

Clínica Clófán



VIGILADO Supersalud

Guía del Usuario y
La Familia

Clínica
Clófán

Servicios pisos 9, 10 y 11.

- ▶ **Piso 1** Servicio de Óptica.
Recepción.
- ▶ **Piso 9** Unidad de Diagnóstico
Especializada en oftalmología.
- ▶ **Piso 10** Torre norte y sur.
Cirugía oftalmológica ambulatoria.
Servicio farmacéutico especializado en
oftalmología.
- ▶ **Piso 11** Torre norte y sur.
Consulta externa especializada,
oftalmología, consulta prioritaria.
Consulta de preanestesia.
Optometría y ortóptica.
Archivo clínico.



Bienvenido a la Clínica Clofan.

Desde su fundación, Clofán siempre ha trabajado por ofrecer la más alta calidad en servicios oftalmológicos para mejorar la salud visual de nuestros usuarios. En los últimos años, el desarrollo de la clínica ha sido notable y para cumplir con nuestro objetivo de crecer siempre en actualización, avances científicos, tecnológicos y buen servicio, contamos con una moderna sede que cumple con todos los estándares internacionales en infraestructura para una atención segura y confortable. Nuestra tecnología médica es de última generación ofreciendo así seguridad y eficiencia en los procedimientos clínicos. Nuestros procesos de atención, se enfocan en el usuario y su familia como nuestra razón de ser y estamos comprometidos con la capacitación continua de nuestros colaboradores, médicos y especialistas. El Sistema de Gestión integral de la Calidad certificado por la firma internacional Bureau Veritas, demuestra nuestra gestión, transformación, crecimiento y proyección internacional.

Los invito para que continúen creyendo en Clofán y confíen en nuestros especialistas su salud visual. Los esperamos en las sedes de Ciudad del Río y Oriente en Rionegro.

Victor H. Ardila Cárdenas.
Gerente.



Sedes y Horarios de Atención.

Sede Ciudad del Río

Dirección: Carrera 48 N° 19^a - 40
Medellín - Colombia.
Conmutador: (604) 444 00 90

Horario de atención:

- ▶ Consulta prioritaria
Lunes a viernes de 7 a.m. a 7 p.m.
Sábado de 7 a.m. a 12 m.
- ▶ Consulta externa
Lunes a viernes de 7 a.m. a 7 p.m.
Sábado de 7 a.m. a 12 m.
- ▶ Consulta optometría
Lunes a viernes de 7 a.m. a 7 p.m.
- ▶ Exámenes de diagnóstico
Lunes a viernes de 7 a.m. a 7 p.m.
Sábado de 7 a.m. a 12 m.



- ▶ Cirugía
Lunes a viernes de 7 a.m. a 7 p.m.
Sábado de 7 a.m. a 12 m.
- ▶ Óptica piso 11
Lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm
Sábados de 8:00 am a 1:00 pm
- ▶ Óptica primer piso
Lunes a viernes de 8:30 am a 6:00 pm
Sábados de 8:00 am a 1:00 pm
- ▶ Servicio farmacéutico
Lunes a viernes de 6 a.m. a 7 p.m.
Sábado de 6 a.m. a 12 m.

Archivo clínico y entrega de resultado de exámenes:

- ▶ Piso 11 Torre Norte.
Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
Sábado de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Otros servicios

Fotocopiadora: Piso 11, al lado de los ascensores hacia la Torre Sur.

Horario de atención:

Lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm

Servicio de cajero electrónico: primer piso

Cafeterías y restaurantes: primer piso.

Email: info@clofan.com
Página web: www.clofan.com

Sede Oriente (Rionegro - Antioquia).

Ofrece consulta externa y algunos exámenes de diagnóstico:

Dirección: Calle 42 N°56-39 Local 128
Mall Savanna Plaza.

Conmutador: (604) 444 00 90

 318 756 60 85 / 316 010 39 01

Horario de atención:

- ▶ Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábado de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.



Portafolio de Servicios

Sede Medellín

Consulta especializada de oftalmología y superespecialidades:

- ▶ Retina y vítreo.
- ▶ Segmento anterior.
- ▶ Córnea.
- ▶ Glaucoma.
- ▶ Oculoplástica
- ▶ Órbita.
- ▶ Oncología ocular.
- ▶ Oftalmología pediátrica y estrabismo.
- ▶ Superficie ocular y uveítis.
- ▶ Neurooftalmología.

Consulta prioritaria

Para la atención de casos que no dan espera a una consulta médica ordinaria.

Optometría y Ortóptica

- ▶ Terapia visual.
- ▶ Baja visión.
- ▶ Adaptación de prótesis.

Exámenes de Diagnóstico Oftalmológico

- ▶ Campo visual computarizado.
- ▶ Paquimetría.
- ▶ Topografía Superficie.
Elevación por pentacam.
Optolizer.
- ▶ Ecografía o ultrasonido.
- ▶ Microscopía especular
- ▶ Ultrabiomicroscopia (UBM)
- ▶ Angiografía fluoresceínica digital.
- ▶ OCT - Tomografía óptica coherente.
Equipos cirrus y optuvue.
- ▶ Fotografía digital del ojo.
- ▶ Fotos de superficie ocular y párpados.
- ▶ Biometrías (Iolmaster-Lenstar y por ultrasonido).
- ▶ Potencial acuity meter (PAM).

Equipos de Rayos Láser

- ▶ LenSx última tecnología para cirugía de catarata.
- ▶ Femtosegundo para cirugía refractiva, implante de anillos intracorneanos y transplante de córnea.
- ▶ Argón láser.
- ▶ Yag láser.
- ▶ Trabeculoplastia selectiva láser.

Cirugía de la Especialidad

Estamos en capacidad de ofrecer cirugía para todas las patologías oculares con tecnología avanzada.

- ▶ Catarata por facoemulsificación y facoláser.
- ▶ Cirugía de vítreo y retina.
- ▶ Cirugía de estrabismo.
- ▶ Cirugía de glaucoma.
- ▶ Cirugía de tumores oculares y de órbita.
- ▶ Oculoplástica.
- ▶ Cirugía refractiva.
- ▶ Implante de lentes intraoculares secundarios o afáquicos.
- ▶ Anillos intracorneanos.
- ▶ Terapia angiogénica.

Farmacia Especializada y Óptica

Derechos y deberes de los usuarios



Derechos

Todo usuario sin importar raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social, tiene derecho a:

Recibir información clara y oportuna en lo relacionado con su enfermedad, tratamiento, riesgos y pronóstico, además de los aspectos administrativos y económicos.

- Ser escuchado y que se tengan en cuenta sus necesidades y decisiones.
- Ser atendido con privacidad y confidencialidad.
- Recibir un trato digno, respetuoso y cálido.
- Recibir atención segura, oportuna y con calidad.
- Que se le respete la voluntad de participar o no en actividades de docencia e investigación.
- Recibir atención preferencial por: ser adulto mayor, tener alguna discapacidad, estar embarazada, ser niño menor de 1 año o vivir en un área rural de difícil acceso.
- El cuidado de sus pertenencias cuando se encuentren bajo custodia de la institución.
- Elegir libremente el médico responsable de su atención, de acuerdo con los recursos disponibles de la institución y a solicitar una segunda opinión.

Deberes de los usuarios

- Recibir atención segura, oportuna y con calidad.
- Cuidar su salud y la de su familia.
- Suministrar información clara, completa y veraz necesaria para su atención.
- Tratar con respeto y dignidad a todas las personas que se encuentran en la institución.
- Cuidar las instalaciones y hacer uso racional de los recursos.
- Cuidar sus pertenencias.



OFICINA DE SERVICIO AL CLIENTE

La clínica cuenta con un sistema de recolección de información a través de buzones para el reporte de PQRSF - peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, además realizamos encuestas de satisfacción y captamos información de redes sociales.

También puede hacerlo:

Vía telefónica en el (604) 4440090

Opción 4 y luego 2.

Mail: servicioalcliente@clofan.com

Presencial piso 11, oficina de servicio al cliente.

Horarios de atención:

Lunes a viernes 7 a.m. a 6 p.m.

Sábado 7 a.m. a 12m.

Documentos necesarios para la atención

Cosulta prioritaria

- ▶ Remisión de la EPS si la consulta se deriva de la atención por urgencias.
- ▶ Autorización vigente especificando que es para consulta prioritaria a nombre de la Clínica Clofán emitida por la EPS o por la institución a la cual esté afiliado.
- ▶ Documento de identificación y carnet de afiliación (si aplica).

Consulta externa

- ▶ Autorización para la consulta a nombre de Clínica Clofán, emitida por la EPS o por la institución a la cual esté afiliado. Esta autorización debe estar vigente para la fecha de la cita.
- ▶ Documento de Identificación y carnet de afiliación (si aplica).

Exámenes de diagnóstico

- ▶ Autorización vigente para la consulta a nombre de Clínica Clofán, emitida por la EPS o por la institución a la cual esté afiliado.

Consentimiento informado:

El consentimiento informado es el documento con el cual usted autoriza o rechaza 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 usuarios:

- ▶ Usted como paciente debe contar con un acompañante o un acudiente 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 Protección Social.
- ▶ Acatar las indicaciones dadas por el personal de la Clínica.

Para cirugías y procedimientos.

En caso de anestesia general:

Los medicamentos pueden 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 vehículos u operar máquinas que generen peligro.
- ▶ Ingerir bebidas alcohólicas y otro tipo de sustancias alucinógenas.
- ▶ Tomar decisiones delicadas, tales como la firma de documentos, cheques, entre otros.
- ▶ Usted podrá comer dos (2) horas después de salir de cirugía, pero hágalo gradualmente. La recomendación es empezar con líquidos suaves, como refrescos sin gas, jugos sin leche, entre otros; luego sopas o galletas y por último los sólidos acostumbrados. Los lactantes pueden tomar tetero tan pronto manifiesten hambre.

- ▶ En caso de sentir dolor, tome el medicamento formulado por su médico, si no le prescribió ninguno comuníquese con él. No consuma ácido acetilsalicílico (aspirina).
- ▶ No es normal que presente fiebre. Si al día siguiente se siente caliente, tome su temperatura con un termómetro y si marca más de 37.5 grados centígrados consulte a su médico. Lo mismo debe hacer en caso de presentar vómito, que aunque no es común, obliga a suspender la alimentación al menos mientras consulta con su médico.

Por lo anterior, sugerimos que todo paciente esté acompañado por un adulto las primeras 24 horas después de la cirugía.

Signos de Alarma

En caso de presentar alguno de los siguientes síntomas, por favor consulte con el médico tratante:

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

Si tiene dudas o inquietudes puede comunicarse al (604) 444 00 90 opc. 1 Ext. 1101 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 médico) 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 médico.
- ▶ No se quite el protector ocular (coquita blanca con rejilla) en ningún momento, hasta que su médico lo indique.
- ▶ Guarde un relativo reposo: no se agache, no cargue niños ni objetos pesados. Los niños se levantarán de acuerdo con las instrucciones del médico.
- ▶ Antes de entrar en contacto con los ojos, lávese las manos.
- ▶ Báñese del cuello hacia abajo y limpie su cara con un pañuelo limpio o una toalla húmeda para asear su rostro (no use para ello papel higiénico), hasta que el médico lo autorice a bañarse normalmente.
- ▶ No se estregue el ojo.

- ▶ No olvide la fórmula para seguir su tratamiento y solicite la cita de revisión según las indicaciones de su médico tratante.
- ▶ Realice las actividades que su médico le indique.
- ▶ No ingrese a baños turcos, saunas o piscinas hasta que su médico le indique.
- ▶ Protéjase del polvo, la humedad, el sol y del calor excesivo; use gafas oscuras con protección UV.
- ▶ No se aplique medicamentos sin previa autorización del médico, ni tampoco remedios caseros.
- ▶ Puede ver televisión con moderación.
- ▶ Consulte a su médico si llega a presentar dolor o demasiada molestia en el ojo.
- ▶ Evite el contacto con animales, especialmente perros y gatos.

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

- ▶ Incapacidad.
- ▶ Fórmula médica
- ▶ Instructivo para cuidados en casa y cita programada para su revisión.

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.
- ▶ 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 gritar.
- ▶ Al escuchar la orden de evacuar, 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 repórtelo 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 las salidas de emergencia.
- ▶ Los mapas con las rutas de evacuación están ubicados en sitios visibles, allí usted podrá identificar la que le corresponda.

Durante su estadía en la clínica haga uso adecuado de las instalaciones:

- ▶ Deposite las basuras en los recipientes destinados para tal fin, éstos 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.