CLINICA OFTALMOLÓGICA PEÑARANDA S.A.S.















INTRODUCCION EL 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 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 determina 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 y protección financiera de las personas.

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 los servicios de otorrinolaringología para contribuir al desarrollo científico y tecnológico en el departamento mejorando la oferta presente y añadiendo campos y sub especialidades 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 y entes territoriales teniendo una gran capacidad de atención especializada para los mismos en los departamentos Norte de Santander , Arauca y Zonas fronterizas, a través de tecnología moderna para cada uno de los procedimientos requeridos por los usuarios nacionales e internacionales.

Su principal se encuentra ubicada en la calle 16 Nº 0E-25 Caobos, en la ciudad Cúcuta, donde serán atendidos los exámenes diagnósticos, consulta otorrinolaringología, consulta de preanestesica.

Su sede se encuentra ubicada en la calle 17 # 0-88 La Playa, Frente a la Clínica Los Andes, donde serán atendidas, cirugías, las consultas de oftalmología y sub especialidades de Retina, Estrabismo – Oftalmología Pediátrica y Glaucoma.

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

EXAMENES DE DIAGNÓSTICO

- Tomografía ocular coherente (OCT)
- Topografía (Pentacam)
- Angiografía
- Fotos a color (Angiógrafo)
- Campo visual
- Autorrefractometría
- Biometría
- Paquimetría (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)

TRATAMIENTO

- Spa de Ojo Seco (Miboflo)

PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS CON LASER DE YAG Y DE ARGON

- Capsolutomia Yag láser
- Iridotomia
- Fotocoagulación
- Panfotocoagulación
- Ablación posterior
- Trabeculoplastia
- Iridioplastia

PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS

- Cirugía de segmento anterior (catarata, pterigión)
- Trasplante de cornea
- Cirugía refractiva con Excimer Láser
- Cirugía de vítreo y retina (segmento posterior)
- Cirugía de glaucoma
- Cirugía de estrabismo
- Cirugía de Otorrinolaringología
- Cirugía de Oculoplastia
- Implantación de válvulas

ATENCIÓN / HORARIO:

Lunes a Viernes

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

Sábado: 9:00 a.m – 12:00 m

Contactos Telefónicos:

También podrá comunicarse por intermedio de nuestro personal, llamándonos a los teléfonos Principal (PBX) 5717442 – Sede 3173836877

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: 5489329 - 3183677052
Gerencia – Patricia Henao : 3138723923
Call Center: 5717442 Opc. 1- Ext. 110-111

EQUIPO MÉDICO

OFTALMÓLOGOS

- Dr. Carlos Iván Peñaranda Gómez.
  Médico de la Universidad Javeriana de Bogotá
  Oftalmólogo del Instituto Barraquer de América

- Dra. Luz Alexandra Jácome Barreto
  Médico de la Universidad del Rosario
  Especialista en oftalmología Universidad del Rosario

- Dr. Juan Carlos Superlano
  Médico Cirujano de la Universidad de Los Andes
  Especialista en Oftalmología de la Universidad Nacional de Trujillo

- Dr. Carlos Felipe Peñaranda
  Médico cirujano de la Pontificia Universidad Javeriana
  Especialista en Oftalmología del Instituto Barraquer de América
  Subespecialidad Retina y Vítreo Asociación para evitar la ceguera en México - Universidad Nacional Autónoma de México.

- Dr. Marcela Peñaranda Henao

Médica y Cirujana Pontificia Universidad Javeriana
Especialista en Oftalmología, Instituto Barraquer de América

RETINÓLOGOS

- Dra. Luz Alexandra Jácome Barreto
  Médico de la Universidad del Rosario
  Especialista en oftalmología Universidad del Rosario
  Especialista en Vítreo y retina Fundación Oftalmológica Nacional

- Dr. Carlos Felipe Peñaranda
  Médico cirujano de la Pontificia Universidad Javeriana
  Especialista en Oftalmología del Instituto Barraquer de América
  Subespecialidad Retina y Vítreo Asociación para evitar la ceguera en México - Universidad Nacional Autónoma de México.

OCULOPLASTIA

- Dr. Ramyur Lenin Monsalve
  Médico de la Universidad de loa Andes
  Especialista en Oftalmología de la Universidad de los Andes
  Fellowship Cirugía Plástica Ocular Universidad Oftalmológica de Caracas

OTORRINOLARINGOLOGÍA

- Dra. Daniela Rubio Santos
  Médico de la Pontificia Universidad Javeriana
  Post grado en Otorrinolaringología Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud
  Subespecialidad en laringología y fono cirugía, Universidad Autónoma de México.

ESTRABISMO – OFTALMOLOGÍA PEDIÁTRICA

- Dra. Diva Laverde
  Médico Universidad del Rosario
  Especialista Universidad Nacional de Colombia
  Subespecialista Estrabismo Asociación para evitar la ceguera en México

- Dra. Laura Virginia Santiago

Médico Cirujano Universidad de Los Andes
Especialista en Oftalmología Hospital Universitario de Caracas
Oftalmología Pediátrica Universidad Nacional Autónoma de México

GLAUCOMATOLOGOS

- Dra. Maria Fernanda Neira
  Médico de la Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud
  Especialista en Oftalmología de la Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud
  Fellowship en Glaucoma de la FOSCAL

- Dra. Marped Morles Martinez
  Medica Cirujana Universidad del Zulia
  Especialista en Oftalmología Universidad del Zulia
  Fellow Glaucoma/Segmento anterior Instituto de Ojos Maracaibo

- Dr. Javier Mauricio Vargas Hoyos
  Médico de la Universidad el Bosque
  Especialista en Oftalmología, Universidad Central de Venezuela
  Glaucoma, en el Instituto de Cirugía Ocular, Caracas

OPTÓMETRAS

- Dr. Guillermo Sanabria labrador
  Universidad La Salle (Bogotá)

- Dra. Nidya Gisela Ramon Salcedo
  Universidad Santo Tomás

- Dra. Magalis del Pilar Suarez
  Universidad Santo Tomás

Salas de Cirugía

La Clínica cuenta con cuatro salas de cirugía debidamente dotadas, una de ellas para realizar procedimientos de excimer laser y las tres restantes para procedimientos con anestesia general y local.

Equipos de última tecnología:

- Infiniti (para cirugía de catarata)
- Accurus Cross Linking (para tratamiento de queratocono, eclasia, ulceras corneales)
- Proximamente Facoemulsificador OS4, (para procedimientos de vítreo, retina y faco)

Equipos de ayuda diagnóstica

Dentro de la tecnología de apoyo diagnostico en nuestras instalaciones contamos con los siguientes equipos.

- Pentacam (para evaluación de córnea y detección de Queratocono) único en la ciudad
- Regla biométrica Humphrey
- Ecógrafo Compact Touch
- Campimetro computarizado Humphrey
- Angiógrafo digitalizado
- Tomógrafo ocular (para diagnóstico de patologías de retina y glaucoma)
- FDT Frecuencg Dowbling Test (para detección temprana de glaucoma)
- Lenstar (primero en ser adquirido en Latinoamérica para obtener con alto grado de exactitud la medida del lente intraocular usado en cirugía)
- Ocular Surface Analyzer – Tear Lab, tecnología UNICA en la ciudad para el análisis de la función lagrimal, cantidad, composición y calidad de su lágrima.
- **Biometría óptica con lenstar LS**

Se ha logrado un gran adelanto tecnológico que es la biometría óptica de no contacto, cuyo representante más avanzado es el Lenstar LS 900 de la famosa casa suiza Haag Streit Con una nueva tecnología (reflectometría óptica de baja coherencia) logra hacer medidas de la longitud axial del ojo desde la córnea hasta la retina, en un solo paso. Esta medida, realizada en tan solo 20 segundos, puede además determinar el espesor corneal, la curvatura corneal, la profundidad de la cámara anterior, el grosor del cristalino y de la retina, el diámetro pupilar y otras medidas más. Esto lo hace actualmente el aparato más exacto para el cálculo de los lentes intraoculares. Este avance redunda en una mayor seguridad y satisfacción de nuestros pacientes, ofreciéndoles tecnología de punta a nivel mundial.

- **Campimetría computarizada**

El examen de campimetría computarizada nos da una medida subjetiva del espacio de visión que abarca cada ojo mientras mira hacia el frente y hace un "mapa" de esta visión, mostrándonos si existen sitios donde el nervio óptico no funciona normalmente y por lo tanto no percibe la luz correctamente. Este examen es uno de los tres pilares fundamentales para el diagnóstico del glaucoma junto con examen de la apariencia del nervio óptico y la toma de la presión intraocular. También es indispensable en el seguimiento de estos pacientes pues muestra si con el tratamiento anti-glaucomatoso el nervio óptico se sigue deteriorando o no, siendo esta la base en la toma de decisiones de cirugía o cambio en el tratamiento. Así podemos conocer el estado no solo de la visión central, sino también la periférica, la cual se puede deteriorar sin que el paciente lo note hasta llegar a estados muy avanzados del daño. También sirve para detectar problemas neurológicos como tumores de la hipófisis, infartos cerebrales y otras enfermedades que afectan el campo visual. El campímetro que poseemos es de última tecnología, tiene además un examen con colores (azul y amarillo), que es más sensible que el normal (blanco sobre blanco), y puede detectar daños en el nervio hasta con 5 años de anterioridad que el examen standard. Además posee una estrategia que puede realizar exámenes de campo visual en 5 minutos por ojo, en comparación con los 15 a 20 minutos de los campímetros anteriores, esto hace que los resultados de los exámenes sean menos variables y de mayor confiabilidad.

- **Análisis del segmento anterior por Pentacam**

El Pentacam es una nueva y revolucionaria tecnología que utiliza dos cámaras rotatorias con principio Scheimpflug y sus imágenes precisas permiten analizar las estructuras del ojo desde la parte anterior de la córnea hasta la cápsula posterior del cristalino. Para cirugía refractiva es el medio más exacto para diagnosticar enfermedades ectásicas de la córnea como el queratocono y otras que son contraindicaciones absolutas para este tipo de intervención. Da un análisis topográfico de la superficie anterior y posterior de la córnea, mapas de elevación y de grosor etc. con una exactitud inigualable. Se considera en este momento un aparato indispensable para la evaluación de los pacientes que van a ser sometidos a cirugía con Excímer láser y sus resultados son los más exactos de todos. También permite analizar el ángulo camerular de ojo y la forma del iris para el estudio de algunas clases de glaucoma. Además puede detectar opacidades del cristalino (cataratas) y graduar su dureza para seguir su evolución.

- **Topógrafo corneal**

El topógrafo permite, por medio del análisis matemático del reflejo de unos anillos de luz proyectados sobre la superficie anterior del ojo, conocer el poder de la córnea y sus curvaturas.

Este dato es un pre-requisito en cirugía refractiva con Excímer láser pues hay enfermedades como el queratocono, que pueden ser detectadas por medio de este examen y alertan al cirujano para no operar sobre ojos enfermos los cuales pueden no

alcanzar buenos resultados quirúrgicos. También se usa para los análisis pre y postoperatorios en cirugía refractiva y de córnea.

- **Paquímetro corneal**

Esencial en la cirugía refractiva, el Paquímetro se utiliza para medir el espesor corneal por medio de ultrasonido, obteniendo lecturas muy consistentes de esta variable corneal. Es importante determinar que este espesor no sea menor a los parámetros de seguridad mínimos pues operar con Excímer láser sobre córneas delgadas puede llevar a desestabilizar la estructura corneal y termine eventualmente en un trasplante de córnea.

- **Tomógrafo de Coherencia Óptica OCT**

1ª Los Tomógrafos de coherencia óptica (OCT) son equipos de diagnóstico que usan una luz muy potente para el examen de los ojos, pudiendo captar hasta 26.000 imágenes por segundo y luego producir mapas exactos de los tejidos oculares con una resolución de 5 micras, los cuales son precisos y repetibles.

Sus usos más frecuentes son para diagnóstico de enfermedades de la retina, de glaucoma y para examen del segmento anterior del ojo.

2° Análisis de retina: Con un solo escaneo puede hacer un mapa de la región macular pudiendo analizar las diferentes capas celulares, el grosor de la retina en cada punto y hacer seguimiento de las enfermedades en el tiempo

3° Análisis de glaucoma: Analiza la cabeza del nervio óptico y el grosor de las capas retinales a ese nivel, pues es en esas estructuras donde se presenta el daño de las células por el glaucoma. Lo compara además con una base normativa creada para la población latinoamericana. También realiza análisis de cambio y progresión de los daños, indispensable para el seguimiento de la enfermedad a través de los años.

4. Módulo de córnea y segmento anterior: En un solo escaneo nos muestra el grosor corneal en cada punto de la córnea, detalle de la estructura en vivo, análisis de queratocono. También analiza el ángulo camerular (estructura por donde se drenan los líquidos que el ojo produce internamente) para detectar su estrechamiento con miras a realizar procedimientos laser para evitar ataques agudos de glaucoma.

También muestra la estructura del iris y del cristalino para detección y seguimiento de algunas patologías.

- **Angiógrafo**

La cámara de angiografía marca Canon modelo Cf. 60 digital es un equipo de diagnóstico ocular, que le brinda al oftalmólogo apoyo importante en su práctica clínica.

Este aparato sirve para tomar fotos a color del fondo del ojo, utilizado para estudiar la circulación y el estado de los tejidos internos del ojo (retina, coroides, nervio óptico, venas y arterias etc.). Es indispensable para el estudio de la retinopatía diabética, las trombosis y problemas vasculares, tumores, degeneración senil macular y prácticamente todas las enfermedades del fondo del ojo. Por ser un aparato digital podemos dar el resultado inmediatamente al terminar el examen sin tener que esperar por el engorroso trámite del revelado de las fotografías que usualmente toma 8 días. Además nos permite cambiar los colores y las características de la imagen para hacer más relevantes algunos aspectos de la foto y facilitar los diagnósticos. Con las fotografías del fondo del ojo además podemos tener un registro gráfico del nervio óptico, útil para el seguimiento de pacientes con glaucoma.

- **Regla biométrica**

Usa ondas de ultrasonido para medir la longitud antero-posterior del globo ocular y saber su tamaño, lo cual es importante para planear una aplicación de la inyección de la anestesia local o para determinar el crecimiento del ojo en casos de miopía maligna o glaucoma congénito. Su principal uso es para el cálculo del lente intraocular en cirugía de catarata. En esta aplicación la regla mide la longitud del ojo y luego, utilizando unas fórmulas matemáticas especiales que toman en cuenta la curvatura de la córnea, nos dicen que potencia de lente requiere el paciente para poder ver de lejos sin necesidad de usar gafas después de la cirugía de catarata.

La Clínica posee una regla biométrica Allergan Humphrey y otra de marca OTI. Esta última puede trabajar en el modo “de contacto”, aplicando la sonda del aparato directamente contra la córnea del paciente, o por inmersión, donde se pone sobre el ojo un aditamento especial que contiene agua y se introduce una sonda especial que no toca el ojo. Así se obtienen mediciones más precisas de su longitud. Además puede hacer ecografía diagnóstica tipo A y B.

- **Ecógrafo Compact Touch**

Este aparato sirve para examinar los contornos internos del ojo cuando hay opacidad de los medios como catarata y/o hemorragia vítrea que no permiten la visualización de las estructuras internas del ojo durante la consulta oftalmológica. Esto se hace por medio de ondas de ultrasonido que son emitidas y luego, nuevamente captadas por una sonda especial después de atravesar los tejidos oculares y rebotar contra estos. Esto puede darnos una imagen lineal del trayecto del ultrasonido dentro del ojo (eco tipo A), o una imagen bidimensional de las estructuras internas (eco tipo B), lo cual nos permite saber si hay hemorragias internas en el ojo, desprendimiento de retina, tumores etc.

- **Analizador de la superficie Ocular (OSA)**

Este nueva tecnología nos permite medir el tiempo de ruptura lagrimal con un método netamente óptico, no invasivo, lo cual es mucho más confiable y repetible. También

nos permite conocer la cantidad de lágrima que tiene el paciente mediante la medición del menisco lagrimal. Además nos permite medir el grosor de la capa lipídica de la lagrima y su composición de agua y mucina, presentándolo en un gráfico fácil de entender y de hacer seguimiento.

- **Unidades de optometría automatizada**

Con el fin de hacer más preciso el examen optométrico y la formulación de lentes, se ha instalado una unidad computarizada que cuenta con: Auto-refractómetro con queratómetro, para conocer las medidas de curvatura corneal y fórmula aproximada del defecto visual del paciente.

Este dato se transfiere automáticamente al Forópter digital, donde el Optómetra acabará de refinar la fórmula de lentes o de cuantificar el defecto visual. – Una pantalla de proyección digital que además de la cartilla normal de lectura (carta de Snellen), también cuenta con la posibilidad de medir la sensibilidad de contraste, hacer test de colores, hacer test de visión para niños y personas iletradas y muchas otras aplicaciones.
Al terminar el examen, todos los datos van al programa de historias digitales para ser consultados por el personal médico de la Clínica.

Contamos con los siguientes Equipos de procedimientos Laser:

- Excimer laser (para corrección de miopia, hipermetropia y astigmatismo)
- Laser de argón (para fotocuagulación de retina, pestañas y glaucoma).
- Laser Purepoint (para Retinopatía de la Prematuridad)

Unidades de refracción computarizadas con los siguientes equipos:

- Auto-refractoqueratometro. Foropter computarizado, Lensometro digital y pantalla de optotipos.
- Yag Laser (para capsulotomias e iridotomía).

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 dos sedes ubicadas en la Calle 16 # 0E-25 Caobos y Calle 17 # 0-88 La playa, con cómodas y modernas instalaciones para la prestación de los servicios a los usuarios. Disponemos de 15 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 seis consultorios, completamente dotados, con los equipos biomédicos pertinentes para la atención integral del usuario.

Salas de espera:

Se dispone de diez 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





La Sede de la calle 17 # 0-88 b. la playa Ante la emergencia sanitaria por **COVID 19** dispone de Sala de filtro con medidas de distanciamiento social mayor de 2 mt, con el fin de realizar toma de temperatura y aplicar lista de chequeo para indagar síntomas a los usuarios, acompañantes y personas que requieran ingresar a la institución, además se cuenta con un consultorio de aislamiento para casos de pacientes con síntomas, considerados caso sospechoso de COVID-19.





OFICINA SIAU:

Contamos con una 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.



Salas de Cirugía

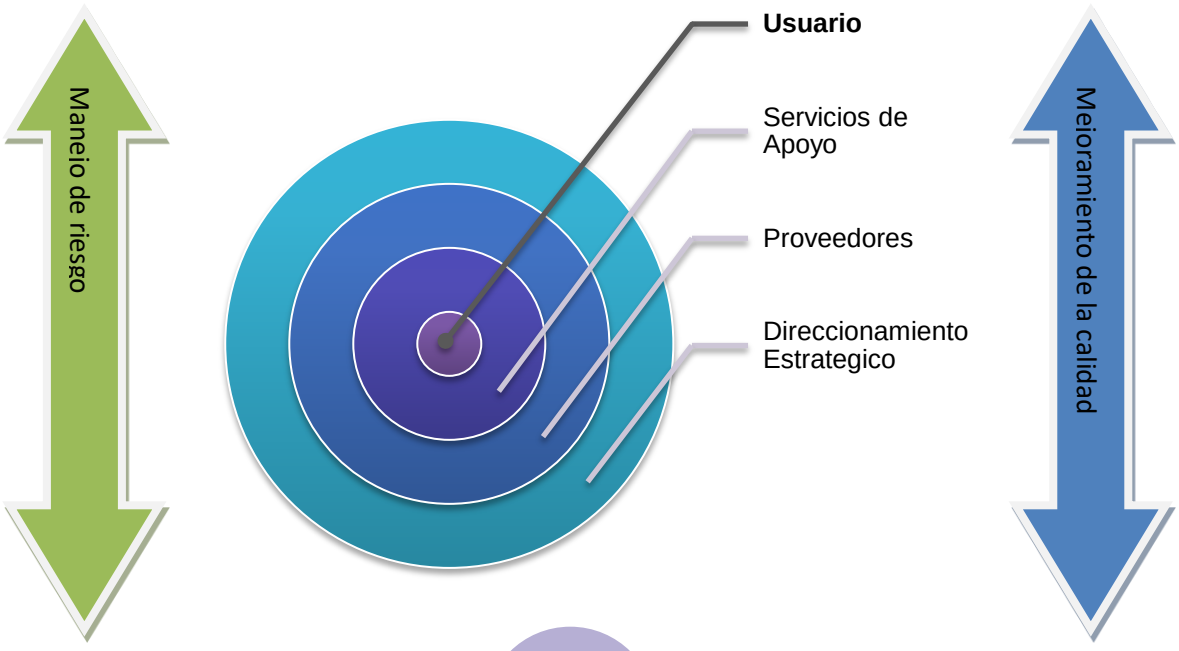
La Clínica cuenta con cuatro salas de cirugía debidamente dotadas, una de ellas para realizar procedimientos de excimer laser y las tres restantes para procedimientos con anestesia general y local.







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.

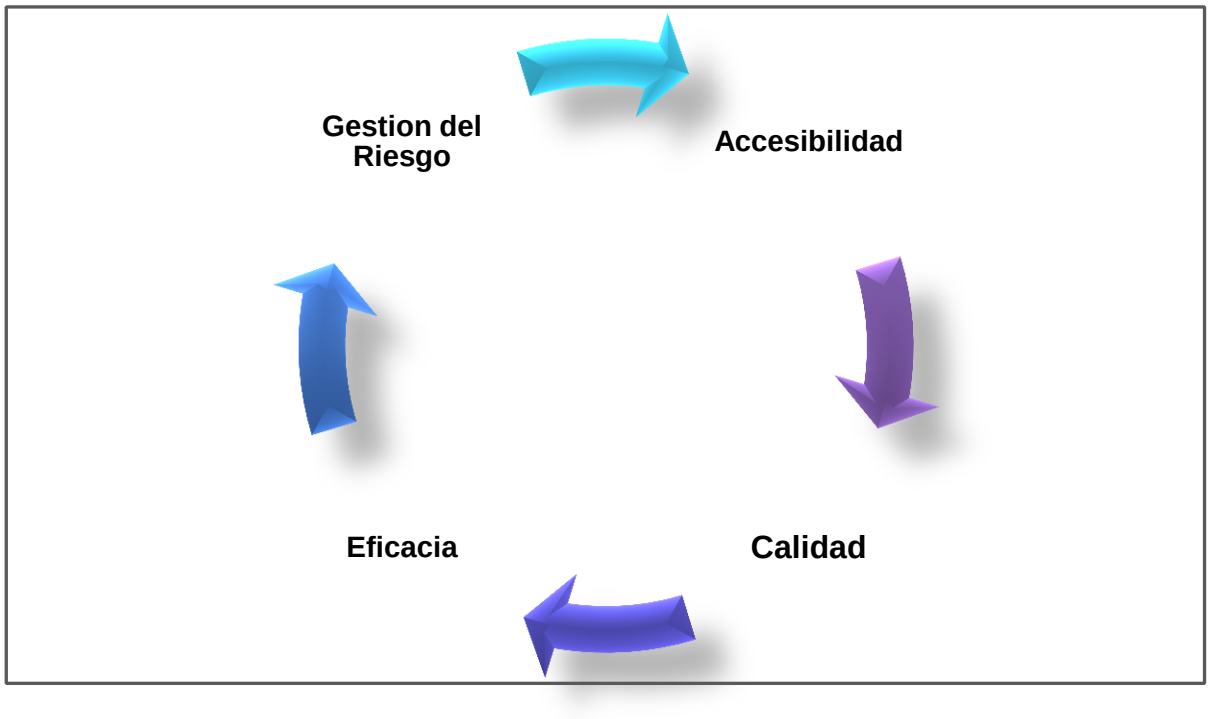
En la Atención en Salud del Paciente, se busca la alternativa diagnóstico o terapéutica más adecuada en un entorno que apoye y responda a las necesidades únicas de cada paciente. Para lograr los mejores resultados, se ha planteado que las áreas que atienden a los pacientes, incluyen las siguientes etapas: 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 cliente.

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.

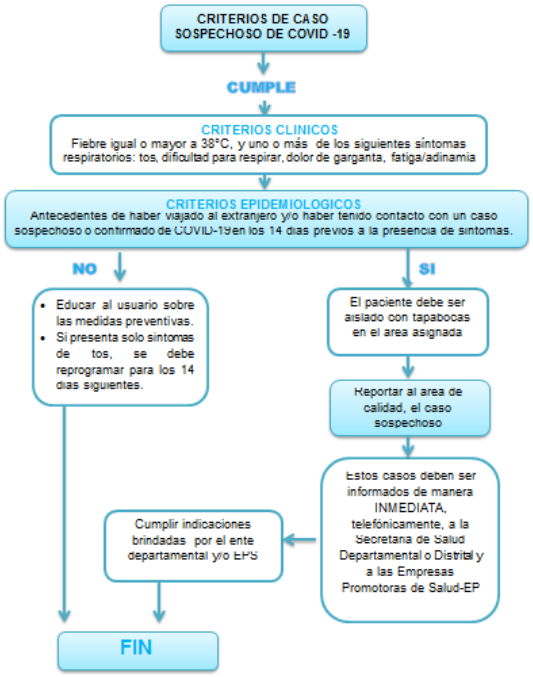
PROCESO DE ATENCIÓN ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA DE COVID-19

Durante el periodo de cuarentena obligatoria, se brindara atención paulatinamente, de manera controlada; para los pacientes mayores de 70 años y menores de 18 años, solo se brindara atención a casos de prioridad y de urgencia, por lo tanto, el usuario debe solicitar cita, mediante las líneas telefónicas habilitadas por la institución, antes de ser asignada, la persona responsable en la línea aplicara una lista de chequeo para verificar si el paciente presenta síntomas que se asocien a casos sospechoso de **COVID- 19**, se procederá a preguntar:

-Tiene fiebre cuantificada mayor o igual a 38 °C
-Presenta tos
-Presenta dificultad respiratoria
-Tiene dolor de garganta
-Fatiga
-Le han diagnosticado neumonía recientemente
-Perdida del olfato
-Cefalea
-Diarrea
-Perdida del gusto
-Ha tenido últimamente conjuntivitis? (ojo rojo)
-Es Trabajador de salud
-Tiene historial de viaje en zonas con transmisión de COVID19
-Ha estado en contacto con casos confirmados o probables de COVID 19

Una vez el personal verifique que el usuario no presenta los síntomas anteriormente mencionados, se procederá asignar la cita y a dar las indicaciones que para el ingreso el usuario debe asistir con tapabocas, mantener el distanciamiento social, y acatar las medidas de prevención establecidas por la institución.

El día del cumplimiento de la cita , se entregara un consentimiento informado al paciente y familiar informando sobre el alto riesgo de contagio al asistir a la consulta, pese a las medidas implementadas en la institución, una vez el usuario firme, se le aplicara nuevamente la lista de verificación y se realizara toma de temperatura cuantificada con termómetro infrarrojo, Si el paciente cumple con algunos de los criterios será reprogramado, y si cumple con los síntomas establecidos por el ministerio de salud para caso sospechoso de covid-19 se activara ruta de aislamiento y se comunicara con el área competente.



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; además se informa las restricciones del ingreso de acompañante en caso de no ser necesario y de las edades de atención: mayores de 70 años y menores de 18 años exceptuando las urgencias y consulta prioritaria.
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 el ascensor 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 examén.
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 unos 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 100 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.

MODALIDAD DE TELEMEDICINA

Considerando que el Ministerio de Salud y Protección Social y el presidente de la república declaró la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional, y que en el marco de esa contingencia es deber adoptar una cultura de prevención y de minimización del riesgo, y con fundamento en lo previsto en el artículo 10 de la resolución 2654 de 2019, La Clínica Oftalmológica Peñaranda ha puesto a su disposición el servicio de telemedicina, con el fin de

proporcionarles información, consejería y asesoría en los componentes de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación, con el fin de mejorar el acceso, continuidad, y oportunidad de la atención, orientación y seguimiento médico.

La entidad tiene definido su proceso de atención al usuario mediante la modalidad de telemedicina en el Municipio Cúcuta, con disponibilidad de talento humano competente para brindar una atención de calidad y lograr satisfacción en los usuarios que requieren nuestros servicios de la siguiente manera:

1. La Remisión del paciente se puede generar de tres maneras:
   - El usuario es remitido por el médico general que posee la EPS a los especialistas en oftalmología general y/o subespecialistas que dispone la entidad Clínica Oftalmológica Peñaranda.
   - El usuario es remitido por especialistas en oftalmología general a subespecialistas que dispone la entidad Clínica Oftalmológica Peñaranda.
   - Paciente particulares/ medicina prepagada, para valoración con especialistas en oftalmología general y/o subespecialistas que dispone la entidad Clínica Oftalmológica Peñaranda.

2. Para realizar la solicitud de la cita el paciente debe tener la autorización de la EPS generada al prestador de la Clínica Oftalmológica Peñaranda, orden medica e historia clínica de la valoración realizada por el medico remitente, una vez verificada la documentación , el paciente se comunicara con la línea :
   - **Celular :** 3174131550

   Mediante estos medios se agendara la cita en modalidad de Telemedicina, en la plataforma **Cisco Webex Meetings,** donde se generara una invitación, que será enviada automáticamente al correo**,** posterior se le indicara la fecha y hora asignada.

   El día del cumplimiento de la cita, el paciente debe tener los documentos requeridos (historia clínica de la valoración realizada por el medico remitente, orden médica, autorización del servicio)

3. Se enviara un consentimiento informado para la atención mediante la modalidad de Telemedicina al paciente, quien lo debe leer en su totalidad y ante cualquier inquietud, esta será aclarada de inmediato, si el paciente acepta la consulta bajo esta modalidad debe firmar el documento.

El consentimiento contiene la siguiente información:

- Cómo funciona la atención mediante el uso de tecnología de la información y comunicaciones.
- Alcance
- los riesgos

- los beneficios
- las responsabilidades
- manejo de la privacidad y confidencialidad
- Manejo de dato s personales
- Protocolos de contacto
- los procedimientos a seguir por fallas tecnológicos incluidas las de comunicación y los riesgo de violaciones de la confidencialidad durante las consultas virtuales

4. Posterior a la autorización del paciente para la prestación del servicio bajo la modalidad de telemedicina.
5. Por la plataforma conectara al médico tratante en la ciudad de Cúcuta, quien se encuentra presencialmente de manera sincrónica con el paciente.
6. Seguidamente, el médico especialista ubicado en la ciudad de Cúcuta inicia la conexión sincrónica y valoración; de manera simultánea la información que sea generada durante la consulta, será registrada en el software de historias Clínica, de la Clínica Oftalmológica Peñaranda garantizando la seguridad, confidencialidad y privacidad de la información.
7. La consulta se realizara en ambientes tranquilos, aislados de ruidos, con una infraestructura exclusiva para la realización de la atención (consultorio), que garantizan la privacidad y confidencialidad durante la valoración.
8. Posterior a la valoración el médico especialista, generara las ordenes medicas electrónica pertinentes, si así lo considera.
9. Los servicios basados en telemedicina no tienen el alcance de los servicios presenciales, y, por lo tanto, es posible que sea necesario derivar la atención a otras modalidades presenciales de atención, si el médico tratante, lo considera pertinente.
10. En caso de requerirse:
    - Un examen adicional, para completar un diagnóstico
    - Un tratamiento urgente
    - Una valoración presencial.
11. Una vez finalizada la consulta, se le entregara al usuario la respectiva historia clínica y ordenes médicas generadas por el médico especialista.

CARACTERISTISTICAS DE LA PLATAFORMA

En cumplimiento al artículo 22 de la resolución 2654 del 2019 que trata sobre las responsabilidades en el uso de plataformas tecnológicas en telemedicina, la Clínica Oftalmológica Peñaranda hace uso de la plataforma **Cisco Webex Meetings,** la cual permite la conexión sincrónica , del paciente con el médico especialista**;** la plataforma usa un equipo de inteligencia denominado **TALOS**, el cual, permanentemente está monitoreando la seguridad de la red, con el fin de evitar violaciones de la confidencialidad durante las consultas virtuales.

MODELO DE SEGURIDAD

Mantiene el liderazgo en una nube de seguridad. La organización Cisco security and Trust trabaja para construir confianza y transparencia.

El modelo de Cisco Web está construido bajo la misma base de seguridad profundamente engravado en los procesos Cisco, la organización sigue consistentemente los elementos fundamentales para desarrollar, operar y monitorear de forma segura los servicios de Cisco Webex.

Cisco maneja un ciclo de desarrollo seguro el cual es requerido para todo el desarrollo de los productos cisco, es un proceso repetible y medible diseñado para implementar la confianza en los productos Cisco. La combinación de herramientas, procesos y entrenamiento en conciencia introducido en todas las fases de desarrollo de los ciclos ayudan a desarrollar una defensa profunda.

El sistema de seguridad de Cisco permite y da acceso a procesos y herramientas para darle al desarrollador la habilidad de tomar una posición consiente de tomar una decisión de seguridad.

Cisco consiste en una estructura organizacional que trabajan en conjunto para asegurar la seguridad de los procesos. Estos equipos incluyen:

- Infosec – seguridad de información
- PSIRT – Equipo de respuesta de incidencia
- Equipo de responsabilidad de archivos compartidos

AUDITORIA EXTERNA

El equipo de Cisco Webex maneja rigurosas auditorías externas para verificar las políticas, procedimientos y aplicaciones de cisco. Estas auditorías son diseñadas para validar temas críticos de seguridad requerida para ambas aplicaciones tanto comercial como gubernamental. Estos procedimientos ayudan a:

- Identificar vulnerabilidades críticas en aplicación y servicio y proponiendo soluciones a esto
- Recomendar mejoras arquitectónicas en áreas generales
- Identificar errores en códigos y suministrando guía en mejoras en prácticas de codificación

CENTRO DE INFORMACIÓN DE SEGURIDAD CISCO WEBEX

Las sesiones de reunión de **CISCO WEBEX** utilizan varios equipos en múltiples centros de información alrededor del mundo. Estos centros de información están ubicados cerca de puntos estratégicos que permiten un buen fluir del internet.

Cisco trabaja adicionalmente con conexiones de respaldo y tecnología de último nivel para incrementar el desempeño y disponibilidad para los usuarios. Escaneos de seguridad diarios son llevados a cabo diariamente tanto en los sistemas internos como externos en Cisco Webex.

Toda la información y comunicación entre las aplicaciones de Cisco Webex ocurren en canales encriptados. Todos los medios sean visuales, auditivos o documentos compartidos también son encriptados y toda la información puede ser guardada y grabada para futuras referencias.

CARACTERÍSTICAS Y SEGURIDAD ADICIONAL

Usuarios pueden unirse o empezar una reunión desde cualquier dispositivo de audio y video. Esta función puede ser activada fácilmente y también es capaz de mantener la misma calidad para el usuario como si estuviera en un dispositivo fijo.

PRIVACIDAD CISCO WEBEX

Los procesos de Cisco Webex están amparados por leyes Estadounidenses lo cual garantiza máxima protección y soporte para cualquier información manejada dentro de su plataforma, cuenta con estrictos estándares internos y mantiene validaciones de terceros que demuestran el compromiso de la seguridad de la información.

Cuenta con las siguientes certificaciones:

- ISO 27001
- Service organization controls 2
- FedRAMP
- C5 attestation
- Privacy shield framework certified

Las actividades de Telesalud en la modalidad de Telemedicina, funcionará según el modelo de atención de manera sincrónica, garantizando la seguridad y privacidad de la información a través la herramienta TALOS el cual detecta, analiza y protege frente a amenazas tanto conocidas como emergentes. Para ello, combina y analiza los datos de telemetría obtenidos de la red de Cisco, incluyendo: peticiones web y de e-mails, muestras de malware, datos de fuentes open source y posibles intrusiones de red. Al identificar las amenazas con mayor rapidez, Talos Intelligence permite a Cisco proteger con mayor velocidad y eficiencia.

La plataforma CISCO WEBEX MEETING, permite compartir pantalla, videos, imágenes, audios, documentos, etc. en tiempo real, así como grabaciones y/o firmas para consentimientos informados según la especialidad de la consulta, con el fin de garantizar una completa valoración y cumplir con los estándares de calidad para la modalidad de Telemedicina.

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 Subespecialistas tales como Retinólogo, 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, 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 asignados.
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.

Oportunidad:

La Clínica Oftalmológica Peñaranda, busca garantizar a los usuarios, la obtención de los servicios que requieren, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud, de la siguiente manera:

Consulta de especialidad: Entre 1 a 2 días hábiles.

Consulta de subespecialidad: Entre 1 a 2 días hábiles.

Ayudas diagnosticas: Entre 1 a 4 días hábiles.

Programación de Cirugía: Entre 4 a 8 días hábiles.

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 quirurgicos, 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 contraremitir 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 contrareferenica

- **Interconsultas prematuros** :

Correo:referenciaclinicapenaranda@gmail.com
Teléfono: 5717442 ext 231
Celular: 3183669666

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

Correo: citasclinicaoftalpenaranda@gmail.com
Teléfono: 5717442 ext 1

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

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 ZF S.A.S.	calle 0 n° 16 e -20 esquina avenida libertadores	5955859	contrareferencia@clinicamedicalduarte.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

COMPARTA

INSTITUCION	DIRECCION	TELEFONO	CORREO
CLINICA SANTA ANA S A	avenida 11e n° 8-41 barrio colsag	5828384	referencia@clinicasantaanasa.com
HOSPITAL ERASMO MEOZ	Av:11e N5A-71 Guaimaral	5829500-5829519-3162226103	referencia@huem.co

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

NUEVA EPS, COLMEDICA.

INSTITUCION	DIRECCION	TELEFONO	CORREO
CLINICA SAN JOSE DE CUCUTA SA	calle 13 n° 1e-54 barrio caobos	5821111 - 5718191	centraldereferencia.csj06@gmail.com

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 GOMEZ
GERENTE