1. INTRODUCCIÓN.

OFTALMÓLOGOS ASOCIADOS DE LA COSTA S.A.S, CLÍNICA MEDICOSTA, actúa bajo un sistema de Atención en Salud que tiene como propósito promover, restaurar y mantener la salud mediante intervenciones individuales, que desencadenan acciones en la unidad familiar. (OMS, 2000), enmarcado en las reglamentaciones definidas para sus propósitos de acción en el sistema general de seguridad social en salud y las normas que lo sustenten.

Utiliza para su acción elementos que soportan la atención medica de mediana complejidad de manera integral, respetando los derechos del paciente, con atención humanizada, satisfaciendo las necesidades y expectativas tanto del paciente como de su familia, a través de un equipo humano con altas calidades personales; incorporando tecnología de punta como elemento para la seguridad de los usuarios y vinculando al proceso de rehabilitación principios humanos.

En un proceso cíclico articula cada uno de los elementos correspondientes a la accesibilidad, oportunidad, seguridad continuidad y pertinencia, logrando la garantía de los requisitos mínimos de calidad para la prestación de nuestros servicios.

2. PRESENTACIÓN DE LA IPS.

Somos una institución que inició prestando servicios especializados en Oftalmología, bajo el nombre de Oftalmólogos Asociados de la costa S.A.S, debido a la necesidad insatisfecha de la población en el departamento de Sucre y la poca oferta de servicios integrales con calidad, decidimos crecer y renovar nuestra marca bajo el nombre comercial de Clínica MEDICOSTA; hoy por hoy, ofrecemos servicios de consulta externa y cirugías en diversas especialidades, así como servicios de hospitalización y Unidad de Cuidados Intensivos e Intermedios para Adultos.

3. SEDES.

Nuestros servicios se prestan en la ciudad de Sincelejo, contamos con una moderna infraestructura de cinco pisos en la cual tenemos 4 salas de espera, servicio de Óptica, Droguería, Servicio farmacéutico, 4 quirófanos, 10 consultorios, Habitaciones unipersonales muy confortables, tipo suite, Unidad de Cuidados Intensivos, Cafetería y todos los servicios de apoyo necesarios.

Además contamos con sedes en los municipios de:

Magangué y Mompox – Bolívar en las cuales se prestan servicios especializados en Oftalmología y Optometría.

4. CONSULTA EXTERNA.

Contamos con 10 consultorios completamente equipados para la atención de nuestros pacientes. Uno de nuestros consultorios está destinado para consultas de optometría y 9 de ellos para la atención de otras especialidades, de estos, dos están destinados a la atención de pacientes pediátricos los cuales cuentan con su propia sala de juegos.

5. CIRUGÍA.

OFTALMÓLOGOS ASOCIADOS DE LA COSTA S.A.S, CLÍNICA MEDICOSTA cuenta con 4 salas de Cirugía integradas y equipadas con alta tecnología que permiten la realización de procedimientos exitosos.

2 de nuestros quirófanos está destinado para cirugías oftalmológicas y 2 para la atención de cirugías de otras especialidades.

Todas nuestras salas cuentan con máquinas de anestesia de última tecnología y sistemas de monitoreo del paciente tanto invasivo como no invasivo.

Cuenta con un grupo de profesionales con amplia experiencia como son:

PERFIL PROFESIONAL	NÚMERO DE PROFESIONALES
Cirugía General	6
Cirugía Ginecológica	5
Cirugía Neurológica	5
Cirugía Ortopédica	7
Cirugía Oftalmológica	12
Cirugía de Otorrinolaringología	5
Cirugía Pediátrica	1
Cirugía Plástica y estética	1
Cirugía Urológica	4
Cardiólogo	2
Anestesiólogo	8
Infectología	1
Medicina General	10
Medicina Interna	2
Nefrología	1
Neurología	1
Optometría	2
Consulta prioritaria	1
Cirugía ginecológica laparoscópica	3
Ortopedia Pediátrica	1
Fisioterapeutas	2
Nutricionista	1
Psicología	1
Trabajo Social	1
Enfermero Jefe	10
Auxiliar de enfermería	43
Técnico de Rayos X	2
Radiólogo	2

6. NUESTRA OFERTA QUIRÚRGICA

- ✓ Cirugía General.
- ✓ Cirugía General Pediátrica.
- ✓ Cirugía Ginecóloga.
- ✓ Cirugía Neurológica.
- ✓ Cirugía Oftalmológica.
- ✓ Cirugía Oftalmológica Pediátrica.
- ✓ Cirugía Oftalmológica Plástica.
- ✓ Cirugía Ortopédica.
- ✓ Cirugía Ortopédica Pediátrica.
- ✓ Cirugía Pediátrica.
- ✓ Cirugía Plástica y reconstructiva.
- ✓ Cirugía Urológica.
- ✓ Cirugía de Otorrinolaringología

7. FORTALEZAS QUIRÚRGICAS EN TÉCNICAS MÍNIMAMENTE INVASIVAS:

- ✓ Urología (cistoscopia y laparoscopia urológica).
- ✓ Cirugía General (Cirugía abdominal Laparoscópica).
- ✓ Ortopedia (Artroscopia).
- ✓ Ginecología (Histeroscopia y laparoscopia ginecológica).
- ✓ Cirugía Oftalmológica (Extracción de cataratas por Facomulsificación, cirugía de estrabismo.

8. OFTALMOLOGÍA:

- ✓ Consulta oftalmológica Adultos.
- ✓ Consulta oftalmológica Pediátrica.
- ✓ Consulta por Estrabología.
- ✓ Consulta por Retinología.
- ✓ Consulta por Oculoplastia.
- ✓ Consulta por Segmento anterior.
- ✓ Consulta por Glaucomatología.
- ✓ Consulta por Corneología.

9. CIRUGÍAS:

- ✓ Extracción de catarata: mediante técnica de facoemulsificación.
- ✓ Extracción de catarata con implante de lente intraocular, mediante técnica extracapsular.
- ✓ Cirugía de estrabismo.
- ✓ Cirugía de Glaucoma (Trabeculectomía).
- ✓ Cirugía combinada Catarata más glaucoma.
- ✓ Resección de Pterigion nasal y /o temporal, con plastia.

- ✓ Implante secundario de lente intraocular.
- ✓ Dilatación Sondeo de vías lagrimales.
- ✓ Resección de tumores en párpados, conjuntiva, córnea y órbita.
- ✓ Cirugía de chalazión.
- ✓ Cirugías de Oculoplastia.
- ✓ Cirugías en Retina.
- ✓ Implantación de lente intraocular, por fijación escleral en procedimiento secundario.
- ✓ Evisceración y/o Enucleación con implante.
- ✓ Trasplante de Córnea.

10. EXÁMENES ESPECIALIZADOS:

- ✓ Campo Visual computarizado.
- ✓ Paquimetría Corneal.
- ✓ Ecografía Ocular.
- ✓ Biometría Ocular.
- ✓ Curvas de presión ocular.
- ✓ Test de valoración de película lagrimal.
- ✓ Test de visión de colores.
- ✓ Autorefractometría Computarizada.
- ✓ Queratometría Computarizada.
- ✓ Tomografía óptica Coherente.
- ✓ Iridectomía periférica.
- ✓ Capsulotomía Yag Láser.
- ✓ Angiografía Fluoresceínica.
- ✓ Topografía Corneal.
- ✓ Ablación de lesión corioretinal, por Fotocoagulación laser.

11. APOYO DIAGNÓSTICO:

Optometría

12. TALENTO HUMANO:

- ✓ José Restom Merlano (Segmento anterior).
- ✓ Jaime Dajud Fernández (Segmento anterior).
- ✓ Ana María Pérez (Segmento Anterior).
- ✓ Ivonne Anaya (Oftalmóloga Pediatra, Estrabologa).
- ✓ Ricardo Rodríguez (Oculoplástico).
- ✓ Madeleine Navarro (Glaucomatologa).
- ✓ María Isabel Barrios (Retinologa).
- ✓ Olga Moreno (Retinologa).

- ✓ Manuel Salamanca (Cornelogo).
- ✓ Sara García.
- ✓ Sandra Solarte (Optómetra).
- ✓ Daimet Cuentas (Optómetra).

13. UROLOGÍA.

- ✓ Consulta urológica adultos.
- ✓ Consulta Urológica Pediátrica.

A. CIRUGÍAS.

- ✓ Láser Holmium y Nefrolitotomia Percutánea (Eliminación De cálculos en el sistema renal urinario con láser).
- ✓ Tratamiento integrado de cistoscopia.
- ✓ Prostatectomia Abierta y endoscópicas.
- ✓ Vasectomía.
- ✓ Cirugía Genitorinaria masculina (Varicoceles, circuncisión, espermatocele, Hidrocele).
- ✓ Cirugía Laparoscópica Renal (nefrectomía, Pieloplastia).

14. ORTOPEDIA:

- ✓ Consulta Ortopédica adultos.
- ✓ Consulta Ortopédica Pediátrica.

B. CIRUGÍAS:

- ✓ Cirugías de artroscopia.
- ✓ Osteosíntesis.
- ✓ Cirugía reconstructiva.
- ✓ Remplazos articulares.
- ✓ Trauma complejo y manejo de tejidos blando

15. UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS.

Contamos con 12 camas de cuidados intensivos e intermedios para adultos, dotadas con los equipos necesarios, tecnología acorde y los más altos estándares de calidad y servicio para brindar una atención integral a nuestros pacientes.

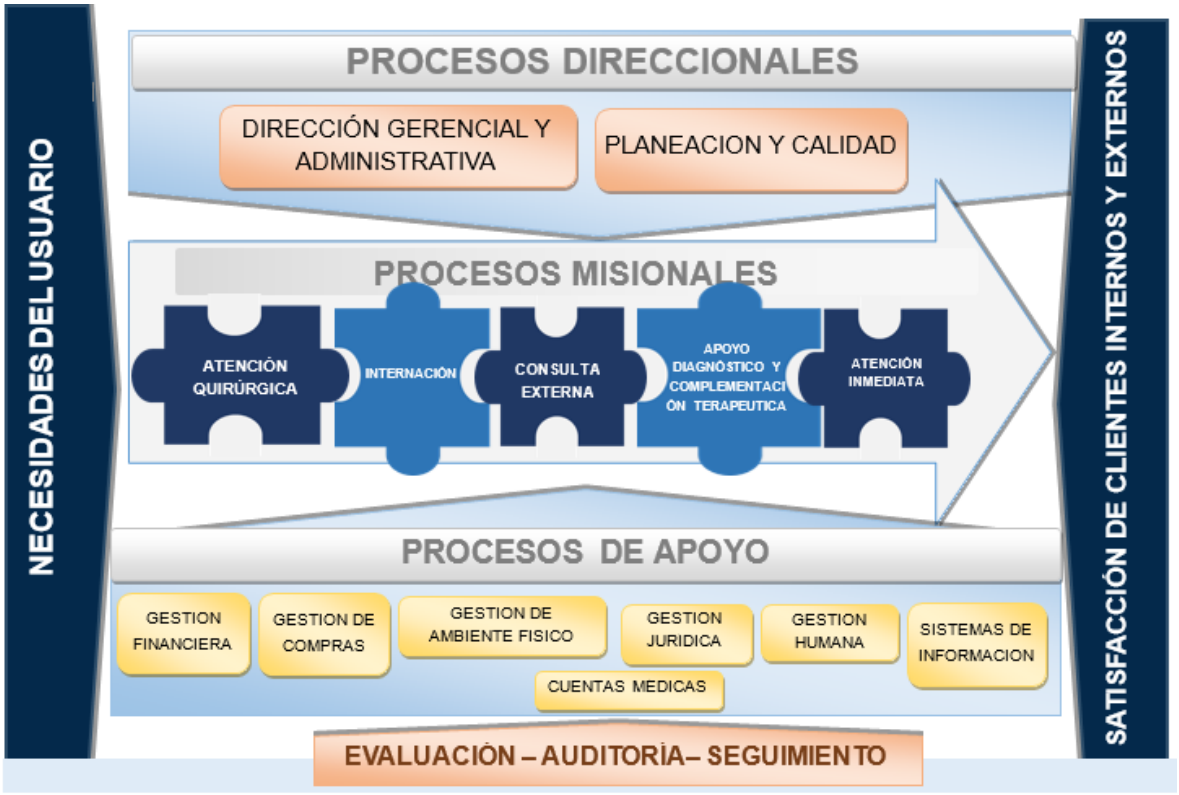
16. HOSPITALIZACIÓN.

Contamos con 35 habitaciones independientes para ofrecer confort, con un diseño orientado a la seguridad del paciente.

17. TODAS NUESTRAS HABITACIONES CUENTAN CON:

- ✓ Televisión por cable.
- ✓ Baño dotado con todas las comodidades.
- ✓ Closet.
- ✓ Vista Exterior.
- ✓ Servicio completo de alimentación, guiada por nutricionistas para nuestros pacientes.

18. MAPA DE PROCESOS.



19. CARACTERÍSTICAS DEL MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

SEGURIDAD: Evitar la ocurrencia de lesiones o eventos adversos a los pacientes, generados por el cuidado o a atención diseñada para atender un desequilibrio en el fenómeno salud-enfermedad.

EFECTIVIDAD: Provisión de servicios de salud, en estados críticos, basados en el conocimiento científico, a todos ellos que pudieran necesitarlo pertinentemente, beneficiándose del mismo, y racionalizar la provisión de servicios a aquellos que no sea claro o evidente el beneficio (Evitando la sobreutilización o la subutilización).

ATENCIÓN CENTRADA EN EL PACIENTE: Provisión de servicios de salud que son respetuosos y correspondiente con las preferencias individuales, sus necesidades y valores, que conlleven a la satisfacción del usuario y su familia.

OPORTUNIDAD: Reducción de los tiempos de espera algunas veces riesgosos, para aquellos que reciben y para aquellos que proveen servicios de salud susceptibles de remitir a los servicios de atención en Oftalmología.

EFICIENCIA: Evitar el desperdicio tanto de recursos físicos como la pérdida de ideas y energía, buscando el logro de un efecto especifico que es la restauración de las condiciones mínimamente aptas de salud visual del paciente.

EQUIDAD: Cubrir integralmente a todos los usuarios que utilicen nuestros servicios, con los elementos de pertinencia que le correspondan.

20. RUTA DE ATENCIÓN DEL PACIENTE.

A. ASIGNACIÓN DE CITAS.

PRESENCIAL: se tiene dispuesto en todas las sedes de la institución personal para la programación de citas.

VIRTUAL, TELEORIENTACIÓN: se realiza a través de la plataforma de Dondoctor que provee un sistema de telesalud para Centros, Médicos y Clínicas que entiende el flujo de atención de una IPS, es fácil de utilizar para el paciente, mantiene la marca del Prestador.

TELEFÓNICA: así mismo se cuenta con amplio y completo Call center para la recepción de llamadas, esta herramienta se ha dispuesto para que las personas tengan mayor facilidad y programar su cita y no tengan que desplazarse innecesariamente.

B. PRIORIZACIÓN.

- ✓ Los pacientes hospitalizados son una prioridad para oftalmólogos asociados de la costa S.A.S, por lo que la cita para realización de estudios requeridos se da en un tiempo no mayor a cuatro (4) horas.

- ✓ Para el paciente considerado como urgencia, luego de la solicitud, el llamado por parte de nuestra institución para la realización del procedimiento se llevará a cabo una vez culmine el procedimiento del usuario que se encuentra dentro de la sala.

- ✓ A los usuarios afiliados a medicina prepagada se le asignan citas en un tiempo no mayor a dos (2) días hábiles.

- ✓ Personas, padres o madres con niños pequeños en brazos, atención a la primera infancia.

- ✓ Atención prioritaria a pacientes adultos mayores (mayores de 55 años). Sentencia t-835 de 2010.

- ✓ Atención prioritaria a toda persona en condición de discapacidad. El propósito de promover, proteger y asegurar los derechos de las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente. Ley 1346/2009 y ley 1818/2013

C. ADMISIÓN DEL PACIENTE PRESENCIAL:

Una vez llega el paciente a cualquiera de las sedes de oftalmólogos asociados de la costa S.A.S. el orientador lo dirige al área de admisiones para ingresarlo al sistema y darle paso a la realización de la consulta o estudio.

D. CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA:

Luego de la admisión del paciente, este es llevado a la sala de espera, donde luego es llevado por el personal supernumerario a la ante sala del consultorio quien le indica el número de consultorio que debe ingresar.

Finalmente el médico especialista le atiende y le realiza la anamnesis correspondiente.

Culminado se entrega al paciente la historia clínica de la atención y se orienta de acuerdo a lo ordenado por el especialista.

E. REALIZACIÓN DEL ESTUDIO.

Luego de la admisión del paciente, este es llevado a la sala de espera, donde luego es llevado por el personal de enfermería quien le explica los pasos a seguir y lo dirige a la sala correspondiente.

Finalmente el tecnólogo le entrega las instrucciones pertinentes para el estudio, culminado se entrega al paciente los resultados según la oportunidad establecida.

F. PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA.

Paciente solicita turno en el módulo de recepción para programación de cirugía de acuerdo a la especialidad que requiera.

Se le asigna un turno y se llama para dar orientación a la documentación pertinente que requiere para ser intervenido y/o programar fecha quirúrgica de acuerdo cuenta con todos los pre quirúrgicos necesarios.

G. HOSPITALIZACIÓN.

El paciente que requiera de hospitalización debe ser derivado de la consulta externa por especialista, de acuerdo al criterio médico.

Se realiza historia clínica y se traslada en silla de rueda al área de hospitalización con sus indicaciones correspondientes.

21. COMO ACCEDER A NUESTROS SERVICIOS.

La institución cuenta con diferentes canales para recibir servicio y/o información y se ha establecido dentro del modelo de atención los siguientes canales y horarios.

22. COMO COMUNICARSE CON NOSOTROS.

CANALES DIGITALES.

✓ Instagram: @clinicamedicosta.
✓ Facebook: Clínica Medicosta - Oftalmólogos Asociados de la Costa.
✓ Página web: https://clinicamedicosta.com/
✓ WhatsApp: 3108219532
✓ Correos Institucionales:

- consultas@clinicamedicosta.com
- info@clinicamedicosta.com
- mipres@clinicamedicosta.com
- quirofano@clinicamedicosta.com

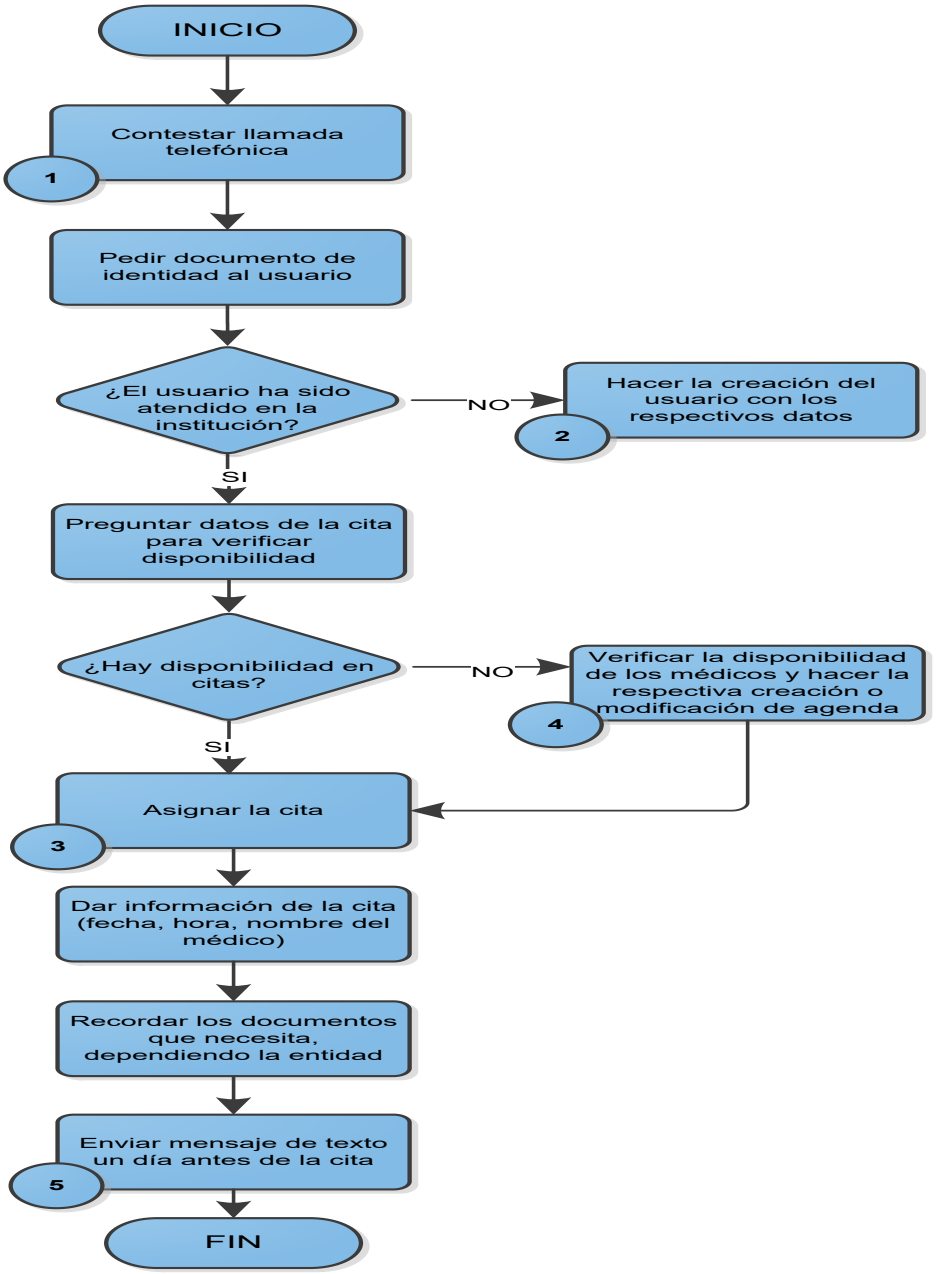
ATENCIÓN TELEFÓNICA: Es la ofrecida a través de la Línea Institucionales PBX y telefonía móvil 2771018 en donde usuarios, particulares, prestadores, colaboradores o demás grupos de interés, solicitan información, educación o atención.

HORARIOS DE ATENCIÓN.

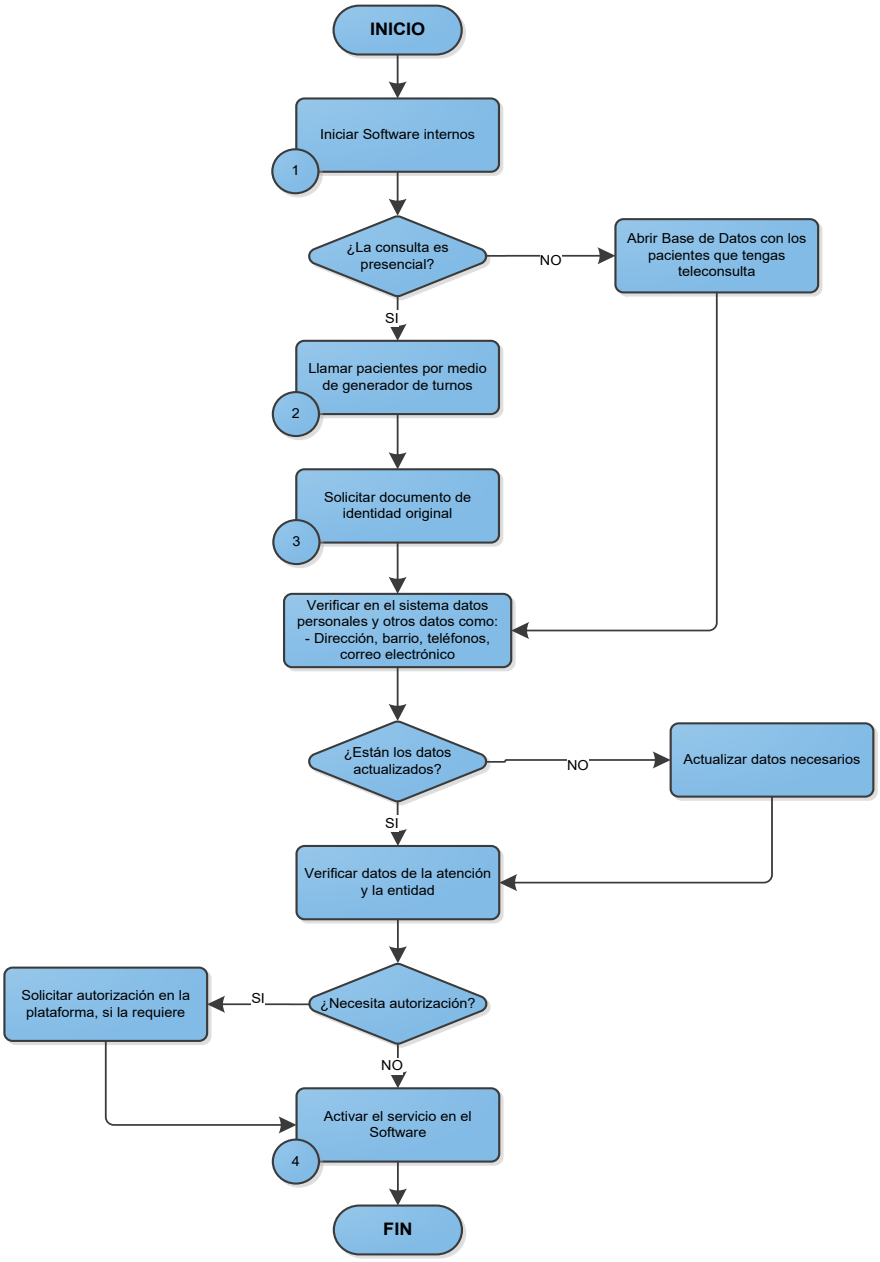
CONSULTA EXTERNA.

Lunes A viernes
De 7:00 am a 6:00 pm jornada continúa
Sábados
De 7:00 am a 12:30 pm
Internación
Visitas Hospitalización
2:00 pm a 5:00 pm
Visitas Uci
11:00 am - 11:30 am
Informe Médico UCI: 11:00 am

23. PROCESO PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS.



24. PROCESO PARA LA ADMISIÓN DE CITAS.



25. LÍNEAS DE ACCIÓN.

El modelo de prestación de servicios de OFTALMÓLOGOS ASOCIADOS DE LA COSTA S.A.S, tiene sus pilares de desarrollo en tres líneas de acción:

GESTIÓN DEL RIESGO.
La gestión del riesgo en la salud visual del paciente es el conjunto de acciones que se toman para minimizar la probabilidad de ocurrencia de eventos adversos y/o patologías “oportunistas” y apunta a proteger la salud visual mediante la disminución de los factores de riesgo y el aumento de los factores protectores, tanto en el área quirúrgica como de consulta.

GESTIÓN CLÍNICA.
la Gestión Clínica es posible definirla en la actualidad como la gerencia sistemática de los procesos de atención, son las acciones que incluyen una serie de herramientas y metodologías similares a las que se aplican a los procesos – no clínicos – cuyo propósito es mantener o mejorar los estándares de los procesos de atención.

GESTIÓN DEL SER.
La gestión del ser es entendida como las actividades o conjunto de acciones que emprende nuestra organización, con el fin de colmar las expectativas de los pacientes y sus familiares, desde el elemento humano y científico, garantizando una grata experiencia, apoyada en un concepto holístico de atención.

26. EVALUACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN.
Para efectos de control y garantía, los usuarios tendrán acceso a los registros para exponer su opinión con respecto a la prestación de los servicios, el proceso de SIAU realizará un recorrido los días martes de cada semana, alineados con la apertura de los buzones, donde se verifica que cada buzón cuente con los formatos.
La recepción de las apreciaciones de los usuarios debe ser direccionada a la Coordinación de atención al usuario, pero también puede ser diligenciada por un colaborador, cuando el usuario se dirige a cualquier funcionario y le expone verbalmente su punto de vista con respecto al servicio donde se encuentra atendido, en este caso el colaborador debe diligenciar el formato F-SI-AU-004, (FORMATO RECEPCIÓN DE QUEJAS) este formato se encuentra disponible en la Intranet; se le solicita al usuario que por favor firme para que tenga el respaldo pertinente y poderle responder de forma personalizada dependiendo el caso. Si el usuario por algún motivo no quiera firmar, se deja anónimo, sin embargo, se debe hacer todo lo posible para identificar al usuario de manera que este se le pueda responder; luego de que este diligenciado el formato se debe entregar a la Coordinación de atención al usuario o depositarlo en el buzón del servicio.

27. RESPUESTA AL USUARIO.
Las respuestas a los usuarios se realizarán de acuerdo a la acción. Para el caso de las quejas se notifica por el medio suministrado; para las sugerencias que manifiestan en el momento de la realización de las encuestas o las encontradas en los buzones de sugerencias, se realizará llamada telefónica y quedará plasmado en el formato.

28. MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

