



## Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN:	2
2. PLATAFORMA ESTRATEGICA.	4
MISIÓN:	4
VISIÓN:	4
VALORES Y PRINCIPIOS.	4
PREMISAS.	5
3. NUESTRAS CERTIFICACIONES	5
4. NUESTROS SERVICIOS.	6
5. ¿CUÁL ES NUESTRO VALOR AGREGADO EN EL MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL?	6
5.1. PROGRAMA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL PACIENTE CON CÁNCER	7
5.1.1. DESARROLLO DEL MODELO DE ATENCIÓN:	8
INGRESO:	8
ATENCIÓN:	10
EGRESO Y SEGUIMIENTO:	11
6. EVALUACION DEL MODELO DE PRESTACIÓN.	11
7. REVISION POR LA DIRECCIÓN.	14
8. ANEXOS	15
9. TRAZABILIDAD DE CAMBIOS.	16
10. RECONOCIMIENTOS.	17



**MODELO PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
GRUPO ONCOLÓGICO INTERNACIONAL  
CLÍNICA DE ONCOLOGÍA ASTORGA**

Código: GES-DR-012

Versión: 12

**MODELO DE ATENCIÓN CLÍNICA DE ONCOLOGÍA ASTORGA**

**1. INTRODUCCIÓN:**

La definición de modelo de atención de la Clínica de Oncología Astorga parte de la premisa de un manejo integral de los pacientes con neoplasias malignas sólidas y hematológicas, con un enfoque humano y cercano que nos permita impactar no solo la patología del paciente, sino generar el mayor bienestar posible para él, su familia y el entorno en el que se desarrolla; procurando el entendimiento de su proceso de enfermedad, su tratamiento específico y sus consecuencias. Todo enmarcado en el respeto a su capacidad de toma de decisiones y el respeto a su dignidad y la de su familia, a través de una atención accesible, oportuna, integral, resolutive y empática.

Para el logro de este modelo de atención integral la **Clínica de Oncología Astorga** cuenta con sus procesos definidos y divulgados, con unos niveles de responsabilidad y roles divulgados a todo el personal asistencial y administrativo. Esto apoyado con una infraestructura que cumple con todos los criterios de calidad definidos en la norma y superiores que nos colocan a la vanguardia de la atención de patologías oncológicas y unos procedimientos documentados y basados en la mejor evidencia científica disponible, para llevar a cabo este propósito se requiere no solo la sincronización entre los diferentes actores, sino también al interior de las organizaciones la completa articulación entre sus procesos y servicios, logrando así el manejo integral del paciente.

A través de nuestro Programa de Atención Integral al paciente con Cáncer (PAIC) logramos articular toda la atención de nuestros usuarios desde el acceso por primera vez hasta su referencia y contrarreferencia efectiva y controlada a otros servicios o prestadores relacionados con su diagnóstico y atención. Este modelo va más allá de nuestras puertas institucionales, con un seguimiento al usuario y su familia con las recomendaciones en casa y seguimiento a su evolución; Todo lo anterior enmarcado en una filosofía de mejoramiento continuo, atención segura y trato humano, cercano y personalizado que nos diferencia.



### 1. Modelo de atención Clínica de Oncología Astorga

El Modelo está diseñado en un enfoque circular que permite reconocer al usuario, su familia y el entorno donde se desarrolla como el centro de atención, el cual tiene necesidades que deben satisfacerse y expectativas que subsanar, para esto, la articulación entre los diferentes actores del sistema de salud parte cómo premisa en este modelo.

Las Empresa Administradora de Planes de Beneficios (EAPB) serán los encargados de asignar el prestador primario a la población afiliada para garantizar el acceso a los servicios de salud, en el caso que el usuario requiera ser remitido a un mayor nivel de complejidad o a un prestador diferente a la Clínica de Oncología Astorga de acuerdo a las necesidades de salud, éstos serán derivados por medio de las Rutas Integrales de Atención en Salud a los prestadores que conforman la Red Integrada de Atención del asegurador.

En conclusión, el modelo de atención de la Clínica se basa en la articulación con la red de atención de las EAPB, por medio del ingreso, la atención y el egreso y/o el seguimiento a la población asignada para la atención en salud.

Al momento del **ingreso**, se identifican las necesidades, riesgos, preferencias, expectativas, valores y creencias de los pacientes y sus familias y así se da inicio al proceso de atención. Durante la **atención**, el usuario y su familia fluyen en un



**MODELO PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
GRUPO ONCOLÓGICO INTERNACIONAL  
CLÍNICA DE ONCOLOGÍA ASTORGA**

Código: GES-DR-012

Versión: 12

conjunto de procesos y procedimientos asistenciales, debidamente articulados entre sí para garantizar una respuesta a sus necesidades, riesgos, preferencias y expectativas. En tal sentido, los procesos de atención incluyen la operación simultánea de acciones de gestión clínica encaminadas a lograr los mejores resultados posibles para el usuario y de acciones de gestión del riesgo que contribuyan a garantizar la seguridad del paciente y el control de los demás riesgos presentes durante la prestación de los servicios de salud. El **egreso y seguimiento** permiten concluir de manera pertinente el ciclo de atención, lo que debe conducir a la obtención de resultados esperados, que se expresarán mediante un conjunto de indicadores que permitan sustentar el logro de resultados clínicos significativos para el paciente, su familia y el entorno, el control de los riesgos y la satisfacción de los usuarios.

## **2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA.**

### **MISIÓN**

Prestamos servicios a pacientes adultos con neoplasias Sólidas y Hematológicas, mediante tratamientos de Quimioterapia, Radioterapia, Imágenes diagnósticas, Cirugía, Internación Hospitalaria e Investigación Clínica, con la mejor tecnología disponible de la región y soportados en un diagnóstico oportuno, mediante la aplicación de altos estándares de calidad, garantizando la integralidad en la atención, respetando la vida, las decisiones y la dignidad de la persona y su familia.

### **VISIÓN**

Ser reconocidos para el año 2025 como la institución más innovadora y científica en el manejo de los pacientes adultos con Neoplasias Sólidas y Hematológicas, y referentes para toda América Latina, enmarcados dentro de los conceptos de la integralidad, accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad, satisfacción y generación de conocimiento a través de la Investigación Clínica.

### **VALORES Y PRINCIPIOS.**

- **ÉTICA EN EL MANEJO DEL PACIENTE:** el paciente recibirá todo lo necesario para el manejo de su enfermedad.
- **HONRADEZ:** realizando actos íntegros, rectos y veraces.
- **LABORIOSIDAD:** siendo diligentes y puntuales en la aplicación de los tratamientos.
- **SOLIDARIDAD:** ofreciendo comunión de intereses con responsabilidad de participación a gran escala.



**MODELO PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
GRUPO ONCOLÓGICO INTERNACIONAL  
CLÍNICA DE ONCOLOGÍA ASTORGA**

Código: GES-DR-012

Versión: 12

- **RECONOCIMIENTO DE LA PERSONA Y DE LA DIGNIDAD HUMANA:** respetando la vida sin importar el nivel cultural, religioso o económico.
- **SATISFACCIÓN:** mejorando la confianza en el vínculo del profesional de la salud con el paciente y su familia.
- **MORAL:** procurando que la unidad de vida del profesional de la salud se integre con el bien común y la ley natural. Apasionados por el poder hacer bioético.
- **IMPACTO SOCIAL:** madurando una responsabilidad con la comunidad, logrando un servicio justo a los más necesitados.
- **JUSTICIA CON EL USUARIO:** respetando el derecho y el deber a ser informados, escuchados y de participación en la toma de decisiones.
- **ALEGRÍA:** es una atención al usuario fundamentada en palabras, gestos o actos con que se expresa el júbilo.

**PREMISAS.**

- **PROFESIONALISMO** en un servicio idóneo con humanismo, amor y calidad.
- **OPORTUNIDAD** en el acceso fácil al servicio del profesional especializado
- **INTEGRALIDAD** en el acompañamiento y cuidado paliativo en beneficio de la calidad de vida del paciente y sus familiares.
- **PERTINENCIA** en la información, tratamiento, motivación y educación de pacientes y familiares.
- **PUNTUALIDAD** en los manejos basados en la mejor evidencia científica disponible.
- **DILIGENCIA** en los servicios y en segundas opiniones para casos problema.
- **PRUDENCIA** en dar criterio, alentando, defendiendo y fortaleciendo los deberes del paciente y sus familiares.

### **3. NUESTRAS CERTIFICACIONES**

- Certificada por la firma Bureau Veritas S.A. en la norma ISO 9001 desde el año 2005 hasta la fecha.
- Contamos con una Central de Mezclas que cuenta con equipos de última tecnología, certificada por el INVIMA en Buenas Prácticas de Elaboración con un alcance que abarca la adecuación y ajuste de dosis de medicamentos oncológicos, no oncológicos y reempaque de sólidos.
- Cuenta con la Certificación Instalaciones Bioseguras desde el año 2021 con el ICONTEC.
- La clínica cuenta con un reconocimiento otorgado por el Consejo de Medellín bajo Resolución 2015 – 072 del mes de octubre de 2015, por la excelencia en la prestación de los servicios de Oncología.



**MODELO PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
GRUPO ONCOLÓGICO INTERNACIONAL  
CLÍNICA DE ONCOLOGÍA ASTORGA**

Código: GES-DR-012

Versión: 12

#### **4. NUESTROS SERVICIOS.**

La **Clínica Oncología Astorga**, ofrece los siguientes servicios debidamente habilitados.

- Consulta externa en:
  - Dolor y Cuidados paliativos.
  - Hematología.
  - Oncología Clínica.
  - Cirugía de mama y tumores de tejidos blandos.
  - Ginecología Oncológica.
  - Ortopedia Oncológica.
  - Hematología oncológica.
  - Cirugía Oncológica.
  - Radioterapia.
  - Cirugía de Cabeza y Cuello.
  - Urología Oncológica
  - Cirugía Plástica
  - Anestesiología
  - Medicina General
  - Enfermería
- Ayudas Diagnósticas y Complementación Terapéutica:
  - Quimioterapia.
  - Servicio farmacéutico.
  - Ultrasonido – Imágenes no Ionizantes.
  - Rayos X, Mamografía, Tomografía -- Imágenes Ionizantes.
  - Radioterapia.
  - Esterilización.
- Internación Hospitalaria:
  - Servicio de Cuidado Intensivo Adulto
  - Servicio de Cuidado Intermedio Adulto
  - Hospitalización.
- Servicio de Cirugía:
  - Cirugía de mama y tumores de tejidos blandos.
  - Ginecología Oncológica.
  - Ortopedia Oncológica.
  - Cirugía Oncológica.
  - Cirugía de Cabeza y Cuello.
  - Urología Oncológica
  - Cirugía Plástica
  - Anestesiología



## **5. ¿CUÁL ES NUESTRO VALOR AGREGADO EN EL MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL?**

El modelo de atención de la Clínica de Oncología Astorga se basa en:

- Integralidad de la atención del paciente a través del Programa de Atención Integral al paciente con Cáncer (PAIC)
- Busca más cercanía con el usuario y mayor seguimiento a su estado de salud.
- Cuenta con el Programa de seguimiento fármaco-terapéutico: Realizamos inducción personalizada antes del tratamiento tanto por el área de Enfermería como por el Químico Farmacéutico.
- Brinda una Atención Humanizada.
- Contamos con una Política Institucional que se caracteriza por generar una cultura de prevención, identificación, valoración y control del riesgo.
- Conciencia del usuario, su familia, decisiones y su dignidad.
- Resultados en pro de la mejora de la calidad de vida de nuestros usuarios, familia y entorno.
- Contamos con personal altamente motivado, con altos conocimientos técnicos en cada una de las disciplinas, quienes a través de un proceso de conocimiento de la clínica y metas organizacionales brinda así soluciones integrales y efectivas a pacientes, familia, entidades aseguradoras y otras partes interesadas.
- La meta de la **Clínica de Oncología Astorga** es el logro de altos estándares de calidad que le permitan incrementar su competitividad y permanecer en el entorno, por esto se trabaja arduamente en el proceso de Acreditación Nacional.
- Estamos en constante proceso evolutivo a través de todos nuestros procesos y especialmente nuestro proceso de Investigación que promueve la generación y transferencia del conocimiento científico, base de nuestra atención en las disciplinas que aplique a nuestro objeto misional.

### **5.1. PROGRAMA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL PACIENTE CON CÁNCER**

La **Clínica de Oncología Astorga**, tiene un modelo de atención que permite al usuario y a su familia contar con un plan de tratamiento consensuado por los diferentes especialistas que integran el portafolio de la Clínica, teniendo en cuenta los parámetros de la medicina basada en la evidencia siguiendo las guías de tratamiento para los principales motivos de consulta y llevando a junta de decisiones medicas todos aquellos casos complejos que requieren de intervenciones que se salen de los parámetros de la Medicina Basada en la



**MODELO PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
GRUPO ONCOLÓGICO INTERNACIONAL  
CLÍNICA DE ONCOLOGÍA ASTORGA**

Código: GES-DR-012

Versión: 12

Evidencia para beneficio de los pacientes y la cual no tiene que estar sujeta a el cobro de esta, se analizan temas como los de vigilancia farmacológica, seguridad del paciente y otros.

El Programa de Atención Integral al paciente con Cáncer (PAIC), se enfoca en dar un acompañamiento integral a los pacientes que incluye, trámites de órdenes, capacitación, y seguimientos. Se realiza un Staff para discutir la patología de los pacientes. Se cuenta con política de mejoramiento continuo, se cuenta con deberes y derechos de los usuarios, código de ética, manual de seguridad del paciente y otras políticas institucionales desplegadas a lo largo de toda la Organización. El programa PAIC, tiene claro qué tipo de pacientes y usuarios se les presta el servicio, como deben ser los protocolos de atención, cuenta con el personal, recursos, infraestructura, procesos, validaciones y controles que se necesita para atender la prestación y evaluación del servicio, así mismo se asegura la competencia del personal asistencial, para lo cual se tienen definidos unos perfiles de cargo.

### **5.1.1. DESARROLLO DEL MODELO DE ATENCIÓN:**

Como se menciona anteriormente, los procesos asistenciales en la clínica tienen 3 grandes momentos: el ingreso, la atención y el egreso y/o seguimiento. Se describen, a continuación, las características que deben tener estos momentos claves en los diferentes procesos asistenciales y administrativos que se desarrollan, para que resulten congruentes con los principios de atención centrada en el usuario, familia y entorno, integralidad en la atención segura y humana, enmarcados en el Sistema de Gestión de Calidad como articulador de procesos. Dichas características se volverán explícitas en la documentación de los procedimientos e instructivos que desarrollan cada proceso asistencial.

#### **INGRESO:**

La interacción con pacientes y usuarios comienza desde el momento mismo que la EAPB asigna una población para atención por parte de la Clínica de Oncología Astorga de acuerdo a las necesidades, expectativas, la oferta y demanda y la capacidad instalada, posteriormente y activando la Ruta de Atención Integral en Salud se procede con el direccionamiento y el ingreso a nuestras instalaciones, ya que a través de nuestro Programa de Atención Integral del paciente con Cáncer, PAIC, se pretende lograr una integración de todos los trámites relacionados con la



**MODELO PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
GRUPO ONCOLÓGICO INTERNACIONAL  
CLÍNICA DE ONCOLOGÍA ASTORGA**

Código: GES-DR-012

Versión: 12

atención del paciente, de tal manera que se logre la mayor oportunidad y pertinencia para su manejo.

En concordancia con el enfoque de atención centrado en el flujo del paciente, resulta necesario que se garantice el acceso oportuno del usuario a los servicios que requiere, y para ello es preciso modular inteligentemente la relación oferta / demanda y gestionar el acceso, de manera que el usuario que requiere los servicios de alta complejidad pueda ingresar sin barreras, tanto desde su entorno familiar y comunitario (demanda espontánea), como desde la red de servicios (paciente remitido a servicios ambulatorios o de urgencias). En ambos casos, es necesario que la Clínica pueda identificar correctamente los usuarios que efectivamente requieren servicios de alta complejidad con mínimas barreras de acceso, al tiempo que garantiza que quienes requieren una atención de menor complejidad sean derivados hacia las instituciones establecidas por su red para brindar dichas atenciones. Este compromiso incluye, entre otras acciones, la concertación de directrices con las EAPB y las IPS con las cuales se opera en red, fortalecimiento de los sistemas de clasificación en urgencias, incluida la gestión de la suficiencia del personal y el reentrenamiento a los profesionales responsables de los mismos. Una vez se determina que la necesidad de atención del usuario sí corresponde con la complejidad de los servicios habilitados el personal administrativo y asistencial procederá con un ingreso ágil y oportuno que, en la medida de lo posible, garantice:

- ✓ Que el usuario sea ubicado y programado por el PAIC, salvo en los casos de demanda espontánea a los servicios de urgencias y de apoyo diagnóstico. En el caso de los servicios ambulatorios programados (consulta externa, cirugía, imágenes diagnósticas, laboratorio, entre otros), este compromiso supone la realización de acuerdos con las EAPB para evitar que el paciente y su familia deban gestionar personalmente sus citas. En tal sentido, se procurará una comunicación permanente y continua entre la Clínica y la EAPB y para que sea la clínica quien llame a los usuarios y coordine con ellos la fecha y hora de la atención, a fin de evitarles desplazamientos innecesarios. De igual manera, la red de servicios, exige la concertación y adopción de rutas de atención claras de acuerdo a los grupos de riesgos definidos en la Resolución 3202 del año 2016, que permitan un flujo ágil de los usuarios desde las instituciones de baja y mediana complejidad con total transparencia de la información para todos los involucrados.
- ✓ Asignación de citas con especialistas con una **oportunidad citas 8 días**. Se tienen definidos estándares de oportunidad para la asignación de las citas para las diferentes consultas especializadas y procedimientos oncológicos.



**MODELO PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
GRUPO ONCOLÓGICO INTERNACIONAL  
CLÍNICA DE ONCOLOGÍA ASTORGA**

Código: GES-DR-012

Versión: 12

- ✓ Aplicación de tratamientos de quimioterapia, inmunoterapia y medicamentos especiales cita de aplicación con **oportunidad 2 días**.
- ✓ **Línea de asistencia telefónica al usuario las 24 horas:** sistema de información permanente que permite acceder al paciente las 24 horas del día, con el fin de canalizar y gestionar de manera eficiente y oportuna las necesidades requeridas por éste.
- ✓ Una gestión activa y permanente que identifique y elimine barreras de acceso y mantenga los trámites de ingreso en los mínimos posibles.
- ✓ La valoración integral de las necesidades y riesgos del usuario al llegar a cada nuevo servicio, conforme a las directrices institucionales, incluida la conciliación medicamentosa, y la identificación de las preferencias, valores y expectativas del paciente y su familia.
- ✓ La formulación de un plan integral de cuidados, congruente con las necesidades, riesgos, preferencias, valores y expectativas, identificados en coordinación con el usuario y su familia. Este plan debe incluir no solamente las acciones a cargo del personal asistencial sino también las de responsabilidad del usuario y su familia.
- ✓ La comunicación efectiva con el usuario y su familia para mantenerlo informado de todo su proceso de atención, y la atención humanizada en cada una de las acciones realizadas durante el ingreso.

**Nuestros horarios de atención:**

SERVICIO	HORARIO
Oficina de Atención Al Usuario	Lunes a Viernes de 7 am a 5 pm y Sábados de 7 am a 1 pm
Consulta Externa y PAIC	Lunes a Viernes de 7 am a 5 pm y Sábados de 7 am a 1 pm
Facturación y Cuentas Médicas	Lunes a Viernes de 7 am a 5 pm y Sábados de 7 am a 1 pm
Quimioterapia	Lunes a Viernes de 7 am a 5 pm y Sábados de 7 am a 1 pm
Radioterapia	Lunes a Viernes de 7 am a 5 pm y Sábados de 7 am a 1 pm
Servicio Farmacéutico	24 horas
Cirugía	24 horas
Hospitalización	24 horas
UCI - UCE	24 horas
Imágenes Diagnósticas	24 horas

La Clínica Oncología Astorga cuenta con un sistema para la asignación de citas para la realización de consultas especializadas y procedimientos oncológicos, el cual es operado por personal propio de la institución.



**MODELO PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
GRUPO ONCOLÓGICO INTERNACIONAL  
CLÍNICA DE ONCOLOGÍA ASTORGA**

Código: GES-DR-012

Versión: 12

**ATENCIÓN:**

Como se mencionó anteriormente, durante los procesos de atención se ejecutarán de manera simultánea las directrices institucionales sobre gestión clínica y gestión del riesgo. Durante la atención, el usuario y su familia fluyen a lo largo de un conjunto de procesos y procedimientos asistenciales, debidamente articulados entre sí para garantizar una respuesta coordinada a sus necesidades, riesgos, preferencias y expectativas.

En materia de gestión clínica, se establecerán los incentivos necesarios para que cada unidad funcional se concentre en entregar un servicio que responda de manera oportuna, pertinente, continua y efectiva a las necesidades del paciente. Cuando sea necesario, cada unidad funcional se articulará de manera dinámica con las demás unidades requeridas para la atención del paciente. Se cambia, de esta manera, la dinámica de esperar a que el paciente se acerque a solicitar un servicio y para centrarla en atraer a los pacientes al servicio que requieren.

Se adoptarán mecanismos que garanticen que los pacientes puedan fluir de una manera ágil a través de los servicios que requiere, hasta lograr sus necesidades queden satisfechas y sus expectativas superadas. Para que esto sea posible, el equipo interdisciplinario de salud ejecutará las acciones asistenciales previstas en el plan integral de cuidados, con sujeción a las guías de práctica clínica (GPC), protocolos, instructivos y procedimientos clínicos basados en la mejor evidencia científica disponible, con criterios de eficiencia, pertinencia, racionalidad técnico científica y continuidad.

Con el proceso de Referencia y Contrarreferencia se pretende asegurar la continuidad de la atención que requiera el paciente y que internamente en la clínica no se cuente con el servicio. Para esto contamos con alianzas estratégicas con reconocidas instituciones de atención y diagnóstico que apoyan nuestra atención.

**EGRESO Y SEGUIMIENTO:**

Una vez concluida la atención en cualquiera de los procesos asistenciales de la institución, bien porque se han ejecutado las acciones pertinentes, como en el caso de los servicios ambulatorios y de apoyo diagnóstico, y/o porque el paciente cumple con criterios objetivos para su egreso o para su traslado a otro servicio o institución, el personal responsable de la atención informará ampliamente al usuario y su familia sobre los cuidados después del egreso y los procedimientos administrativos a seguir. En este contexto se coordinará y ejecutará el mayor número posible de acciones que pueda asumir directamente, a fin de evitar que el



**MODELO PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
GRUPO ONCOLÓGICO INTERNACIONAL  
CLÍNICA DE ONCOLOGÍA ASTORGA**

Código: GES-DR-012

Versión: 12

usuario y su familia deban enfrentar trámites complejos que en muchas ocasiones amenazan la continuidad del proceso de atención. Cuando ello no sea factible, el Programa de Atención Integral al paciente con Cáncer (PAIC) se asegurará de brindar la mejor orientación posible para que el usuario pueda asumir dichos trámites con mayor facilidad.

## **6. EVALUACION DEL MODELO DE PRESTACIÓN.**

Como parte del proceso de Autocontrol en los procesos y servicios se cuenta con un cuadro de mando de indicadores de monitoreo (indicadores de oportunidad en la atención) de la operación y gestión del riesgo, cuyo objetivo es contribuir al control y mejoramiento continuo a través del análisis de los resultados y establecimientos de planes de mejora que impacten las desviaciones encontradas.

<b>SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>FÓRMULA DEL CÁLCULO</b>	<b>META</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Eventos adversos gestionados	$\frac{\text{Número total de eventos adversos gestionados}}{\text{Número total de eventos adversos detectados}} * 100$	100%	Servicio Farmacéutico
Seguimiento farmacoterapéutico	$\frac{\text{Número de pacientes en seguimiento farmacoterapéutico}}{\text{número de total de pacientes con criterios de inclusión}} * 100$	100%	Servicio Farmacéutico
No adherencia al tratamiento	$\frac{\text{Número total de pacientes que desisten parcial o definitivamente de la aplicación del tratamiento}}{\text{Número total de pacientes atendidos}} * 100$	1%	Quimioterapia
Cancelación de citas de aplicación de tratamientos	$\frac{\text{Número total de cancelaciones de quimioterapia en el periodo}}{\text{número total de citas agendadas en el periodo}} * 100$	15%	Quimioterapia
Eficacia en el ingreso de pacientes	$\frac{\text{Número total pacientes ingresados al PAIC}}{\text{Número total de pacientes nuevos reportados por}}$	90%	PAIC



**MODELO PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
GRUPO ONCOLÓGICO INTERNACIONAL  
CLÍNICA DE ONCOLOGÍA ASTORGA**

Código: GES-DR-012

Versión: 12

<b>SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>FÓRMULA DEL CÁLCULO</b>	<b>META</b>	<b>RESPONSABLE</b>
	Himed con Dx Cancer de novo x 100		
Paciente con inducción de tratamiento PAIC	Número total de pacientes nuevos con inducción de tratamiento PAIC / Número total de pacientes nuevos con tratamiento ordenado	100%	PAIC
Oportunidad de atención de pacientes con diagnóstico de Novo	Promedio de días transcurridos entre la fecha del primer contacto del paciente de primera vez y la fecha de la atención por Oncólogo Clínico de primera vez.	≤ 6	PAIC
Pacientes presentados en staff	Número total de pacientes presentados en staff/ Número total de pacientes nuevos y complejos que requieren staff x 100	90%	PAIC
Seguimiento a órdenes de pacientes nuevos	Número de seguimiento Administrativo a Ordenes/Número de órdenes generadas en consulta especializada de pacientes de NOVO x 100	90%	PAIC
Oportunidad para la confirmación diagnóstica	Sumatoria de días calendario entre la fecha de la sospecha clínica y la fecha de la confirmación diagnóstica / Total pacientes atendidos por Consulta Externa	Menor o igual a 30 días	PAIC
Oportunidad inicio tratamiento para cáncer de mama y cuello uterino	Diferencia en días entre la fecha de resultados de confirmación diagnóstica por biopsia de mama o cuello uterino, con relación a la fecha en que	Alta: 1 – 30 días Media: 1 – 45 días	PAIC



**MODELO PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
GRUPO ONCOLÓGICO INTERNACIONAL  
CLÍNICA DE ONCOLOGÍA ASTORGA**

Código: GES-DR-012

Versión: 12

SEGURIDAD DEL PACIENTE			
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL CÁLCULO	META	RESPONSABLE
	se inicia el tratamiento específico.	Muy baja 45 días o más	

GESTIÓN			
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL CÁLCULO	META	RESPONSABLE
Satisfacción de los usuarios	Número total de usuarios satisfechos / Número total de usuarios encuestados*100	$\geq 95\%$	Calidad
Quejas gestionadas	Número total de quejas gestionadas / Número total de quejas realizadas por los usuarios*100	100%	Calidad
Referencias y contrarreferencias	Número total de pacientes comentados con aseguradoras para atención oncológica	N.A	PAIC
Eficacia en gestión de ordenes	Promedio de días transcurridos entre la fecha de generación de las órdenes de tratamiento en paciente de NOVO y la fecha de inicio del tratamiento en pacientes de NOVO	$\leq 15$	PAIC

## 7. REVISION POR LA DIRECCIÓN.

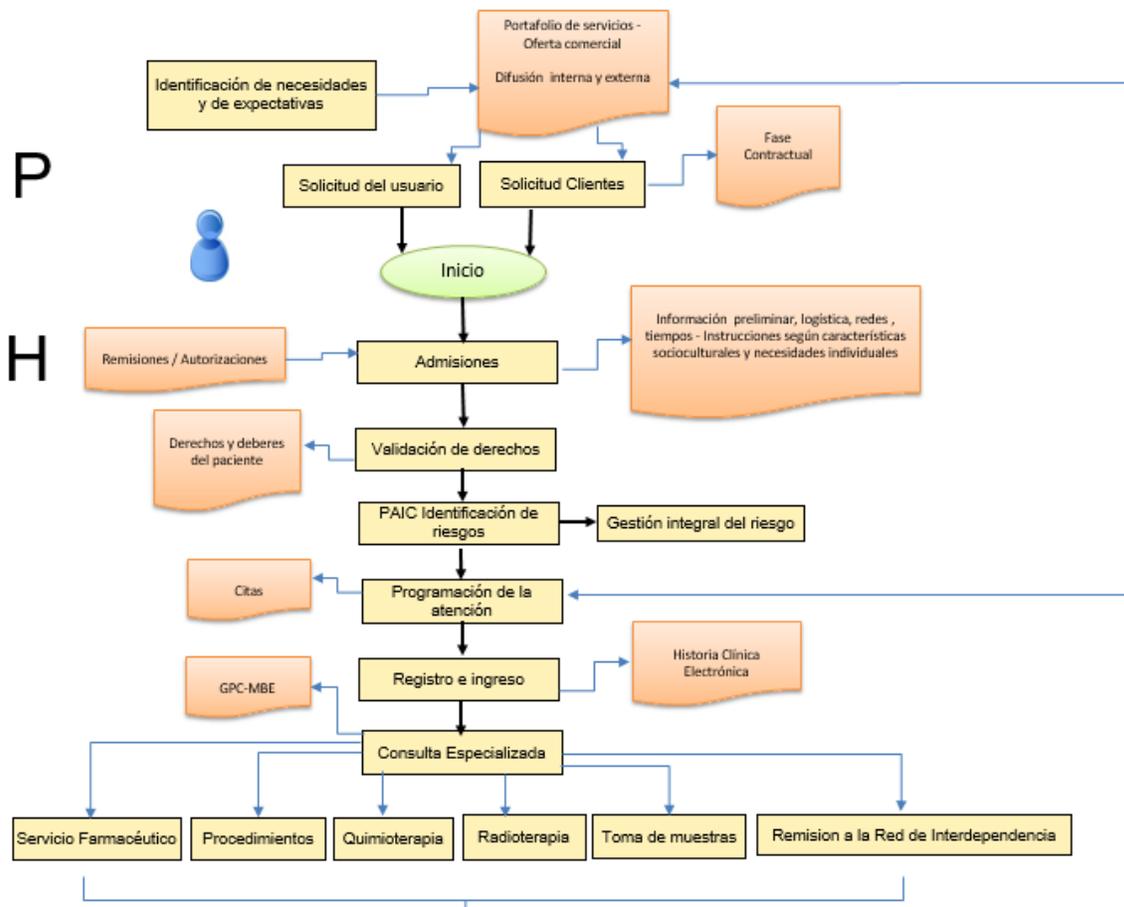
Como un componente importante de nuestro sistema integrado de gestión se cuenta además con la Revisión por la Dirección cuyas entradas se constituyen en elementos de análisis que contribuyen a la mejora continua de nuestros procesos. Dentro de la información que alimenta esta revisión contamos con:

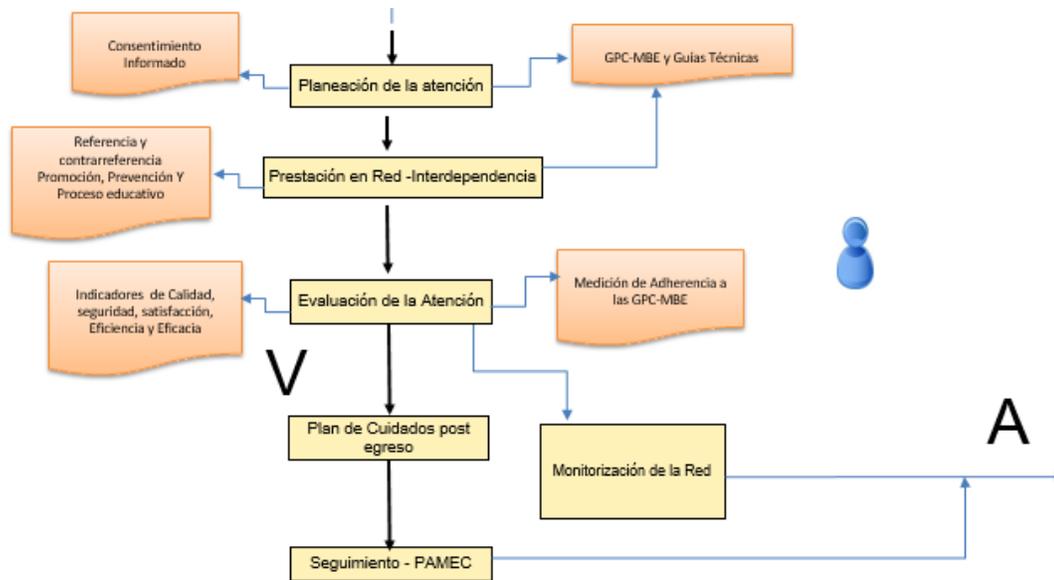
- Resultados de las auditorías a los procesos.
- Retroalimentación del cliente.

- Resultados de Satisfacción.
- Resultados del Sistema de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.
- Desempeño de los procesos.
- Estado de Acciones correctivas y preventivas.
- Acciones de seguimiento.
- Cambios que puedan impactar el Sistema de Gestión.
- Recomendaciones para la mejora.

Previo acuerdo con la entidad contratante se definirá la periodicidad de reuniones para hacer seguimiento a la ejecución del contrato cómo la tasa de uso de los servicios e indicadores de desempeño en general con el fin de evaluar los resultados en salud, calidad técnica, operativa y los resultados financieros.

## 8. ANEXOS





GPC – MBE: Guía de práctica clínica de medicina basada en la evidencia

PAMEC: Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la atención

## 9. TRAZABILIDAD DE CAMBIOS.

Fecha revisión (Día/ Mes / Año)	Descripción breve del cambio	Cambio de versión		Nueva versión
		Si	No	
15/08/2013	Creación documento		X	1
04/04/2014	Actualización documento	X		2
25/06/2015	Actualización documento	X		3
23/03/2016	Actualización documento. Se organiza la estructura temática del documento. Se homologa con otros documentos generales del Sistema de gestión	X		4
06/10/2016	Se complementa el texto de modelo de Detección Precoz de Mama y Cervix y se actualiza la planta de médicos especialistas y se adicionan indicadores de gestión para la estrategia de Detección Precoz.	X		5
21/11/2017	Ajuste del documento con los nuevos servicios habilitados y la capacidad instalada. Actualización de las certificaciones y de los especialistas contratados.	X		6



**MODELO PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
GRUPO ONCOLÓGICO INTERNACIONAL  
CLÍNICA DE ONCOLOGÍA ASTORGA**

Código: GES-DR-012

Versión: 12

Fecha revisión (Día/ Mes / Año)	Descripción breve del cambio	Cambio de versión		Nueva versión
		Si	No	
9/08/2018	Actualización del contexto interno de la clínica, de las políticas institucionales, de la planta de médicos y de los comités institucionales	X		7
02/01/2020	Actualización de la planta de médicos.	X		8
11/02/2021	Actualización de plataforma estratégica, especialistas y nueva certificación.	X		9
24/05/2021	Actualización acorde a los lineamientos del Modelo de Atención Integral Territorial – MAITE y RIAS	X		10
01/08/2022	Actualización de plataforma estratégica, especialistas y nueva certificación.	X		11
25/04/2023	Se actualiza alcance hospitalario.	X		12

**10. RECONOCIMIENTOS.**

	<b>ELABORA</b>	<b>REVISA / ACTUALIZA</b>	<b>APRUEBA</b>
<b>NOMBRE</b>	Olga Lucía Restrepo Vélez	Miguel Esteban Ríos Jiménez	Claudia María Calle Correa
<b>CARGO</b>	Directora Calidad	Director de Calidad	Gerente General
<b>FECHA</b>	06/10/2016	25/04/2023	25/04/2023