MODELO DE ATENCION DE SERVICIOS

CONTENIDO

1. PRESENTACION 3
   1.1 MISIÓN 4
   1.2 VISIÓN 4
   1.3 VALORES 4
   1.4 OBJETIVOS 5
   1.5 POLÍTICAS 5
   1.6 ATENCION OPORTUNA Y DE CALIDAD 6
2. SERVICIOS 7
   2.1 SERVICIOS DE CONSULTA 7
   2.2 SERVICIO DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS 8
      2.2.1 AYUDAS DIAGNÓSTICAS DE OFTALMOLOGÍA 8
      2.2.2 AYUDAS DIAGNÓSTICAS DE OTORRINOLARINGOLOGÍA 8
   2.3 PROCEDIMIENTOS MENORES 8
   2.4 PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS 9
   2.5 OTROS SERVICIOS 9
3. CAPACIDAD INSTALADA 10
4. TIPOS DE CONSULTA 11
   4.1 CONSULTA ELECTIVA 11
   4.2 CONSULTA DE CONTROL 11
   4.3 CONSULTA PRIORITARIA 11
5. TIPOS DE CIRUGÍA 12
   5.1 CIRUGÍA AMBULATORIA PROGRAMADA 12
   5.2 CIRUGÍA AMBULTORIA PRIORITARIA 12
   5.3 CIRUGÍA AMBULTORIA DE URGENCIA 12
6. TIPOS DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS 12
   6.1 AYUDA DIAGNÓSTICA ELECTIVA 13
   6.2 AYUDA DIAGNÓSTICA PRIORITARIA 13
7. OPORTUNIDAD EN DIAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OFERTADOS 14
8. ESTRATEGIAS PARA LA ATENCION OPORTUNA, SEGURA Y CONTINUA PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD EN OFTALMOLOGIA DE MEDIANA COMPLEJIDAD NO OFERTADOS POR LA RED PÚBLICA DEL DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER 15
9. RECURSO HUMANO 17
10. NATURALEZA DEL MODELO DE ATENCION DE SERVICIOS 19
   10.1 NECESIDAD DE SU APLICACIÓN 19
   10.2. OBJETIVOS 20
   10.3 BENEFICIOS 20
11. FLUJOGRAMA: PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN Y CONTROL DE CITAS DE CONSULTA EXTERNA 22

MODELO DE ATENCION DE SERVICIOS

12. FLUJOGRAMA PROGRAMACION QURÚRGICA 27
13. CONTROL DE CAMBIOS 30

MODELO DE ATENCION DE SERVICIOS

1. PRESENTACION

La Clínica de Oftalmología San Diego Cúcuta, líder en la aplicación de tecnología de punta al servicio de la oftalmología, cirugía plástica, Otorrinolaringología, Otología. Audiología abrió sus puertas a partir del mes de Abril de 2.010 en Cúcuta para brindar al paciente, a su familia y a la comunidad servicios médico-quirúrgicos y de diagnóstico con los más altos niveles de calidad y seguridad. Como Clínica Especializada estamos centrados en el paciente con el firme propósito de la excelencia que hace énfasis en la seguridad y en la atención. Respetamos los derechos de nuestros pacientes y los hacemos partícipes en su cuidado. Ya no es necesario viajar a otras ciudades, en la Clínica de Oftalmología San Diego Cúcuta, contamos con un grupo selecto de médicos con diversas especialidades y subespecialidades radicados todos en la ciudad, quienes garantizan disponibilidad inmediata y atienden la población de los departamentos de: Norte de Santander, Cesar, Arauca y Santander.

En un mismo sitio se diagnostican, tratan y corrigen quirúrgicamente, los problemas de los pacientes, con un enfoque integral, que incluye la promoción, prevención y la investigación en todos los procesos de atención al usuario y su familia. La Clínica de Oftalmología San Diego pone a disposición de sus usuarios: optómetras, optómetra - ortoptista, anestesiólogos, otorrinolaringólogo, otólogo, cirujanos plásticos, fonoaudióloga especialista en Audiología, enfermeras profesionales, instrumentadoras, auxiliares de enfermería, oftalmólogos con subespecialidades en retina, glaucoma, segmento anterior, oculoplástica, pediatría, estrabismo; así como , personal administrativo, quienes ofrecen un servicio amable, rápido y oportuno.

Nuestra entidad se encuentra ubicada en la Avenida 1 # 15 - 04 del Barrio La Playa.

* Correo institucional: citas.clinicasandiego@gmail.com

* Línea telefónica: 5960150

Prepagada y Particular. Extensión 2020

Plan Tu Salud y convenios. Extensión 1021

Celular y WhatsApp. 317 577 5664

EPS Contributivo y Subsidiado. Extensiones 1015-2025

* https://www.clinicasandiegocucuta.com/web/citas

Sede Ocaña: PBX: 5960150 EXT 3000.

MODELO DE ATENCION DE SERVICIOS

1.1 MISIÓN

La Clínica de Oftalmología San Diego Cúcuta, es una I.P.S. de carácter privado, dedicada al diagnóstico, tratamiento y corrección quirúrgica de todo lo relacionado con la oftalmología, cirugía plástica, otorrinolaringología, Otología, Audiología con un enfoque integral que incluye la promoción, la prevención, la investigación y la incorporación de tecnología de punta en todos los procesos de atención al usuario; centrada en la seguridad de los pacientes, comprometida con el mejoramiento continuo de los procesos, seguridad y salud de los colaboradores, visitantes y usuarios; y cumplimiento de los estándares de calidad; garantizando un beneficio para nuestros clientes, empleados, accionistas y demás partes interesadas.

1.2 VISIÓN

La Clínica de Oftalmología San Diego Cúcuta, será un referente para los pacientes y la competencia; por la calidad en la prestación de los servicios ofertados, calidad humana de nuestros colaboradores, talento humano calificado e idóneo, el uso de tecnología de punta y compromiso con la seguridad y salud de los usuarios y colaboradores; convirtiéndonos en la empresa líder del sector salud en la región.

1.3 VALORES

- *Honradez*. Integridad en el obrar.
- *Sentido de pertenencia*. Sentirse parte de la organización, cuidar todo lo que representa a la institución.
- *Respeto por el cliente interno y externo*. Trato amable y cortés; el respeto es la esencia de las relaciones humanas, del trabajo en equipo, de cualquier relación interpersonal. El respeto crea un ambiente de seguridad y cordialidad; permite la aceptación de las limitaciones ajenas y el reconocimiento de las virtudes de los demás.
- *Productividad aplicada a cada proceso*. Mantener niveles de crecimiento.
- *Rentabilidad*. Se traduce en generar beneficios adicionales sobre los esfuerzos realizados, con el trabajo en equipo.
- *Compromiso con la calidad y el mejoramiento continuo*. Compromiso de mantener un determinado nivel de calidad en función de los objetivos buscados y trabajar por el mejoramiento continuo de los procesos con el fin de contribuir a mejorar las

debilidades y afianzar las fortalezas de la organización, en pro de clientes y demás partes interesadas.

- *Manejo ético de los aspectos médicos*. Los actos médicos deben en primer lugar no hacer daño alguno, de manera directa o indirecta; sólo deben tener la intención de producir un beneficio para los pacientes que hacen uso de nuestros servicios. Así mismo, se debe respetar el derecho del paciente de decidir por sí mismo de realizarse o no el acto médico, previo dialogo entre el médico – paciente y brindarle un trato justo; es decir un servicio de óptima calidad accesible para toda la población de manera equitativa.

- *Competitividad.* Supone aspectos como la calidad, la innovación y la diferenciación de los servicios ofertados en relación con los ofrecidos por la competencia, buscando generar niveles de satisfacción cada vez más altos en los usuarios.
- *Responsabilidad social*. Se traduce en el compromiso u obligación que deben tener quienes hacen parte de la organización, entres sí como para con la sociedad.

1.4 OBJETIVOS

- Brindar servicios médicos de óptima calidad que sean reconocidos y recomendados por el gremio.

- Innovar en el mercado regional con equipos de última tecnología y los más altos estándares de calidad.

- Trabajar en un ambiente amigable, honesto y con calidad humana que genere tranquilidad y seguridad a los pacientes.

- Ser reconocidos a nivel nacional como una de las clínicas líderes en el sector medico.

- Desarrollar la infraestructura física y tecnológica que permita el crecimiento y la cobertura de las operaciones propias de la clínica.

1.5 POLÍTICAS

- Desarrollar la prestación de servicios de salud con criterios de calidad y excelencia.

- Implementar acciones que garanticen el desarrollo y crecimiento del talento humano.

MODELO DE ATENCION DE SERVICIOS

- Desarrollar y monitorear la investigación, el aprendizaje y el mejoramiento continuo en los procesos misionales, de apoyo y los procesos administrativos, contando con la participación de grupos de interés.

- Optimizar el uso de los recursos focalizados a los procesos misionales.

1.6 ATENCION OPORTUNA Y DE CALIDAD

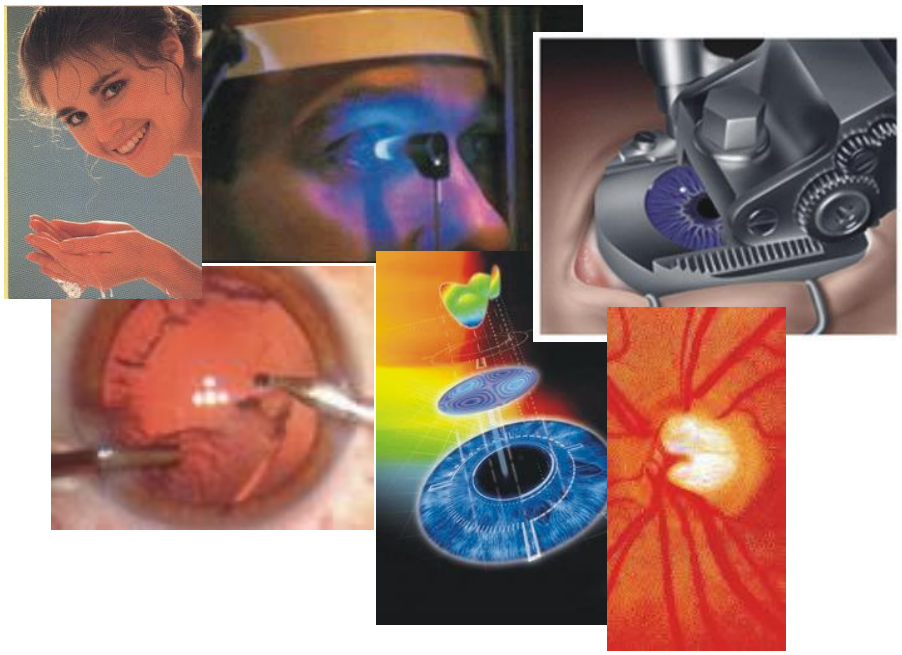
La Institución está preparada para atender las necesidades oftalmológicas prioritarias de los usuarios tales como: heridas oculares, glaucoma agudo, desprendimiento de retina, endoftalmitís, uveítis aguda, oclusión de la arteria o de la vena central de la retina y hemorragia vítrea y las demás necesidades de consulta oftalmológica, de optometría y ortoptica.

Se atienden igualmente necesidades quirúrgicas como: cirugía de catarata por facoemulsificación y extracapsulares, cirugías de retina, cirugías de vítreo, cirugías de glaucoma, implantes de válvulas, cirugías de estrabismos en niños y adultos, entre otras.

Contamos además con un grupo de Cirujanos Oculoplásticos, para realizar blefaroplastias y resolver problemas relacionados con reconstrucción de órbita o desfiguraciones faciales, que presentan a algún tipo de accidente. Además contamos con todo lo relacionado en el área de Otorrinolaringología, Implante Coclear y consulta de cirugía plástica.

MODELO DE ATENCION DE SERVICIOS

2. SERVICIOS



San Diego es una clínica con alto nivel técnico científico, calidad humana, con un excelente servicio al paciente y a su familia, comprometida con la seguridad del usuario y en permanente innovación tecnológica, científica. Cuenta con un equipo de (10) Médicos especialistas en oftalmología, (2) Médicos Anestesiólogos, (4) optómetras, (1) optómetra-ortoptista, (2) cirujanos Plásticos Reconstructivos y (2) Otorrinolaringólogos, (2) Audiologías, enfermera profesional y auxiliares de enfermería e instrumentadoras quirúrgicas, todos ellos a disposición de los servicios de consulta externa, ayudas diagnósticas y procedimientos quirúrgicos habilitados.

Para la prestación de nuestros servicios, la clínica cuenta con una infraestructura construida en más de 1.400 m² de área, con ubicación estratégica para la llegada y la salida de los pacientes.

2.1 SERVICIOS DE CONSULTA

- Consulta de oftalmología
- Consulta de otorrinolaringología, Otología
- Consulta de cirugía plástica

MODELO DE ATENCION DE SERVICIOS

- Consulta de Anestesia
- Consulta de optometría
- Consulto extramural de optometría

2.2 SERVICIO DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS

2.2.1 AYUDAS DIAGNÓSTICAS DE OFTALMOLOGÍA

- Angiografía
- Biometría
- Campimetría
- Ecografía
- Fotos A Color
- Fotos A Color Portatil
- Oct
- Paquimetria
- Pentacam
- Recuento de Células
- Topografía

2.2.2 AYUDAS DIAGNÓSTICAS DE OTORRINOLARINGOLOGÍA - AUDIOLOGIA

- Audiometría
- Impedanciometría
- Logoaudiometria

2.3 PROCEDIMIENTOS MENORES

- Fotocoagulación Retina
- Sutorolisis Laser
- Laser De Pestañas
- Capsulotomia
- Iridoplastia
- Iridotomia
- Trabeculoplastia

MODELO DE ATENCION DE SERVICIOS

2.4 PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS

- Procedimientos quirúrgicos de oftalmología
- Procedimientos quirúrgicos de otorrinolaringología, Implante Coclear.

2.5 OTROS SERVICIOS

- Suministros de lentes y monturas a través de una óptica situada dentro de la clínica.
- Adaptación de prótesis.
- Consulta y terapia de rehabilitación ocular (Ortoptica)

MODELO DE ATENCION DE SERVICIOS

3. CAPACIDAD INSTALADA

Nuestra capacidad instalada es la siguiente:

Sede Principal

Servicio	Distintivo	Servicio	Complejidad	Capacidad instalada
CIRUGIA OFTALMOLOGICA	DHS049197	AMBULATORIO	MEDIANA	26 cirugía/ día
CIRUGIA OTORRINOLARINGOLOGIA	DHS049198	AMBULATORIO	MEDIANA	7 cirugía / día
OTRAS CIRUGIAS: RETINA	DHS049199	AMBULATORIO	MEDIANA	13 cirugía / día
TRASPLANTE DE TEJIDOS OCULARES	DHS049200	AMBULATORIO	MEDIANA	3 cirugía /día
CONSULTA ANESTESIA	DHS049201	AMBULATORIO	MEDIANA	20 valoraciones/ día
CONSULTA OFTALMOLOGÍA PRIMERA VEZ	DHS049202	AMBULATORIO	MEDIANA	168 consultas/ día
CONSULTA OFTALMOLOGÍA CONTROL	DHS049202	AMBULATORIO	MEDIANA	390 consultas/ día
CONSULTA DE OPTOMETRIA	DHS049203	AMBULATORIO	BAJA	48 consultas/día
CONSULTA OTORRINOLARINGOLOGIA	DHS049204	AMBULATORIO	MEDIANA	24 consultas/día
OTRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDAD: RETINA – PRIMERA VEZ	DHS049205	AMBULATORIO	MEDIANA	48 consultas / día
CONSULTA PRIORITARIA	DHS049206	AMBULATORIO	MEDIANA	-
CONSULTA CIRUGIA PLASTICA Y ESTETICA	DHS049207	AMBULATORIO	MEDIANA	15 Consultas/día
DIAGNOSTICO CARDIOVASCULAR	DHS049208	AMBULATORIO	BAJA	5 electrocardiogramas/día
SERVICIO FARMACEUTICO	DHS049209	AMBULATORIO	MEDIANA	-
ULTRASONIDO	DHS049210	AMBULATORIO	MEDIANA	5 ecografías/día
PROCESO ESTERILIZACION	DHS049211	AMBULATORIO	MEDIANA	Diario
FONOAUDIOLOGÍA Y/O TERAPIA DEL LENGUAJE	DHS378341	AMBULATORIO	BAJA	12 Exámenes/día

MODELO DE ATENCION DE SERVICIOS

4. TIPOS DE CONSULTA

4.1 CONSULTA ELECTIVA

Se considera consulta electiva cuando la consulta es solicitada por un usuario que acude a la institución porque se siente enfermo, presenta alguna sintomatología o disfuncionalidad relacionada con optometría, oftalmología, otorrinolaringología y/o cirugía plástica, pero no la percibe como riesgo de agravamiento o muerte, es decir de tipo resolutivo (quiere decir para resolver un problema de salud, un cuadro mórbido o una patología o síndrome). El tiempo para la programación de la consulta electiva es de 3 días hábiles, contados a partir del día en que el paciente asiste a la institución a solicitar la cita con la autorización vigente.

4.2 CONSULTA DE CONTROL

Se entiende como consulta de control cuando el paciente es atendido para hacer un control de su estado de salud, después de haber seguido un tratamiento, o para confirmar o descartar el diagnóstico con los resultados de ayudas diagnósticas realizadas. Para éste tipo de consulta, el tiempo es determinado por el médico especialista.

4.3 CONSULTA PRIORITARIA

Se considera atención prioritaria: traumas oculares, glaucoma agudo, desprendimiento de retina, endoftalmitis, uveítis aguda, oclusión de la arteria o de la vena central de la retina y hemorragia vítrea, trauma en senos paranasales, hemorragias nasales. El tiempo para la programación de la consulta prioritaria es inmediata.

MODELO DE ATENCION DE SERVICIOS

5. TIPOS DE CIRUGÍA

5.1 CIRUGÍA AMBULATORIA PROGRAMADA

Es aquella intervención quirúrgica programada con anticipación; en donde el usuario debe realizar los trámites administrativos y exámenes pre quirúrgicos con antelación. Para la cirugía programada se cuenta con 8 días hábiles, contados a partir del día en que el paciente termina de radicar los documentos en la institución.

5.2 CIRUGÍA AMBULTORIA PRIORITARIA

Se refiere a aquel procedimiento quirúrgico que el médico tratante define que es prioritario, debe ser programado es inmediata. Contados a partir del día en que el paciente ha radicado todos los documentos requeridos en el área de cirugía.

5.3 CIRUGÍA AMBULTORIA DE URGENCIA

Se refiere a la cirugía que de acuerdo al cuadro clínico del paciente debe ser programada es inmediata después de ser valorado el paciente por el especialista,

MODELO DE ATENCION DE SERVICIOS

6. TIPOS DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS

6.1 AYUDA DIAGNÓSTICA ELECTIVA

Es aquella ayuda diagnóstica programada con anticipación; en donde el usuario debe realizar los trámites administrativos con antelación. Para ayuda diagnóstica electiva se cuenta con 3 días hábiles, contados a partir del día en que el paciente asiste a la institución a solicitar la cita con la autorización vigente.

6.2 AYUDA DIAGNÓSTICA PRIORITARIA

Se refiere a la ayuda diagnóstica que el médico tratante define que es prioritaria, debe ser programada en un tiempo máximo es inmediato, contados a partir del día en que el paciente asiste a la institución a solicitar la cita con la autorización vigente.

MODELO DE ATENCION DE SERVICIOS

7. OPORTUNIDAD EN DIAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OFERTADOS

PROCEDIMIENTO	No. DE DIAS
Consulta Prioritaria	Inmediata, contados a partir del día en que el paciente asiste a la institución a solicitar la cita con la autorización vigente.
Consulta electiva	3 días hábiles, contados a partir del día en que el paciente asiste a la institución a solicitar la cita con la autorización vigente.
Consulta de control	El tiempo es determinado por el médico especialista.
Cirugías programadas	8 días hábiles, contados a partir del día en que el paciente termina de radicar los documentos en la institución.
Cirugías prioritaria	Inmediata, contados a partir del día en que el paciente ha radicado todos los documentos requeridos en el área de cirugía.
Cirugías urgentes	Inmediata, después de ser valorado el paciente por el especialista.
Exámenes de apoyo diagnóstico electivos.	3 días hábiles, contados a partir del día en que el paciente asiste a la institución a solicitar la cita con la autorización vigente.
Exámenes de apoyo diagnostico prioritario	Inmediata, contados a partir del día en que el paciente asiste a la institución a solicitar la cita con la autorización vigente.
Procedimientos de Tutelas	Ejecución inmediata para evitar desacatos o un día después de ser autorizada por la institución.

MODELO DE ATENCION DE SERVICIOS

8. ESTRATEGIAS PARA LA ATENCION OPORTUNA, SEGURA Y CONTINUA PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD EN OFTALMOLOGIA DE MEDIANA COMPLEJIDAD NO OFERTADOS POR LA RED PÚBLICA DEL DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER

La Clínica de Oftalmología San Diego Cúcuta, líder en la aplicación de tecnología de punta al servicio de la oftalmología, otorrinolaringología, Otología, Audiología y cirugía plástica, brinda al paciente, a su familia y a la comunidad servicios médico-quirúrgicos y de diagnóstico con los más altos niveles de calidad y seguridad. Como Clínica Especializada estamos centrados en el paciente, con el firme propósito de la excelencia, que hace énfasis en la seguridad y en la calidad de la atención. Respetamos los derechos de nuestros pacientes y los hacemos partícipes en su cuidado.

Ya no es necesario viajar a otras ciudades, en la Clínica de Oftalmología San Diego Cúcuta, contamos con un grupo selecto de médicos con diversas especialidades y subespecialidades radicados todos en la ciudad, quienes garantizan disponibilidad inmediata y atienden la población de los departamentos de: Norte de Santander, Cesar, Arauca y Santander. En un mismo sitio se diagnostican, tratan y corrigen quirúrgicamente, los problemas de los pacientes, con un enfoque integral, que incluye la promoción, prevención y la investigación en todos los procesos de atención al usuario y su familia. La Clínica de Oftalmología San Diego coloca a disposición a la población objeto.

- Ubicación estratégica en la ciudad: sede principal, avenida 1 # 15 - 04 del Barrio La Playa.

- Atención en horario continuo de lunes a viernes de 7:00 a.m a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. – 12:00 p.m.

- Una Infraestructura segura, cumpliendo con las últimas normas en la prestación de servicios de salud.

  Sede Principal

  15 consultorios, 2 salas de cirugía exclusivas para oftalmología, 1 Quirófano para cirugía de otorrinolaringología - Implante Coclear, 1 centro de ayudas diagnosticas oftalmológicas especializado y 1 de Audiología, 1 óptica, 4 salas de espera, oficinas administrativas y parqueadero.

- Servicio de consulta intrahospitalaria, valoración en unidades de cuidados intensivos de neonatos, y adultos lo que disminuye riesgo de complicación durante el traslado y costo de atención del usuario para ser atendido por nuestros especialistas.

MODELO DE ATENCION DE SERVICIOS

- Recurso humano especializado residente en la ciudad, evitando que la población objeto sea desplazado a otra ciudad, disminuyendo complicaciones y costos tanto para el instituto departamental de salud como para los usuarios.

MODELO DE ATENCION DE SERVICIOS

9. RECURSO HUMANO

El talento humano con el que cuenta la institución para la prestación del servicio de consulta, ayudas diagnósticas y cirugía está conformado por un grupo de profesionales con las capacidades y competencias necesarias, inscritos ante el Registro Único Nacional de Talento Humano en Salud (RETHUS).

NUESTRO RECURSO HUMANO	ESPECIALIDAD
Dr. Pablo E. Correa Montañez	Oftalmólogo
Dr. Álvaro J. Gutiérrez Murillo	Oftalmólogo – Retinólogo
Dr. Juan José Vanegas A.	Oftalmólogo – Glaucomatólogo
Dr. Álvaro E. Gutiérrez Bonilla	Oftalmólogo – Segmento Anterior
Dra. María del Pilar Mora Urbina	Oftalmóloga
Dra. Giovanna Villamizar Real	Oftalmóloga- pediatra- estrabismo
Dra. Silvia C. Flórez Faillace	Oftalmóloga – Retinóloga
Dr. Fernando A. Cianci Bastos	Cirujano Plástico, Estético y Reconstructivo
Dra. Adriana M. Amado Quiroga	Optómetra
Dr. Edgar M. García Acosta	Cirujano Plástico, Estético y Reconstructivo
Dra. Diana C. Bustamante Bermúdez	Optómetra
Dra. Lady Katherine Barreto Rojas	Optómetra
Dra. Adriana Lucia Torrado López	Optómetra
Dra. Jessica Hernández	Optómetra- Ortoptista
Dr. David Moreno Figueredo	Oftalmólogo – Segmento Anterior
Dra. Juliana Meneses Pérez	Oftalmóloga – Oculoplástica
Dra. Martha Rodríguez Quintero	Oftalmóloga - Oculoplástica
Dr. Edward López Sánchez	Anestesiólogo
Dra. María de los Ángeles Roversi Alvarado	Anestesióloga
Dr. Javier G. Jiménez Duarte	Otorrinolaringólogo

MODELO DE ATENCION DE SERVICIOS

Dra. Zulma Vianey Báez Pérez	Fonoaudióloga – esp. Audiología
Dr. José Alberto Prieto Rivera	Otorrinolaringólogo –esp. Otología
Dra. Gina M. Rodríguez Castro	Fonoaudióloga – esp. Audiología

MODELO DE ATENCION DE SERVICIOS

10. NATURALEZA DEL MODELO DE ATENCION DE SERVICIOS

En la Clínica de Oftalmología San Diego Cúcuta, desarrollamos un modelo de atención en salud basado en una RELACIÓN DE CONFIANZA entre las EPS y la Clínica de Oftalmología San Diego Cúcuta, acompañada de los siguientes postulados básicos:

- Pertinencia en el diagnóstico, respaldado con tecnología de punta costo efectiva y aplicación del concepto de medicina basada en la evidencia.
- Aplicación del concepto de gestión integral de la calidad, la cual está representada en el ciclo PHVA, aplicado al proceso de ingreso, cirugía o prescripción de exámenes de diagnóstico y medicamentos a los pacientes de las EPS.
- Respaldo de la excelencia en la prestación del servicio a través del cumplimiento de los ESTÁNDARES DE HABILITACIÓN y de la implementación de la gestión específica para darle seguridad al paciente y su familia.
- Aplicación de los principios éticos y bioéticos en la prestación de los servicios a los usuarios que concurren a la clínica de oftalmología san Diego.

10.1 NECESIDAD DE SU APLICACIÓN

En la Clínica de Oftalmología San Diego Cúcuta, estamos convencidos de que debe **ROMPERSE EL PARADIGMA** de una IPS organizada bajo **parámetros propios** que en el desarrollo del día a día chocan con los **parámetros establecidos por las EPS,** entidad con la cual se ha realizado un contrato para la atención de sus afiliados.

Está realidad nos ha obligado a diseñar un modelo diferente en el cual la Clínica de Oftalmología San Diego Cúcuta deja de ser un prestador de servicios especializado para convertirse en **UN ALIADO ESTRATÉGICO** de las EPS.

En desarrollo de ésta nueva manera de **PENSAR LAS RELACIONES** entre la Clínica de Oftalmología San Diego Cúcuta y las EPS, nuestra institución se compromete a estudiar a fondo en todos los niveles de la organización **el modelo de prestación de servicios de las EPS** para asimilar su contenido teórico y operativo, cambiando al interior de la Clínica San Diego Cúcuta los procesos que no permitan el desarrollo armónico del modelo establecido por las EPS.

MODELO DE ATENCION DE SERVICIOS

10.2. OBJETIVOS

- Ofrecer a los usuarios de las EPS un servicio de atención amable, eficiente y costo efectivo.

- Añadir a los actuales avances de la oftalmología una relación generadora de sana confianza y mutua responsabilidad, privilegiando la imagen de las EPS para lograr la fidelización del paciente hacia la EPS a la cual se acaba de afiliar.

- Cuando el médico atienda a los pacientes de las EPS, deberá poner a su disposición de manera equilibrada los recursos del sistema sin incurrir en excesos para de esta manera ayudar al control del costo médico.

- El personal de todos los niveles que atienda a los pacientes de las EPS, está siempre atento al cumplimiento de todas las normas establecidas en los procesos clínicos, con el fin de **EVITAR EVENTOS ADVERSOS,** por lo tanto se dará especial atención al concepto de balance entre **beneficios, riesgos y costos,** además se monitorearan permanentemente las tasas de **INFECCIÓN INTRAHOSPITALARIA Y DE COMPLICACIONES QUIRÚRGICAS.**

10.3 BENEFICIOS

- **Fidelización** de los afiliados a las **EPS,** por el excelente servicio que presta la IPS Clínica de Oftalmología Sandiego, hacia la cual fueron dirigidos para resolverle sus problemas de salud visual.

- **Disminución de costos en la prestación global del servicio** por las bajas tasas de complicaciones quirúrgicas, la pertinencia en el diagnóstico, la reducción de eventos adversos y la prescripción racional de medicamentos acompañados de ayudas diagnósticas.

- **Aumento de la satisfacción** del usuario con las EPS, al encontrar funcionarios en la Clínica de Oftalmología San Diego Cúcuta que conocen los trámites del modelo de salud implementado por las EPS y por lo tanto pueden orientarlo con seguridad y eficiencia en las dudas que se le presentan.

- **Aumento del apoyo logístico** al interior de la Clínica de Oftalmología Sandiego para el paciente y la familia de los afiliados a las **EPS,** ya que disponen de una infraestructura especialmente diseñada para realizar con rapidez y comodidad los trámites de su ingreso y egreso a la institución.

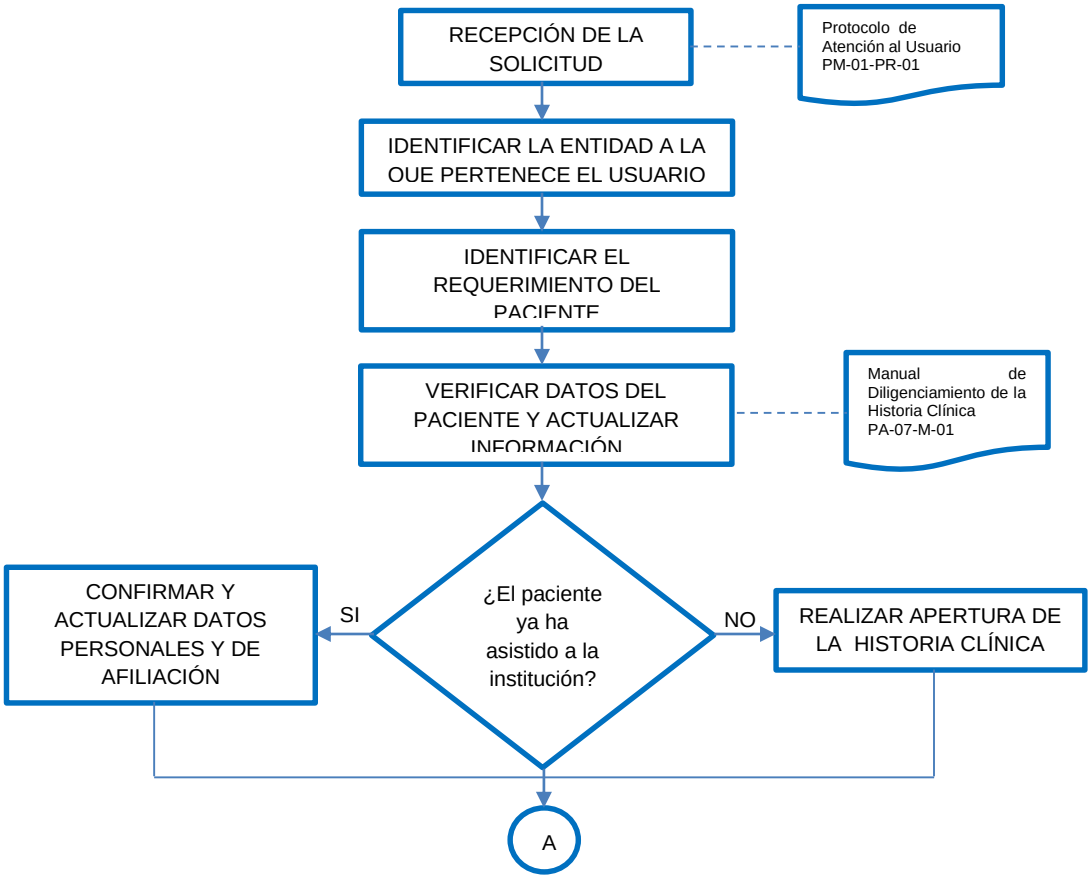
MODELO DE ATENCION DE SERVICIOS

- Mejor relación entre funcionarios y ejecutivos de la **CLÍNICA DE OFTALMOLGIA SAN DIEGO CUCUTA y las EPS.**

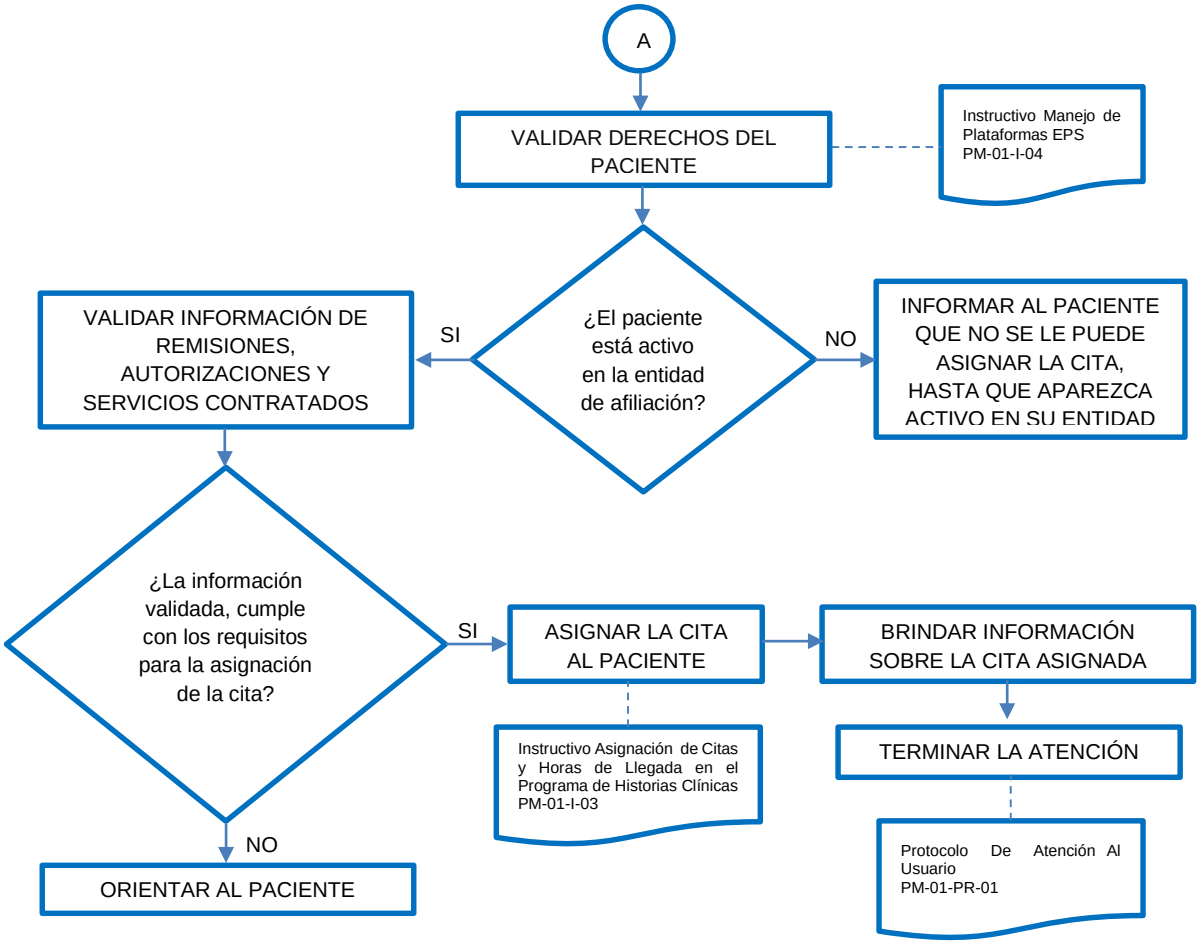
MODELO DE ATENCION DE SERVICIOS

11. PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACION Y CONTROL DE CITAS

PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACION DE CITAS PRESENCIALES – VIA TELEFÓNICA

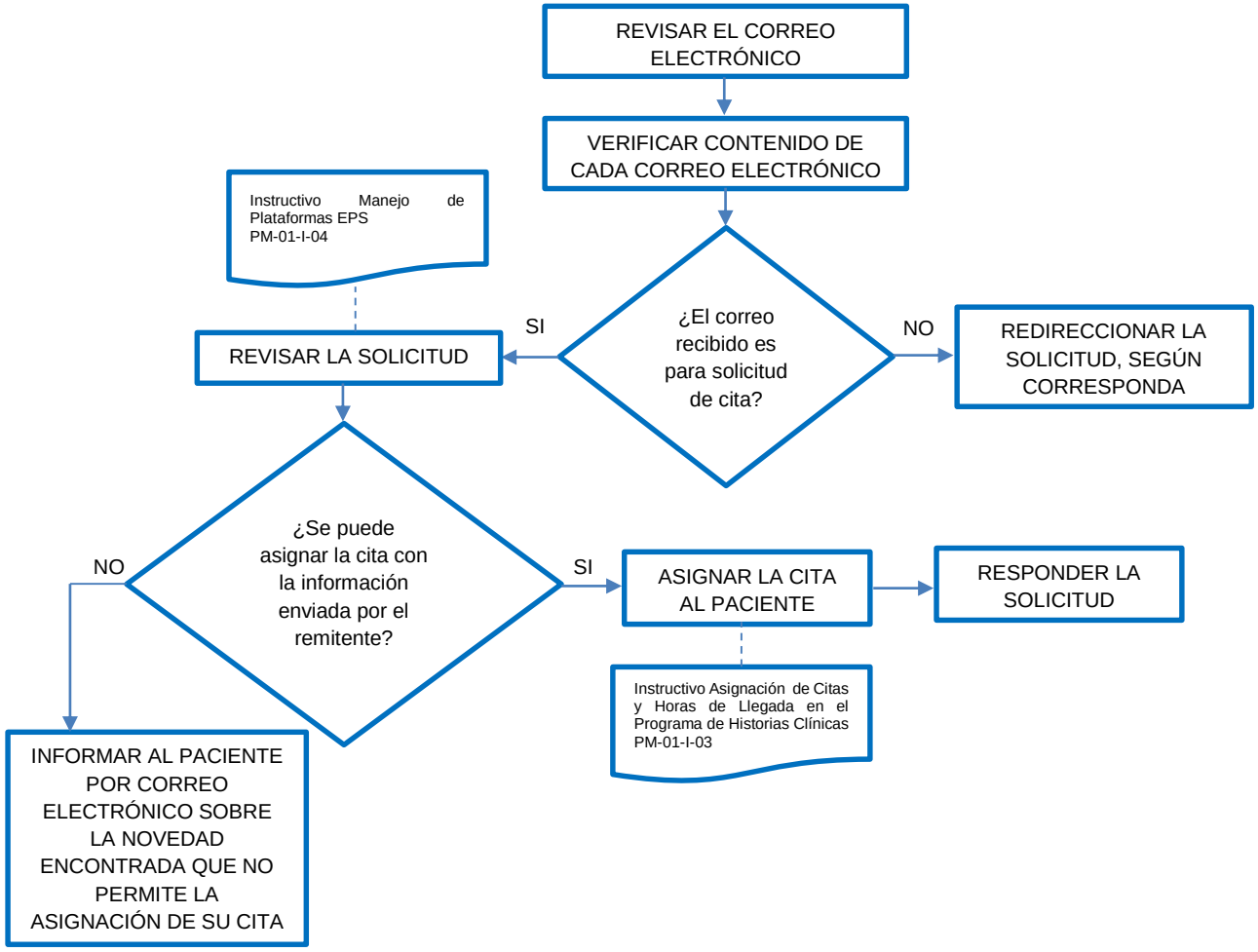


MODELO DE ATENCION DE SERVICIOS



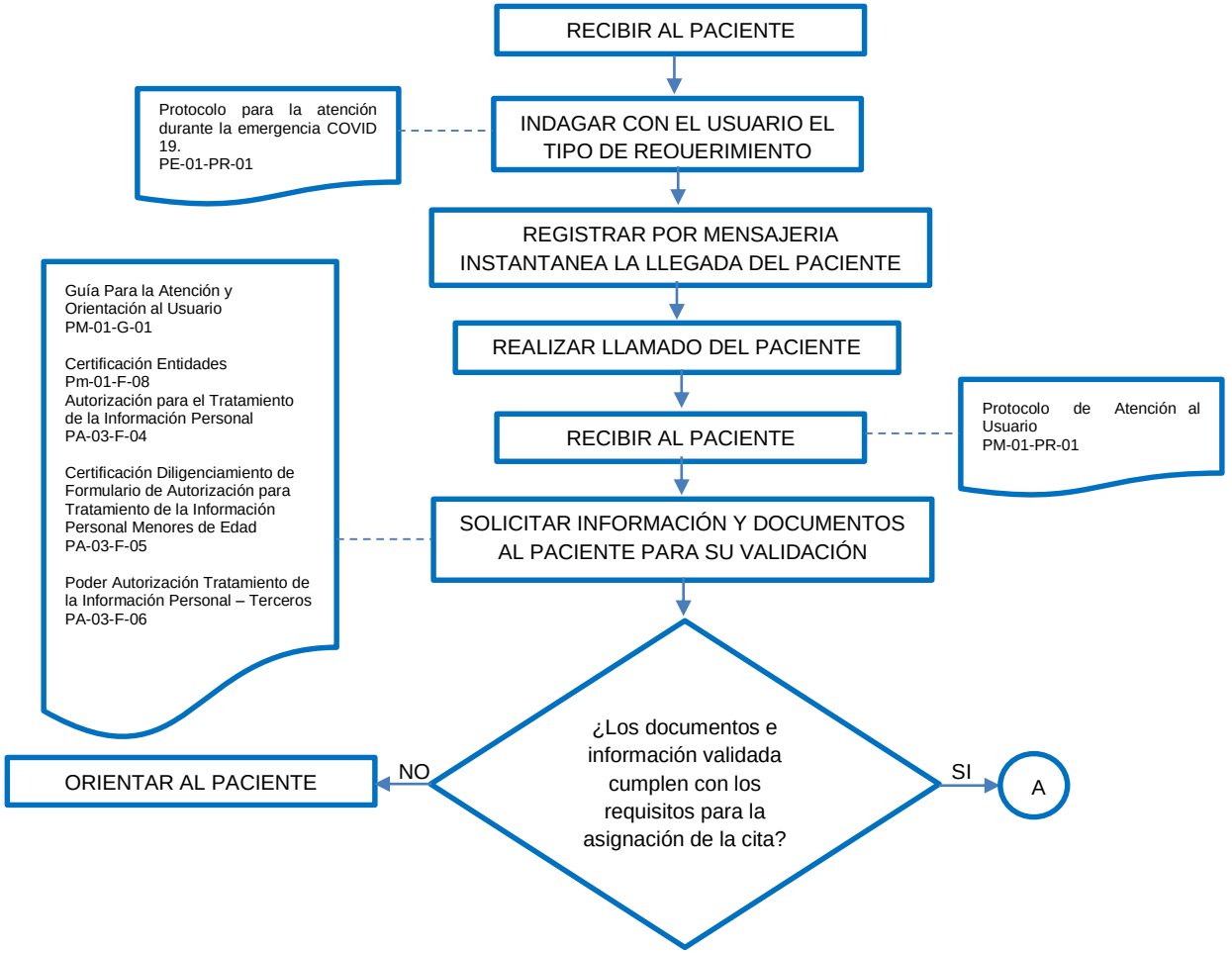
MODELO DE ATENCION DE SERVICIOS

PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACION DE CITAS PRESENCIALES – VIA CORREO ELECTRÓNICO

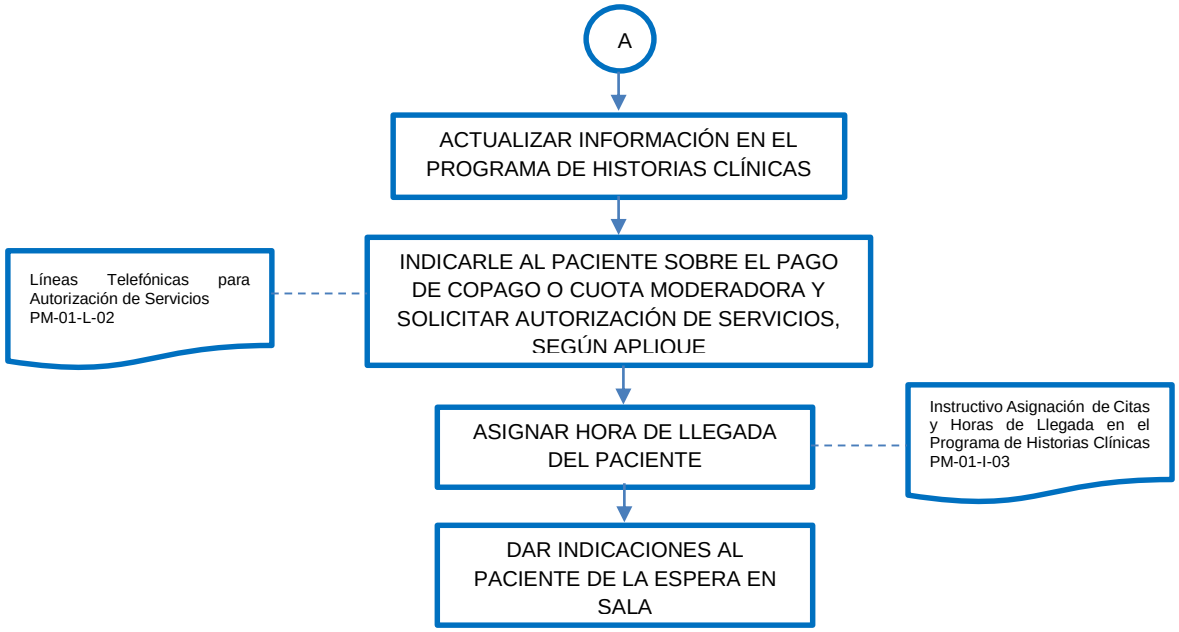


MODELO DE ATENCION DE SERVICIOS

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE CITAS PRESENCIALES

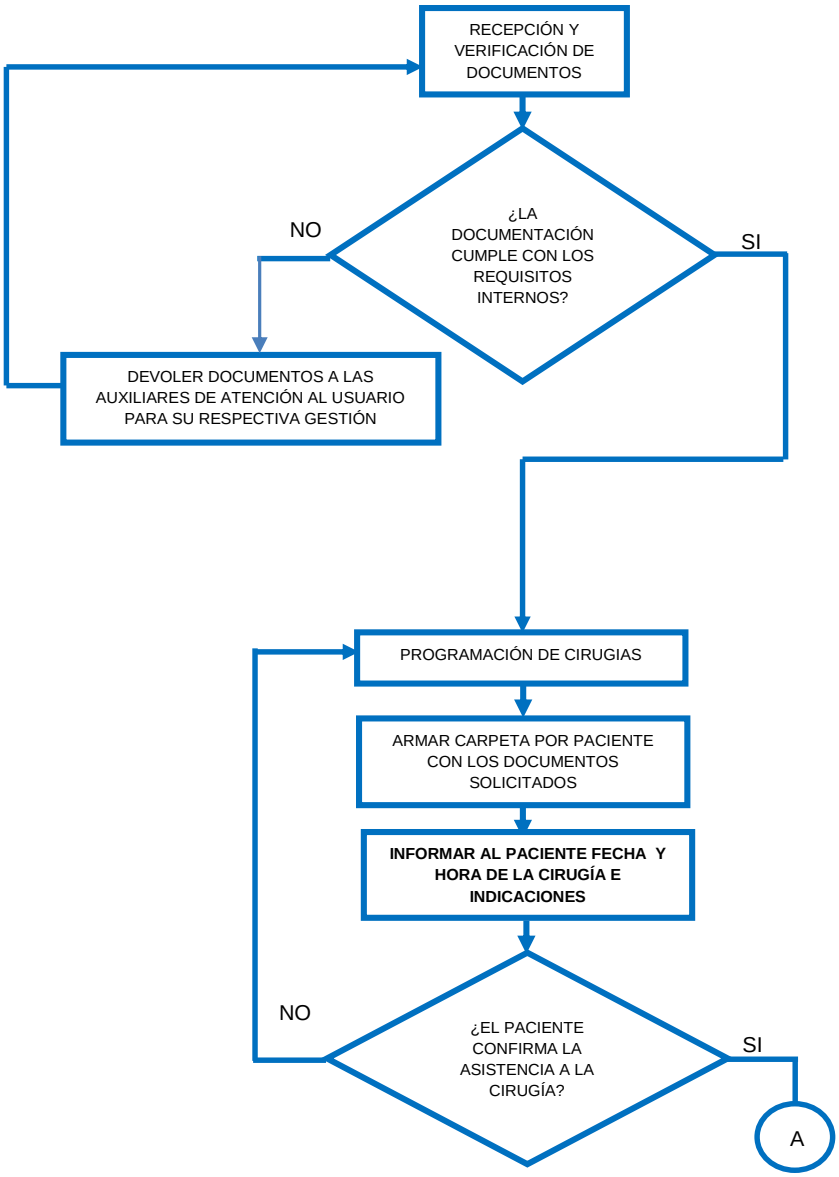


MODELO DE ATENCION DE SERVICIOS

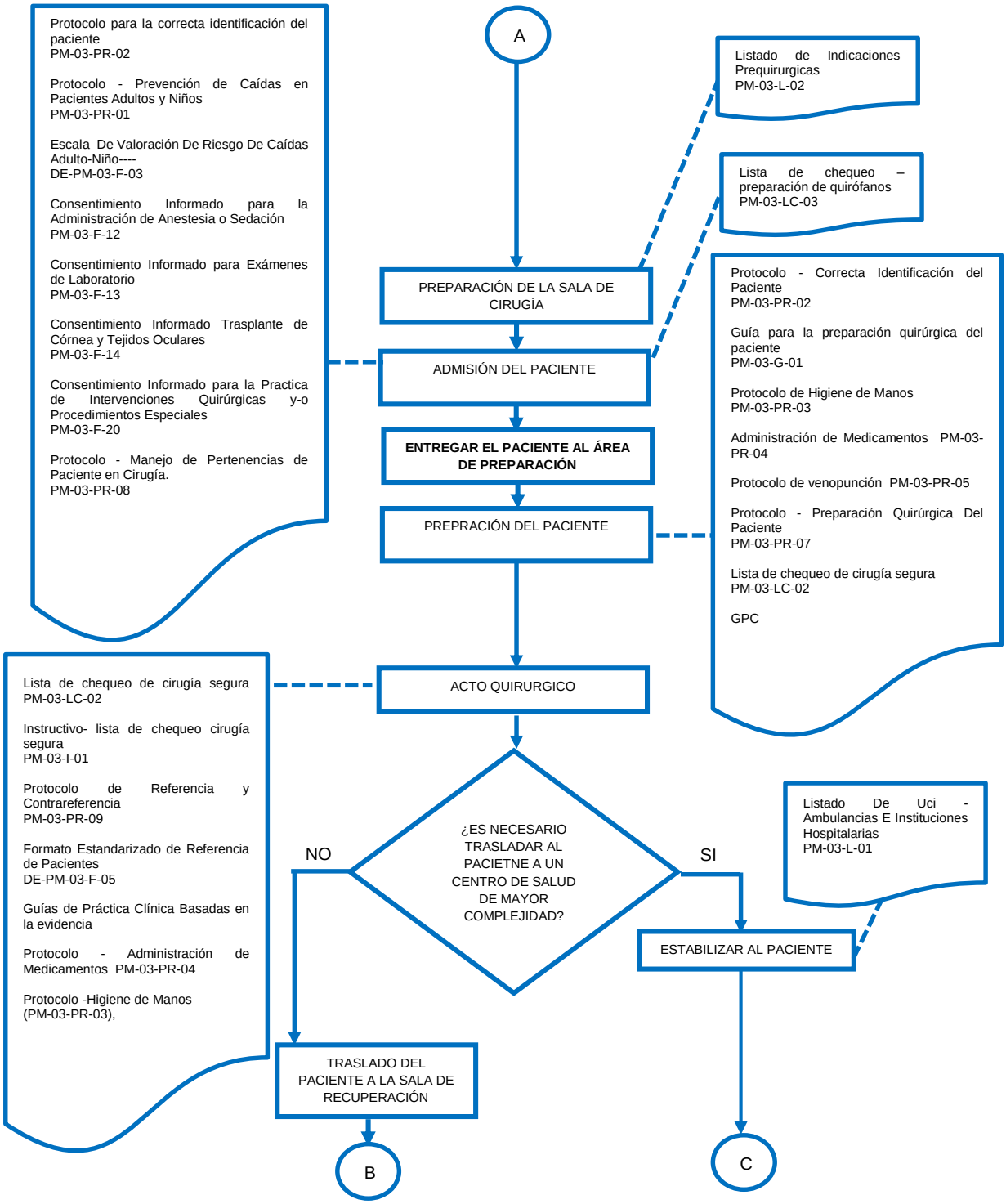


MODELO DE ATENCION DE SERVICIOS

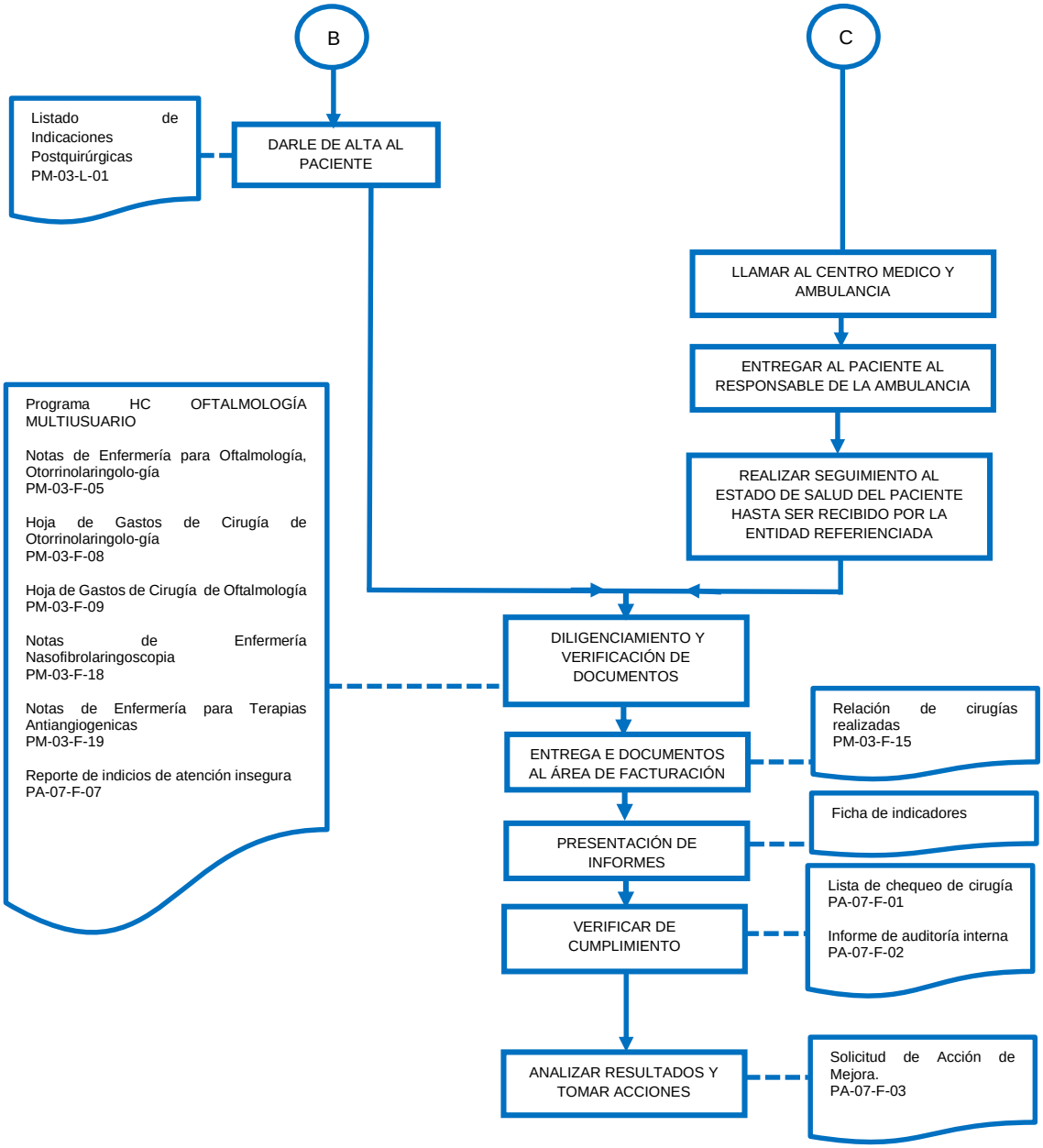
12. FLUJOGRAMA PROGRAMACION QURÚRGICA



MODELO DE ATENCION DE SERVICIOS



MODELO DE ATENCION DE SERVICIOS



MODELO DE ATENCION DE SERVICIOS

13. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	RAZÓN DEL CAMBIO
MAY_2016	1	Versión original.
AGO_2016	2	Se actualiza la Misión, Visión. Así mismo, se actualiza el listado de especialistas y servicios habilitados.
MAR_2018	3	Se actualiza listado de especialistas, números de extensiones telefónicas. Se describen los valores. Se cambia el logo.
JUL_2020	4	Se anexa los datos de la sede 2. Se actualiza los flujogramas para la asignación y control de citas