadores y comportamiento del modelo de atención, para su implementación definitiva a futuro, participarán todos los actores del sistema y de la organización, dependiendo de las disposiciones sanitarias a nivel internacional y nacional.

PRODUCTOS

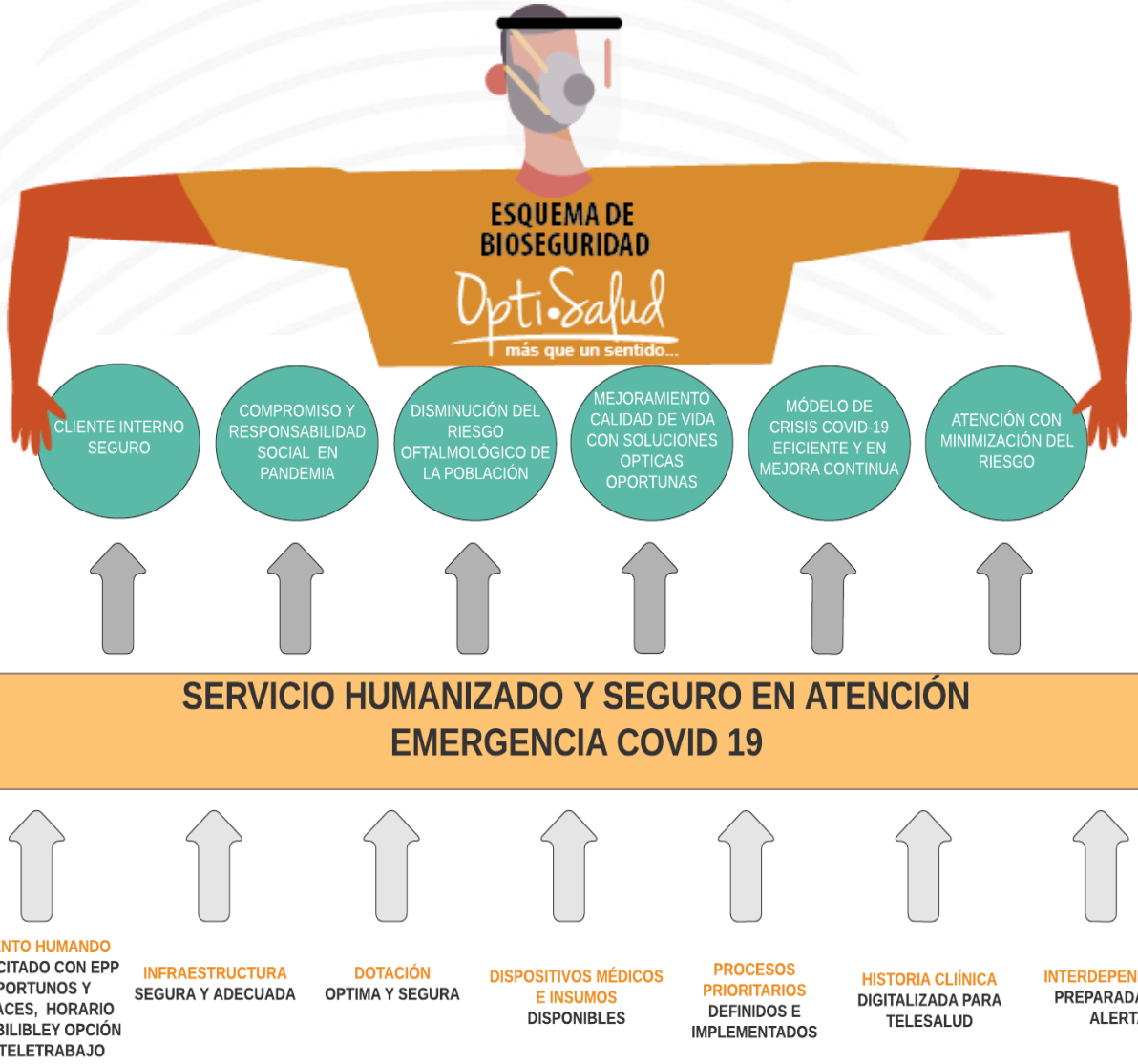
- MEDICIÓN Y VERIFICACIÓN DENTRO DE LA MEJORA CONTINUA
- ADECUACIONES Y/O MODIFICACIONES RESULTADO DE LA ETAPA DE APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL DEL DOCUMENTO PAMEC
- RETROALIMENTACIÓN CON LOS ACTORES DEL SISTEMA (ASEGRUDAORAS, AUTORIDADES SANITARIAS) PARA EL ABORDAJE DEL NUEVO MODELO ECONÓMICO DE ABORDAJE DE SALUD EN EL PAIS.
- ACTUALIZACIÓN GUÍAS DE PRACTICA CLÍNICA DURANTE EMERGENCIA BASADAS EN LA EVIDENCIA.

INDICADORES DE VIABILIDAD EFECIENCIA Y EFECTIVIDAD DEL MODELO (VIABLIDAD FINANCIERA, TELESALUD, MEDIOS DE COMUNCIACIÓN. BIOSEGURIDAD)

TE CUIDAMOS.... NOS CUIDAMOS

www.optisalud.com

ADAPTACIÓN DE LINEAMIENTOS DE CALIDAD A COVID 19



Opti•Salud
más que un sentido...

ASÍ PREVENIMOS JUNTOS
EL COVID 19



PLAN DE CALIDAD

PLAN DE CALIDAD	
TALENTO HUMANO	
LINEAMIENTOS DE CALIDAD	**CUMPLIMIENTO FRENTE A COVID-19**
Garantizar la formación y capacitación del personal asistencial y administrativo sobre las medidas tomadas frente al COVID-19 y nuevos lineamientos para la prestación de servicios	PLAN DE CAPACITACIÓN – CRONOGRAMA
Garantizar las barreras de bioseguridad EPP necesarias al personal de Optisalud, según los lineamientos entregados por ministerios de salud e Instituto Nacional de salud.	MANUAL DE BIOSEGURIDAD MATRIZ DE EPP POR CARGO Y FUNCIONES
Horario laboral y restricciones modificadas teniendo en cuenta las recomendaciones sobre COVID-19, Evitando aglomeraciones y contaminación cruzada en áreas de Optisalud.	POLÍTICA DE TALENTO HUMANO, HORARIOS, RESTRICCIONES, CONSENTIMIENTO INFORMADO, EVIDENCIA ENTREGA DE EPP.
Definición de gabinete de crisis con roles de talento humano, dentro del modelo atención durante emergencia covid 19	ORGANIGRAMA DE GABINETE DE CRISIS
Clasificación de exposición a riesgo según funciones y áreas de trabajo o circulación.	MATRIZ DE RIESGO CLIENTE INTERNO
INFRAESTRUCTURA	
LINEAMIENTOS DE CALIDAD	**CUMPLIMIENTO FRENTE A COVID-19**
Protocolo de limpieza y desinfección de ambientes/áreas y equipos biomédicos según evidencia y lineamientos frente a COVID-19, se contempla frecuencia de limpieza y desinfección	PR-IFR-01 PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION V1 COVID-19
seguro de superficie de contacto en áreas de circulación. (escaleras, ascensores, pasillos, sillas ruedas) Auditoría de factores de riesgo transmisión en áreas	PLAN DE CAPACITACIÓN – CRONOGRAMA
Garantizar las barreras de bioseguridad EPP necesarias al personal de Optisalud, según los lineamientos entregados por ministerios de salud e Instituto Nacional de salud.	SEÑALIZACIÓN Y COMUNICACIÓN VISUAL PARA EVITAR CONTACTO NORMAS DE DISPOSICIÓN DE ÀREAS Y SUPERFICIES
Capacidad de sala de espera se modifica teniendo en cuenta la recomendación de distanciamiento social de 2 metros, garantizando 8 metros cuadraros en nuestra sala de espera por cada paciente. Rutas de movilización con áreas de circulación de pacientes y funcionarios	MAPA DE RUTAS PARA MOVILIZACIÓN PERSONAS Y ELEMENTOS MAPA CON PUNTOS DESINFECCIÓN PERSONAS. MATRIZ DE CAPACIDAD INSTALADA.
Manejo ropa sucia del personal de servicios generales, garantizando el proceso de lavado y desinfección de estos uniformes antifluido los cuales serán de cambio para el ingreso a Optisalud y solo se utilizarán en nuestras instituciones.	PROTOCOLO DE MANEJO DE ROPA SUCIA PERSONAL DE ASEO Y DESINFECCIÓN
Se debe contar con plan de gestión integral de residuos hospitalarios.	IFT-PL-01 PGRISA, SE MODIFICA RUTA DE EVACUACION DE RESIDUOS. SE ADICIONAN CANECAS PARA SEGREGACIÓN DE EPP UTILIZADOS EN CONSULTA. (CONSULTORIO Y ZONA DE DESINFECCIÓN)
DOTACIÓN	
LINEAMIENTOS DE CALIDAD	**CUMPLIMIENTO FRENTE A COVID-19**
debe garantizar las barreras de bioseguridad en el uso de dispositivos médicos, igualmente garantizar su limpieza y desinfección entre pacientes.	SE ADAPTARON EQUIPOS BIOMÉDICOS (lámparas de hendidura – foropter) CON BARRERA DE AISLAMIENTO RECOMENDADAS POR SOCIEDAD AMERICANA DE OFTALMOLOGÍA
Garantizar la adecuada limpieza y desinfección de equipos biomédicos entre pacientes.	PR-IFR-01 PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN V2 COVID-19
Garantizar el mantenimiento correctivo y preventivo de equipos biomédicos por parte del ingeniero biomédico con las normas de bioseguridad	PLAN DE MANTENIMIENTO HOSPITALARIO. COVID 19
las áreas donde se requiera el cumplimiento del protocolo de lavado de manos, se cuenta con los implementos necesarios.	REGISTO DE CONTROL DE ABASTECIMIENTO DE ELEMENTOS PROTOCOLO DE LAVADO DE MANOS Y DEINFECCIÓN COVID 19
MEDICAMENTOS, DISPOSITIVOS MÉDICOS E INSUMOS	
LINEAMIENTOS DE CALIDAD	**CUMPLIMIENTO FRENTE A COVID-19**
Se debe especificar que dispositivo o insumos médicos, se pueden reutilizar durante la pandemia COVID-19.	POLÍTICA DE REUSO, donde se estipula la reutilización de careta, mediante proceso de limpieza y desinfección, teniendo en cuenta cantidad de reúsos y estado del elemento de protección personal.
Garantizar la adecuada limpieza y desinfección de equipos biomédicos entre pacientes.	PR-IFR-01 PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION V2 COVID-19
PROCESOS PRIORITARIOS	
LINEAMIENTOS DE CALIDAD	**CUMPLIMIENTO FRENTE A COVID-19**
Debe contar con manual de bioseguridad actualizado	MANUAL DE BIOSEGURIDAD, se modifican EPP por funcionario.
Garantizar la adecuada limpieza y desinfección de equipos biomédicos entre pacientes.	PR-IFR-01 PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION V2 ACTUALIZADO COVID-19
Garantizar los mecanismos de comunicación con las partes interesadas	MATRIZ DE COMUNICACIÓN INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN COVID 19 PIEZAS, DOCUMENTOS Y MEDIOS
Protocolos de atención documentados	PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE TELEMEDICINA,ATENCIÓN PRESENCIAL DE CONSULTA EXTERNA, APOYO DIAGNÓSTICO Y CIRUGÍA
HISTORIA CLINICA	
LINEAMIENTOS DE CALIDAD	**CUMPLIMIENTO FRENTE A COVID-19**
Historia clínica con lineamiento COVID 19 y adaptada TELEMEDICINA	SOFWARE AGILMED MODIFICADO
INTERDEPENDENCIA	
LINEAMIENTOS DE CALIDAD	**CUMPLIMIENTO FRENTE A COVID-19**
Garantizar referencia y contra referencia de pacientes en caso de emergencias y posibles pacientes sospechoso	MATRIZ DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA, CONTACTOS Y CONTRATOS INTERDEPENDENCIA

Está Contigo

Opti•Salud
más que un sentido...

ASÍ PREVENIMOS JUNTOS
EL COVID 19

PLAN DE CALIDAD PARA LA REDUCCIÓN DE LA TRANSMISIÓN POTENCIAL

PLAN DE CALIDAD PARA LA REDUCCIÓN DE LA TRANSMICIÓN POTENCIAL EN LA RESTAURACIÓN GRADUAL DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

ESTRATEGIAS PARA DISMINUCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO

DEFINCIÓN DE UN MODELO DE ATENCION INTEGRAL	DEFINICIÓN E INTEGRACIÓN DE MOMENTOS CLAVES DE DETECCIÓN DEL RIESGO PARA EVITAR PROPAGACIÓN DEL COVID 19 EN PROCESO DE ATENCIÓN OPTISALUD DEFINICIÓN DE POBLACIÓN OBJETO Y PIRAMIDE DE RIESGO DEL PACIENTE DEFINICIÓN DE RIESGO OFTALMOLÓGICO DEFINICION DE RIESGO OPTOMETRICO IMPLEMENTACIÓN DE SEVICIOS ADICIONALES DE TELEMEDICINA, SERVICIOS DOMICILIARIOS QUE FOTALEZCAN EL CONFINAMIENTO O CUARENTENA REVISIÓN DE LINEMIENTOS DE HABILITACIÓN, IMPLEMENTACIÓN DE CAMBIOS Y CONSTRUCCIÓN PLAN DE CALIDAD ADAPTACIÓN DE LA POLÍTICA DE TALENTO HUMANO

MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS USUARIOS

ACTIVIDADES	A TRAVÉS DE	COMO
PROMOCIÓN DEL AUTOCUIDADO DEL USUSARIO , FAMILIA Y COMUNIDAD	MENSAJE COMO ACCEDER A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE FORMA SEGURA COMUNICACION AL USUARIO DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD PREPARADAS EN CONSULTA COMO ACCEDER A LA MODALIDAD DE ATENCIÓN DE TELEMEDICINA COMO TRAMITAR ORDENES MÉDICAS Y PRESCRIPCIÓN DE MEDICAMENTOS PROMOCIÓN DE LA SALUD MENTAL PROMOCIÓN DE LA SALUD VISUAL CON ENFASIS EN SEÑALES DE ALARMA ENFERMEDADES CRÓNICAS MENSAJE SOLICITANDO RESPETAR LAS REGLAS DE LA INSTITUCIÓN DURANTE LA ATENCIÓN MENSAJES DE HIGIENE RESPIRATORIA DENTRO Y FUERA DE OPTISALUD MENSAJE PARA ADEHERENCIA AL LAVADO O HIGIENIZACIÓN DE MANOS ÁNTES Y DESPUÉS DEL SERVICIO EDUCACIÓN DE LA IMPORTANCIA DEL DISTANCIAMIENTO SOCIAL RESPONSABILIDAD SOCIAL DE EDUCAR AL PACIENTE EN LAS MEDIDAS DE SEGRIFDAD DESPUES DE CONSULTA PROMOCIÓN DE MEDIDAS SEGURAS: UN ACOMPAÑANTE, CITA PUNTUAL, MEDIDAS DE HIGIENE PREVIAS A LA ATENCIÓN CAPACITACIÓN MASIVA EN EDUCACIÓN DE PREVENCIÓN COVID 19 CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN EL PROTOCOLO Y DE BIOSEGURIDAD DIMSINUCIÓN DEL RIESGO COVID 19	PIEZA IEC 1 INGRESO A SEDES PIEZA IEC 2 EN SALA DE ESPERA PIEZA IEC 3 EN INGRESO A SEDES TELEMEDICINA - CALL CENTER SOLICITUD PÁGINA WEB ACCIDENTES EN CASA, CUIDADO EN USO DE COMPUTADOR,EJERCICIOS DE ORTÓPTICA CALL CENTER - INFORMACION VISUAL EN SEDES - MEDIOS VIRTUALES INFORMACIÓN VISUAL - MEDIOS VIRTUALES AUDIO EN SEDES, INFORAMACIÓN VISUAL MENSAJES DISPUESTOS EN SALAS DE ESPERA DISTANCIAMIENTO FÍSICO MENSAJE DE RECOMENDACION DE HIGINIZACION EN LA LLEGADA AL HOGAR DESPUES DEL SERVICIO LLAMADA CALLA CENTER, MEDIOS VIRTUALES PUBLICACIÓN DE INGRESO PARA RESTRICCIÓN DE ACOMPAÑANTEY OTRAS MEDIOS VISUALES EN SEDES Y MEDIOS VIRTULES PLAN DE CAPACITACIÓN
PLANEACIÓN DEL SERVICIO PARA EL USUARIO	ACTUALIZACIÓN DE REGISTROS CLÍNICOS INCLUYENDO SEGUIMIENTO COVID 19 USO Y DISPOCISIÓN DE LA CAPACIDAD INSTALADA DE LA INSTTUCIÓN DEFINICIÓN DE TIEMPO PARA ATENDER LA DEMANDA DE SERVICIOS MODICACIÓN DE GUIAS DE ATENCIÓN DISTRIBUCIÓN DE HORARIOS CRUZADA Y TIEMPO DE ATENCIÓN ESTABLECIMIENTO DE CIRCUITOS DE ATENCIÓN EN LA PRESTACIÓN PLANIFICACIÓN DE LA COMUNCIACIÓN CON EL USUARIO IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE EPP USUARIOS Y GARANTIZAR SU SUMINISTRO EN AL IPS ORGANIZACIÓN DE LLEGADA USUARIOS Y SU ATENCIÓN PRONTA - AFORO MÁXIMO POR ÁREA	HISTORIA CLÍNICA CON VARIBALES CLAVES COVID 19 Y HALLAZGOS CLÍNICOS REESTRUCTURACIÓN DE INFRAESTRUCTURA - AGENDAMIENTO AMPLIACIÓN HORARIO DE 7 AM - 7PM Y FUTURO 6:00 AM - 10 PM COHORTIZACIÓN DE USUARIOS PARA EVALUAR IMPACTO Y MODIFICAR GUÍAS MARIZ DE TRUNOS Y TIEMPOS DE COSNULTA EN CADA FASE DIVULGACIÓN DE HORARIOS DE ATENCIÓN CALL CENTER - MEDIOS REVISIÓN DE RUTAS DE ATENCIÓN EN CADA FASE DE LA PANDEMIA CALL CENTER, CONSULTA, WHATSAPP , MEDIOS VIRTUALES INFORMACION CALL CENTER - AVISO DE INGRESO Y SUMINISTRO DE SER NECESARIO PLAN DE AFORO - PUBLICACIÓN EN CADA LUGAR NUMERO MÁXIMO - RECOMENDACION AL USUARIO QUE SE VAYA PRONTO EN LA ENTRADA Y EN SALAS DE ESPERA
PLANEACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y DISPOSITIVOS BIOMÉDICOS	DETECCIÓN DE CASOS SOSPECHOSOS COVID 19, CONTROL DE USO DE EPP Y DE AFORO ESTABLECIDO A USUARIOS DISPOSICIÓN ADECUADA DE SALAS DE ESPERA DISPOCISIÓN Y PUBLICACIÓN DE MEDIDAS PARA MANTENER ÁREAS DE ATENCIÓN VENTILADAS SEÑALIZACIÓN DE MOVILIZACIÓN ORGANIZACIÓN PARA LA LLEGADA Y SALIDA DESINFECCIÓN Y PERIODICIDAD DE LA DESINFECCIÓN ÁREAS DE ATENCIÓN PUBLICACIÓN DE HORARIOS DE ATENCIÓN DISPOSICIÓN DE PUNTOS DE LAVADO DE MANOS Y DESINFECCIÓN Y DIVULGACIÓN DE UBICACIÓN LA REUBICACIÓN DE OBJETOS Y MUEBLES QUE FAVOREZACAN LOS MOMENTO DE CONTACTO CON SUPERFICIES	DISPOSICIÓN DE UN PUNTO DE CONTROL DE INGRESO SEÑALIZACIÓN E INFORMACIÓN DELA NECESIDAD DEL DISTACIAMIENTO , PUNTOS DE HIGIENE SEÑALIZACIÓN, INCLUSIÓN EN PROTOCLOS DE BIOSEGURIDAD MAPAS - RUTAS -HUELLAS EDUCACIÓN PARA CUMPLIMEINTO DE CITA - CALL CENTER - INSTRUCTIVO DE INGRESO DOCUMENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN PLAN DE USO DE ELEMENTOS DE LIMPIEZA COVID 19 FIAJCIÓN EN PUERTAS DE SEDES MAPAEDIOS VISUALS - RUTAS Y SEÑALIZACIÓN RETIRAR REVISTAS, JUGUETES U OBJETOS INNECESARIOS, NO INGRESO DE COCHES
INDAGACIÓN DE CRITERIOS CLÍNICOS Y EPIDEMIOLÓGICOS COVID19	FORMULARIO INTERROGATORIO CALL CENTER FORMUALRIO DE INTERROGATORIO LLAMADA DE TELEORIENTACIÓN FORMULARIO FILTRO DE INGRESO A LAS SEDES HISTORIA CLÍNICA CON INTERROGATORIO DE ENFERMEDAD RESPIRATORIA Y COMORBILIDADES SEGUIMIENTO DEL PACIENTE POST INTERROGATORIO	

MEDIDAS DE PROTECCIÓN DEL TALENTO HUMANO

ACTIVIDADES	A TRAVÉS DE	COMO
POLÍTICA DE TALENTO HUMANO EN CONDICIONES DE PANDEMIA COVID 19	MATRIZ DE RIESGO LABORAL VS RIEGO COVID 19 CAPACITACIÓN DEL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO PLAN DE ESTRATEGIAS DE ADHERENCIA A PROTOCOLOS FLEXIBILIZACION HACIA TELETRABAJO DEFINICIÓN DE JORNADAS LABORALES POR NECESIDAD DEL SERVICIO DEFINICIÓN Y ASEGURAMIENTO DEL SUMINISTRO DE EPP COORDINACIÓN CON ARL PARA LA ASESORÍA EN LA DISMINUCIÓN DEL RIESGO	INCLUYE PLAN DE CONTINGENCIA AL PRESeNTARSE UN CASO O RIESGO DE BROTE CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIÓN - CORREOS ELECTRÓNICOS INFORMATIVOS VIDEO - REGISTRO FOTOGRÁFICO DE AUDITORIA - ENCUESTA PLAN DE SEGUIMIENTO ASIGANCIÓN DE ACTIVIDADES DE TELEMEDICINA - IEC Y ATENCIÓN A USUARIOS CONCERTACIÓN Y ADECUACIÓN LABORAL TABLA POR CARGO Y RIESGO - REGISTRO DE ENTREGA - DISPONILIDAD PLAN DE HSE
PLANIFICACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA	DISTRIBUCIÓN PUESTOS DE TRABAJO - AFORO DEFINIDO PARA MANTENER DISTANCIA DE RIESGO RESPIRATORIO DESINFECCIÓN DE ÁREAS ADMIN SEÑALIZACIÓN DE MOVILIZACIÓN ORGANIZACIÓN PARA LA LLEGADA Y SALIDA PERSONAL ADMNSITRATIVO	MAPAS DE RIESGO Y SEÑALLIZACIÓN DE AFORO MÁXIMO AIRES ACONDICIONADOS CON HORARIOS NORMAS MANEJO DE ÁREAS EVITANDO TRASMISIÓN CRUZADA A TRAVÉS DE FOMITES ESCRITORIOS VERIFICACIÓN DIARIA DE DISPOSICIÓN Y LIMPIEZA DE ESCRITORIOS MAPAS DE RUTAS FELXIBILIZACION DE HORARIOS Y PUBLICACION
INGRESO DE CORRESPONDENCIA Y ENCOMIENDAS	PROTOCOLO DE INGRESO Y SALIDA DE ENCOMIENDAS Y CORRESPONDENCIA ÁREA ADMINISTRATIVA	RUTAS Y TIEMPOS DE MOVILIZACIÓN NORMATIZACIÓN Y DIVULGACIÓN
INDAGACIÓN DE CRITERIOS CLÍNICOS Y EPIDMIOLÓGICOS COVID 19	EVALUACIÓN PARA ESTRATIFICIÓN DE RIESGO COVID 18 ENCUESTA DE CONTACTOS AL INGRESO DE LABORES Y DESPUES DIARIAMENTE SEGUIMIENTO DEL COLABORADOR RISGO LEVE POST INTERROGATORIO	ENCUESTA DIA ANTERIOR 8:00 PM ESTADO DE SALUD COVID 19 PLATAFORMA WEB INTERROGATORIO INGRESO A SEDES CENSO INSTITUCIONAL COVID 19 PLATAFORMA WEB ACTIVIDADES DE RESUESTA INMEDITA SIAU A SITUACIONES COVID 19
SEGUIMIENTO FUNCIONARIO COVID 19	PLAN DE SEGUIMIENTO Y APOYO INSITUCIONAL AL FUNCIONARIO SOSPECHOSO O CONFIRMADO COVID 19	APOYO ECONÓMICO Y EMOCIONAL

MEDIDAS DE COORIDNACIÓN CON EPS Y ENTIDADES DE CONTROL

ACTIVIDADES	A TRAVÉS DE	COMO
COORDINACIÓN DE PLAN PARA DISMINUCIÓN RIESGO COVID 19	DIVULGACIÓN MODELO DE ATENCIÓN REUNIONES DE SOCIALIZACIÓN RECECPIÓN DE AUDITORÁIS DE CONTROL Y RETROALIMENTACIÓN	CRONOGRAMA A DEFINIR CON EPS - SECRETARIAS A SOLICITUD

Está Contigo

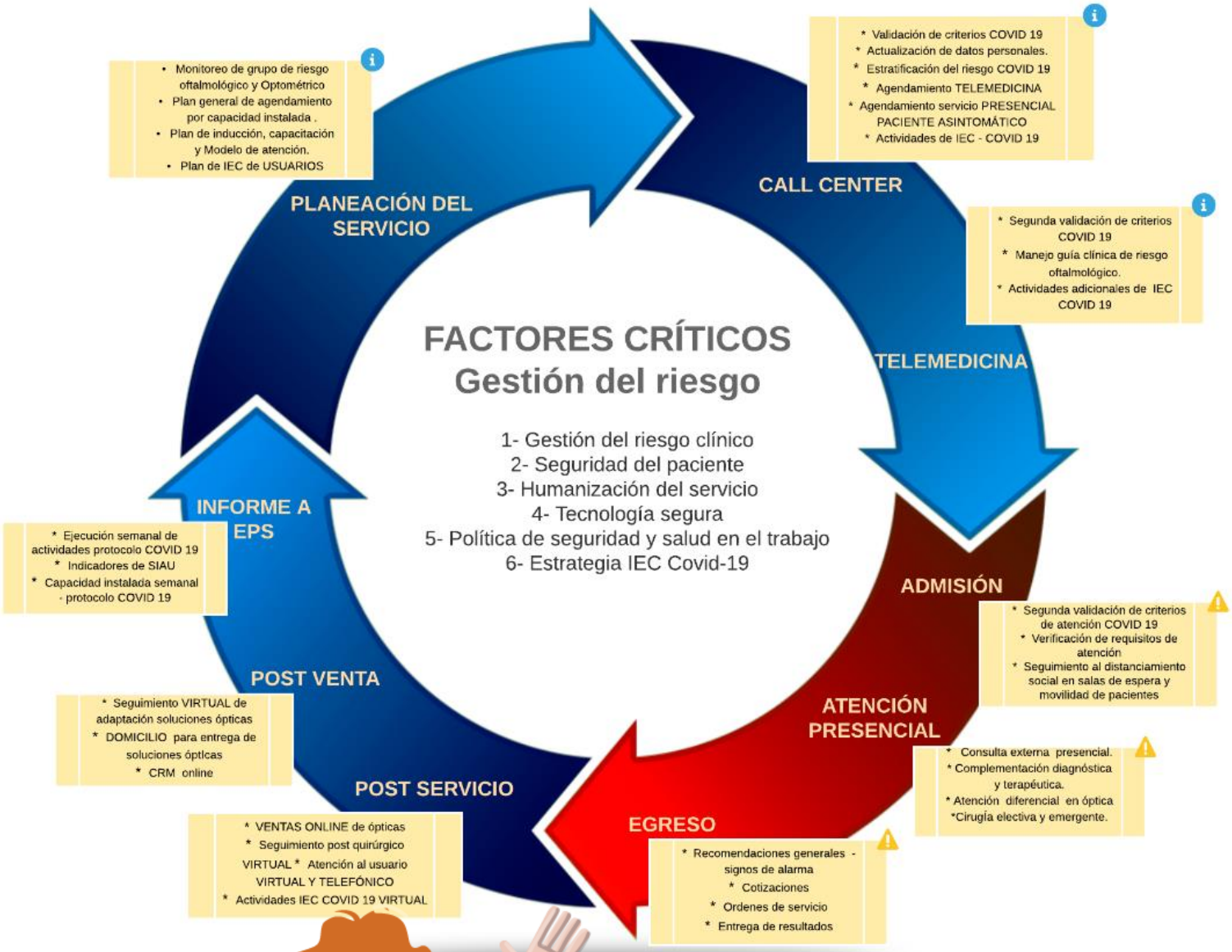
TE CUIDAMOS.... NOS CUIDAMOS

www.optisalud.com

Opti•Salud
más que un sentido...

ASÍ PREVENIMOS JUNTOS
EL COVID 19

CICLO DE LA ATENCIÓN





No Estás Solo... Optisalud Está Contigo

TE CUIDAMOS.... NOS CUIDAMOS

www.optisalud.com

ESQUEMA CONSULTA Y COMPLEMENTACIÓN DIAGNÓSTICA



1 Telesalud

- **Pacientes** → Optometría / Oftalmología
- **Pacientes que no pasaron Protocolo Ingreso**
  - 1 Enviar a casa
  - 2 Reportar EPS →
  - 3 Reportar Secretaria Salud →

Consulta

1. Historia Clínica → Registro Sistema
2. Formulacion Medicamentos → MIPRES
3. Ordenes Médicas

Examenes	Interconsulta	Citas Control	Urgencias
Se toman datos para programación posterior a confinamiento **obligatorio**	- Oftalmología - Supra	Asignar según indicación médica	Remisión para atención prioritaria o de urgencia

2 Presencial

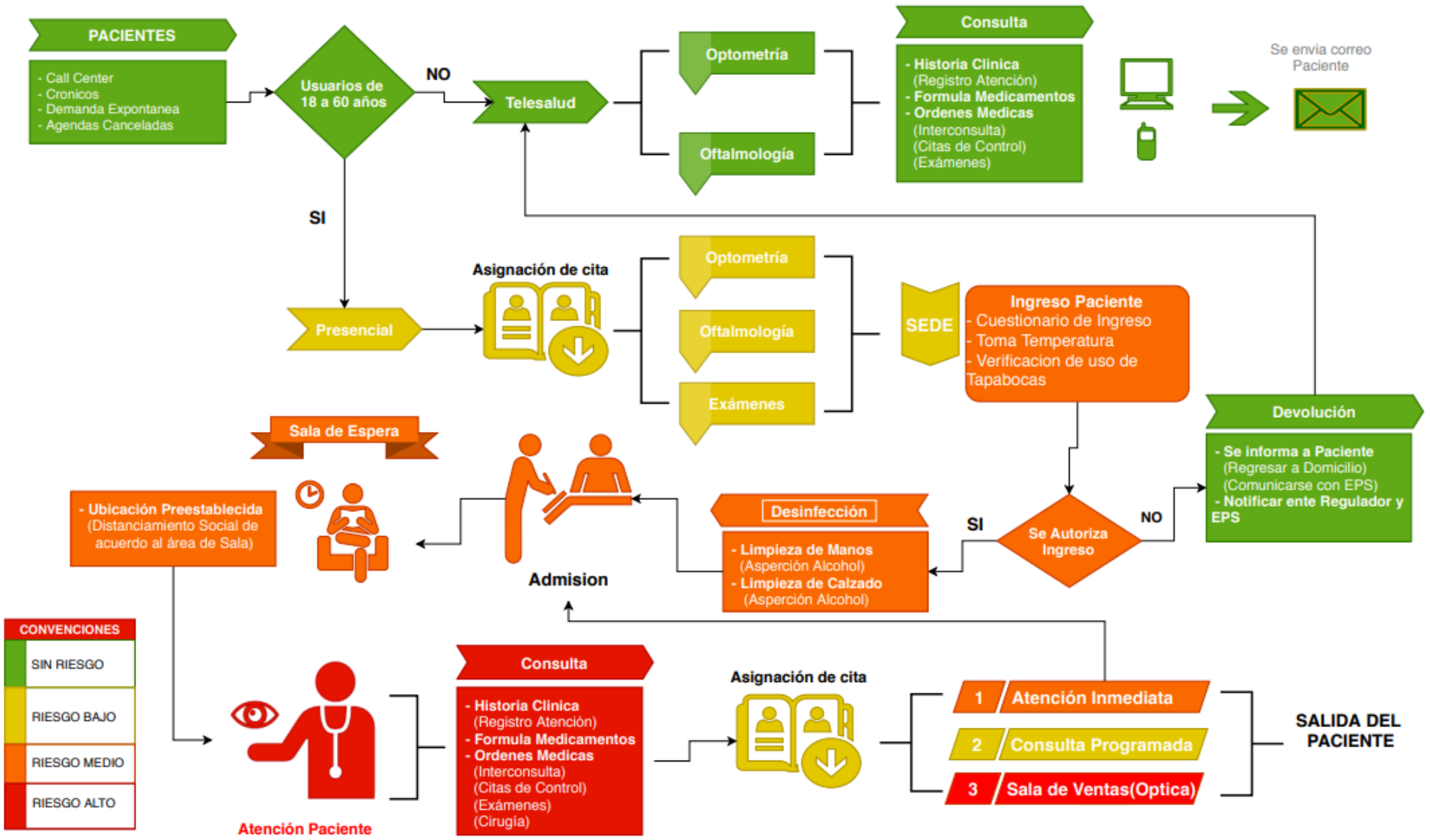
- **Menores 18 Mayores 60** → Optometría / Oftalmología

Consulta

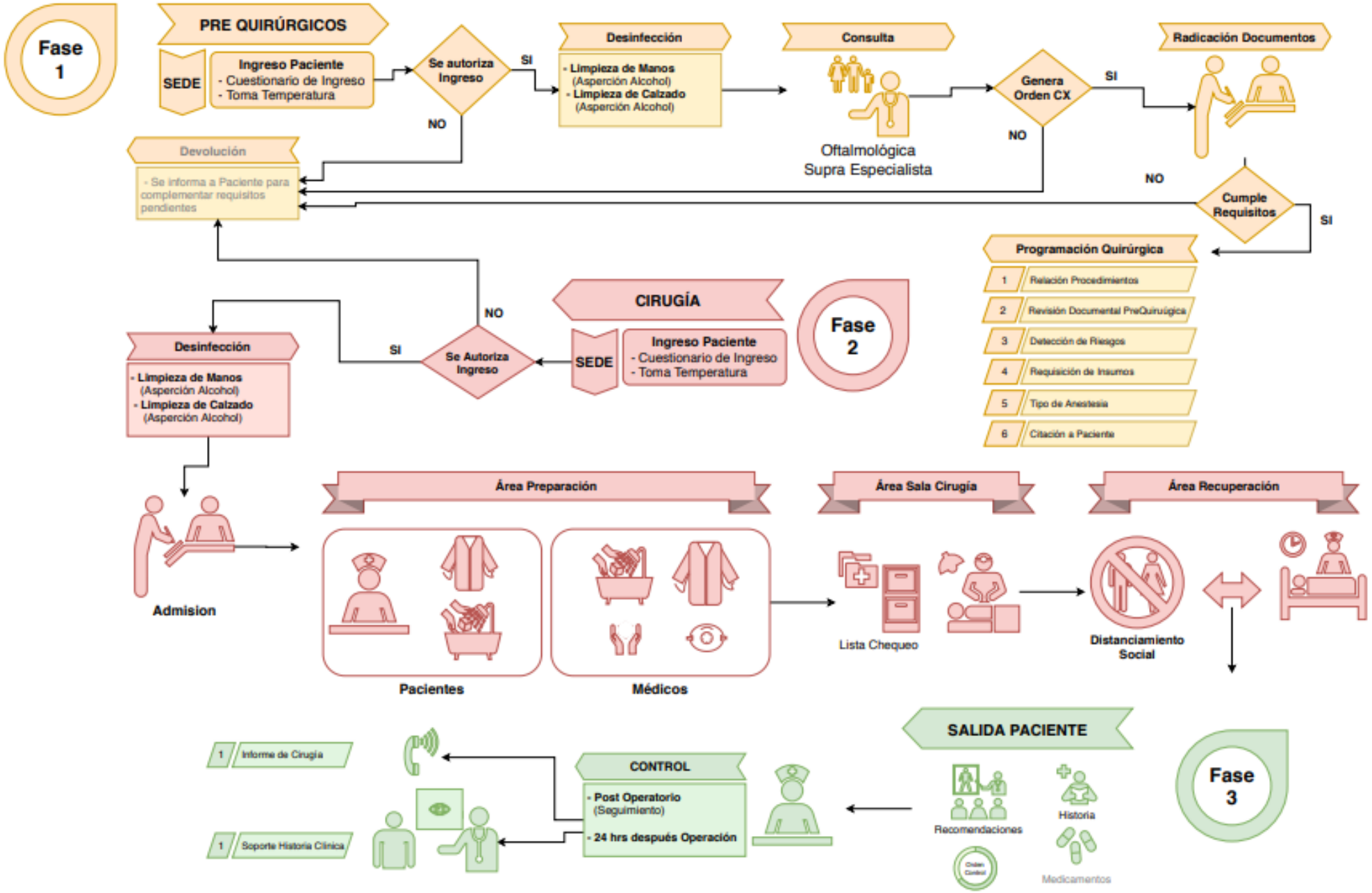
1. Historia Clínica → Registro Sistema
2. Formulacion Medicamentos → MIPRES
3. Ordenes Médicas

Examenes	Interconsulta	Citas Control	Urgencias
Se asigna cita de acuerdo a disponibilidad de Agenda	- Oftalmología - Supra (Se asigna cita de acuerdo a disponibilidad agenda)	Asignar según indicación médica	Remisión para atención prioritaria o de urgencia

RUTA DEL PACIENTE CONSULTA Y COMPLEMENTACIÓN DIAGNÓSTICA



RUTA PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS ELECTIVOS Y EMERGENTES.
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO



OBJETO

Dar trámite y respuesta a cada una de las quejas. sugerencias y solicitudes presentadas por el cliente o el usuario, previo análisis de factibilidad de la misma y de acuerdo a protocolos establecidos para manejo COVID 19

Este procedimiento aplica dentro del proceso de SIAU (Sistema de Información y Atención al Usuario), para todas las sedes de OPTISALUD S.A.S

GENERALIDADES SOBRE EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO OPTISALUD S.A.S

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

JULIETH GIRALDO
LIDER SIAU

CORREO:
siau@optisalud.com



Que es?

Herramienta fundamental respecto a las necesidades y recursos entre el usuario y Optisalud ,donde se identifica las principales causas de inconformidad y respuesta a las mismas en pro de la satisfacción de los usuarios , se concentra en inquirir soluciones y no meramente en gestionar solicitudes

PQRSDF

Todo funcionario esta en la capacidad de recepcionar cualquier tipo de solicitud y orientar asertivamente para resolverla , en caso de que el usuario decida acceder al formato de PQR debe ser recibido y remitido al area de SIAU donde se tipifica, se da respuesta o escala al área encargada

El formato de PQR debe ser diligenciado en su totalidad, con datos verídicos , claros y concisos , se rechaza o califica de improcedente si se presenta de forma irrespetuosa o temeraria de imposible ocurrencia , no se dara tramite a quejas anónimas a menos que se acredite sumariamente la veracidad de los hechos denunciadas o personas identificadas

Los tiempos de respuesta a PQR y derechos de petición según protocolo son son resueltas y notificadas en el termino de 15 dias hábiles , derechos de petición entre entidades en un termino no mayor a 10 dias, tutelas de acuerdo a términos que se estipule en los fallos y quejas de supersalud en 5 dias hábiles, las áreas deberán ajustarse a estos tiempos



se brindara atención de manera prioritaria a usuarios con situaciones particulares , como adultos mayores , mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes , población en situación de vulnerabilidad, personas en condición de discapacidad o en que este en eminentemente riesgo su calidad de vida por lo que tienen prelacion en asignación del servicio y en la pronta solución de PQR en caso que sea interpuesta



De acuerdo a los protocolos establecidos para manejo del COVID 19 desde el área de SIAU se facilitara a los usuarios información fluida y clara , se realizaran tareas de orientación, información y socieducacion respecto a la protección y el autocuidado que redundara en el bienestar colectivo. se realizara un acompañamiento individualizado redireccion y asesoramiento de cobertura de los servicios donde se proyecte una sensación de apoyo , confianza y tranquilidad.

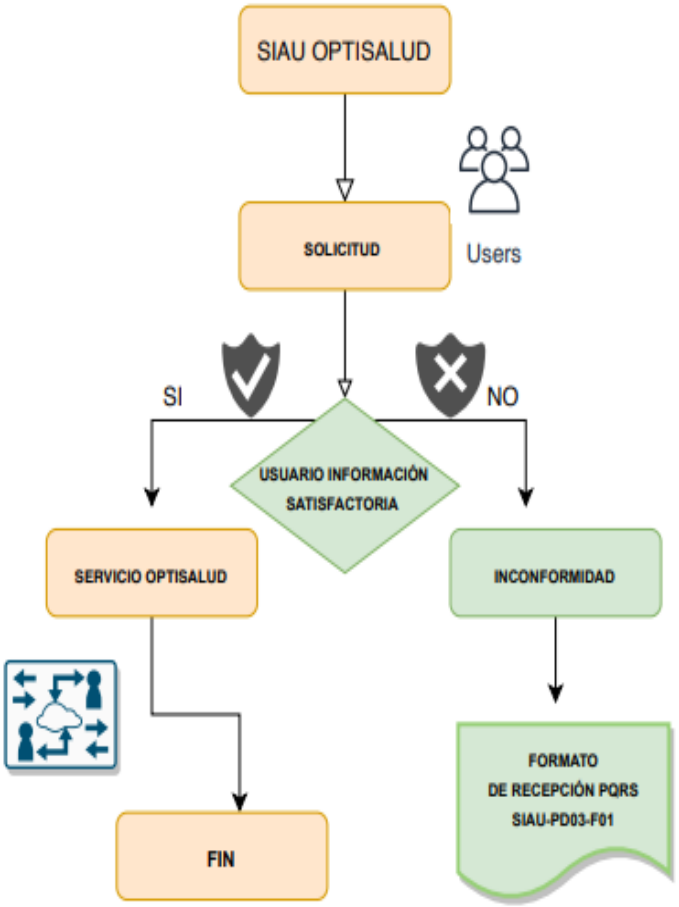
"El cuidado del otro tambien hace parte de mi cuidado"

OBJETO

Realizar seguimiento a la información relativa a la percepción del cliente o usuario con respecto al cumplimiento de sus requisitos durante la prestación del servicio.

Este procedimiento aplica dentro del proceso de SIAU (Sistema de Información y Atención al Usuario), para todas las sedes de OPTISALUD S.A.S

PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE PQR



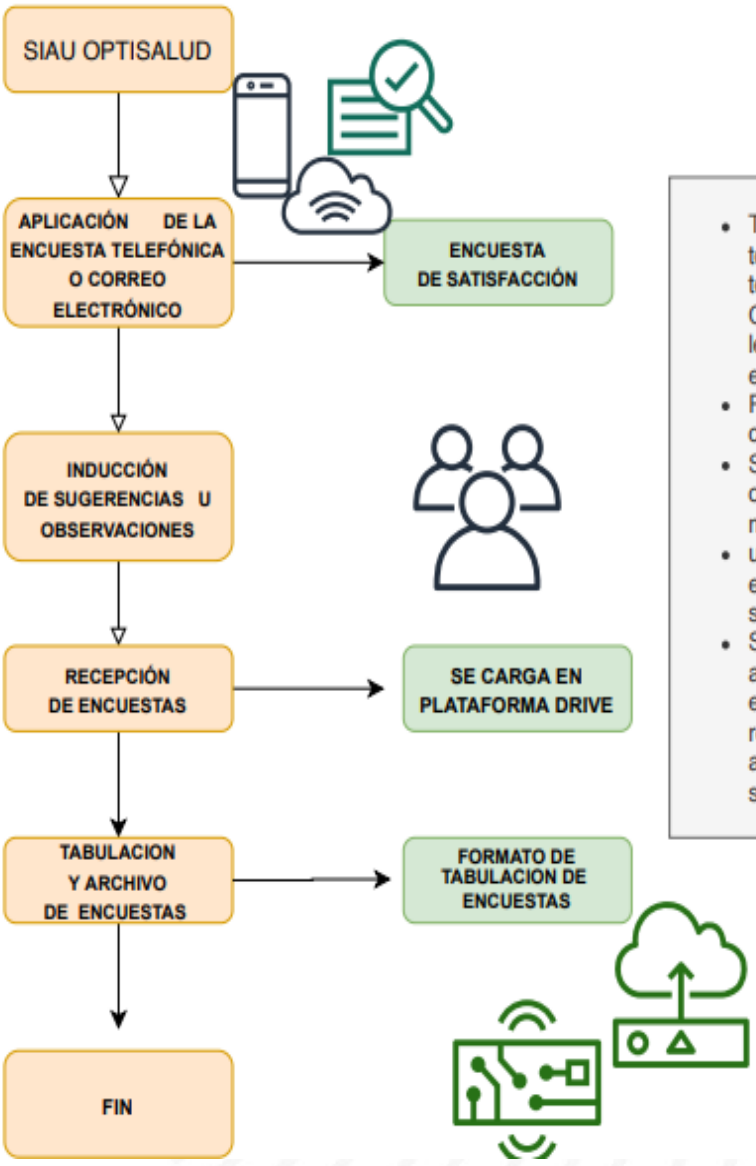
- Inicia el proceso con un atento saludo al usuario que solicita la información. (protocolo de bienvenida)
- Escuchar atentamente las necesidades del usuario e informar verbalmente sobre los tramites y servicios que orienten al usuario dentro de los servicios de la institución.
- Si el usuario presenta inconformidad con la información recibida o tramites y es de difícil manejo ofrecer como opción un formato de recepción de PQRS para registrar su solicitud el cual se encuentra disponible en el buzón de sugerencias .
- Direccionar al paciente según servicio solicitado y tipo de contrato de su EPS.
- Usuario se dirige hacia los servicios de su EPS o de la institucion, satisfecho con una orientacion y respuesta concreta a su solicitud .

OBJETO

Determinar el procedimiento para la orientación y canalización oportuna de usuarios que requieran el servicio.

Este procedimiento aplica dentro del proceso de SIAU (Sistema de Información y Atención al Usuario), para todas las sedes de OPTISALUD S.A.S

PROCEDIMIENTO EVALUACION DE LA SATISFACCION



- Teniendo en cuenta emergencia sanitaria todas las encuestas se aplicaran por medio telefónico o correo electrónico desde SIAU O CALL CENTER se preguntara al usuario si le permite hacer la aplicación de la encuesta.
- Realizar el diligenciamiento de la encuesta con el usuario.
- Siempre preguntar al usuario si tiene alguna observación o sugerencia para el mejoramiento de nuestros servicios .
- una vez se ejecuten la aplicación de encuestas de satisfacción a usuarios deben se realiza cargue el la plataforma DRIVE.
- Semanalmente las encuestas serán archivadas en medio electrónico y al finalizar el mes las encuestas de satisfacción recepcionadas de las diferentes sedes serán analizadas generando informe mensual por sede y eps.

Opti•Salud
más que un sentido

ASÍ PREVENIMOS JUNTOS
EL COVID 19

5 MOVILIZACIÓN DE PAQUETES Y EQUIPOS

1 Coordinación del pago de mensajeria.

Previo a la llegada de la encomienda se coordinará con la recepción del edificio para que este realice el pago con la empresa de mensajería

2 Entrega de paquetes en recepción

Las personas que presten el servicio de mensajería y entrega de equipos no deben ingresar a la instalación para realizar la entrega. Debe dejar los equipos, paquetes a entregar en la puerta del edificio de Medilink.

3 Recepción informa llegada de encomiendas.

La recepción del edificio se comunicará a Optisalud informando de la llegada de encomiendas al número celular: **3209729471**, para enviar a la auxiliar de servicios generales.

4 Limpieza y desinfección en recepción Medilink

El personal auxiliar de servicios generales realizara las labores de limpieza y desinfección aplicando sulfanios en un spray sobre las superficies de los paquetes y equipos y serán limpiados con un paño, esta desinfección se realizará en la recepción del edificio Medilink, antes de realizar esta actividad deberá aplicar las medidas de higiene de manos antes y después hacer uso de sus elementos de protección personal. (Tabla de EPP)

5 Ingreso a Optisalud segundo piso.

Luego del proceso de limpieza y desinfección se dejará un tiempo de diez minutos mientras el químico realiza su efecto, para luego ser ingresado a las instalaciones de Optisalud al segundo piso. (Según protocolo de limpieza y desinfección)

No Estás Solo... Optisalud Está Contigo

PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE EQUIPOS

OptiSalud
más que un sentido...

PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION DE EQUIPOS

Código: GRF-PD01-F11 **Version No.** 004 **Archivo:** Coordinación de Calidad

AREA, EQUIPO o DISPOSITIVO	CLASIFICACIÓN (Crítico, Semicríticos, No crítico)	PROCEDIMIENTO		ESTERILIZACION	FRECUENCIA	RESPONSABLE
		LIMPIEZA	DESINFECCION			
Foropter	No Critico	Humedecer con agua un paño y realizar limpieza en la parte externa del equipo. En caso de requerirse de limpieza de las lentes externas se debe usar solución indicada para lentes, humedeciendo una parte de un paño de micro fibra ultra fino.	Se aplica el desinfectante usado en la institución EUCIDA en spray aplicándolo sobre un paño y posteriormente frotando las partes del equipo.	NO APLICA	Diario, Después de cada paciente se desinfecta mentonera, frentonera y demas partes que tengan contacto con el paciente.	Profesional a cargo, Auxiliar o Servicios generales
Tensiómetros Aneroides y Digitales	No Critico	Se aplica el desinfectante usado en la institución EUCIDAS aplicándolo sobre un paño y posteriormente frotarlo en las partes del equipo.		NO APLICA	Diario	Auxiliar de Enfermería
Lámpara de hendidura, Auto refractometro/queratometro	No Critico	Con un paño húmedo con agua realizar limpieza en la carcasa y componentes del equipo. No se debe realizar limpieza de las lentes y espejos, No realizar limpieza de lentes, en caso de requerirse se debe usar solución indicada para lentes, humedeciendo una parte de un paño de micro fibra ultra fino.	Se aplica el desinfectante usado en la institución EUCIDA aplicándolo sobre un paño y posteriormente frotar las partes del equipo.	NO APLICA	Diario, Después de cada paciente se desinfecta mentonera, frentonera y demas partes que tengan contacto con el paciente.	Profesional a cargo, Auxiliar o Servicios generales
Proyector	No Critico	Con un paño húmedo con agua realizar limpieza en la carcasa y componentes del equipo. No se debe realizar limpieza de las lentes, No realizar limpieza de lentes, en caso de requerirse se debe usar solución indicada para lentes, humedeciendo una parte de un paño de micro fibra ultra fino.	Se aplica el desinfectante usado en la institución EUCIDA aplicándolo sobre un paño y posteriormente frotar las partes del equipo.	NO APLICA	Semanal	Profesional a cargo o Auxiliar de Enfermería
Unidad de refracción (oftalmoscopio y retinoscopio)	No Critico	Se aplica el desinfectante usado en la institución EUCIDA aplicándolo sobre un paño y posteriormente frotarlo en las partes del equipo.		NO APLICA	Diario	Profesional a cargo o Auxiliar de Enfermería
Tonómetro	Semicríticos	Se aplica el desinfectante usado en la institución EUCIDA aplicándolo sobre un paño y posteriormente frotarlo en las partes del equipo.	Retirar el cono del brazo del tonómetro, lavar con agua a chorro durante treinta segundos, sumergir el cono durante 5 minutos en EUCIDA, posteriormente lavar con agua esteril y secar con un paño seco y limpio, guardar en un contenedor hermetico. Entre cada paciente con ayuda de un paño aplicar OQ SEPTIC al cono y limpiar.	NO APLICA	Diario, Después de cada paciente se desinfecta el cono	Profesional a cargo o Auxiliar de Enfermería

OptiSalud
más que un sentido...

PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION DE EQUIPOS

Código: GRF-PD01-F11 **Edición No.** 001 **Archivo:** Coordinación de Calidad

AREA, EQUIPO o DISPOSITIVO	CLASIFICACIÓN (Crítico, Semicríticos, No crítico)	PROCEDIMIENTO		ESTERILIZACION	FRECUENCIA	RESPONSABLE
		LIMPIEZA	DESINFECCION			
Oftalmoscopio Indirecto	No Critico	Se aplica el desinfectacte usado en la institución EUCIDA con un paño y realizar limpieza en la carcasa y componentes del equipo. No realizar limpieza de lentes, en caso de requerirse se debe usar solución indicada para lentes, humedeciendo una parte de un paño de micro fibra ultra fino.		NO APLICA	Semanal	Profesional a cargo o Auxiliar de Enfermería
Oftalmoscopio y retinoscopio	No Critico	Se aplica el desinfectacte usado en la institución EUCIDA aplicándolo sobre un paño y posteriormente frontando las partes del equipo. No realizar limpieza de lentes, en caso de requerirse se debe usar solución indicada para lentes, humedeciendo una parte de un paño de micro fibra ultra fino.		NO APLICA	Semanal	Profesional a cargo o Auxiliar de Enfermería
Auto lensometro	No Critico	Se aplica el desinfectacte usado en la institución EUCIDA aplicándolo sobre un paño y posteriormente frontando las partes del equipo. No realizar limpieza de lentes, en caso de requerirse se debe usar solución indicada para lentes, humedeciendo una parte de un paño de micro fibra ultra fino.		NO APLICA	Quincenal	Profesional a cargo o Auxiliar de Enfermería
Equipos de exámenes especiales	Semicríticos	Con un paño húmedo con agua realizar limpieza en la carcasa y componentes de cada equipo. No se debe realizar limpieza de las lentes y espejos, No realizar limpieza de lentes, en caso de requerirse se debe usar solución indicada para lentes, humedeciendo una parte de un paño de micro fibra ultra fino.	Se aplica el desinfectante usado en la institución EUCIDA aplicándolo sobre un paño y posteriormente frotar las partes del equipo.	NO APLICA	Diario, Después de cada paciente se desinfecta mentonera, frentonera y demas partes que tengan contacto con el paciente.	Profesional a cargo o Auxiliar de Enfermería
Barreras de protección de equipos foropter y Lámpara de hendidura	No Critico	Humedecer con agua un paño y realizar limpieza en las superficies del acrilico.	Se aplica el desinfectacte usado en la institución EUCIDA y/o ALCOHOL en una toalla desechable de papel sobre el acrilico, realizando la limpieza de forma zig zag de derecha a izquierda y de forma desendente sin devolverse.	NO APLICA	Diario, Después de cada paciente	Profesional a cargo, Auxiliar o Servicios generales

INDICADORES DEL MODELO

USUARIOS

- Número de pacientes sospechosos COVID 19 detectados e informados a EPS y Secretaria de salud. - Semanal
- Satisfacción del usuario atendido por teleconsulta – Semanal.
- Satisfacción del usuario atendido presencialmente – Semanal.
- Número de personas que ingresaron por sede y cumplimiento de aforo en cada fase de la emergencia – diario.
- Actividades de telemonitoreo por riesgo oftalmológico
- Actividades de telemonitoreo por riesgo optométrico
- Número de interrogatorios para detección de posibles sospechosos COVID-19, número de recomendaciones y orientación
    - Call center
    - Teleorientación y telemonitoreo
    - Atención prioritaria

CLIENTE INTERNO:

- Efectividad del plan continuo de capacitación y medios de comunicación del cliente interno. Encuesta SIAU. Quincenal.
- Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación del cliente interno asistencial y administrativo. – Semanal.
- Porcentaje diario de encuestas respondidas para estratificación de riesgo COVID 19.
- Número semanal de personas que presentan síntomas de enfermedad respiratorio o sus familiares. Reporte diario vs plan de suplencia de personal
- Incidentes laborales diarios de riesgo contaminación COVID 19 personal asistencial.
- Número de errores de procedimiento de bioseguridad detectado en personal administrativo. – Diario.
- Número de trabajadores presenciales y cumplimiento horario de riesgo de exposición
- Número diario de funcionarios incapacitados por COVID 19
- Número diario de funcionarios enviados para aislamiento preventivo
- Matriz de teletrabajo y trabajo presencial semanal con lineamientos COVID 19 definido por sede y horarios.
- Cumplimiento de los requerimientos de necesidades de disponibilidad semanal de EPP para garantizar el funcionamiento de acuerdo con plan semanal de atención. También debe hacerse mensual.
- Adherencia a los protocolos de bioseguridad implementados por Optisalud en:
    - Consulta externa de Oftalmología
    - Consulta externa de Optometría
    - Exámenes de apoyo diagnóstico
    - Cirugía
    - Atención en suministro de productos ópticos
    - Consulta domiciliaria
    - Terapia domiciliaria
- Cumplimiento del uso de EPP y de los lineamientos de bioseguridad de acuerdo con la Matriz de riesgo específico de la función.
    - Auto chek list
    - Auditoría aleatoria

TELECONSULTA:

- Número de fallas en las TIC para la efectividad de la teleconsulta
- Número de actividades de teleconsulta de acuerdo con agendas programadas para tal fin.
- Número de prescripciones médicas entregadas oportunamente

PLAN DE ACCIÓN IEC:

- Número de estrategias de información, efectividad e impacto:
  - Líneas de atención
  - Página web
  - Whats app
  - Medio de comunicación masiva
  - Medios Audiovisuales en sedes

GENERALES:

- Porcentaje de cumplimento plan de acción OPTISALUD general, por sede y departamento
- Participación de OPTISALUD en actividades colectivas de planeación y seguimiento de la PANDEMIA en cada departamento.

EPS:

- Registro diario y periódico de funcionamiento de call-center semanal, comunicado aclaratorio a entidades.
- Capacidad instalada extendida por sede, fechas de apertura y en cumplimiento con las directrices del MPSS reporte semanal
- Cumplimiento del informe semanal a EPS con:
  - Capacidad instalada disponible y preparada COVID 19
  - Actividades de detección COVID 19
  - Actividades de telemonitoreo y teleorientación
  - Actividades presenciales
  - Actividades IEC masivas
  - Actividades de Capacitación continuada cliente interno
  - Respuesta a PQR – SIAU
  - Número de actividades semanales de atención domiciliaria
  - Número de actividades de soluciones ópticas entregadas

PIEZAS DE COMUNICACIÓN







Optisalud
Está Contigo

Opti•Salud
más que un sentid

ASÍ PREVENIMOS JUNTOS
EL COVID 19

Opti•Salud
más que un sentido...

ESTÁ PREPARADO PARA RECIBIRTE

IMPLEMENTAMOS UN PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA CUIDARTE



Ayúdanos a cumplirlo con estos REQUISITOS DE INGRESO

POR FAVOR ATIENDE LAS INDICACIONES DEL PERSONAL DE SERVICIO

USA SIEMPRE TAPABOCAS limpio y en buenas condiciones.

Debemos **VERIFICAR TU TEMPERTURA CORPORAL.**

HIGIENIZA TUS MANOS al ingreso y donde lo necesites.

DESINFECTA LA SUELA DE TUS ZAPATOS deslizando tus pies 5 veces en el tapete.

RESPONDE EL FORMULARIO de Detección del Riesgo **COVID 19**

Rigurosamente **SIGUE LAS SEÑALES DEL PISO.**

Manten el **DISTANCIAMIENTO SOCIAL PREVENTIVO 2 mts**

Respeta **el USO INDICADO DE LAS SILLAS** en salas de espera.

Haz USO DEL ASCENSOR SOLO SI ES NECESARIO, es un lugar estrecho y sin ventilación.

EVITA EL USO DE GUANTES y cuida el **CONTACTO DE TUS MANOS CON SUPERFICIES** pasamanos, puertas, sillas.

NO TRAIGAS ACOMPAÑANTE solo si eres menor de 18 o mayor de 70 años, si tienes una condición especial o te fue ordenado tráerlo.

TE CUIDAMOS.... NOS CUIDAMOS

www.optisalud.com

No Estás Solo...
Optisalud
Está Contigo

TE CUIDAMOS.... NOS CUIDAMOS

www.optisalud.com

CORONAVIRUS COVID-19

¿Cómo se transmite?

El SARS-CoV-2, que provoca el COVID-19 se propaga a través de las gotículas suspendidas en el aire, procedentes de la nariz o de la boca, que salen despedidas cuando una persona infectada habla, tose o exhala. Por ello se transmite:

- *Por contacto personal estrecho (menos de 2 metros) con una persona enferma durante al menos 15 minutos.*
- *Al tocar objetos o superficies contaminadas y luego tocarse la boca, la nariz o los ojos.*

Supervivencia del virus



¡Cuídate! PRESTA ATENCIÓN A LA APARICIÓN DE LOS SIGUIENTES SÍNTOMAS





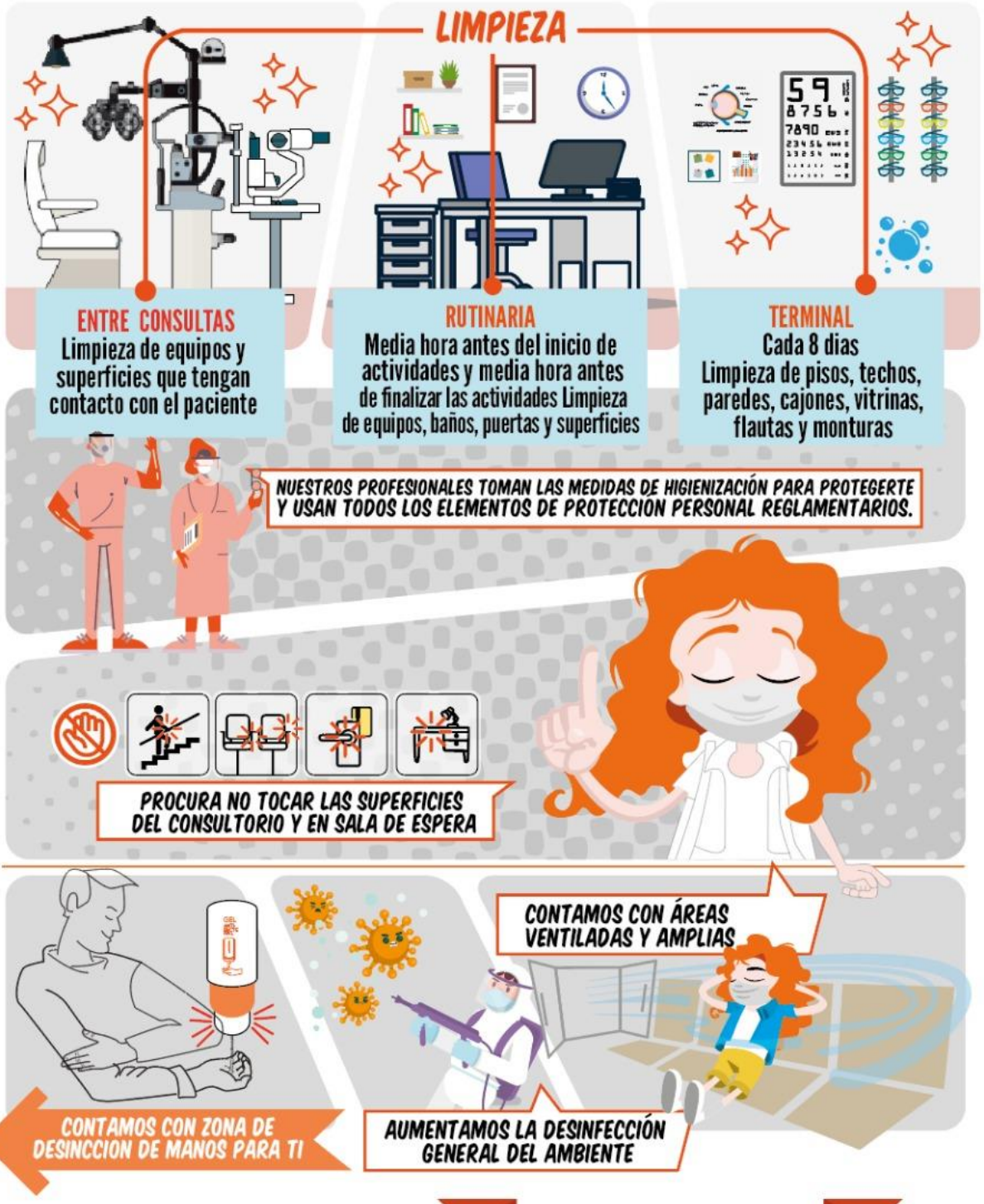
Si presentas alguno de estos síntomas o has estado en contacto cercano con alguien diagnosticado por COVID-19, llama al teléfono de tu municipio o atención primaria. Comunícalo a tu empresa.

CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS
CRUE **038 634-5555**

MEDIDAS PARA PREVENIRLO



LOS CONSULTORIOS CUMPLEN CON TODOS LOS PROTOCOLOS DE LIMIEZA Y DESINFECCIÓN



www.optisalud.com

TE CUIDAMOS.... NOS CUIDAMOS

Solo... Optisalud Está Contigo

\