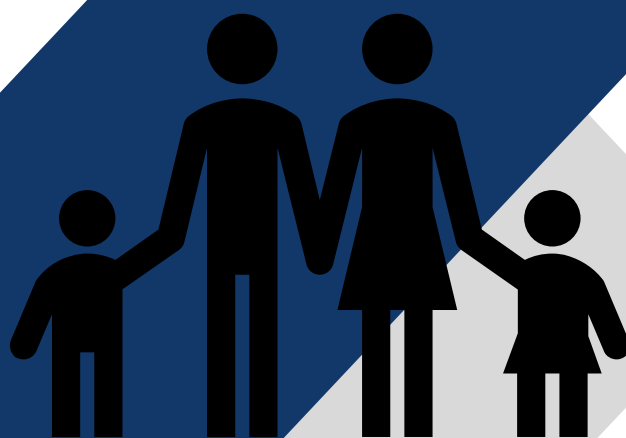


GUIA DEL USUARIO Y LA FAMILIA



 **Oftalmo**
Servicios

SERVICIOS PISO 1, 2 y 4.

Piso 1: Recepción

Servicio de óptica

Servicio farmacéutico

Cirugía oftalmológica ambulatoria

Piso 2: Servicio diagnóstico

Archivo clínico

Piso 3: Consulta externa especializada en oftalmología

***BIENVENIDO A LA
CLINICA
OFTALMOSERVICIOS***



HORARIO DE ATENCION

**Dirección: carrera 98 No 103-89
Barrio la chinita
Apartado-Antioquia**

Horario de atención

Consulta externa

**Lunes a viernes de 7 am a 5 pm
Sábado de 8 am a 11 am**

Consulta de optometría

**Lunes a viernes de 7 am a 5 pm
Sábado de 8 am a 11 am**

Exámenes diagnósticos

**Lunes a viernes de 7 am a 5 pm
Sábado de 8 am a 11 am**

Cirugía

Lunes a viernes de 7 am a 5 pm

Entrega de resultado de exámenes

**Piso 2 área de diagnostico
Lunes a viernes de 7 am a 5 pm**

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

APARTADO

CONSULTA ESPECIALIZADA EN OFTALMOLOGIA Y SUPRAESPECIALIDADES

- Retina y vítreo
- Segmento anterior
- Glaucoma
- Oculoplástica
- Oftalmología pediátrica y estrabismo

OPTOMETRIA

EXAMENES DIAGNOSTICOS OFTALMOLOGICO

- Campo visual
- Paquimetría
- Tomografía
- Ecografía o ultrasonido
- Recuento de células epiteliales
- Angiografía
- OCT – Tomografía óptica coherente
- Biometría

Equipos de rayos laser

- Argón laser
- Yag laser

CIRUGIA DE LA ESPECIALIDAD

- Catárrata por facoemulsificación
- Cirugía de vítreo de retina
- Cirugía de estrabismo
- Cirugía de glaucoma
- Oculoplastia
- Terapia angiogénica

OPTICA

- Lentes y monturas

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

DERECHOS DE LOS USUARIOS

- A conocer mis deberes y derechos como usuario en salud.
- A recibir una atención segura y de calidad.
- A recibir un trato digno, humano y amable por parte de los servidores de la salud.
- A recibir atención en sitios tranquilos, limpios e higiénicos y en condiciones de privacidad.
- A ser atendido oportunamente.
- A la privacidad y al manejo adecuado y confidencial de mi historia clínica.
- A recibir información clara, y comprensible sobre mi enfermedad, procedimientos, tratamientos, riesgos y costos del servicio prestado.
- A que sea respetada mi voluntad para realizar o no procedimientos y tratamientos (consentimiento informado y/o disentimiento).
- A tener la compañía de un familiar o acudiente cuando mi condición de salud lo amerite.
- A ser escuchado y obtener respuesta oportuna a mis quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos relacionados con el proceso de atención.
- A participar activamente de las acciones de la IPS a través de la Asociación de Usuarios, Comité de Participación y Veedurías en Salud (Decreto 1757 de 1994).



DEBERES DE LOS USUARIOS

- A cumplir y seguir las instrucciones, recomendaciones y enseñanzas del servidor de la salud (Médico, Enfermera, Auxiliar de Enfermería, Especialista, entre otros).
- A la autoprotección y cuidado de la salud: personal, familiar y de la comunidad.
- A tratar con amabilidad, dignidad y respeto a los servidores de salud, a los demás pacientes y a sus acompañantes.
- A cuidar y hacer uso racional de los recursos de la IPS.
- A llegar oportunamente a los servicios en los cuales esté citado o a cancelar debidamente la cita pendiente.
- A suministrar y actualizar información al personal de la salud, veraz, clara, completa y oportuna.
- A realizar oportunamente los trámites pertinentes para la afiliación al Sistema de Salud y a pagar las cuotas recuperadoras y/o de contribuciones.
- A firmar consentimiento de aprobación o negación de realización de procedimientos.
- A que mi familia o acudiente me acompañe y asuma con responsabilidad mi cuidado, atención y tratamiento.
- A presentar oportunamente mis quejas, reclamaciones, sugerencias y reconocimientos sobre los servicios recibidos.
- A representar apropiadamente a las comunidades, familias y usuarios de la IPS ante las diferentes instancias de participación.

OFICINA DE SERVICIO AL CLIENTE

La clinica cuenta con un sistema de recolección de información a través de buzones para el reporte de PQRSF- Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y también un sistema llamado Opinát que evalúa la confianza de nuestros usuarios y permite saber que va bien y qué debemos mejorar, además realizamos encuesta de satisfacción y captamos información de las redes sociales.

*También se reciben manifestaciones por:
Via telefónica en el (604) 815 60 00 ext 223*

Email: siau.apartado@clofan.com

HORARIO DE ATENCIÓN

*Lunes a viernes 7 am a 5 pm
Sabado 8 am a 11 am*



DOCUMENTOS NECESARIOS PARA LA ATENCIÓN

CONSULTA OFTALMOLOGICA

Documento de identificación original

Autorización para la consulta a nombre de la clínica oftalmoservicios, emitida por la EPS o por la institución a la cual esté afiliado. Esta autorización debe estar vigente para la fecha de la cita

Historia clínica de la atención donde lo remiten a oftalmología u optometría

EXAMENES DIAGNOSTICOS

Autorización para la consulta a nombre de la clínica oftalmoservicios, emitida por la EPS o por la institución a la cual esté afiliado.

SEGURIDAD CLINICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El consentimiento informado es el documento con el cual es autorizado o rechazado los tratamientos, cirugías o procedimientos que recibirá como paciente. Es importante que lea muy bien este documento antes de firmarlo para conocer los beneficios, riesgos y alcances del procedimiento. Esta información debe ser suministrada con anterioridad por su médico tratante.

En caso de pacientes menores de edad o personas con discapacidad mental, el consentimiento debe ser firmado por un familiar o acudiente autorizado.

RECOMENDACIONES PARA LOS USUARIOS

Usted como paciente debe estar con un acompañante o acudiente mayor de edad para suministrar información en caso de ser requerido por la clínica.

Los niños menores de doce años son muy propensos a adquirir enfermedades, por lo tanto es importante que no vengán como visitantes o acompañantes.

No presentarse en estado de embriaguez o bajo los efectos de drogas

No está permitido fumar dentro de las instalaciones de la clínica según resolución No 7036 de 1991 del ministerio de la Protección Social.

Acatar las indicaciones dadas por el personal de la clínica.

PARA CIRUGIAS Y PROCEDIMIENTOS

En caso de anestesia general:

Los medicamentos puede permanecer en su organismo hasta por 24 horas, produciendo un poco de sueño, por lo tanto le recomendamos que en este tiempo se abstenga de:

Conducir un vehiculo u operar maquinas que generan peligro.

Ingerir bebidas alcoholicas y otro tipo de sustancias alucinogenas

Tomas decisiones delicadas, tales como firma de documentos, cheques, entre otros.

Usted podra comer dos (2) horas desues de salir de la cirugia, pero hagalo gradualmente. La recomendación es empezar con liquidos suaves como refrescos sin gas, jugos sin leche, entre otros; luego sopas o galletas y por ultimo los solidos acostumbrados. Los lactantes pueden tocar tetero tan pronto manifiesten hambre.

En caso de sentir dolor, tome el medicamento formulado por su medico, si no le prescribio ninguno, comuniquese con la clinica. No consuma acido acetilsalicilico (aspirina)

No es normal que presente fiebre, si al día siguiente se siente caliente, tome su tempratura con un termometro y si marca mas de 37.5 grados centigrados consulte a su medico. Lo mismo debe hacer en caso de presentar vomito, que aunque no es común, obliga a suspender la alimentación al menos mientras consulta con su medico.

Por lo anterior, sugerimos que todo paciente este acompañado por un adulto las primeras 24 horas despues de la cirugia.

SIGNOS DE ALARMA

En caso de presentar alguno de los siguientes sintomas, por favor consulte con el medico tratante.

- *Dolor*
- *Inflamación*
- *Ojo rojo*
- *Sangrado*
- *Secreción abundante de color verde o café*

Si tiene dudas o inquietudes puede comunicarse al (604) 815 60 00 ext 223 donde uno de nuestros colaboradores le atenderá.

INSTRUCCIONES DE CUIDADO EN CASA

En caso de que usted haya sido sometido a una cirugía o un procedimiento, si es necesario el equipo de salud (o medico) responsable de su atención, debe entregarle un instructivo para que continúe el cuidado en casa. Las siguientes son algunas indicaciones que debe tener en cuenta:

- *Continúe tomando su medicamento habitual y los que le formule el medico*
- *No se quite el protector ocular (coquita blanca con rejilla) en ningun momento, hasta que su medico lo indique*
- *Guarde un relativo reposo; no se agache o cargue niños ni objetos pesados. los niños se levantan de acuerdo con las instrucciones del medico*
- *Antes de entrar en contacto con los ojos lavase las manos*
- *Bañese del cuello hacia abajo y limpie su cara con pañuelo limpio o una toalla humeda para asear su rostro (o use para ello papel higienico), hasta que el medico lo autorice a bañarse normalmente.*
- *No se estregue el ojo.*
- *No olvide la formula para seguir su tratamiento y solicite la cita de revisión según las indicaciones de su medico tratante*
- *Realice las actividades que su medico le indique*
- *No ingrese a baños turcos, saunas o piscinas hasta que su medico le indique*
- *Protejase del polvo, la humedad, el sol y del calor excesivo, use gafas con protector UV.*
- *No se aplique medicamentos sin previa autorización del medico, ni tampoco remedios caseros.*
- *Puede ver televisión con moderación*
- *Consulte a su medico si llega a presentar dolor o demasiada molestia en el ojos*
- *Evite el contacto con animales, especialmente perros y gatos*

El equipo de salud, le suministrara toda la información para cuidados en casa; asegurese de que al momento de su salida de la institución, usted o su acompañante reciba la siguiente documentación si corresponde:

- *Incapacidad*
- *Formula medica*
- *Instructivo para cuidados en casa y cita programada para su revision*

EN CASO DE EMERGENCIA

Si durante su permanencia en las instalaciones, se detecta alguna situación de peligro, le recomendamos seguir atentamente las siguientes indicaciones.

- *Ante una emergencia, la mejor ayuda es seguir las recomendaciones que reciba de los colaboradores debidamente identificados, quienes están entrenados para ayudarlo, ellos lo guiarán hacia un lugar seguro o punto de encuentro definido por la institución.*
- *Por ningún motivo utilice el ascensor, hacerlo pone en riesgo su seguridad y la de los demás. Utilice las escaleras.*
- *Conserve la calma*
- *Evite el pánico*
- *Evite correr*
- *Evite gritos*
- *Al escuchar la orden de evacuación, suspenda toda actividad, si por su estado de salud no puede movilizarse, el personal de la clínica se encargará de su traslado a un lugar seguro.*
- *Siga las instrucciones del coordinador de evacuación*
- *Si el lugar está lleno de humo, salga agachado (gateando) cubriéndose la nariz y la boca*
- *Al salir no se devuelva, evite congestiones, además no se ponga en riesgo*
- *Si falta un acompañante, por favor reportelo a los colaboradores de la clínica quienes serán responsables de atender la emergencia*
- *Cuando la emergencia haya sido controlada, los coordinadores se encargarán de dar las instrucciones de reingreso a las instalaciones.*
- *Conozca la señalización; en todas las áreas existen señales que indican la ruta de evacuación, la ubicación de extintores y la salida de emergencia.*
- *Los mapas con las rutas de evacuación están ubicados en sitios visibles, allí podrá identificar lo que le corresponda.*

DURANTE SU ESTADIA EN LA CLINICA HAGA USO ADECUADO DE LAS INSTALACIONES

- *Deposite las basuras en los recipientes destinados para tal fin, estos se encuentran marcados*
- *Absténgase de fumar, nuestros espacios están libres de humo de tabaco*
- *Absténgase de consumir bebidas alcohólicas*
- *No traer mascotas*
- *Use adecuadamente las áreas de estacionamiento ocupando una sola celda*
- *Hable en voz baja*
- *Haga uso adecuado de las unidades sanitarias*
- *Haga buen uso de los servicios de la clínica, son para su bienestar.*

**TU VISION ES
IMPORTANTE PARA
NOSOTROS**