

	CLINICA CREAR VISION S.A.S. Nit846003067-6	Código: GER-MPS
		Versión: 01
	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	Página 1 de 17

MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD CLINICA CREAR VISION S.A.S.

COPIA CONTROLADA

	CLINICA CREAR VISION S.A.S. Nit846003067-6	Código: GER-MPS Versión: 01
	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	Página 2 de 17

1. JUSTIFICACION

La Clínica Crear Visión, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 4747 de diciembre 7 de 2007, por medio del cual se “regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo”, presenta el MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.

Para documentar el MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD, se tuvieron en cuenta los diversos documentos de Calidad aprobados, como son el Manual de Calidad, Fichas técnicas de Indicadores, Mapa de Procesos, Mapa de Riesgos, procesos y procedimientos documentados, entre otros, todos enmarcados en el Mejoramiento Continuo que desarrolla la clínica.

Este documento describe la forma como se desarrolla la atención de los pacientes con un enfoque sistemático, basado en procesos y propendiendo por la prestación del servicio en una Clínica SEGURA.

2. ALCANCE Y AMBITO DE LA APLICACIÓN

El Modelo de Prestación de Servicios de salud de la Clínica Crear Visión, está dirigido a los usuarios de la clínica y a todas las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) y Entidades Responsables de Pago (ERP), como documento esencial para el adecuado acceso a los servicios ofertados y para la contratación de prestación de servicios de salud.

Este documento describe los procesos y procedimientos de la atención del paciente en los diferentes servicios de la Clínica, su ingreso, egreso, entre otras.

Las disposiciones de este modelo son de estricto cumplimiento para todas las personas o empresas que prestan sus servicios en la clínica.

¿QUÉ ES EL MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD?

Es la estructura que permite a nuestra entidad disponer de los recursos de manera organizada para buscar que los usuarios tengas más posibilidad de acceder a los servicios que ofertamos.

	CLINICA CREAR VISION S.A.S. Nit846003067-6	Código: GER-MPS Versión: 01
	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	Página 3 de 17

BENEFICIOS DEL MODELO DE ATENCIÓN:

- Enfoque preventivo y curativo.
- Mayor disponibilidad de atención
- Mejores niveles de información por diferentes servicios.

UNIDADES DE SERVICIOS DE SALUD:

Para planificar el servicio de una mejor manera, hemos ampliado nuestro portafolio de servicios aumentando de manera eficaz la consulta externa especializada y la cirugía ambulatoria, como un medio de prevención y auto cuidado del paciente.

Cada unidad de servicio tiene una capacidad determinada, según su capacidad instalada y recurso humano, luego de verificar nuestras estadísticas se implementan tiempos de atención para cada servicio.

3. RESEÑA HISTORICA DE LA CLINICA CREAR VISION:

Desde 1999, LA CLÍNICA CREAR VISIÓN es una organización privada con sede en Mocoa, presta sus servicios a los habitantes del Putumayo, Cauca y Caquetá; brindando una óptima atención, cordial, humana y de alta calidad oportunamente a sus usuarios.

CREAR VISION es pionera en la prestación de servicios médicos en diferentes especialidades, que eran ajenas al territorio; cuenta con una amplia experiencia clínica y quirúrgica que ofrece a la población una nueva alternativa con mayor calidad y comodidad a menor costo tanto a la población particular como a las entidades aseguradoras que trabajan en esta zona.

Desde su fundación CREAR VISION cumple con un propósito institucional y social en pro de ofrecer a la población mejores alternativas de salud en la prestación de servicios de cirugía y consulta especializada de Oftalmología; proyectando la atención periódica de subespecialidades en retina, vítreo y glaucoma, consulta de psicología, terapias de grupo, etc.

Desde el año 2011 contamos con otras especialidades como son:

- Otorrinolaringología
- Ortopedia
- Pediatría
- Ginecología
- Urología
- Oftalmología

	CLINICA CREAR VISION S.A.S. Nit846003067-6	Código: GER-MPS Versión: 01
	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	Página 4 de 17

- Cirugía General
- Dermatología
- Anestesiología
- Medicina interna
- Cardiología

Por más de diez años hemos logrado acreditar nuestros excelentes servicios encontrando el reconocimiento de nuestros usuarios logrando relaciones contractuales con instituciones aseguradoras del departamento y particulares, quienes nos reconocen en el medio de la salud como una entidad responsable, eficiente y con alto sentido científico en los servicios que prestamos.

4. DIRECCIONAMIENTO

- **MISIÓN**

Somos una clínica privada que presta servicios de salud de mediana complejidad, dentro de un ambiente humanizado, ético y seguro, caracterizado por una atención centrada en el usuario Interno, Externo y su familia; que nos conlleva a un trabajo en equipo y al mejoramiento continuo de los procesos, con un alto nivel de calidad y compromiso.

- **VISIÓN**

En el año 2024, lograr convertirnos en la Clínica privada Líder, sostenible y competitiva en la prestación de servicios de salud, en el Departamento del Putumayo, reconocidos por la excelencia en el servicio a través de una atención integral al usuario.

5. PRINCIPIOS Y VALORES DE LA CLINICA

- **POLITICA DE CALIDAD:**

LA CLINICA CRAERA VISION como prestador de servicios de salud, en cumplimiento de los requisitos legales y normativos, se compromete a brindar servicios con estándares de calidad que nos permitan contribuir al restablecimiento y mantenimiento de la salud de la comunidad usuaria, la mejora de los procesos de la clínica, logrando la satisfacción de los diferentes grupos de interés."

	CLINICA CREAR VISION S.A.S. Nit846003067-6	Código: GER-MPS Versión: 01
	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	Página 5 de 17

PRINCIPIOS:

LA CLINICA CRAER VISION, articula los siete principios y valores que se encuentran en el "Ideario Ético" y así mismo establece los propios de la Clínica, generando un marco de acción articulado con el sentir de los colaboradores de la Clínica, para lograr como propósito común el fortalecimiento de la cultura ética y de servicio humanizado.

- **Participación:** Es la integración de nuestro talento humano y de la comunidad en la planeación, ejecución, evaluación y control de la gestión institucional y su responsabilidad en el éxito de la clínica.
- **Calidad:** Es la satisfacción y superación de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y su familia a través de la accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad en la prestación de los servicios de salud en la clínica.
- **Solidaridad:** Es apoyar a través de nuestras acciones las necesidades de los demás para beneficio y fortalecimiento del individuo, del grupo, motivados por la convicción de la justicia e igualdad.
- **Igualdad:** Entendida como situación según la cual todos los grupos de interés de la institución sin discriminación tienen las mismas oportunidades y derechos.
- **Eficacia:** Es la disposición de los recursos y el esfuerzo de todo el personal para producir los resultados esperados.
- **Eficiencia:** Definida como la mejor utilización de los recursos humanos, tecnológicos, materiales y financieros, con el fin de mejorar las condiciones de salud de la población usuaria.
- **Mejora Continua:** Se trabaja constantemente analizando y mejorando nuestras acciones y la forma como desarrollamos nuestras actividades, para lograr ser competitivos y productivos.

VALORES:

- **Respeto:** Es aceptar la diferencia entre nosotros y las personas a las que servimos día a día, independientemente de su pensamiento, creencias, sexo, raza o color, buscando favorecer la comunicación eficaz y convivencia armónica, generando ambientes de confianza y seguridad.

	CLINICA CREAR VISION S.A.S. Nit846003067-6	Código: GER-MPS Versión: 01
	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	Página 6 de 17

- **Humanización:** Es la expresión máxima de nuestra vocación de servicio, desde nosotros mismos y hacia nuestros usuarios, reflejada en una atención cálida, amable y segura, donde exaltamos el respeto por los derechos de nuestros usuarios, familia y la comunidad.
- **Responsabilidad y disciplina:** Es reaccionar de manera positiva, al analizar, dar razón y asumir las consecuencias de las propias acciones u omisiones en lo referente al ejercicio del cuidado de la salud propia y de nuestros usuarios, la gestión institucional, el desarrollo armónico de nuestras labores y el cuidado del ambiente, actuando con carácter, orden y eficacia.
- **Compromiso institucional:** Es la voluntad de todo nuestro Talento Humano en el cumplimiento de la Misión, Visión, Principios y Valores de la Clínica.
- **Lealtad:** Es el compromiso con el desarrollo y consolidación de la Clínica y de sus fines, promoviendo y haciendo respetar en toda circunstancia su buen nombre e imagen, tomando conciencia de lo que hacemos y decimos, a través de una comunicación clara, transparente, sin prejuicios, generando confianza y sentido de pertenencia.
- **Trabajo en Equipo:** Es la coordinación e integración de esfuerzos, entre los compañeros de trabajo, el sector salud y las demás entidades Departamentales, compartiendo saberes y experiencias, que fomenten la creatividad, la motivación y liderazgo colectivo, avanzando hacia la humanización de la administración, el incremento en la productividad y la mejora en la prestación de los servicios.
- **Seguridad:** Es la garantía de cuidado y de información hacia el paciente, su familia, los colaboradores y el medio ambiente que permite superar las expectativas de los servicios que ofrecemos.

POLITICA PRESTACION DEL SERVICIO.

Nos comprometemos a: "Desarrollar un modelo de atención en salud innovador e integrador que satisfaga las necesidades y expectativas de los pacientes, clientes y usuarios, cumpliendo con el SOGC generando conocimiento que permita formar profesionales y técnicos comprometidos con el sector salud.

CARACTERÍSTICAS:

- **INTEGRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD:** El modelo aprovecha al máximo la infraestructura, tanto física como tecnológica de los servicios de apoyo médico y de los recursos humanos se prevé una complementación de recursos y esfuerzos entre los diferentes actores del sistema de salud.

	CLINICA CREAR VISION S.A.S. Nit846003067-6	Código: GER-MPS Versión: 01
	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	Página 7 de 17

- **ORGANIZACIÓN DE REDES:** La organización en redes permite un mejor aprovechamiento de los recursos del sistema de seguridad social como una mayor participación en los sistemas de apoyo diagnóstico, mejorando la atención integral que garantice la calidad de los servicios que se prestan.
- **FLEXIBLE:** Permite a todos los usuarios de las diferentes EPS utilizar los servicios de Consulta Externa y Cirugía Ambulatoria para dar continuidad a la atención que necesiten.

ATENCION PRIORITARIA

Se establece priorización en la atención de los pacientes, así:

- Mujeres en Gestación.
- Población de primera infancia (0 a 5 años)
- Adultos Mayores.
- Usuarios con discapacidad física o cognitiva.
- usuarios provenientes de otro Municipio.

SEGURIDAD DEL PACIENTE

CLINICA CREAR VISION S.A.S. acata y aplica las normas relacionadas con la seguridad del paciente, entre ellas el Decreto 1011 de 2006, Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud, con el fin de evitar que se presenten eventos que afecten la seguridad del paciente, reducir o eliminar eventos adversos, utilizando infraestructura adecuada, equipos médicos que cumplen con normas de seguridad, personal con preparación profesional, y disponibilidad de elementos, protocolos de atención y guías de procesos y procedimientos.

EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

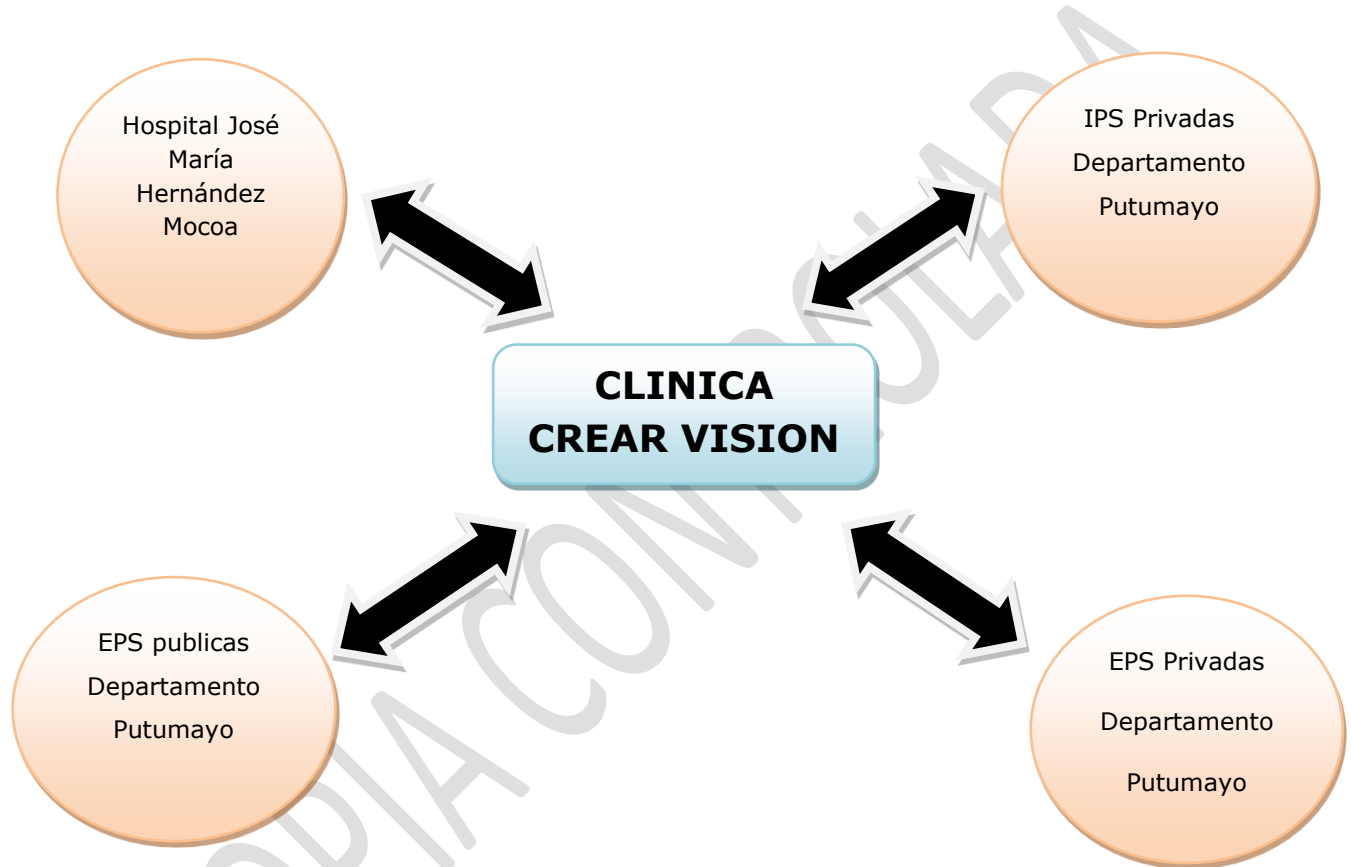
Para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud ofertados por CLINICA CREAR VISION S.A.S. se realizan encuestas las cuales son tabuladas y analizadas de manera trimestral y de acuerdo con los resultados se realizan procesos de mejoramiento, lo anterior en cumplimiento a la resolución 256 de 2016.

	CLINICA CREAR VISION S.A.S. Nit846003067-6	Código: GER-MPS Versión: 01
	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	Página 8 de 17

6. ORGANIZACIÓN DE LAS REDES

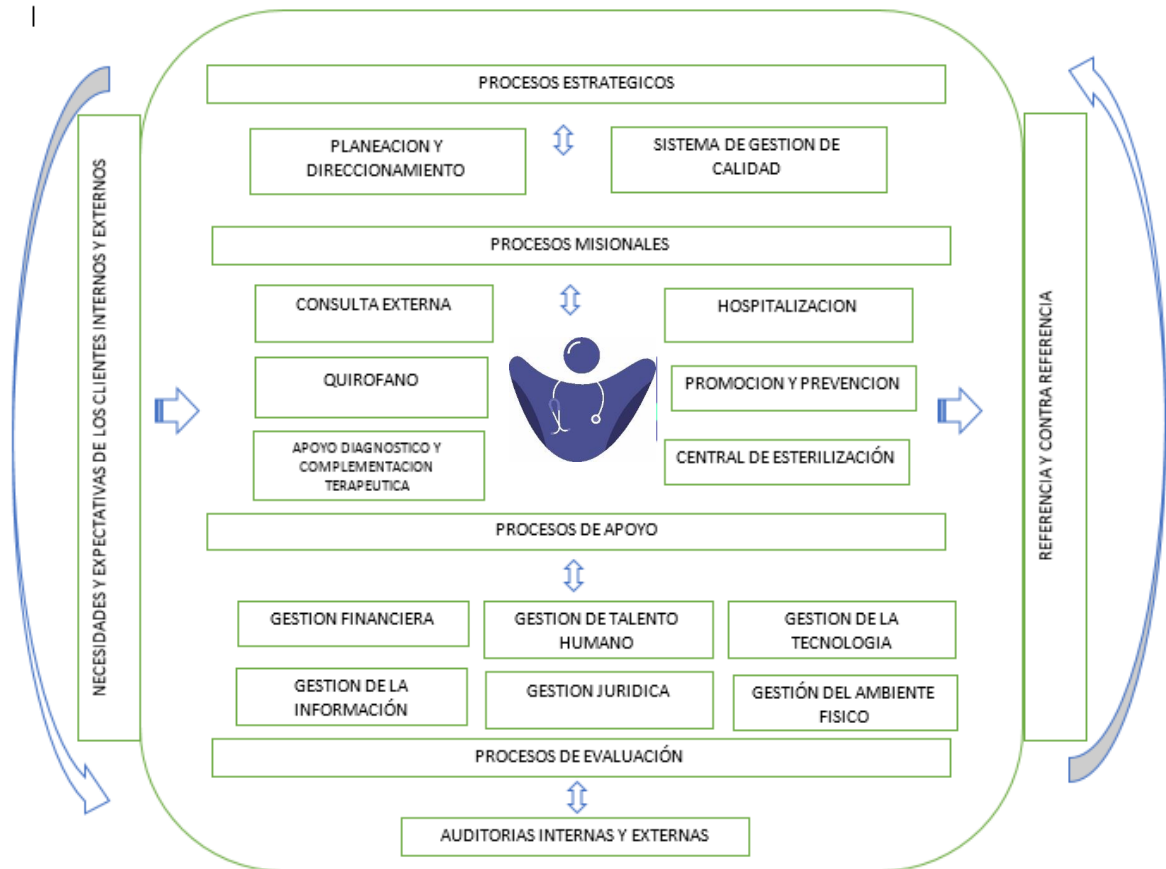
El sistema de salud está conformado por el sistema público de salud, la seguridad social, la medicina prepagada y la medicina privada.

RED DEL SISTEMA



	CLINICA CREAR VISION S.A.S. Nit846003067-6	Código: GER-MPS Versión: 01
	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	Página 9 de 17

7. MAPA DE PROCESOS



COPIA

	CLINICA CREAR VISION S.A.S. Nit846003067-6	Código: GER-MPS Versión: 01
	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	Página 10 de 17

8. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

CONSULTA EXTERNA:

1. MEDICINA GENERAL, MEDICINA DEL TRABAJO Y MEDICINA LABORAL:

- RECURSO FISICO:
CONSULTORIO MEDICO GENERAL-1

- RECURSO HUMANO:
MEDICO GENERAL-3
ENFERMERA JEFE-1
AUXILIAR DE ENFERMERIA-10
FACTURADOR Y ATENCION AL USUARIO: 7

2. MEDICINA ESPECIALIZADA:

- RECURSO FISICO
CONSULTORIOS MEDICOS ESPECIALIZADOS-7

Contamos con modernos consultorios atendidos por los mejores médicos especialistas y talento humano altamente calificado para brindar los servicios especializados de:

ANESTESÍA
CIRUGÍA GENERAL
GINECOLOGÍA
PEDIATRÍA
OFTALMOLOGÍA
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA
OTORRINOLARINGÓLOGIA
UROLOGÍA
MEDICINA INTERNA
CARDIOLOGIA
DERMATOLOGIA

3. SERVICIO QUIRURGICO:

DIRECCION: Barrio Villa Natalia Cra. 8 # 17-56 –Enseguida de la Cruz Roja Colombiana
TELEFONO: (8) 4205336 CELULAR: 3103349408
Sitio Web: <http://www.clinicacrearvision.com.co> -E-mail: crearvision1@gmail.com
Mocoa - Putumayo

	CLINICA CREAR VISION S.A.S. Nit846003067-6	Código: GER-MPS
		Versión: 01
	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	Página 11 de 17

▪ CIRUGIA AMBULATORIA Y HOSPITALARIA

RECURSO FISICO

Contamos con un QUIROFANO y una SALA de procedimientos menores completamente dotado con equipos de alta tecnología que garantizan la realización satisfactoria de la cirugía ambulatoria de varias especialidades como son:

- ✓ CIRUGÍA GENERAL
- ✓ GINECOLOGÍA
- ✓ OFTALMOLOGÍA
- ✓ ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA
- ✓ OTORRINOLARINGOLOGÍA
- ✓ UROLOGÍA
- ✓ DERMATOLOGIA

RECURSO HUMANO:

- ✓ AUXILIARES DE ENFERMERIA- 8
- ✓ INSTRUMENTADORA QUIRURGICA-2
- ✓ ENFERMERA JEFE-1
- ✓ MEDICO GENERAL-2
- ✓ ANESTESIOLOGO-1.
- ✓ ESPECIALISTAS-10

4. **SALA DE RECUPERACIÓN** con dos habitaciones amplias para hombres y mujeres dotadas con todos los equipos requeridos para esta área de corta estancia para usuarios de cirugía ambulatoria.
5. **HOSPITALIAZACION:** Cuenta con 2 Bloques, Bloque A con 3 habitaciones, cada una de estas habitaciones cuentan con 2 camas y Bloque B con 3 habitaciones unipersonales, una habitación de aislamiento y una habitación con 2 camas, para un total de 8 habitaciones con baño cada una para hombres y mujeres y 12 camas hospitalarias con el fin de internar pacientes que requieren de estancias más largas según la complejidad de la cirugía y con toda su dotación de equipos e insumos.
6. **CURUGIA LASER Y LAPAROSCOPICA:** contamos con tecnología de punta para realizar procedimientos como: Nefrolitotomía endoscópica flexible+ laser, Ureterolitotomía endoscópica flexible + laser, cirugías laparoscópicas ginecológicas y de cirugía general.

	CLINICA CREAR VISION S.A.S. Nit846003067-6	Código: GER-MPS
	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	Versión: 01
		Página 12 de 17

7. **CENTRAL DE ESTERILIZACION:** la unidad de esterilización contribuye al proceso general de asepsia y antisepsia de:

Equipos de instrumentación.

Paquete de ropa de cirugía y de toda la clínica

Los tipos de esterilización que se manejan en esta unidad son:

Autoclave a vapor por 100 litros, Marca AMSCO.

8. **LABORATORIO CLINICO:** Dotado con todos los equipos de alta tecnología que se requieren para la toma de exámenes para:

- ✓ HEMATOLOGÍA Y COAGULACIÓN
- ✓ QUÍMICA CLÍNICA
- ✓ INMUNOLOGÍA
- ✓ UROANALISIS Y PARASITOLOGÍA
- ✓ COLORACIONES
- ✓ PRUEBAS ESPECIALES
- ✓ SERVICIO TRANSFUSIONAL

RECURSO HUMANO:

- ✓ BACTERIOLOGOS-2
- ✓ AUXILIARES DE ENFERMERIA-2

9. TERAPIA FISICA Y TERAPIA RESPIRATORIA

RECURSO FISICO:

- ✓ CONSULTORIO FISIOTERAPIA-1

RECURSO HUMANO:

- ✓ FISIOTERAPEUTA-1

	CLINICA CREAR VISION S.A.S. Nit846003067-6	Código: GER-MPS
		Versión: 01
MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS		Página 13 de 17

MEDICOS ESPECIALISTAS

NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTOS	ESPECIALIDAD
CARLOS IGNACIO RIASCOS LOPEZ	10.524.053	PEDIATRA
LAURA LUCY GALVIS GUERRERO	1.086.894.360	PEDIATRA
ADRIANA COELLO SANTANA	C.E. 343230	ANESTESIOLOGA
IVAN DARIO CUARAN JURADO	18.131.383	CARDIOLOGO
HUGO ALBERTO ARDILA DELGADO	19.350.596	CIRUJANO GENERAL
OSCAR BERMEO NARVAEZ	18.125.427	CIRUJANO PLASTICO
DIANA JACKELINE HIDALGO GONZALEZ	27.361.730	DERMATOLOGA
JOSE LUIS FIGUEROA RAMIREZ	72.206.150	GINECOLOGO
WHERLEY DARIO QUIROGA PEREZ	18.124.089	GINECOLOGO
GERMAN ANTONIO PLAZA CASTRO	19.092.690	GINECOLOGO
CRISTHIAN ESTEBAN GUERRERO GARZON	18.131.381	MEDICO INTERNISTA
NIDIA MAGALI BETANCOURTH FAJARDO	51.953.245	MEDICO INTERNISTA
JUAN CARLOS VALDERRAMA ROA	80.408.651	OFTALMOLOGO
FERNANDO ACOSTA DAVID	79.580.239	OFTALMOLOGO
MARCO ANTONIO ESTRELLA MUÑOZ	12.989.161	ORTOPEDISTA
EDUARDO ALFONSO CAMPO AVILEZ	92.532.895	ORTOPEDISTA
HAROLD BUENAVENTURA ESCOBAR	16.783.132	OTORRINOLARINGOLOGO
NELSON ALBERTO PALOMINO SANDOVAL	76.303.817	UROLOGO

	CLINICA CREAR VISION S.A.S. Nit846003067-6	Código: GER-MPS Versión: 01
	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	Página 14 de 17

CLINICA CREAR VISION LTDA PORTAFOLIO DE SERVICIOS 2021

MUNICIPIO	ESE/IPS	TIPO DE SERVICIO	ESPECIALIDAD	Días de atención/Semana		
MOCOCHA	CLINICA CREAR VISION	CONSULTA EXTERNA	Ginecología	6		
			Urología	6		
			Otorrinolaringología	1 SEMANA AL MES		
			Cirugía General	4		
			Ortopedia y Traumatología	5		
			Pediatría	3		
			Oftalmología	1 SEMANA AL MES		
			Dermatología	4		
			Medicina Interna y Cardiología	5		
			Anestesiología	3		
			Nutrición	2		
		Medicina General	5			
		QUIRURGICOS	Urología	5		
			Cirugía General	4		
			Ginecología	2		
			Otorrinolaringología	2		
			Oftalmología	4		
			Traumatología y ortopedia	2		
		APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA	Endoscopia Digestiva	5		
			Colonoscopia	5		
			Urodinamia	1		
			Electrocardiograma	5		
			Eco cardiograma	1		
		OTROS	Electrocardiografía (Holter)	5		
			Esterilización	6		
				TERAPIA FISICA	Fisioterapeuta física	4

	CLINICA CREAR VISION S.A.S. Nit846003067-6	Código: GER-MPS
	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	Versión: 01
		Página 15 de 17

		LABORATORIO CLINICO	✓ Hematología y coagulación ✓ Química clínica ✓ Inmunología ✓ Uroanálisis y parasitología ✓ Coloraciones	6
--	--	----------------------------	--	---

9. SERVICIOS HABILITADOS POR LA SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD, REGISTRADOS EN EL SUH Y PRESTADOS POR LA CLINICA CREAR VISION

INTERNACION

129. Hospitalización Adultos

QUIRURGICOS

- 203. Cirugía general
- 204. Cirugía ginecológica
- 207. Cirugía ortopédica
- 208. Cirugía oftalmológica
- 209. Cirugía otorrinolaringología
- 213. Cirugía plástica y estética
- 215. Cirugía urológica
- 233. Cirugía Dermatología

CONSULTA EXTERNA

- 301. Anestesia
- 302. Cardiología
- 304. Cirugía general
- 308. Dermatología
- 312. Enfermería
- 316. Gastroenterología
- 320. Ginecología
- 328. Medicina general

	CLINICA CREAR VISION S.A.S. Nit846003067-6	Código: GER-MPS Versión: 01
	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	Página 16 de 17

- 329. Medicina interna
- 333. Nutrición y Dietética
- 335. Oftalmología
- 339. Ortopedia y/o Traumatología
- 340. Otorrinolaringología
- 342. Pediatría
- 355. Urología
- 407. Medicina del Trabajo y Medicina Laboral

APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA

- 706. Laboratorio Clínico
- 712. Toma de Muestras de Laboratorio Clínico
- 714. Servicio Farmacéutico
- 739. Fisioterapia
- 742. Diagnostico Vascular
- 744. Imágenes Diagnosticas Ionizantes
- 745. Imágenes Diagnosticas No Ionizantes
- 746. Gestión Pre Transfusional

10. SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA.

La CLINICA CREAR VISION, cuenta con el servicio de Consulta Externa de mediana complejidad donde se atienden las especialidades de: Cirugía General, Ortopedia y Traumatología, Ginecología y Obstetricia, Medicina Interna y cardiología, Pediatría, Otorrinolaringología, Oftalmología, Urología, Pediatría, Dermatología, Cirugía Plástica y Medicina General.

Si el paciente requiere atención Médica Especializada o por Medico General por consulta externa, solicita la cita en el área de asignación de citas, espera el turno para ser atendido, allí la auxiliar de enfermería verifica los datos básicos del usuario y le asigna la cita en la fecha y hora que más convenga al usuario.

Los usuarios adultos mayores, maternas y discapacitados, son atendidos en forma preferencial por nuestro personal encargado del área de consulta Externa.

	CLINICA CREAR VISION S.A.S. Nit846003067-6	Código: GER-MPS
	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	Versión: 01
		Página 17 de 17

Para la asignación de la cita el usuario debe presentar:

- Documento de identificación original
- Remisión a la especialidad
- Autorización original de la entidad a la cual se encuentre afiliado.

El paciente puede acceder a los servicios de Consulta Externa de dos formas, llegando directamente a solicitar el servicio, por correo, vía WhatsApp o por vía telefónica.

Se informa al paciente el costo de la consulta Cuando es particular o si es por EPS se le informa si esta atención tiene algún Copago o Cuota Moderadora y se realiza la facturación correspondiente el día de la cita.

Si el usuario vive en un municipio fuera de Mocoa o no puede asistir presencialmente a la clínica al área de asignación de citas, puede solicitar la cita telefónicamente llamando al número - 4205336 EXT 101 – 109 o al celular 3103349408 – 3182930851 – 3175863412 - 3214572476, donde también puede escribir a los mismos números de celular por la aplicación WhatsApp donde deberá enviar la autorización, remisión, documento de identidad y un número telefónico para confirmar la cita solicitada, también disponemos del correo citasmedicas@clinicacrearvision.com.co donde el usuario debe anexar los documentos anteriormente descritos para solicitar la cita.

En caso de que el usuario requiera alguna información adicional, aclaración de dudas o cancelar su cita, puede hacerlo por los mismos canales dados antes.

El día de la consulta el usuario debe llegar con media hora de anticipación a la hora asignada para la cita y dirigirse a la ventanilla de facturación con los documentos que presentó el día de la asignación de la cita, allí le facturan la prestación del servicio y si es el caso realizar la cancelación del copago o cuota moderadora.

Una vez elaborada la factura y entregado el comprobante de pago, el paciente se presenta en el área de consulta externa, donde lo recibe la auxiliar de enfermería, quien verifica que tenga los resultados de las ayudas diagnósticas necesarias para la consulta, toma los datos para la historia clínica, toma los signos vitales, le informa sobre los cuidados que debe tener conforme su patología, lo registra en el listado de llegada y le indica que espere a ser llamado por el Médico Especialista y/o General en el consultorio que le haya sido asignado a este.

El médico Especialista desarrolla el Proceso de atención en consulta especializada informándole al paciente todo lo concerniente a la misma e indicándole al finalizar la consulta que se dirija nuevamente

	CLINICA CREAR VISION S.A.S. Nit846003067-6	Código: GER-MPS
	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	Versión: 01
		Página 18 de 17

donde la auxiliar de enfermería quien le explica la gestión a realizar con cada una de las ordenes emitidas por él, (medicamentos, ayudas diagnósticas, entre otras).

La Consulta Externa es la Sesión realizada entre el Médico General y/o Especialista y el usuario con el fin de establecer un diagnóstico para posterior tratamiento.

Características de la Actividad

Canalización del usuario a través de los servicios de consulta externa.

Asignación de cita con la especialista respectiva previa presentación de la autorización por parte de la EAPB.

- Facturación de la actividad.
- Anamnesis.
- Realización de examen físico completo por parte del Especialista o Medico General.
- Elaboración de uno o varios diagnósticos presuntivos.
- Solicitud de ayudas diagnósticas (si el paciente lo amerita).
- Prescripción del tratamiento médico y/o quirúrgico.

CARACTERÍSTICAS DEL USUARIO

Usuarios de cualquier edad y sexo pertenecientes tanto al régimen vinculado como subsidiado, contributivo, particular y de la ley 387 que por la patología que presentan requieren de la atención y valoración por médico especialista.

DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD

El tiempo de duración de las actividades del servicio de consulta especializada, teniendo en cuenta los índices de rendimiento y calidad, oscila entre 20-25 minutos.

CIRUGIA AMBULATORIA Y HOSPITALARIA:

Área Quirúrgica y de recuperación destinada a brindar atención en forma programada que consiste en el tratamiento y alta de los pacientes con patologías quirúrgicas de baja y mediana complejidad durante el transcurso de 2 jornadas (12 horas) de un día hábil, presenta claras ventajas para el paciente, su familia y la clínica.

	CLINICA CREAR VISION S.A.S. Nit846003067-6	Código: GER-MPS
	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	Versión: 01
		Página 19 de 17

OBJETIVOS:

1. Reducir los tiempos de recuperación.
2. Reducir la pérdida de días de trabajo al paciente y sus familiares
3. Mejorar la relación médico-paciente
4. Prevenir el abandono de tratamiento
5. Minimizar el impacto emocional de la internación.
6. Realizar la atención del paciente en el día, evitando las visitas repetidas a la clínica, optimizando los recursos humanos y tecnológicos.
7. Fomentar el trabajo en equipo y en forma interdisciplinaria, que mejoran los resultados para los pacientes.
8. Disminuir los riesgos de infecciones intrahospitalarias al reducir el tiempo de exposición.
9. Promover una atención humanizada, incorporando a la familia e impidiendo la ausencia en el hogar por una internación prolongada, innecesaria.
10. Aprovechar el tiempo en que los pacientes están en contacto con los profesionales para realizar educación para la salud, colaborar en la enseñanza del manejo de la enfermedad.

CONDICIONES DE LA CIRUGIA AMBULATORIA Y HOSPITALARIA.

1. Ser accesible
2. Ser integral
3. Brindar calidad homogénea
4. Poseer coordinación eficiente

De acuerdo a las patologías que presentan nuestros pacientes, a los cuales se les realiza procedimientos, controles y tratamientos de forma programada, lo cual tiene por objetivo, mejorar la calidad de atención en pacientes que requieren tratamiento y control de corta duración al cabo de la cual se define si requieren internación convencional o no.

1. Pacientes con patologías quirúrgicas y traumatológicas de baja y mediana complejidad.
2. Biopsias programadas.
3. Endoscopias y colonoscopias programadas bajas.
4. Algunos procedimientos de ORL.
5. Algunos procedimientos de oftalmología.
6. Algunos procedimientos de urología
7. Algunos procedimientos de cirugía general
8. Algunos procedimientos de ginecología
9. Algunos procedimientos de ortopedia y traumatología

	CLINICA CREAR VISION S.A.S. Nit846003067-6	Código: GER-MPS
	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	Versión: 01
		Página 20 de 17

10. Recuperación anestésica

11. Cirugías menores.

PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA AMBULATORIA Y HOSPITALARIA:

Una vez el Médico Especialista realiza la consulta especializada y define la conducta quirúrgica, se desarrolla el Proceso Programación de Cirugía, se le entrega en el área de consulta externa al paciente la orden para cirugía que incluye: solicitud de laboratorios, ayudas Diagnosticas pre quirúrgicas, cuando estén indicadas, solicitud de valoración por anestesia, consentimiento informado diligenciado y la solicitud de autorización de procedimiento para la respectiva Entidad Administradora de Planes de Beneficios y le indican que se dirija al área de programación de cirugía ubicada contiguo al área de consulta externa, para entregar los documentos e iniciar el proceso de programación de cirugía, también debe presentar el documento de identidad y el carne de seguridad social.

La auxiliar de enfermería del área de cirugía programada le agenda la cita con anestesiología, se le indicará que mientras llega el momento de esta debe gestionar la autorización con la entidad a la cual se encuentre afiliado el paciente y tomarse las ayudas diagnósticas pre quirúrgicas, las cuales debe presentar el día de la cita de anestesia, se tendrán en cuenta aspectos como: especialidad quirúrgica, prioridad quirúrgica según criterio médico, si cuenta con la valoración de anestesia y si el procedimiento es con anestesia local, raquídea o general.

Cumplidos estos requisitos el paciente es valorado por el anesthesiólogo, quién da las recomendaciones de su competencia para la preparación de la cirugía.

Una vez valorado el paciente y si el anesthesiólogo da la autorización para la cirugía, la auxiliar de consulta externa remite al paciente al área de programación de cirugía con la historia clínica de la valoración de anestesia y la orden del procedimiento quirúrgico, allí se verifica la seguridad social del paciente y dependiendo del tipo de contratación que se tenga con la EAPB responsable del usuario, se solicita la autorización y se informa al paciente si este procedimiento genera copago o cuota moderadora.

Si llegada la fecha de la cirugía y el paciente presenta inconvenientes de tipo personal o de salud, debe informar por tarde dos días anteriores a la cirugía.

El paciente será manejado como: paciente programado ambulatorio, para lo cual se puede aplicar el Proceso Programación de Cirugía.

	CLINICA CREAR VISION S.A.S. Nit846003067-6	Código: GER-MPS
	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	Versión: 01
		Página 21 de 17

Una vez el paciente ingrese al quirófano, la auxiliar de enfermería lo recibe, verifica las condiciones de ingreso aplicando la lista de chequeo establecida y lo traslada a la sala de cirugía asignada, las auxiliares de dicha sala lo llevan a la mesa de cirugía, lo monitorizan e inician las actividades de acuerdo a los protocolos de enfermería en salas de cirugía; Se inicia el proceso de anestesia aplicando los medicamentos y registrando en la historia clínica, el cirujano realiza el procedimiento quirúrgico de acuerdo a su especialidad, registrando todo en la historia clínica y en los formatos de descripción quirúrgica y diligencia las ordenes médicas y de procedimientos que sean necesarias.

Luego se termina el proceso de anestesia y el paciente es llevado a sala de recuperación, en la cual se lo monitoriza según el tipo de anestesia que se empleó y se le presta toda la atención requerida por parte de las auxiliares de enfermería de esta área hasta su egreso, (Horas máximas de recuperación de 6 a 8 horas dependiendo el tipo de anestesia).

11. ATENCION AL USUARIO

LA CLINICA CREAR VISION cuenta con Área de Atención al Usuario, con personal calificado y altamente comprometido con la satisfacción de los usuarios y pacientes de la Institución.

El objetivo principal del Área de atención al usuario es identificar diariamente las necesidades y expectativas tanto de los pacientes como de sus familiares, por medio de mecanismos que permitan interpretar, satisfacer y dar pronta respuesta a sus insatisfacciones, quejas y reclamos.

Desde esta oficina se lideran los procesos de:

- **ORIENTACION AL USUARIO**, informando a los usuarios y pacientes que se acercan a las ventanillas del área de consulta externa
- **DIVULGACION DE DERECHOS Y DEBERES**, se visitan permanentemente los servicios de la clínica hablando con los pacientes y sus familias, hablándoles acerca de sus derechos y deberes.
- **EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO**, se hacen rondas diarias por todos los servicios de la clínica, encuestando a los pacientes sobre diversos tópicos, con el fin de monitorear la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos, al final del mes se consolida la información y se presentan el informe de satisfacción de los usuarios.

	CLINICA CREAR VISION S.A.S. Nit846003067-6	Código: GER-MPS Versión: 01
	MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS	Página 22 de 17

GESTION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, Se dispone de una persona dedicada a recibir todas las solicitudes de los pacientes y sus familias y a gestionarlas, ya sea dando solución inmediata o mediata a dichas solicitudes, de este proceso se hace un consolidado mensual.

Las respuestas a las quejas son de obligatorio cumplimiento.

El trabajo en equipo y el compromiso institucional hacen que la calidad en la atención sea nuestro principal propósito.

SIAU – Servicio de Información y Atención al Usuario.

En la clínica crear visión la atención personalizada y humanizada es una prioridad por ello. El Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) propende por mejorar la calidad de la prestación de servicios tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos, Felicitaciones y sugerencias haciendo uso de sus derechos y deberes.

SERVICIOS ADICIONALES DIRIGIDOS AL USUARIO:

- ASIGNACIÓN DE CITAS POR TELÉFONOS A TRAVÉS DE LOS NÚMEROS -4205336 EXT 101 – 109 – 117 - CELULAR 3103349408 – 3182930851 – 3175863412 - 3214572476
- 3 SALAS DE ESPERA CON TELEVISION
- LLAMADAS LOCALES SIN RESTRINCION
- BAÑOS PARA HOMBRES Y MUJERES.
- SE GESTIONA LAS CITAS CON ESPECIALISTAS Y/O AUTORIZACIONES CON LA ENTIDAD RESPONSABLE.
- LO MAS IMPORTANTE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA ATENCION PARA TENER USUARIOS SATISFECHOS


ANA CRISTINA NORIEGA ALMEIDA
 Gerente