

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**PLAN DE MEJORA PARA ELEVAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN
DEL CONSULTORIO DE ODONTOLOGIA DEL HOSPITAL
TAMBOBAMBA COTOBAMBAS, APURIMAC-2020**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA
ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN SALUD**

ROFWELL JOSEPH MIJAEI QUISCA QUISPE

**Callao - 2020
PERÚ**

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

- DRA. NANCY SUSANA CHALCO CASTIILLO PRESIDENTE
- DR. HERNÁN OSCAR CORTEZ GUTIERREZ SECRETARIO
- MG. CÉSAR ANGEL DURAND GONZÁLES VOCAL

ASESORA: DRA. ANA MARÍA YAMUNAQUE MORALES

Nº de Libro: 04

Nº de Acta: 161-2020

Fecha de Aprobación de la tesis: 20 de Agosto del 2020

Resolución de Consejo Universitario N° 245-2018-D/FCS, de fecha 30 de Octubre del 2018, para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional.

INDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	02
1. Descripción de la situación problemática	03
2. Marco teórico	04
3. Conclusiones	12
4. Recomendaciones	13
5. Referencias	14
6. Anexos	15

INTRODUCCION

La calidad de la atención Odontológica y Estomatológica brindada en los consultorios odontológicos y en los servicios de Salud se ha convertido actualmente en una necesidad para todo profesional de la Salud, ya sea de práctica privada, o pública. El concepto de calidad en Salud hay que enmarcarlo en cinco elementos fundamentales; excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción y el impacto final que tiene en la salud. No es posible reducir a uno o algunos de estos elementos la calidad en salud pues necesariamente implica la integración de estos elementos de carácter técnico y también de procesos, objetivos y subjetivos, pero que todos unidos tienen como resultante la satisfacción del usuario y la eficiencia de la institución sanitaria. Son numerosos los enfoques que se le han dado al estudio de la calidad y las denominaciones que se han realizado de la misma, siendo el enfoque sistémico de la calidad propuesto por Donabedian el cual considera tres componentes para su estudio; la estructura, el proceso y el resultado el que en nuestra experiencia nos posibilita conocer de manera más acertada la situación de la atención y establecer a partir de ello un monitoreo para su evaluación, el que identifique las desviaciones de lo deseado para su modificación. En el presente trabajo se darán conceptos de calidad, y algunos criterios que se puedan utilizar para mejorar la atención de los pacientes y su satisfacción, en el consultorio dental del hospital tambobamba de la provincia de cotabambas.

1. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La calidad no es precisamente sinónimo de más tecnología, de mejor trato, de más cantidad de tratamientos realizados, de rapidez, de solución de los problemas del cliente, de capacidad técnica y ética del profesional; es la sumatoria de todos estos elementos y muchos otros, la calidad es "el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren aptitud para satisfacer necesidades".

Esta reformulación conceptual de la calidad implica, facilitar y promover la posibilidad de que las personas desarrollen sus potencialidades realizando su trabajo cada vez mejor y de manera más simple: "la calidad es un problema de todos". No es privativo de un departamento, por más que se llame de calidad, o de un especialista, es un sistema estratégico integrado para lograr la satisfacción del paciente que abarca a todos los gerentes y empleados.

La atención odontológica correcta enfatiza la prevención, exige una cooperación inteligente entre los pacientes y los profesionales, trata al individuo como un todo y mantiene una relación personal cercana con su paciente, además que los últimos avances científicos y conceptos nuevos deben ser aplicados a las necesidades de salud de todas las personas a ser tratadas.

La Organización Mundial de la Salud, considera que en el concepto de calidad en los servicios de salud deben estar presentes los siguientes atributos: Alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo de riesgos para el paciente

Este plan de mejoramiento en calidad, va permitir lograr estimular un cambio en la estructura del consultorio de odontología del hospital tambobamba 2020, se busca aplicar la voluntad y el talento de todos los trabajadores a la identificación de nuevas formas de realizar el trabajo, su preparación técnica debe capacitarlo para esta tarea primordial, y así garantizar una atención idónea satisfactoria y de calidad.

MARCO TEORICO

Calidad en Odontología

El dentista moderno, para alcanzar su éxito profesional, no sólo debe tener amplios conocimientos actualizados de las ciencias odontológicas y comprensión de las amplias cuestiones que afectan a la práctica odontológica, sino que debe ser competente en una extensa área de habilidades, incluyendo búsqueda, investigación, análisis, solución de problemas, manejo de materiales e instrumental, planificación, comunicación, coordinación y trabajo en equipo, así como comprender su relevancia en la práctica odontológica. Estos aspectos de la práctica profesional que se ocupan de la organización, gestión y calidad en la práctica clínica, no son, sin embargo, tratados adecuadamente en nuestros planes de estudio.

La calidad implica excelencia, rigor, la adecuación a lo requerido, el conseguir unos procesos y un resultado que no solamente satisfaga los objetivos sanitarios, sino que consiga un alto grado de satisfacción en nuestros pacientes. Para alcanzar estas cosas, no se precisa ninguna cualidad personal, sino el preciso seguimiento de unos procesos que requieren, primero su conocimiento y posteriormente su adecuado seguimiento.

El primer paso para lograr un proceso de mejoramiento óptimo en el consultorio dental, es el establecimiento adecuado de una buena política de calidad: un sistema que establezca claramente lo esperado por los empleados y que defina a la vez las particularidades de los productos y servicios que serán brindados a los pacientes.

Dicha política debe ser comunicada a todos y cada uno de los miembros del equipo de trabajo de la clínica dental y requiere de su compromiso. Se concreta con el establecimiento de estándares de calidad que sirven como

referencia para el trabajo diario, la resolución de problemas y la toma de decisiones.

La calidad total no se limita solo a lograr un producto o servicio final con ciertas particularidades, sino que abarca además diferentes aspectos de mejora permanente en la organización, implicando que cada uno y todos los miembros del equipo de trabajo se involucren en alcanzar ciertos objetivos empresariales definidos y participen en un constante proceso de mejora.

Este proceso debe ser compatible con los valores morales y las expectativas económicas, educativas, sociales y éticas, tanto de los empleados de los consultorios dentales, como de los mismos pacientes.

Ventajas de la aplicación de la Calidad Total en Odontología

Tenemos como principales beneficios de la aplicación de un proceso de calidad total en Odontología los siguientes:

- Mejora las relaciones entre la dirección y el equipo de trabajo del consultorio dental
- Optimiza el uso de los recursos en el consultorio odontológico.
- Reduce los costos y tiempos de trabajo en el consultorio dental
- Aumenta la productividad del servicio de odontología.
- Fomenta un ambiente de trabajo óptimo
- Mejora los índices de satisfacción laboral
- Mejora los índices de satisfacción del cliente
- Perfecciona constantemente el proceso productivo

Satisfacción del usuario y la eficiencia de la institución sanitaria:

Calidad de la asistencia al paciente: Grado en que los servicios de asistencia sanitaria, dado el estado actual de los conocimientos, aumentan la probabilidad de lograr los resultados que se buscan en la salud de los pacientes y reducen la probabilidad de obtener efectos no deseados.

Calidad de la atención: La calidad de la atención ofrecida al paciente está relacionado con tres aspectos:

- a) El sistema de salud.
- b) La atención profesional y técnica.
- c) Las relaciones interpersonales entre el equipo profesional y el paciente.

Calidad de la atención adecuada: Se puede calificar la calidad de la atención como adecuada cuando los riesgos y molestias derivados del tratamiento de un problema determinado son menores que los beneficios obtenidos por dicho tratamiento, y cuando su costo relativo es menor que el de tratamientos alternativos con iguales resultados.

La atención de salud: Consiste en el grado en el cual los servicios de salud para los individuos y la población incrementa la promesa de los servicios de salud deseados y se relacionan con el grado de conocimiento profesional actual.

Calidad de la atención a la salud: Debe definirse como el grado en el que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. Como las consecuencias de la atención se manifiestan en un futuro que frecuentemente resulta difícil de conocer, lo que se juzga son las expectativas de resultado que se podrían atribuir a la atención del paciente (Donabedian, 1992).

Eficiencia: Se refiere a la relación entre esfuerzos y resultados. Si obtienes más resultados de un esfuerzo determinado, habrá incrementado tu eficiencia. Asimismo, si puedes obtener el mismo resultado con menos esfuerzo, habrás incrementado tu eficiencia. En otras palabras, eficiencia consiste en realizar un trabajo o una actividad al menor costo posible y en el menor tiempo, sin desperdiciar recursos económicos, materiales y humanos; pero a la vez implica calidad al hacer bien lo que se hace.

Sin embargo, en las organizaciones "NO BASTA" con ser únicamente eficientes, las organizaciones modernas buscan algo más que eso, y eso es la eficacia. Cuando un grupo alcanza las metas u objetivos que le impone la institución, decimos que es eficaz.

Eficacia: Se refiere a los resultados en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales, por eso para ser eficaz debes de priorizar las tareas y realizar en orden de precedencia aquellas que contribuyen a alcanzar tus objetivos y metas previstas, por lo que debes de asegurarte que lo que hagas valga la pena y conduzca a un fin.

Evaluar la calidad: Es la satisfacción de los clientes y de los propios prestadores de la atención, pues sólo cuando seamos capaces de devolver al paciente sus funciones fisiológicas y estéticas y teniendo en cuenta sus criterios sobre estos aspectos, es que éste se sentirá totalmente satisfecho con nuestro trabajo.

La valoración que hace cada individuo del grado en que se satisface su necesidad de salud en cada momento está influida en primer lugar por su propia experiencia como usuario del servicio, y esta experiencia valora fundamentalmente la calidad de la relación que se establece con el odontólogo, como paciente o como familiar de paciente. Esta relación puede tener como marco el consultorio y la satisfacción generada en su integralidad cumple varias funciones:

- **Una función social:** para el ciudadano la salud pública es una institución priorizada, responsabilizada con el mantenimiento, conservación y mejoramiento de su salud y sus experiencias en estas instituciones influyen decisivamente en su opinión sobre el sistema social.

- **Una función profiláctica y dinamizadora de las conductas generadoras de salud:** el ciudadano que tiene experiencias positivas de la salud pública y alto nivel de satisfacción con la atención mantiene una actitud activa en cuanto a la solicitud de ayuda y a la transformación de su modo de vida en aras de incrementar su salud.

- **Una función terapéutica:** un paciente satisfecho con la atención de salud presenta un mayor grado de cumplimiento de las indicaciones del odontólogo y se muestra muy cooperativo, dado lo cual traduce la existencia de una real confianza en el criterio y actividad del profesional. Como ya hemos expresado, el paciente tiende a enjuiciar la competencia técnica del odontólogo por el grado de apoyo socio psicológico y emocional que recibe de él.

- **Satisfacción del paciente:** Representa la evaluación que hace el paciente acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que el mismo haga de la medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención de buena calidad.

Organización del Consultorio Dental:

a.- El consultorio dental dispondrá de un organigrama, con la identificación de los nombres y números de colegiados de todos los profesionales (odontólogos).

b.- El consultorio dental dispondrá de un Responsable Sanitario, que será el máximo responsable de la salud e integridad de los pacientes y de todos aquellos aspectos que este Documento le asigna.

c.- Las responsabilidades no clínicas pueden estar delegadas en personal técnico calificado.

d.- El Dentista responsable deberá estar en posesión de un título reconocido como Odontólogo.

Recursos humanos, materiales e instalaciones:

a.- Identificación del Consultorio Dental.

- El consultorio dental estará identificada ante los pacientes.
- El nombre del Cirujano Dentista responsable debe aparecer en todos los medios y soportes de comunicación que utilice el consultorio Dental.
- En la puerta de acceso al consultorio se indicará, como mínimo la actividad profesional o bien se indicará el apellido del titular.
- De forma claramente visible al público se expondrá la siguiente información:
- De forma obligatoria el nombre y número de colegiado del Cirujano Dentista responsable o de turno en el consultorio y el nombre de los profesionales que están trabajando en el centro. En caso de ser variable, se actualizará cada día.

b.- Accesibilidad al consultorio Dental

- Los horarios de apertura, con indicación expresa de los horarios de servicios dentales, estarán expuestos en su última versión a la vista de pacientes y acompañantes.
- Existirá una identificación física clara de las siguientes zonas: ASEOS, ZONAS RESTRINGIDAS (a pacientes y acompañantes), SALIDAS Y SALIDAS DE EMERGENCIA (si el local dispone de ella)

c.- Instalaciones para los pacientes

Salas de pacientes y acompañantes:

- La superficie mínima total de la sala de pacientes debe de ser la suficiente para que los pacientes no deban esperar de pie.
- La sala dispondrá de sillas altas, de respaldo y asiento rígidos.
- La temperatura de la sala de espera oscilará entre los 20° C y los 30° C, disponiendo para ello de los sistemas de calefacción y refrigeración necesarios. En todo caso se adoptarán las medidas necesarias para el confort de los pacientes.
- Desde la sala de espera no se percibirán ruidos provenientes de otras zonas del consultorio dental. Se puede utilizar música ambiental suave para conseguir este efecto.
- En las salas de espera no existirá ningún elemento que pueda ser ofensivo o peligroso para las personas.
- En las salas de espera no habrá publicidad de otras instituciones que no tengan nada que ver con la salud, excepto la del propio hospital. Se permitirá, no obstante, aquella publicidad destinada a la promoción de la salud dental de la población.

d.- Servicios Higiénicos de pacientes y acompañantes

- Los servicios higiénicos serán limpiados con la frecuencia suficiente para que permanezcan toda la jornada en un estado adecuado de higiene.
- Los servicios higiénicos contarán con agua corriente, secado de manos (bien térmico, bien con toallas de uso unipersonal o de papel fungible), espejo de baño, lavado con jabón e inodoro.
- El número de servicios higiénicos para pacientes debe adaptarse al tamaño del consultorio dental, en todo caso siempre existirá uno en las inmediaciones de cada sala de pacientes.

e.- Equipamiento e Instrumental de los Servicios Dentales

Dotación mínima general

Equipos mínimos de diagnóstico y de intervención para el ejercicio general de la profesión.

Equipamiento

Equipamiento diagnóstico y de intervención apropiado para los servicios para el ejercicio general:

- Un sillón por consultorio equipado con turbina, micromotor y jeringa triple
- Sistema de aspiración quirúrgica
- Compresora
- Un aparato de rayos X intraoral
- Un autoclave y un sistema de envasado y mantenimiento estéril del instrumental
- Un mezclador de cápsulas de amalgama

- Una lámpara de fotopolimerización y un equipo de control de intensidad lumínica de dicha lámpara por consultorio.
- Un sistema de visualización de radiografías (negatoscopio o pantalla de ordenador), por consultorio.
- Mobiliario suficiente para guardar ordenados y protegidos los instrumentos.
- Llave para el agua de palanca o sensor
- Equipos, sillones y aparatos en servicio y en buen estado.
- Dotación para emergencias y urgencias, operativa (en servicio) y en buen estado.

CONCLUSIONES

- a) El consultorio de odontología requiere de personal empático y sociable.
- b) La constante capacitación del odontólogo ayudara en una mejor atención al paciente.
- c) Mediante la sistematización de las acciones, unificamos criterios y procedimientos para prevenir complicaciones relacionadas con el inadecuado manejo del paciente.
- d) El proceso de atención de un consultorio de odontología estará relacionado con la calidad y calidez del profesinal hacia el paciente y técnicas que use.

RECOMENDACIONES

- a) Fomentar el cuidado de la salud bucal en la población del hospital tambobamba.
- b) Gestionar con la jefatura de odontología capacitaciones y adiestramientos para el personal profesional en odontología.
- c) Realizar una guía sobre Cuidados en la salud bucal.
- d) Brindar una atención de calidad a toda persona sea niño o adulto para, mejorar las experiencias de citas en los pacientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Villodre R, Calero R, Gallarza MG. La satisfacción del cliente como indicador de calidad en neurorehabilitación. Cuadernos de Estudios Empresariales. 2014; 24: 131-47.

2. Llanos ZF, Rosas AA, Mendoza RD, Contreras RC. Comparación de las escalas de Likert y Vigesimal para la evaluación de satisfacción de atención en un hospital del Perú. Rev Med Hered. 2001; 12(2): 52-7.

3. Martínez A, Sánchez BF. Evaluación de calidad de un servicio de voluntariado hospitalario en oncología: Niveles de satisfacción de los pacientes de cáncer y sus familias. Asociación Española Contra el Cáncer. Madrid. 2016; 13(2-3): 285-96.

4. Gonzáles JC, Chavarriaga GR, Rojas AH, Saavedra DC, Gómez Camilo A, Ramírez JA. Satisfacción de pacientes que acudieron al primer nivel de atención en Bogotá. Rev Salud Pública. 2014 Dic; 16(6): 871-84.

5. Arocha MM, Márquez M, Estrada GA. Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la clínica estomatológica "Fe Dora Beris". Medisan. 2015; 19(10): 1209-15.

6. Portilla JE, Sánchez SP, Escobar LD, Rivera AC, Blandón MA, Delgado CM, et al. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. Rev Gerenc Polit Salud Bogotá. Colombia. 2013 ene-jun; 12(24): 209-25.

7. GUIAS DE LA OMS.

8. Autor: Mirella Ines Soto Cardenas <https://www.monografias.com/cgi-bin/search.cgi?query=plan%20de%20mejora%20de%20consultorio%20de%20ntal>.

ANEXOS.

