



# MODELO DE GESTIÓN CLÍNICA INTEGRAL

Camino a la Excelencia en Calidad y Seguridad Oftalmológica

Prácticas transferidas de  Moorfields  
Eye Hospital  
NHS Foundation Trust 



› Edición General y Contenidos:

---

Dr. Rodrigo García C.  
Ing. Santiago Venegas D.  
TM. Denisse Contreras S.

› Producción, Diseño y Diagramación:

---

Dalva Donoso C.  
dalvadoso@gmail.com  
+ 56 9 66762776

› Fotografías

---

Archivos Clínica Oftalmológica Pasteur S.A.

Año: Abril 2021



CLÍNICA OFTALMOLÓGICA

**PASTEUR**

Excelencia en Salud Visual

# Índice

---

• Introducción, Dr. Germán González Massa, Presidente del Directorio	6
• Bienvenidos, Ing. Santiago Venegas Díaz, Gerente General	7
• Bienvenidos, Dr. Rodrigo García Castelblanco, Director Médico	8
• ¿Cómo utilizar el libro Modelo Gestión Clínica Integral?	9

## Pasteur

---

10-11

• Nuestra Historia	12
• World Association of Eyes Hospital (WAEH)	13
• Línea del Tiempo	14-15
• Directorio 2021	16
• Sentido de Propósito, Visión, Misión, Valores y Pilares	17
• Prestaciones	18-19
• Formación de Médicos Oftalmólogos	20
• Formación de Tecnólogos Médicos en Oftalmología	21
• Moorfields Eye Hospital, un Modelo a Seguir	22
• ¿Por qué ser parte de la Red Pasteur?	23
- Modelo de Gestión Clínica Integral ¿Cómo Nace?	23
- Nuestra Oferta de Valor	24
- Los Cuatro Pilares del Modelo	24
• Compartiendo Nuestro Modelo de Gestión Clínica	25

# Índice

---

<b>Gobernanza</b>	<b>26-27</b>
• Gobierno Corporativo	28-29
• Administración	30
• Gobernanza Clínica	31
• Reuniones de Gestión	32
• Comunicación Multilateral	33
<b>Calidad y Seguridad en la Atención</b>	<b>34-35</b>
• Nuestro Sello Diferenciador, TM Denisse Contreras, Directora de Calidad	36
• ¿Qué es Calidad y Seguridad en Salud?	37
• Cultura de Seguridad	38
• Eventos y Riesgos	39
• Procedimiento de Implante de Lente Intraocular	40
• Gestión de Riesgo de Seguridad	41
• Control de Infecciones	42
• Pabellón y Seguridad Quirúrgica	43
• Lista de Chequeo en Oftalmología	44
• Pausa Quirúrgica	45
• Estandarización	46

# Índice

---

- Protocolos y Políticas de Oftalmología
- Indicadores de Oftalmología
- Pasteur en Tiempos de COVID-19
- Auditorías
- Equipo Multidisciplinario

## Experiencia del Paciente

---

- Atención Centrada en el Paciente
- Participación del Paciente
- 5 Pasos para la Participación del Paciente
- Pacientes y los Centros de Salud
- Cultura Institucional para el Cuidado del Paciente
- Nuestra Atención
- Sistema de Evaluación
- Testimonios Pacientes

# Índice

---

## Tecnología Digital en Oftalmología

---

64-65

- Ficha Clínica Electrónica Oftalmológica
- Telemedicina
- Redes Sociales

66

67

68-69

- 
- Agradecimientos

70-71

# Introducción

---

## Dr. Germán González Massa, Presidente del Directorio

Pareciera un abrir y cerrar de ojos, cuando un pequeño grupo de oftalmólogos decidió unirse para formar una nueva clínica que contribuyera a la oftalmología nacional. Todos compartíamos el anhelo de desarrollar una gran institución que pudiera proyectarse, de la mejor manera, en nuestro medio e incluso ir más allá de las fronteras.

Los 25 años ya transcurridos, son solo un parpadeo. En sus fundadores el paso del tiempo no se detiene, sin embargo, sus impetuosos espíritus que han contribuido durante ya un cuarto de siglo a la oftalmología de nuestro país, han dejado huellas en lo que nosotros llamamos el “Legado Pasteur”. Muchos de los anhelos iniciales son realidad y otros se están materializando.

La infraestructura y proyecto inicial, se han duplicado en capacidad, resolución y complejidad. Su importante capital humano, se ha potenciado al máximo con la incorporación de nuevas generaciones de oftalmólogos, que han encontrado en Pasteur, una gran institución donde desarrollar su máximo potencial. Continuamos en proceso de expansión, como una gran red dentro de Santiago y a lo largo del país.

El gran anhelo de formar nuevos oftalmólogos, del más alto nivel, ya es una realidad que enorgullece a sus fundadores y profesionales. Pasteur, de la mano y con la experiencia de la Universidad de Santiago, contribuyen cada año, con dos nuevos oftalmólogos incorporados al ciclo de destinación del Ministerio de Salud.

El deseo de proyectarse internacionalmente y de mejorar todos sus procesos de calidad y seguridad en beneficio de nuestros pacientes, encontró la mejor manera de materializarse, al incorporar las Prácticas de Gestión de Moorfields Eye Hospital de Londres, institución referente mundial de la especialidad, con más de 200 años de trayectoria.



Hoy celebramos un nuevo acontecimiento de la mayor relevancia. Luego de un intenso trabajo desarrollado en los últimos dos años, en conjunto con Moorfields Eye Hospital, en que han participado, con mucho entusiasmo, todos los estamentos y profesionales de nuestra institución, presentamos el libro “Modelo de Gestión Clínica Integral”, que constituye un hito en nuestra historia, ya que reúne las prácticas necesarias para mejorar la Oftalmología Nacional.

# Bienvenidos

---

## Ing. Santiago Venegas Díaz, Gerente General

Este documento es el resumen de las prácticas avanzadas de gestión clínica, transferidas desde Moorfields Eye Hospital a Clínica Oftalmológica Pasteur, en materia de gobierno, calidad y seguridad en la atención, experiencia del paciente, incorporación de tecnologías, desarrollo y formación de profesionales.

Nuestro propósito es aportar, significativamente, a la mejora de la oftalmología nacional, centrando nuestra acción en el paciente incrementando sustancialmente la resolutivez y su oportuna recuperación, con énfasis en la aplicación de altos estándares de calidad y seguridad diagnósticos terapéuticos.

Una organización moderna, exige un sólido gobierno corporativo, que define la estrategia y asegura su exitosa y sustentable implementación, incorporando permanentemente prácticas avanzadas de “Management” y procesos que permitan alcanzar el logro de la misión y visión institucional, en un ambiente dinámico, colaborativo y transversal para sus integrantes.

“Modelo de Gestión Clínica Integral”, responde al acuerdo firmado en el año 2017, entre Clínica Oftalmológica Pasteur y Moorfields Eye Hospital de Londres, incorporando las mejores y más avanzadas prácticas de gestión en la especialidad, en beneficio directo de los pacientes y profesionales responsables de ejercer la atención del cuidado de la visión en Chile.



# Bienvenidos

---

## Dr. Rodrigo García Castelblanco, Director Médico

La visión, corresponde al sentido más dominante, especialmente en esta era tecnológica, donde los dispositivos electrónicos y el confinamiento, nos obligan a ver el mundo casi exclusivamente a través de ellos.

La pérdida de este sentido entonces, nos resultaría impensable, generando desconexión y desmedro de nuestra independencia.

Conscientes entonces, de la relevancia de este sentido y bajo la firme convicción de entregar a nuestros pacientes una atención de excelencia, es que Clínica Oftalmológica Pasteur, presente en la oftalmología nacional desde hace más de 25 años, se ha impuesto como eje principal de su misión, la atención centrada en el paciente con los más altos estándares en calidad y seguridad.

En esta búsqueda hemos adquirido las mejores prácticas internacionales, desde un referente de clase mundial en la especialidad como lo es Moorfields Eye Hospital de Inglaterra, con más de 200 años de experiencia.

La consolidación de estos últimos años de trabajo se materializa hoy a través del lanzamiento del libro digital “Modelo de Gestión Clínica Integral”, cuyos contenidos son específicos de la especialidad de oftalmología y se desarrollan a través de una estructura de gobernanza en red, protocolos, guías clínicas, indicadores, trazabilidad, en definitiva, la instalación de una cultura de gestión clínica que permite asegurar los más altos estándares en calidad y seguridad



# ¿Cómo Utilizar el Libro Modelo de Gestión Clínica Integral?



## • Contenidos del libro

Este libro está formado por 5 capítulos, cada capítulo contiene subcategorías y archivos adjuntos que te permiten entender, de mejor manera, nuestro Modelo de Gestión Clínica Integral.



## • Nuestras herramientas:



### • Mejores prácticas:

En los ámbitos clínicos y de gestión, que tengan impacto en nuestros médicos, colaboradores, pacientes y asociados.



### • Protocolos, guías y práctica clínica:

Que validen y establezcan circuitos de mejora continua.



### • Aprendizaje basado en evidencias:

Que nos ayuden en la toma de las mejores decisiones, con el fin de ser una organización sustentable.

Puedes verlo a través del link que encontrarás en nuestra página [www.pasteur.cl](http://www.pasteur.cl)

Puedes revisar el video  
haciendo click aquí



Iconos información  
descargable





# Pasteur

- Nuestra Historia
- World Association of Eyes Hospital (WAEH)
- Línea de Tiempo
- Directorio 2021
- Sentido de Propósito, Visión, Misión, Valores y Pilares
- Prestaciones
- Formación de Médicos Oftalmólogos
- Formación de Tecnólogos Médicos en Oftalmología
- Moorfields Eye Hospital, un Modelo a Seguir
- ¿Por qué ser parte de la Red Pasteur?
  - Modelo de Gestión Clínica Integral ¿Cómo Nace?
  - Nuestra Oferta de Valor
  - Los Cuatro Pilares del Modelo
- Compartiendo Nuestro Modelo de Gestión Clínica





 CLÍNICA OFTALMOLÓGICA  
**PASTEUR**  
Excelencia en Salud Visual

5911

# Nuestra Historia

Clínica Oftalmológica Pasteur nace en el año 1995 con médicos oftalmólogos provenientes, en su mayoría, del Hospital del Salvador, quienes se fijaron como objetivo, ofrecer una atención integral en salud visual de la mejor calidad, abarcando todas las subespecialidades y sus respectivos niveles de complejidad.

Durante el año 2004, comenzaron a expandir sus servicios buscando además, ser accesibles a la mayor cantidad de pacientes, con especial énfasis en aquellos de regiones.

Es así como Clínica Pasteur, originalmente situada en Vitacura comenzó su ampliación en infraestructura y en staff profesional.

Actualmente, en la Región Metropolitana, la Red Pasteur incluye centros de atención en las comunas de Vitacura, Providencia, Las Condes y Santiago Centro, correspondientes a Clínica Indisa, Centro Médico Medicien, Centro Médico y Dental Fundación, Pasteur Vitacura y Pasteur Providencia, con más de 150 oftalmólogos acreditados.

En Regiones, Pasteur cuenta con alianzas en distintas ciudades del país como Arica, Serena y Magallanes, además de contar con importantes convenios asociados como el Instituto Oncológico Fundación Arturo López Pérez y La World Association of Eyes Hospital.

Nuestros próximos pasos en la Región Metropolitana nos permitirán estar presentes en las comunas de Maipú y la Florida, junto a la incorporación de nuevas alianzas y asociaciones con centros oftalmológicos en diferentes regiones, transfiriendo nuestro Modelo de Gestión Clínica Integral a todo el País.



## Asociados Pasteur



# World Association of Eyes Hospital (WAEH)

WAEH es la Asociación Mundial de Hospitales Oftalmológicos.

Todos los hospitales miembros son "Centros de Excelencia" en oftalmología. Esto significa que están enfocados en brindar la mejor y más segura atención oftalmológica.

La WAEH fue establecida en 2007 en los Países Bajos por los siguientes ocho hospitales oftalmológicos:

- Centro Nacional de Ojos de Singapur (Singapur)
- Moorfields Eye Hospital (Londres, Reino Unido)
- The Rotterdam Eye Hospital (Rotterdam, Países Bajos)
- Tun Hussein en el Hospital Nacional de Ojos (Kuala Lumpur, Malasia)
- Royal Victorian Eye and Ear Hospital (Melbourne, Australia)
- El Departamento de Oftalmología de la Universidad Hospital Leuven (Lovaina, Bélgica)
- Hospital Oftalmológico de Rutnin (Bangkok, Tailandia)
- St. Erik Eye Hospital (Estocolmo, Suecia)

A esta importante Red se integra el año 2016 Clínica Oftalmológica Pasteur, convirtiéndose de esta manera junto a Brasil en los únicos países de LATAM en integrar esta asociación que permite la interacción constante con referentes de todo el mundo. Al día de hoy la conforman 57 centros de los 5 continentes, entre los que destacan Wilmer Eye Institute at Johns Hopkins (USA) y Bascom Palmer Eye Institute (USA).



## MEJORANDO LA OFTALMOLOGIA CHILENA JUNTO A WAEH

Clínica Oftalmológica Pasteur se encuentra en un viaje hacia la excelencia en calidad y seguridad visual para sus pacientes. Con más de 24 años de trayectoria Clínica Pasteur se constituye como el centro de referencia en Oftalmología a nivel nacional, resolviendo patologías en todos los niveles de complejidad, en 5 diferentes centros de Santiago, con atención de emergencia 24 hrs.



**18 February** - WAEH webinar: "The Patient Voice"  
 The Voice of The Patient in times of COVID-19  
 With Dr. Jaime Zacharias from Clínica Oftalmológica Pasteur (Chile).  
 About 'The Voice of The Patient in times of COVID-19'.

### SENTIDO DE PROPÓSITO

285 MM  
Discapacidades visuales en el mundo

1,9 MM  
Discapacidades visuales en Chile

### NUESTROS VALORES

- Humanidad y respeto
- Trabajo en equipo
- Transparencia
- Responsabilidad y compromiso

### ESTADÍSTICAS

**+60** Medios en red

**130** Medios miembros

**97%** Acreditados por Linkup en su especialidad de Chile

**+5.000** Encuestas de satisfacción

Net Promoter Score (NPS): **73%**

Mejor hospital de Chile: **54,6%**

Tasa de Falsos Positivos: **0%** (últimos 2 años)

**+7.000** Cirugías y procedimientos al año

**+85.000** Consultas al año

### Chile

- Habitantes: 18.751.405
- Idioma: Español
- Mortalidad infantil: 6,7 muertes / 1.000 nacimientos
- Esperanza de vida: 84 años
- PIB - Per cápita: US\$26.000

### PRINCIPALES SUBESPECIALIDADES

- CATARATA
- CIRUGÍA REFRACTIVA
- RETINA
- CONJUNTIVA
- NEUROOFTALMOLOGÍA
- ÓPTICA Y OCULOPLASTIA
- PEDIATRÍA Y ESTRABISMO
- GLAUCOMA
- NEUROLOGÍA

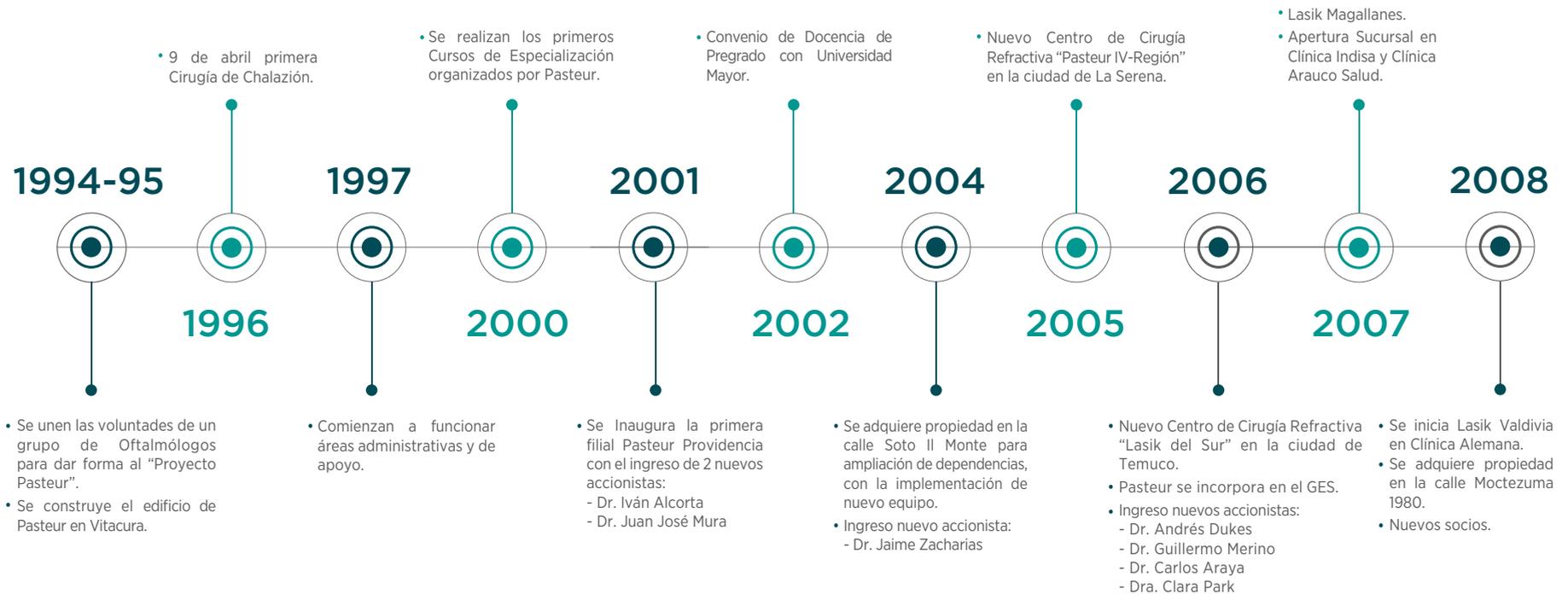
### UNICA EN CHILE CON FICHA ELECTRONICA DEL PAIS QUE PERMITE

- Acceso integral al proceso de atención clínica (atención - diagnóstico)
- Integrar al proceso diagnóstico
- Administrar Casos, Integración a ERP
- Mayor flujo de información y gestión

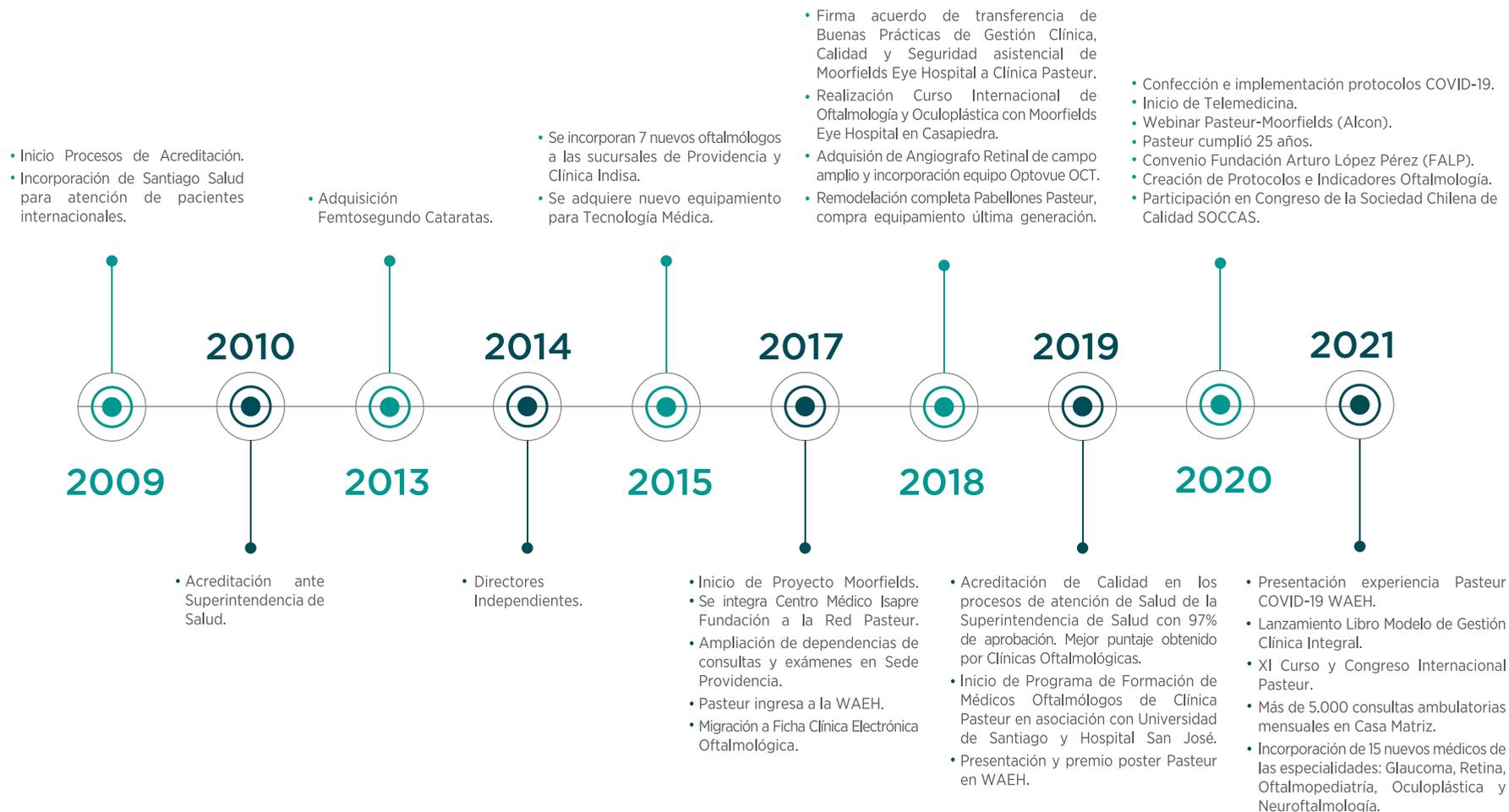
### PLANES 2019

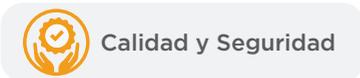
- El 2019 inaugura el Programa de Postgrado para Formación de Médicos Oftalmólogos en el Hospital San José y la Universidad de Santiago de Chile.
- Estamos diseñando el primer proyecto de transferencia tecnológica de telemedicina artificial en la atención oftalmológica de Chile.
- Crecimiento de la red en Santiago y regiones de Chile.

# Línea de Tiempo



# Línea de Tiempo





# Directorio 2021

## Presidente:

Dr. Germán González Massa

## Directores Titulares:

- Sra. Magdalena Venezian Arrieta
- Sr. Luis Eduardo Bravo Irigoyen
- Sr. José Luis Honorato San Román
- Dr. Carlos Araya Muñoz

## Comités:

### Comité de Estrategia:

Preside: Sra. Magdalena Venezian Arrieta

### Comité de Administración y Finanzas:

Preside: Sr. Luis Eduardo Bravo Irigoyen

### Comité de Calidad y Seguridad del Paciente:

Preside: Sr. Luis Eduardo Bravo Irigoyen

### Comité de Ética:

Preside: Dr. Iván Villaseca Calvo

Dr. Nicolás Berthet Edwards

Dr. Francisco Guerrero Castex

## Administración:

Gerente General: Ing. Santiago Venegas Díaz

Director Médico: Dr. Rodrigo García Castelblanco

Gerente de Administración y Finanzas: Ing. Hugo Redard Pereira

Directora de Calidad: TM. Denisse Contreras Silva

Jefa de Operaciones: Sra. Sylvia Gómez Venegas

Jefa de Enfermería: EU. Carolina Rojas Villalobos

Jefa de Comercial: Ing. Natalia Sepúlveda Yáñez

## Coordinadores Médicos:

Polo Anterior: Dr. Andrés Dukes Cohen

Retina: Dr. Germán González Massa

Oftalmopediatría: Dr. Juan Eugenio Sánchez Tenhamm

Oculoplástica: Dr. Patricio Santidrian Ramírez

Glaucoma: Dra. Macarena Sat Torres

Atención en horario inhábil: Dr. Eduardo Hering Rojas

Pabellón: Dr. Jorge Redondo Magallanes

Coordinador Providencia: Dr. Andrés Torres Gómez

Coordinador Fundación: Dra. Solange Espech López

Coordinador Medicien: Dr. Marcelo Reyes Silva

Coordinador Indisa: Dr. Gonzalo Taborga Clerfeuille

Formación Continua: Dr. Nicolás Berthet Edwards

Coordinador Docencia: Dr. Hernán Valenzuela Haag

Ficha Clínica y Telemedicina: Dr. Jaime Zacharías Aguilera



# Sentido de Propósito, Visión, Misión, Valores y Pilares

Nuestro Sentido de Propósito es Mejorar la Oftalmología Nacional en Calidad y Seguridad en Salud Visual

## • Visión

Ser reconocidos como una institución de referencia en Chile y Latinoamérica en el cuidado de la salud visual, aportando en los campos de la educación, investigación e innovación para el avance de la oftalmología.

## • Misión

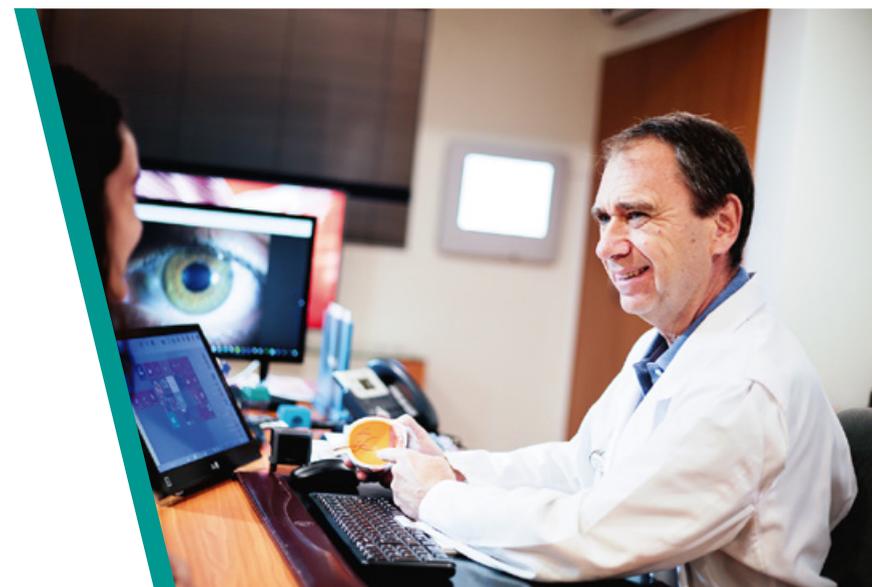
Trabajar juntos al servicio de la comunidad, acogiendo a las personas con necesidades de Salud Visual, en forma humana, ética y transparente, a través de la búsqueda permanente de los más altos estándares de calidad y seguridad en la atención.

## • Valores

- Humanidad y Respeto
- Trabajo en Equipo
- Transparencia
- Responsabilidad y Compromiso

## • Pilares

- Calidad y Seguridad Clínica
- Experiencia del Paciente
- Investigación y Docencia
- Tecnología e Innovación



# Prestaciones

## Cirugías y Procedimientos de Oftalmología



### 1. Cirugías Refractivas

- Lente Intraocular Monofocal
- Lente Intraocular Multifocal/Presbicie
- LASIK
- LASEK
- PRK
- Láser Wavefront Personalizado
- Anillos Intracorneales
- Cross Linking / Queratocono
- PTK
- Retoques
- Lente Fáquica ICL Esférica
- Lente Fáquica ICL Tórica

### 2. Cirugía de Retina

- Vitrectomía / Membrana / Agujero Macular / Hemorragia
- Reintervención de Vitrectomía
- Catarata + Vitrectomía
- Inyección Intrevitrea
- Antiangiogénicos
- Terapia Fotodinámica

### 3. Cirugía General

- Transplante de Córnea
- Glaucoma
- Estrabismo

### 4. Cirugía de Párpados, Órbita y Conjuntiva

- Cirugía Menor - Entropión- Ectropión
- Blefaroplastia (Bolsas), Párpado Superior
- Blefaroplastia (Bolsas), Párpado Inferior
- Ptosis Palpebral
- Evisceración - Enucleación
- Cuerpo Extraño Órbita



## Exámenes Oftalmológicos

- Angiografía de Retina de Campo Amplio o de Iris con Fluoresceína
- Angiografía de Retina o Iris con Indocianina
- Campimetría Computarizada
- Chequeo Preventivo
- Cicloplegia
- Cuantificación de Lágrimas (Test de Schirmer)
- Curva de Tensión Aplanática
- Diploscopia Cuantitativa
- Ecobiometría con Cálculo de Lente Intraocular
- Ecografía Ocular UBM
- Exploración Sensoriomotora: Estrabismo, Estudio Completo
- IOL Master
- Microscopia Especular
- Tomografía Óptica de Coherencia OCT
- Paquimetría Corneal
- Pentacam
- Perimetría de Goldman o Perimetría Cinética
- Pruebas de Provocación para Glaucoma (Prueba de Oscuridad)
- Recuento de Células Endoteliales
- Retinografía
- Test de Colores (Farnsworth)
- Test de Lea
- Test de Sensibilidad al Contraste
- Test de Mirada Preferencial
- Tonometría Aplanática
- Topografía Corneal Computarizada
- Topolyzer
- Tratamiento Ortóptico y/ o Pleóptico



Listado de Exámenes



# Formación de Médicos Oftalmólogos



## Programa de Especialidad en Oftalmología

- Durante el año 2019 en dependencias del Ministerio de Salud de Chile, se formalizó el lanzamiento del Programa de Formación de Médicos Oftalmólogos que ofrece la Universidad de Santiago de Chile en conjunto con Clínica Pasteur y el Hospital San José.
- El programa tiene una duración de tres años y cuenta con el respaldo de la Sociedad Chilena de Oftalmología. Anualmente se incorporan dos alumnos de las últimas generaciones de distintas escuelas de medicina del país, quienes se forman en Clínica Pasteur y Hospital San José principalmente, además de otros importantes campos clínicos. Incluye nuestra malla académica, en el último año de formación, un observership en Moorfields Eye Hospital durante un mes, donde pueden vivir de manera presencial la metodología de trabajo de un hospital público con los más altos estándares de calidad y seguridad; lo anterior cobra especial relevancia dado que cada médico oftalmólogo egresado del programa de formación, debe retornar la beca con una destinación por 6 años en alguno de los hospitales públicos con mayor brecha en atención de nuestro país. Esta trascendental iniciativa nos permite aportar, concretamente, en la mejora de la atención oftalmológica de aquellos que más lo necesitan.



# Formación de Tecnólogos Médicos en Oftalmología

- Desde el año 2007 contamos con una alianza estratégica con la Escuela de Tecnología Médica de la Universidad de Chile para la formación práctica de tecnólogos médicos de oftalmología, centrada en la calidad y seguridad de los procesos, así como en una atención de excelencia, centrada en el paciente con el sello Pasteur.
- Durante el año 2012 se incorporan, además, internos de la Escuela de Tecnología Médica especialidad de oftalmología de la Universidad del Desarrollo.



# Moorfields Eye Hospital un Modelo a Seguir

En el año 2017, Clínica Oftalmológica Pasteur firmó un acuerdo con Moorfields Eye Hospital de Londres, para transferir las buenas prácticas de gestión y gobernanza clínica, que incluyen las áreas de calidad y seguridad, asistenciales, académica y de investigación, que sustenta nuestro actual “Modelo de Gestión Clínica Integral”.

Moorfields Eye Hospital es un hospital oftalmológico del NHS en Londres, Inglaterra, dirigido por Moorfields Eye Hospital NHS (National Health Service) Foundation Trust, junto con el Instituto de Oftalmología de la UCL (University College London), es el centro más grande y antiguo de tratamiento, docencia e investigación oftálmica de Europa con más de 200 años. En Inglaterra cuenta con más de 30 puntos de atención y sucursales en el extranjero.

Moorfields Eye Hospital es un centro importante para la formación de posgrados de Oftalmólogos, Ortopistas, Optometristas y Enfermeras.

Aualmente forma 100 fellows de las distintas especialidades oftalmológicas provenientes de todo el mundo.



- Dr. German Gonzalez
- Dr Declan Flanagan
- Ing. Santiago Venegas



- Ing.Santiago Venegas
- Catherine Cook - Infection Head Moorfields
- EU. Anita Aubrey Nurse Head Moorfields
- Dr Declan Flanagan, CEO Moorfields
- Mark Maynard Quality Head Moorfields
- Dra. Melanie Hingorani, Medical Director moorfields
- Dr German Gonzalez



# ¿Por qué ser parte de la Red Pasteur?

## Modelo de Gestión Clínica Integral ¿Cómo Nace?



Dado nuestros 25 años de experiencia en la oftalmología nacional, y asociación con un Centro de más de 200 años de experiencia oftalmológica internacional, como lo es, Moorfields Eye Hospital de Londres quien nos transfirió las mejores prácticas en oftalmología con los más altos estándares de calidad, seguridad y gobierno clínico, respondiendo a las necesidades propias de la especialidad, a fin de brindar la mejor atención centrada en el paciente.

# ¿Por qué ser parte de la Red Pasteur?

---

## Nuestra Oferta de Valor

- Desarrolla una desafiante estrategia a las entidades oftalmológicas.
- El modelo incorpora las más avanzadas prácticas en calidad y seguridad en salud oftalmológica y de sus subespecialidades.
- Centrada en el paciente, su experiencia, atención y resolución de su patología oftalmológica.
- Contamos con las últimas políticas, guías, protocolos clínicos e indicadores específicos de oftalmología, destinados a entregar altos estándares de calidad y seguridad en la atención.
- Resolvemos todos los niveles de complejidad de la especialidad.
- Compartimos el acceso con todas las subespecialidades oftalmológicas.
- Transferimos convenios con todas las Isapres y seguros complementarios (que representan el 70% de los clientes asegurados en el país)
- Acceso a tarifas preferentes con los principales proveedores del mercado oftalmológico.
- Apoyo a la estrategia comercial y marketing, para el incremento sustancial de la actividad.

## Los 4 Pilares del Modelo

- Gobernanza
- Calidad y Seguridad
- Experiencia del Paciente
- Tecnología Digital en Oftalmología

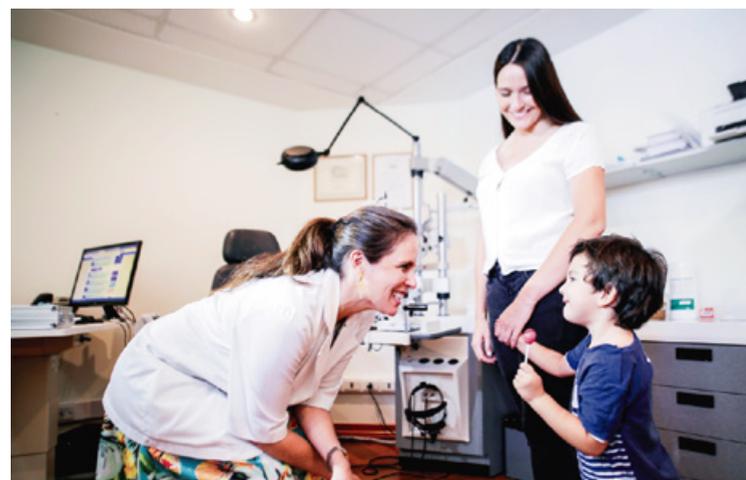


# Compartiendo Nuestro Modelo de Gestión Clínica

El entorno cambiante demanda modelos de atención de salud sustentables, que garanticen la provisión de los servicios en el largo plazo, sumado al complejo contexto de envejecimiento de la población, la incorporación permanente de nuevas patologías (pandemias), terapias, fármacos y nuevas tecnologías, presionan fuertemente a las organizaciones de salud a estar al día en su quehacer.

Nuestro modelo de gestión clínica apunta a sostener servicios oftalmológicos en red, que aseguren y estandaricen altos niveles de calidad y seguridad sostenibles en el tiempo, adquiriendo buenas prácticas en la atención, aumentando la resolutivez, el acceso, y a la vez, incorporando permanentemente las últimas técnicas diagnósticas terapéuticas, en beneficio de todos los pacientes que lo requieran.

Todos nuestros médicos de la Red Pasteur tienen la posibilidad de participar en las distintas reuniones de subespecialidad de nuestra institución, además de las que se realizan junto a Moorfields Eye Hospital y acceder a la experiencia internacional de los cinco continentes, a través de nuestras reuniones con WAEH, donde pueden actualizar, consultar e intercambiar experiencias con los más grandes exponentes de la oftalmología internacional, pertenecientes a centros oftalmológicos de indiscutible trayectoria, así mismo, nuestros médicos también pueden ser presentadores, obteniendo el espacio para visibilizarse en Chile y el mundo.





# Gobernanza

- Gobierno Corporativo
- Administración
- Gobernanza Clínica
- Reuniones de Gestión
- Comunicación Multilateral





# Gobierno Corporativo

## Directorio

Pasteur ha desarrollado y fortalecido su gobierno corporativo con un Directorio externo, altamente calificado, con profesionales especializados en materias estratégicas, financieras y legales, que velan por la correcta administración de la organización.

Como todo Directorio, su rol corresponde al diseño de la estrategia de la organización, su implementación y velar por la transparencia, probidad y buen uso de los recursos. En particular, el Directorio Pasteur vela por la adecuada provisión de crear valor para sus accionistas, junto con proyectar un sólido crecimiento sustentable e innovador en el tiempo, que vaya en la mejora continua hacia los servicios médicos oftalmológicos en los pacientes públicos y privados de nuestro país, junto con formar nuevos especialistas y paralelamente, procurar bibliografía rigurosa gracias a la recopilación y estudio e investigación de la valiosa experiencia recogida de 25 años.

- Dr. Germán González Massa
- Sr. Luis Eduardo Bravo Irigoyen
- Sra. Magdalena Venezian Arrieta
- Sr. José Luis Honorato San Román
- Dr. Carlos Araya Muñoz



# Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo se Estructura y Organiza sobre la base de Tres Comités:

- **Comité de Estrategia**

Diseña e implementa las iniciativas que permiten dar cumplimiento a la estrategia de la institución.

Crea y regula la ejecución del plan de crecimiento dentro y fuera de la Región Metropolitana de Chile; define la estrategia comercial; incorpora tecnologías e innovación en el ámbito del diagnóstico y de terapia oftalmológica. Además, desarrolla el proyecto de educación y formación de especialistas y profesionales de la salud en el campo oftalmológico.

- **Comité de Calidad y Seguridad**

Vela por el cumplimiento y ejecución de la correcta implementación de las mejores prácticas y estrategias en calidad y seguridad a nivel nacional e internacional en oftalmología. Supervisa y apoya en la gestión y ejecución de los procesos de acreditación nacional. Monitoriza y define las estrategias de calidad transferidas por Moorfields, en relación a protocolos e indicadores de la especialidad.

- **Comité de Finanzas y Operaciones**

Vela por la sustentabilidad del negocio, correcta gestión financiera (ingresos, gastos, resultados); la correcta operación y logística de la organización, junto con la búsqueda permanente de eficiencias y mejoras que impacten en el resultado en la organización.

Se preocupa de la gestión de personas, en cuanto a la importancia de atraer talento, desarrollar, capacitar, entrenar, además de velar por la higiene y seguridad de las personas, junto a un debido cuidado psicológico del equipo Pasteur.



# Administración

La administración de Clínica Oftalmológica Pasteur se organiza con el liderazgo de un Gerente General, apoyado por un Director Médico, Gerente de Administración y Finanzas, Directora de Calidad, Coordinadores Médicos y Jefaturas Clínicas-Administrativas.

## Subespecialidad:

- Polo anterior
- Polo posterior
- Oftalmopediatría
- Glaucoma
- Oncología Ocular
- Oculoplástica
- Neuroftalmología

## Gestión Clínica:

- Pabellón
- Anestesia
- Ficha Clínica
- Atención en horario inhábil
- Sucursales
- Docencia e Investigación

## Principios para mantener una buena Gobernanza Corporativa:

Velar por una buena comunicación:

- Trabajar juntos para que los posibles problemas se mitiguen.
- Tener responsabilidades definidas y conocidas por todos.
- Trato respetuoso, abierto y transparente.

## Jefaturas Clínicas-Administrativas:

### Área Clínica:

- Pabellón
- Tecnología Médica
- Farmacia

### Área Administrativa:

- Operaciones
- Personas
- Comercial y Marketing
- Control de Gestión



# Gobernanza Clínica

---

## Gobierno Clínico

---

Corresponde a una subcategoría del gobierno corporativo que se preocupa de garantizar la calidad y seguridad de la atención clínica.

### Las áreas clínicas claves son:

- Calidad y Seguridad en la atención
- Experiencia del Paciente

## Gestión Clínica

---

Muchas organizaciones cuentan con Departamentos de Calidad, pero muy pocas son las que generan un enfoque integral e inclusivo con el gobierno corporativo, visibilizando, de manera transversal, las necesidades de la institución y generando oportunidades de mejora. En Clínica Pasteur, el trabajo en conjunto entre el Directorio, Gerencia General, Dirección Médica y Dirección de Calidad son fundamentales para lograr el éxito de una atención con altos estándares de calidad y seguridad.



# Reuniones de Gestión

Dentro de las buenas prácticas está el considerar que todas las opiniones son necesarias.

Valoramos la experiencia de cada persona que trabaja en Pasteur, considerándola experta en su respectiva área. Es por esto, que propiciamos encuentros que fomentan la comunicación.

## Reuniones de Subespecialidades

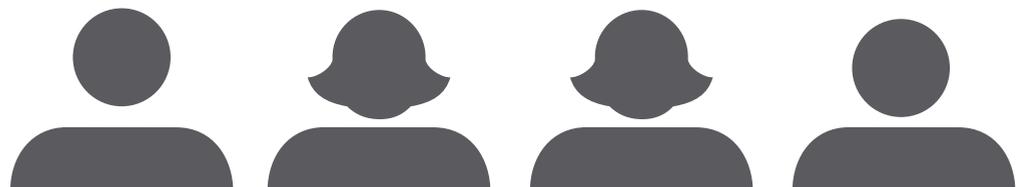
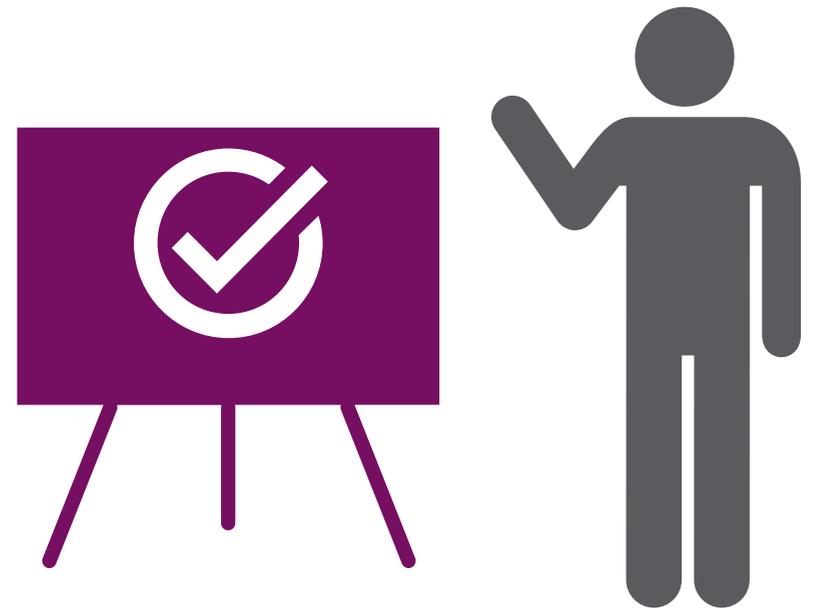
Clínica Pasteur cuenta con 4 reuniones de subespecialidad, estas reuniones se desarrollan de manera virtual y están abiertas a todos los profesionales clínicos de la especialidad de oftalmología

- Reuniones general, todos los viernes
- Reuniones de polo anterior y glaucoma, todos los días lunes
- Reuniones de retina, todos los días martes
- Reuniones de oftalmopediatría, una vez al mes

## Reuniones Multidisciplinarias

Se realizan de manera trimestral, virtual e incorpora a todos los colaboradores, médicos, personal clínico y de la administración. El objetivo es informar, compartir sus experiencias y discutir los resultados de las distintas evaluaciones de calidad y seguridad que se aplican en nuestra institución, además, de que cada colaborador de la Red Pasteur tiene el espacio para realizar consultas y compartir sus inquietudes con todo el equipo.

## Citas presenciales aleatorias de pacientes



# Comunicación Multilateral

El buen funcionamiento de un modelo de gestión en salud contempla, tanto la participación activa entre pacientes tratados y los profesionales que los atienden, como las empresas proveedoras de insumos y servicios que sustentan el funcionamiento de la clínica.

Procuramos, rigurosamente, que los proveedores de insumos y servicios sean altamente calificados, de acuerdo con los estándares de calidad y seguridad requeridos en la atención de nuestros pacientes.





# Calidad y Seguridad en la atención

- Nuestro Sello Diferenciador
- ¿Qué es Calidad y Seguridad en Salud?
- Cultura de Seguridad
- Eventos y Riesgos
- Procedimiento de Implante de Lente Intraocular
- Gestión de Riesgos de Seguridad
- Control de Infecciones
- Pabellón y Seguridad Quirúrgica
- Lista de Chequeo en Oftalmología
- Pausa Quirúrgica
- Estandarización
- Protocolos y Políticas de Oftalmología.
- Indicadores Oftalmología
- Pasteur en Tiempos de COVID-19
- Auditorías
- Equipo Multidisciplinario





# Calidad y Seguridad en Salud Visual, Nuestro Sello Diferenciador

## TM Denisse Contreras Silva, Directora de Calidad

Clínica Pasteur, en su preocupación constante por brindar una atención de calidad y segura a sus pacientes, se encuentra acreditada por la Superintendencia de Salud. Entendemos que este proceso de Acreditación, a pesar de ser un gran y exitoso paso a nivel país, corresponde a las exigencias mínimas para los centros de salud en Chile, donde aún no se ha profundizado en la prevención de eventos adversos o gestionado vigilancias propias de cada especialidad, es por esto, que hemos ido en busca de las mejores prácticas internacionales, donde el desarrollo de normativas específicas en oftalmología, protocolos e indicadores, van dirigidos a resolver y resguardar los riesgos y cuidados propios de las cirugías, procedimientos y exámenes de la especialidad de Oftalmología.

Lo anterior, constituye una gran oportunidad de mejora para nuestra área, lo que podría incluso, ser fuente de inspiración, hasta para otras especialidades.

El profundizar en los requerimientos propios de la oftalmología, a fin de mejorar los estándares de calidad y seguridad, así como la incorporación de modelos de gestión clínicos-administrativos que incorporen a pacientes como el centro de la atención, genera una mirada integral que, por sí misma, se transforma en un ciclo de mejora continuo.

Es así como Clínica Pasteur se presenta hoy, como el primer Centro Oftalmológico de Chile en incorporar, entre otras cosas, a su cultura institucional de manera proactiva: 32 protocolos clínicos (de las subespecialidades de Polo Anterior, Retina, Vitreoretina, Oftalmopediatría, Oculoplástica y Glaucoma), 23 indicadores asociados a la medición del cumplimiento de los documentos y sus niveles de exigencia, además de procesos de trazabilidad, propios de nuestra especialidad, cuyo principal objetivo es otorgar a nuestros pacientes una atención con los más altos estándares internacionales de calidad y seguridad.



# ¿Qué es Calidad y Seguridad en Salud?

---

El Institute of Medicine señala que Calidad corresponde al “Grado de aproximación entre lo que un paciente espera, en función de sus expectativas y necesidades, y la atención que recibe, en función del conocimiento, la tecnología y los recursos disponibles”.

En relación con la Seguridad, la Organización Mundial de la Salud (OMS) define Seguridad como “Reducción del riesgo de daño innecesario, asociado con la atención médica a un mínimo aceptable”

La seguridad del paciente requiere, en las instituciones de salud, una profunda transformación de paradigmas, del cómo hacer las cosas y de entender la complejidad de los procesos asistenciales.



# Cultura de Seguridad



Cuestionario de Cultura de Seguridad

La seguridad del paciente ha sido motivo de interés creciente durante las últimas décadas. Durante el año 2000, se publicó, en Estados Unidos, el histórico informe “Errar es Humano”, el cual concluyó, entre otras cosas, que entre 44.000 y 98.000 personas morían al año en los hospitales de ese país como resultado de errores que se suceden en el proceso de atención.

Conceptos como los de enfoque no punitivo al error, condiciones latentes o errores humanos, se han introducido en el ámbito asistencial, y se aprecia la necesidad de crear nuevos mecanismos de mejora, incluyendo mayor formación de profesionales y gestores, sensibilización de los profesionales asistenciales y de los pacientes, implementación de buenas prácticas en entornos específicos, incorporación de metodologías de análisis y de mejora, así como estructuras organizativas estables que velen por su sostenibilidad y continuidad.



# Eventos y Riesgos

Es necesario que como institución contemos con un sistema de notificación de Eventos Adversos (EA), los cuales se definen como errores en la atención del paciente y que además involucren al paciente.

Los principales cambios en medicina que generan actualmente EA corresponden a:

- Avances Tecnológicos
- Atención Sanitaria Fragmentada
- Multitud de Tratamientos Diferentes
- Aumento de Procedimientos Invasivos
- Tratamientos Sofisticados

Dentro de la tipología podemos encontrar los errores graves (Eventos Centinelas, “Never Event”), Errores Menores (Eventos Adversos) y los “Near Misses” o Incidentes.

## Ejemplo de Eventos Centinelas en Oftalmología:

- Error en el Modelo o Potencia del LIO implantado
- Error del ojo en el que se implantó un LIO
- Error del paciente al que se le implantó un LIO
- Endoftalmitis posterior a algún procedimiento quirúrgico oftalmológico

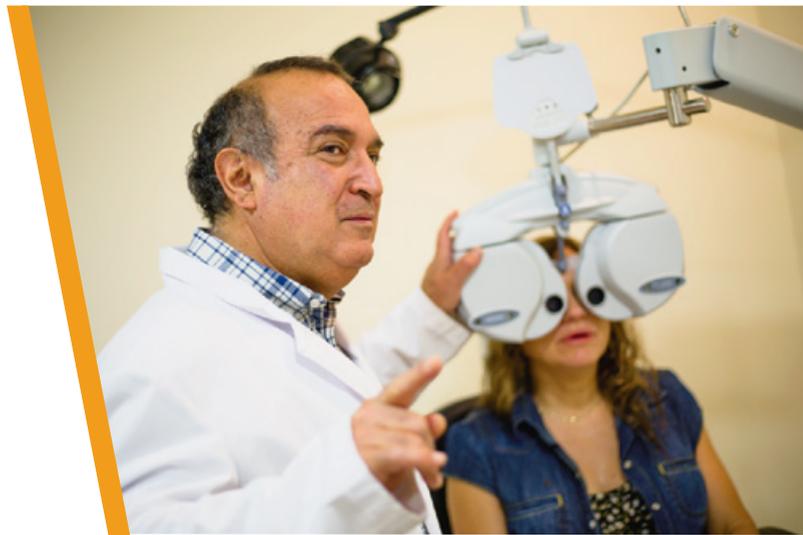


# Procedimiento de Lente Intraocular (LIO)

La cirugía oftalmológica realizada con mayor frecuencia es la cirugía refractiva, cuyo flujograma nace desde que el paciente es diagnosticado en la consulta, hasta que acude a su primer control postoperatorio.

Luego, cada uno de estos pasos presenta distintas alternativas de riesgos y posibilidades de incidentes que pueden, eventualmente, interferir con los óptimos resultados refractivos esperados.

Es por esto, que Clínica Pasteur incorporó los protocolos sobre el procedimiento de LIO de la cirugía de cataratas en todas sus etapas, consiguiendo de esta manera, estandarizar y visibilizar las buenas prácticas en beneficio de nuestros pacientes.



# Gestión de Riesgo de Seguridad

Las evaluaciones de riesgos deben realizarse al menos una vez al año, en todos los servicios y áreas clínicas. También se deben evaluar problemas clínicos claves tales como: control de infecciones, dispositivos, procedimientos locales de alto riesgo, antecedentes relevantes, prácticas clínicas y tratamientos.

La gestión del riesgo debe tener lugar día a día en todas las clínicas y no clínicas:

## PASOS A SEGUIR:

- Cada sitio, área clínica y departamento, debe tener su propio registro de riesgos que refleje aquellos particulares y el grado de gravedad.
- Los registros serán compartidos o administrados, conjuntamente, con Dirección de Calidad y Jefatura de Prevención de Riesgos, según disponibilidad de recurso humano de cada lugar.
- La revisión formal de riesgos significativos debe tener lugar, al menos, trimestralmente en las reuniones de rendimiento.
- Donde no sea posible gestionar un riesgo localmente, debe ser escalado a nivel corporativo y registrarse a través del Director Médico.



# Control de Infecciones

---



De acuerdo con los datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), durante el 2019, 14 de cada 100 personas hospitalizadas, en el mundo, contrajeron una infección.

Clínica Pasteur se acoge a las normas nacionales de control de infecciones en Oftalmología y realiza prevención y vigilancia de nuestro más importante riesgo de infección: “Endoftalmitis posterior a cirugía de cataratas”, de acuerdo con la circular N° 10 del año 2015. Sin embargo, incorporamos también protocolos de prevención y vigilancia para endoftalmitis posterior a otras cirugías y/o procedimientos quirúrgicos, tales como inyecciones intravítreas.

Además, se incorporó la política de vestimenta internacional en áreas clínicas.

# Pabellón y Seguridad Quirúrgica

Contamos con un protocolo de seguridad de pabellón oftalmológico que responde a las necesidades de nuestra especialidad.

El propósito de este protocolo es explicar las medidas que deben tomarse para proporcionar y mantener un ambiente seguro y protector para pacientes y personal durante la cirugía.

El documento actúa como un punto de referencia para garantizar los principios de las normas nacionales e internacionales de seguridad.

Dentro de su contenido destacan:

- Manejo de Tabla Quirúrgica
- Reuniones de Programación
- Marcaje Quirúrgico
- Lista de Chequeo
- Técnica Aséptica



# Lista de Chequeo en Oftalmología



Nuestra institución, de acuerdo con los lineamientos de Moorfields Eye Hospital, y realizando prevención y vigilancia de las infecciones perioperatorias en nuestra especialidad, ha trabajado fuertemente en la implementación de la primera lista de chequeo en Oftalmología de nuestro país.

Para asegurar las buenas prácticas en Calidad y Seguridad de la atención quirúrgica de nuestros pacientes, se instauró la Pausa Quirúrgica con chequeo oftalmológico, como el mínimo proceso a realizar antes de una cirugía.



# Pausa Quirúrgica

¡A viva voz y todos juntos  
por la seguridad de nuestros  
Pacientes Quirúrgicos!



# Estandarización

El trabajo en las áreas clínicas debe ser meticuloso y ordenado, demostrando costo efectividad.

Los resultados quirúrgicos de nuestros pacientes, dependerán del orden y la toma de conciencia por parte de nuestros profesionales clínicos y administrativos, sobre la importancia del cumplimiento de las normas y su alcance.



# Protocolos y Políticas de Oftalmología

59

Protocolos  
Acreditación

21

Indicadores  
Acreditación

32

Protocolos de  
Oftalmología y sus  
subespecialidades

23

Indicadores de  
Oftalmología y sus  
subespecialidades

Clínica Pasteur cuenta con 59 protocolos y 21 indicadores, productos de la aplicación y evaluación del proceso de acreditación nacional. Adicional a lo anterior y producto de la transferencia de las buenas prácticas desde Moorfields Eye Hospital, se agregan 32 protocolos y 23 indicadores específicos de nuestra especialidad, los cuales norman los flujos y actividades de prevención, vigilancia y trazabilidad de las distintas subespecialidades correspondientes a:

- Polo Anterior
- Retina-Vitreo y Úvea
- Oftalmopediatría - Estrabismo
- Glaucoma
- Órbita y Oculoplástica

Es así como entre nuestros protocolos más destacados contamos con:

- Protocolos para el implante seguro del LIO.
- Protocolos para la aplicación de Inyecciones Intravítreas seguras.



Protocolos Clínicos por subespecialidades de Oftalmología  
(Polo Anterior, Retina, Vitreoretina, Oftalmopediatría,  
Glaucoma, Oculoplástica y LASIK)

# Indicadores de Oftalmología

Producto de la aplicación de los distintos protocolos, contamos con una serie de indicadores, como por ejemplo, los de resultados quirúrgicos, que nos permiten conocer y auditar nuestros resultados y aplicar, oportunamente, las distintas medidas de mejora, entre los que destacan:

CATEGORÍA	NOMBRE DEL INDICADOR
Catarata	Ruptura de cápsula posterior en cirugía de cataratas
Catarata	Endoftalmitis post cirugía de cataratas
Catarata	Precisión en la biometría post cirugía de catarata
Catarata	Buena visión posterior a la cirugía de cataratas mayor o igual a 6/12
Glaucoma	Fracaso en el drenaje posterior a cirugía de trabeculectomía
Glaucoma	Ruptura cápsula posterior en cirugías de cataratas pacientes con glaucoma
Glaucoma	Falla en la inserción de tubo de drenaje pacientes post operados de trabeculectomía
Retina	Endoftalmitis posterior a inyecciones antiVEGF
Retina	Mejora visual posterior a inyecciones para degeneración macular mayor o igual a 15 letras
Retina	Estabilidad visual después de inyecciones para degeneración macular (pérdida menor a 15 letras)
Retina	Tiempo desde la derivación hasta la evaluación de retinopatía proliferativa
VR	Éxito de la cirugía de vitrectomía para corregir desprendimiento de retina primario
VR	Éxito de la cirugía de vitrectomía para corregir agujeros maculares
VR	Porcentaje de ruptura de cápsula en cirugías de cataratas en vitrectomizados
Estrabismo	Complicaciones graves en cirugía de estrabismo
Estrabismo	Detección precoz de retinopatía del prematuro
Estrabismo	Éxito de la exploración del conducto lagrimal congénito bloqueado (Dacrio)
Córnea	Falla del injerto corneal profundo DSAEK
Córnea	Falla del injerto corneal PK penetrante
Córnea	Falla de injerto corneal superficial DALK
Oculoplástica	Éxito en cirugía de ptosis
Oculoplástica	Fracaso de la cirugía de ptosis
Oculoplástica	Éxito de la cirugía de entropion

**“Lo que no se mide no se puede mejorar”**  
William Thomson Kelvin.

Razón por la cual, nuevamente, somos pioneros en medir y dar a conocer nuestros resultados generando una cultura de Calidad y Seguridad para nuestros pacientes, lo que les permitirá tomar las mejores decisiones.



Indicadores Clínicos en Oftalmología (Polo Anterior, Retina, Vitreoretina, Oftalmopediatría, Glaucoma, Oculoplástica y LASIK)

# Pasteur en Tiempos de COVID-19

Nuestros pacientes en el área de oftalmología se vieron fuertemente afectados, la detección y tratamiento de patologías tales como el glaucoma o la retinopatía diabética se estaban posponiendo.

Es por eso que Clínica Pasteur entendiendo la relevancia que tiene el poder ver, como el sentido que otorga independencia a nuestro pacientes, puso a disposición de estos, todos sus conocimientos y trabajo en equipo, mediante la construcción de los primeros protocolos de prevención y vigilancia por COVID-19, especialmente creados para el área de oftalmología, apoyados en las buenas prácticas internacionales y la transferencia de los cuidados en calidad y seguridad de Moorfields Eye Hospital. Supimos compartir entonces, no solo con nuestros pacientes, sino con toda la oftalmología nacional e internacional, a fin de poder continuar con la atención de nuestros pacientes y el cuidado de su visión, salvando, de esta forma, cientos de ojos y la tan preciada independencia, que para muchos es su razón de vida.

Actualmente contamos con protocolos COVID-19, para consulta ambulatoria, pabellón, docencia, proveedores y plan de acción frente a rebrote, todos disponibles de manera gratuita a través de nuestra página web, lo anterior sumado a la transferencia de buenas prácticas a nivel internacional mediante nuestras participaciones en WAEH.

Lo anterior refuerza la importancia que tiene el contar con las medidas de prevención propias de nuestra especialidad.



Protocolo COVID 19 para Oftalmología Consulta Ambulatoria, Exámenes, Proveedores, Docencia y Pabellón

# Auditorías



La auditoría clínica es la revisión del desempeño institucional, respecto de estándares definidos.

- El progreso y los resultados de las auditorías deben presentarse en las sesiones del Comité de Calidad.
- El aprendizaje debe ser compartido con todas las sucursales.

Las siguientes auditorías deben ser obligatorias al menos anualmente:

- Porcentaje de éxito de cada cirugía
- Porcentaje de infecciones postquirúrgicas
- Porcentaje de complicaciones postratamiento
- Porcentaje de adherencia a normativa nacional
- Porcentaje de adherencia a los protocolos y políticas locales.



# Equipo Multidisciplinario

La gestión de una clínica oftalmológica requiere de una visión multidisciplinaria para resolver múltiples problemas que implican toma de decisiones y soluciones efectivas de sistemas complejos.

## ¿En qué casos se requiere un enfoque multidisciplinario?

Frente a la necesidad de:

- Innovación
- Mejora continua
- Trabajo en equipo
- Eficiencia de los recursos
- Nuevos liderazgos





# Experiencia del Paciente

- Atención Centrada en el Paciente
- Participación del Paciente
- 5 Pasos para la Participación del Paciente
- Pacientes y los Centros de Salud
- Cultura Institucional para el Cuidado del Paciente
- Nuestra Atención
- Sistema de Evaluación
- Testimonios Pacientes



# Atención Centrada en el Paciente

---

La atención brindada a los pacientes dependerá de la calidad de la fuerza laboral que los atienda y la medida en que son verdaderos participantes de su cuidado.

Consideramos un modelo para trabajar en asociación con los pacientes.

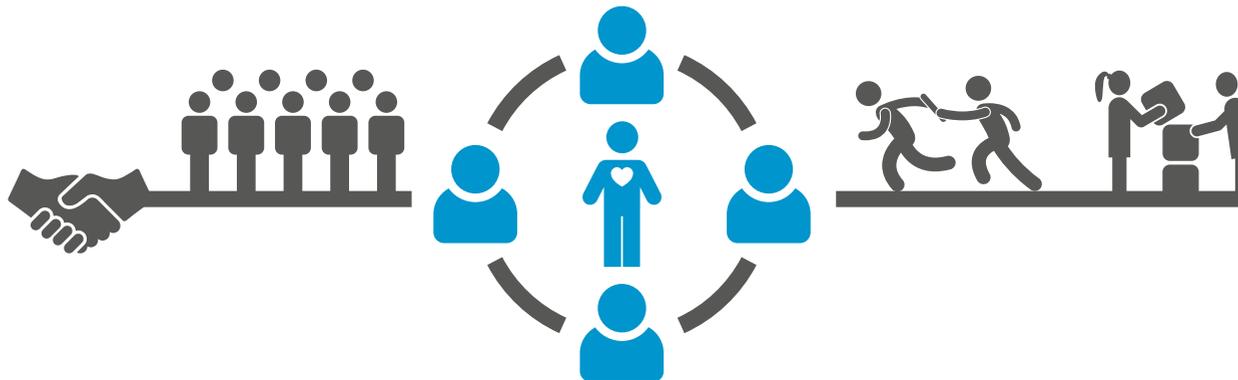


# Participación del Paciente

Constantemente entrevistamos a nuestros pacientes y les pedimos que compartan sus experiencias con equipos de las distintas jefaturas, a fin de generar una escucha activa. Entendemos que trabajamos en una institución de salud que entrega servicios oftalmológicos.

Nuestros pacientes son personas que “padecen”, que sufren algún tipo de patología visual que los obliga a pedir asistencia, dado que de no ser tratados adecuada y oportunamente, podrían incluso quedar ciegos, lo que atendería contra su independencia.

Por lo tanto, nuestra atención debe ser de calidad y debemos agotar todos los medios con el fin de lograrlo. Es aquí donde el relato franco y directo de nuestros pacientes adquiere la mayor de las relevancias, dado que nuestra atención es centrada en el paciente.



# 5 Pasos para la Participación del Paciente

## De acuerdo con Moorfields:

### 1 Paso

- Conoce tu marca y aprovecha su potencial.
- Descubre qué tan confiable es tu marca y si hay una brecha entre eso y la percepción de tu organización asociada a los que te conocen.
- Confía en que tu marca puede generar confianza y orgullo entre los colaboradores, mejorando resultados.
- Es posible que desees articular claramente tu marca para diferenciar tu servicio.

### 2 Paso

- Averigua qué tan bien estás interactuando con tus pacientes.
- Identifica uno o más pacientes e involúcralos desde el principio.

### 3 Paso

- Diseña en conjunto con tus pacientes un nuevo servicio.
- Habla con ellos individualmente o en grupos; busca sus historias y conjuntamente generen ideas para el nuevo servicio.



Protocolo de Participación de Paciente



# 5 Pasos para la Participación del Paciente

De acuerdo con Moorfields:



## 4 Paso

- Asegúrate de que la experiencia que tuvo el paciente sea la correcta.
- Asegúrate de obtener información de todos los niveles de atención desde que ingresó hasta que salió, incluso las interacciones vía redes sociales y telefónicas.
- La interacción importa.
- Compromiso y participación, genera encuestas de experiencia y otras oportunidades para comentarios.

## 5 Paso

- Aprovecha la participación del paciente tanto como pueda.
- Considera crear estructuras para fomentar ideas como un fondo de innovación o un premio.
- Desarrolla iniciativas “con” pacientes, no “para” ellos.



Protocolo de Participación de Paciente

# Pacientes y los Centros de Salud

Debemos ver a nuestros pacientes como socios. Un papel clave es asegurar las voces de los paciente y sus cuidadores, que estos sean escuchados y comprendidos.

## Líderes para una Adecuada Experiencia del Paciente

Se debe alentar a todo el personal a sentirse responsable de todo lo que sucede en un sitio.

## Comunicaciones

Los jefes son responsables de garantizar que su personal reciba comunicaciones de la gerencia y que comprendan el papel que juegan.

Es valioso para nuestros colaboradores y pacientes intercambiar información y poner a disposición vía newsletter o métodos virtuales (red) boletines informativos sobre descubrimientos de enfermedades, estrategias de prevención y cuidado.



**“Un buen liderazgo es esencial para implementar y estandarizar exitosamente el Modelo de Gestión Clínica Integral”**

# Cultura Institucional para el Cuidado del Paciente

Para entregar un excelente cuidado, el personal debe comprender su propósito, estar motivado, abrazar los valores de su organización y hablar un idioma común. Eso requiere un cuidado especial en una organización para asegurar que todas las partes se sientan igualmente valoradas.

## Los elementos claves incluyen:

- Visión inspiradora y narrativa, centrada en la calidad de la atención, articulada con frecuencia en el compromiso, desempeño eficaz y eficiente, basado en metas y objetivos.
- Generar gestión de personas y compromiso de los empleados, que incluya liderazgo compasivo, aprendizaje continuo y mejora de la calidad, trabajo en equipo, cooperación, políticas de capacitación, entrenamientos, taller de personas, evaluación de desempeño, reconocimiento público y premios, asociación e integración entusiasta, comprensión del personal de por qué algunas decisiones deben tomarse de forma centralizada y cuándo se puede hacer localmente.

## Herramientas para lograr una Cultura Institucional:

- Puede resultar útil una serie de compromisos formales en torno a los comportamientos.
- La remuneración es importante para la contratación y la retención.
- Los resultados de la encuesta anual al personal deben analizarse, cuando sea posible, para diferenciar áreas de excelencia y dificultad.



# Nuestra Atención

Cuando decidimos incorporar en nuestra Cultura Institucional la atención centrada en el paciente, lo que buscábamos era generar conciencia de nuestro diario quehacer y ubicarnos en el lugar donde estamos desarrollando nuestra labor.

El trabajo más duro consiste en satisfacer las expectativas del paciente y es aquí, donde radica la importancia de perseguir la excelencia. La atención tiene que ver con la manera en la que se presta el servicio, pero no es el servicio en sí mismo, se debe poder cautivar al paciente.

Nuestros pacientes confían en nosotros y nos prefieren en la medida en que los hagamos sentir importantes, escuchados y satisfechos.

## SELLOS DIFERENCIADORES EN LA ATENCIÓN AL PACIENTE



# Sistema de Evaluación

## Experiencia del Paciente

Nuestro sistema de evaluación de experiencia del paciente permite colocar encuestas en cualquier punto de contacto que el paciente tenga con la clínica o sus colaboradores, ya sea un **Tablet** ubicado en lugares de espera o admisión, como **gráficas** con **códigos QR** con la digitalización del **Libro de Sugerencias**.

Esta herramienta permite capturar la opinión de los pacientes de forma simple, constante y en tiempo real.

Utilizamos uno de los índices más conocidos en el mundo para la medición de la experiencia del paciente, **NPS (Net Promoter Score)**, o índice de recomendación de la marca, con más de 50 años de vigencia y parte del día a día de todas las empresas más grandes del mundo.

Este índice separa a los pacientes en detractores (0 a 6), neutros (7-8) y promotores (9-10).

Los resultados se monitorean periódicamente en el Directorio, de modo de obtener información de la calidad de la atención, identificar mejoras, innovación en base a comentarios, y control de cambios en el tiempo.

¿La auxiliar de la sala de mediciones tuvo un trato amable?



En una escala del 0 al 10 ¿Qué tan probable es que recomiendes Clínica Pasteur a un familiar o amigo?



¿Cuál es la principal razón para NO recomendarnos?



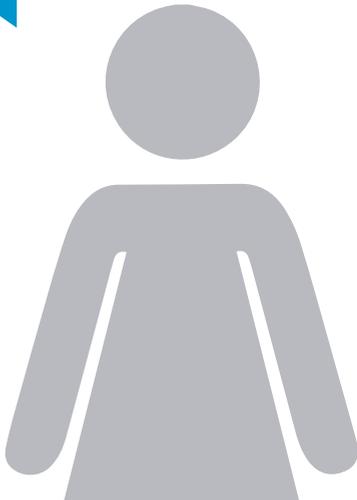
# Testimonios Pacientes

---

## TESTIMONIO TECNOLOGÍA MÉDICA

*"La atención es buena, la gente muy amable. La confianza está dada por el equipo médico, más allá que la tecnología acá es buenísima y los tecnólogos que me han atendido son muy profesionales. Llegué a Pasteur porque tengo amistades que se han operado acá y han obtenido excelentes resultados".*

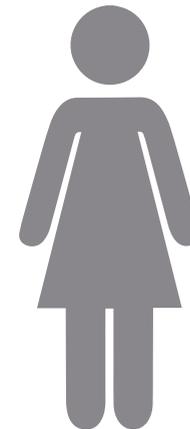
**Sonia, paciente Glaucoma.**



## TESTIMONIO ADMISIÓN

*"Me implantaron lentes intraoculares. En la cirugía me sentí segura. En cuanto al proceso de admisión y cobranza, todo fue claro y expedito, sin problemas. Esta clínica me da confianza, por eso la recomiendo".*

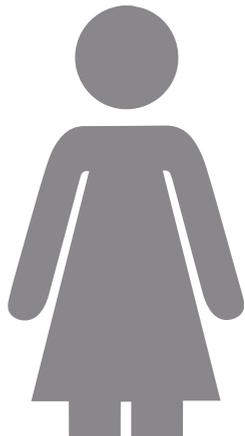
**Patricia, paciente Cataratas.**



# Testimonios Pacientes

## TESTIMONIO TECNOLOGÍA MÉDICA

*"Nunca había tenido un médico de cabecera hasta que llegué a Pasteur. Con mi doctor se creó un vínculo que me da confianza, pero además, me hace ser constante con mis controles periódicos. Toda mi familia ha venido a atenderse acá. La única recomendación que haría es que dieran más tiempo para gestionar la cuenta médica, ya que a veces la clínica cobra antes de que la Isapre responda y se produce un desajuste que provoca ansiedad."*  
**Macarena, paciente Lásik.**



## TESTIMONIO PABELLÓN

*"Somos de Calama. Llegamos con toda mi familia en vacaciones a atendernos en Pasteur. A mi hijo lo acaban de operar de Cirugía Lásik. Bajé a tomar un café y me avisaron que ya estaba listo. Y aquí está a mi lado conversando recién operado, de lo más bien".*  
**Verónica, toda su familia se atiende en Pasteur.**





# Tecnología Digital en Oftalmología

- Ficha Clínica Electrónica Oftalmológica
- Telemedicina
- Redes Sociales



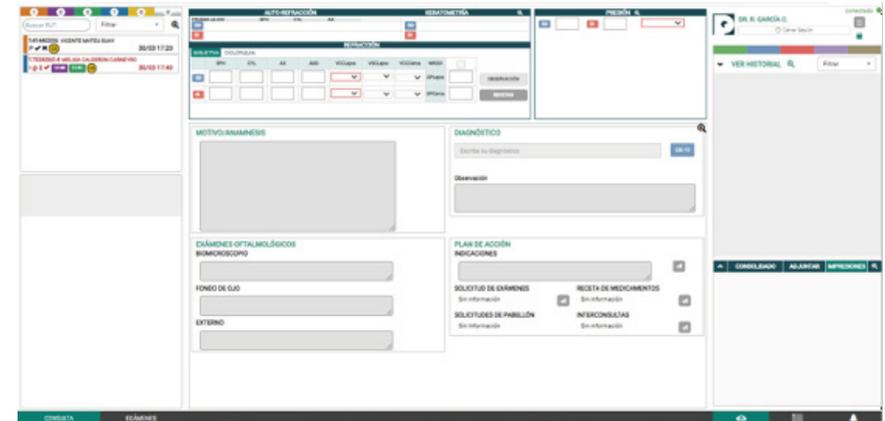
# Ficha Clínica Electrónica Oftalmológica

Contamos con una Ficha Electrónica propia, diseñada para dar respuesta a los requerimientos de oftalmología, con una base de datos de más de 500 diagnósticos oftalmológicos recabados durante los 25 años de experiencia de nuestra institución. Refracción, presión ocular y queratometría son solo algunos de los datos que pueden ser ingresados de manera automática durante la consulta, a fin de optimizar la atención de nuestros pacientes.

Conectada con el área de Tecnología Médica, nuestros médicos pueden ver en tiempo real el examen oftalmológico realizado, pudiendo tomar, de manera oportuna, decisiones en relación a su diagnóstico y tratamiento.

También se pueden ingresar las refracciones del paciente y emitir las recetas de lentes de acuerdo al tipo de lente que este requiera.

El contar con nuestra propia ficha clínica, nos entrega la libertad de innovar y adaptarnos a los nuevos requerimientos tecnológicos, colocándonos siempre como pioneros en esta materia y especialistas en nuestra área.



Manejo de Ficha Clínica Electrónica Oftalmológica

# Telemedicina

---



La Telemedicina como pieza clave en el futuro de la salud, llegó para quedarse y es así como a partir de la pandemia, Clínica Pasteur la suma dentro de sus modalidades de atención, a fin de brindar al paciente una experiencia sin exposición y de calidad desde la seguridad de su hogar, colocando a los mejores oftalmólogos al cuidado de su salud visual.

La telemedicina es usada en Pasteur no sólo como un medio de atención o continuidad de tratamiento, sino como un importante medio de comunicación permanente y de educación con sus pacientes.

Otra oportunidad que nos brinda la telemedicina es la conexión en red, especialmente para nuestros pacientes de regiones y otros países, quienes han podido realizar consultas, apoyados por sus médicos tratantes, en un ambiente de camaradería que nos caracteriza.

# Redes Sociales

Clínica Pasteur es una marca conocida y referente en el campo de las prestaciones de salud oftalmológica. Es por eso que nuestras iniciativas en materia de Comunicaciones están dirigidas a promover la prevención de enfermedades, la detección precoz y tratamientos oportunos mediante la educación.

Nuestros médicos -de todas las Subespecialidades Oftalmológicas- son voceros en distintas plataformas comunicacionales periódicas que abarcan:

- Newsletters mensuales distribuidos por mailing a nuestros pacientes
- Sitio WEB en actualización permanente
- Redes Sociales (Facebook, Instagram, LinkedIn, Youtube)





Pasteur



Gobernanza



Calidad y Seguridad



Experiencia del Paciente



Tecnología Digital en Oftalmología

## Redes Sociales

---



[www.pasteur.cl](http://www.pasteur.cl)



[www.linkedin.com/company/clinica-oftalmologica-pasteur/](http://www.linkedin.com/company/clinica-oftalmologica-pasteur/)



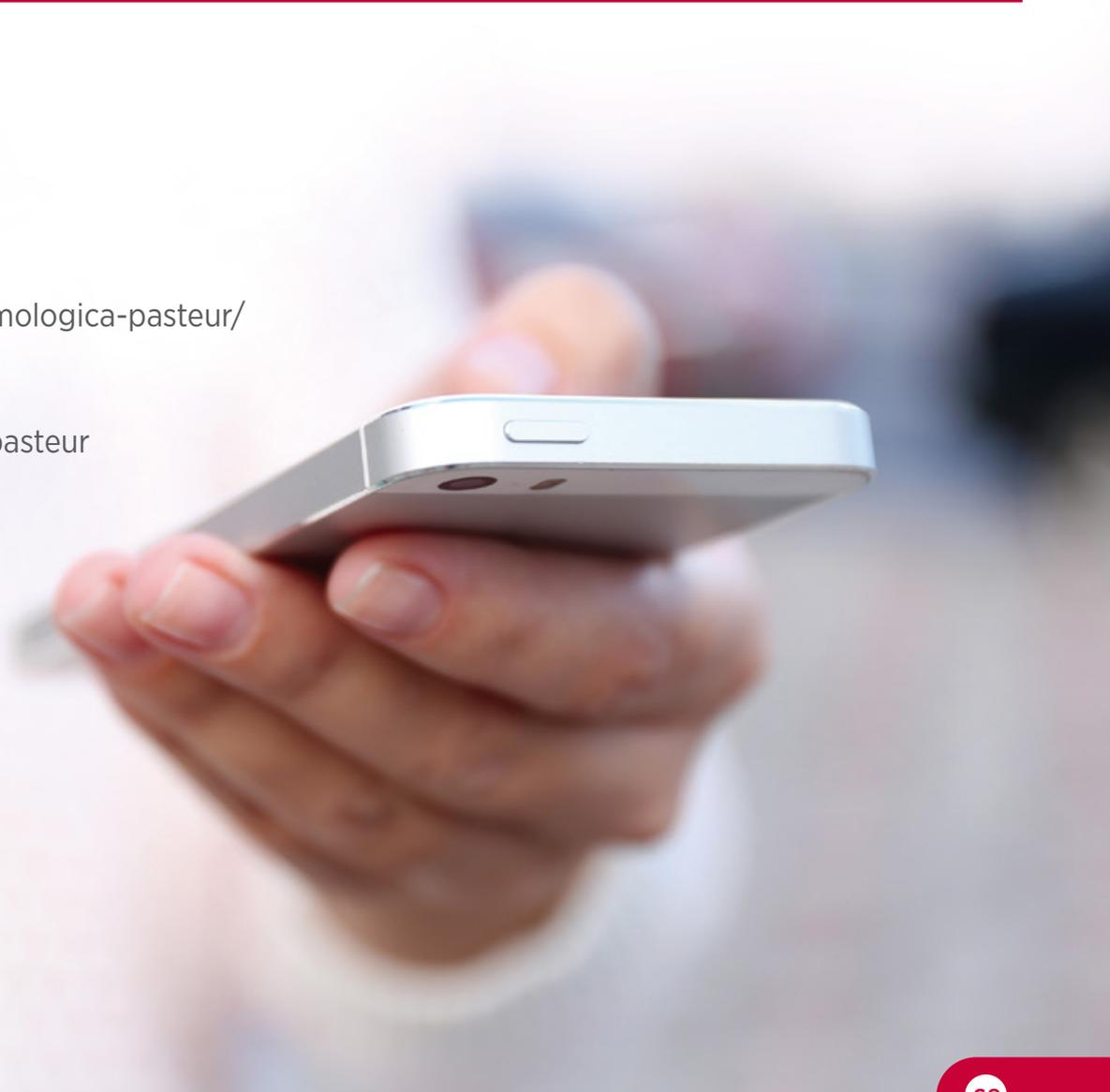
[www.facebook.com/clinicaoftalmologicapasteur](http://www.facebook.com/clinicaoftalmologicapasteur)



[www.instagram.com/clinica.pasteur/](http://www.instagram.com/clinica.pasteur/)



[clinicapasteurtv](https://www.youtube.com/clinicapasteurtv)



# Agradecimientos

---

A nuestro equipo de médicos Pasteur, quienes son parte fundamental de este nuevo Modelo de Gestión Clínico Integral en apoyo al logro de las Mejores Prácticas en Calidad y Seguridad para ellos nuestro reconocimiento y agradecimiento:

- Aracena Espech Manuel Ignacio
- Aguilar Veloso Mauricio
- Alamos Leal Bernardita María
- Alcorta Toro Iván
- Andrighetti Cifuentes Francisco
- Araya Muñoz Carlos
- Balcells González Rosa María
- Blanco Moreno Graciela De Jesús
- Berthet Edwards Nicolás
- Bravo Ljubetic Luciano Andrés
- Burgos Vejar Octavio
- Donoso Rojas Rodrigo
- Dukes Cohen Andrés
- Espech López Florencia Solange
- Esteffan Sánchez Karim Ceilia
- Gallardo Garrido Martina Sthela
- García Castelblanco Rodrigo
- Garrido Klap Carlos
- Gauro Tatter Fuad Georges Aboud
- González Larraguibel Tomás Alfonso
- González Massa Germán
- González Ramírez Carmen Luz
- Guerrero Castex Francisco
- Henríquez Olate Alvaro
- Herrera Lombera Josefina Itziar
- Hering Rojas Eduardo
- Hristodulópulos G. Vanessa
- Ivankovic Larraín Bozidar
- Johnson Calcagno Kenneth
- Kastner Lozano Alan
- Larenas Viveros David
- Merino Bengoechea Guillermo
- Montecinos Rojas Pablo
- Montiel Diaz Jaime
- Nazal Chacón Samir
- Papic Vladilo Alex Hiram
- Parrochia Bravo Mauricio
- Pérez Velásquez Fernanda Alejandra Paz
- Prado Jeanront Eduardo Adrián
- Ramírez Pavez Matías
- Rao Xi
- Redondo Magallanes Jorge
- Reyes Silva Marcelo
- Rodríguez Vega Alvaro Felipe
- Roizen Bercovich Alejandra
- Rybertt Lorca Tomás Ignacio
- Sáez Sáez Cristian
- Sahr Henríquez Jorge
- Sánchez Tenhamm Juan Eugenio
- Sanhueza Zamora Enrique Alejandro
- Santidrián Ramírez Patricio
- Sat Torres Macarena
- Seleme Herrero Eduardo Nicolás
- Sepúlveda Moreno Gonzalo Alberto
- Taborga Clerfeuille Gonzalo
- Torres Gómez Andrés
- Urbina Cortés Jaime
- Valenzuela Haag Hernán
- Vega Sabaleta Rebeca
- Velásquez Monje Miguel Angel
- Vera Rodríguez Sandra Elizabeth
- Vigorena Salomón Pablo
- Villaseca Calvo Iván
- Yaluff Muñoz-Rodríguez Claudio
- Zacharías Aguilera Jaime

También queremos agradecer a los colaboradores de Clínica Pasteur pertenecientes a las áreas de Tecnología Médica, Enfermería, Operaciones, Comercial, Finanzas y Contabilidad, por su entrega constante en lograr una atención de excelencia, con los más altos estándares de Calidad y Seguridad, lo cual forma parte de nuestra cultura institucional y nuestro Modelo de Gestión Clínica Integral.



CLÍNICA OFTALMOLÓGICA  
**PASTEUR**  
Excelencia en Salud Visual

AV. LUIS PASTEUR  
**5917**





 CLÍNICA OFTALMOLÓGICA  
**PASTEUR**  
Excelencia en Salud Visual



[www.pasteur.cl](http://www.pasteur.cl)