



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.

PROCESO: ODONTOLOGÍA. (ODT).

ÁREA DE GESTIÓN: MISIONAL – ATENCIÓN AL USUARIO.

OBJETIVO GENERAL: Prestar atención en salud oral, que la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia ofrece a los Usuarios que lo requieran según su participación en el Sistema General de Seguridad Social y contractuales entre la ESE y EPS a la que se encuentre afiliado, con recurso humano suficiente e idóneo y criterios de calidad (Disponibilidad, accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad, continuidad, eficiencia y efectividad), buscando la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales para el mejoramiento de la calidad de vida de la población Concordiana.

RECURSOS REQUERIDOS

HUMANOS	FÍSICOS	FINANCIEROS
<p>1. Con personal de Nómina de la entidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Odontólogo General. ✓ Auxiliar Área Salud (Odontología). ✓ Higienista Oral. ✓ Auxiliares Administrativos (Salud). <p>2. Cuando la Empresa Social del Estado actúa como contratista:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Odontólogo especialista en Periodoncia y Ortodoncia. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Instalaciones físicas habilitadas. ✓ Mobiliario, equipos de oficina ✓ Equipos biomédicos de Odontología. ✓ Suministros de oficina. ✓ Equipos de cómputo ✓ Insumos de Odontología. ✓ Disponibilidad de transporte ✓ Mobiliario hospitalario. ✓ Material odontológico. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las correspondientes asignaciones presupuestales proyectadas para cada vigencia fiscal.

ENTRADAS	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitud de la cita odontológica por parte del usuario. ✓ Historias Clínicas. ✓ Plan de Desarrollo Institucional y Planes de Acción u Operativos de la vigencia. ✓ Base de Datos XENCO. ✓ Orden de pedido de insumos y materiales odontológicos. ✓ Requerimientos de información de clientes internos y externos. ✓ Contratos de venta de servicios vigente. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Usuarios satisfechos y con necesidades resueltas. ✓ Servicios prestados a los usuarios y soportes. ✓ Paciente y familiar informado sobre la conducta odontológica definida. ✓ Factura y recaudo. ✓ Procedimientos realizados con calidad. ✓ Fichas de asignación de citas. ✓ Registro de Citas. ✓ Socialización de hábitos o técnicas saludables. ✓ Cumplimiento de guías, protocolos y procedimientos. ✓ Consentimiento informado y firmado por el paciente. ✓ Informe de Actividades.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3



PASOS ESTABLECIDOS EN EL PROCESO - CICLO PHVA

CICLO	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS
P	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de los usuarios de atención odontológica. Por urgencia, primera vez y consulta repetida. 	1. Solicitar la cita para la atención odontológica.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Obtener cita en forma telefónica. ✓ Obtener cita en forma directa o personal.
	<ul style="list-style-type: none"> Hoja de afiliación a seguridad social. Historia clínica Documento de identidad del usuario. 	2. Verificación de los documentos que si estén en orden.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recepción de documentos.
H	<ul style="list-style-type: none"> Odontograma. Carné odontológico. Historia clínica Consentimiento informado 	3. Asistir a la cita y elaboración del diagnóstico.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Odontograma elaborado. ✓ Historia clínica actualizada. ✓ Consentimiento informado firmado.
	<ul style="list-style-type: none"> Odontograma. Manual de procedimientos, guías y protocolos odontológicos. 	4. Se inicia la atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Instrucciones de cepillado, cuidado y de prevención. ✓ Atención al usuario con calidad. ✓ Actualización la Historia clínica.
	<ul style="list-style-type: none"> Historia clínica. Elementos, utensilios y materiales odontológicos. Equipos de odontología. 	5. Realizar otros procedimientos odontológicos como son: <ul style="list-style-type: none"> Aplicación anestesia. Toma de radiografías. Obturación en Amalgama y resina. Obturaciones con Ionómero de Vidrio. Aplicación de Sellante. Control de Placa y Profilaxis. Detartraje Supragingival. Topicación de Flúor. Recubrimiento Pulpar. Exodoncia Simple. Endodoncia. Elaboración Carta Odontolegal. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Procedimientos realizados con calidad. ✓ Usuario satisfecho con la atención. ✓ Historia Clínica Actualizada.
	<ul style="list-style-type: none"> Programa de facturación de XENCO. Códigos de los procedimientos odontología. Historia Clínica. 	6. Facturación de la consulta	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Factura ✓ Pago de la consulta ✓ Recibo de pago

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
 Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
 hospitalconcordia@gmail.com
 Nit 890907297-3



CICLO	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS
V	<ul style="list-style-type: none"> • Historia Clínica. • Informes anteriores. • Formatos para informes. • Auditorias del PAMEC 	7. Elaboración y presentación de informes. 8. Informe de Auditorias	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes realizados y presentados ✓ Listados de Hallazgos.
A	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Mejoramiento. 	9. Establecer acciones correctivas, de mejora y preventivas si es el caso.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificación de las acciones tomadas.

DESDOBLAMIENTO DE LA CALIDAD

IDENTIFICACIÓN DE LOS USUARIOS – CLIENTES		NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS – CLIENTES
CLIENTES EXTERNOS	Usuarios:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Agilidad en los trámites administrativos. ✓ Prestación del servicio y atención de acuerdo a los requerimientos de calidad. ✓ Información completa, ágil y oportuna del servicio prestado al usuario. ✓ Satisfacción de los usuarios. ✓ Trato amable y digno. ✓ Agilidad en los trámites administrativos.
	Familia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Oportunidad en la prestación de los servicios. ✓ Información completa, ágil y oportuna del servicio prestado al usuario. ✓ Satisfacción de los usuarios. ✓ Prestación del servicio y atención de acuerdo a los requerimientos de calidad ✓ Costos razonables ajustados a su condición socioeconómica.
	Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prestación del servicio y atención de acuerdo a los requerimientos de calidad. ✓ Accesibilidad y disponibilidad del recurso. ✓ Garantizar la prestación del servicio oportuno al momento que lo requiera el usuario ✓ Instalaciones cómodas y bien dotadas
	Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB):	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pertinencia y oportunidad en la atención de los pacientes. ✓ Satisfacción de los usuarios ✓ Cumplimiento en coberturas. ✓ Trámites administrativos ajustados a lo pactado en el contrato y en la normatividad vigente.
	Instituciones Prestadoras de servicios de Salud (IPS) de referencia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formulario de remisión diligenciado en forma clara, legible y completa. ✓ Instrucción clara y completa dada al paciente, sus acompañantes o familia respecto a los requisitos de atención y su preparación previa.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
 Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
 hospitalconcordia@gmail.com
 Nit 890907297-3



IDENTIFICACIÓN DE LOS USUARIOS – CLIENTES		NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS – CLIENTES										
CLIENTES EXTERNOS	Entes de Vigilancia y Control:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de la normatividad vigente de habilitación en materia de prestación de atención en el servicio de consulta odontológica. ✓ Presentación oportuna, completa y veraz de los informes relacionados con los procesos de atención en el servicio de consulta odontológica. (índice de COP a la seccional de salud y reporte de radiografías). ✓ Presentar en forma oportuna y veraz los informes que soliciten los entes de control con relación a la atención brindada en el servicio de consulta odontológica. <p>*COP: Cariados, obturados y perdidos.</p>										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">IDENTIFICACIÓN DE LOS USUARIOS – CLIENTES</th> <th>NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS – CLIENTES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">CLIENTES INTERNOS</td> <td>Procesos Asistenciales:</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pertinencia en la prestación de los servicios de odontología. ✓ Actualización y capacitación continúa. ✓ Información oportuna de los contratos para la prestación del servicio y sus normas de ejecución. ✓ Conocimientos de normas, manuales, guías, protocolos, normas, para la prestación de la consulta odontológica. ✓ Contratos suscritos con los entes. </td> </tr> <tr> <td>Procesos Administrativos:</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de los trámites administrativos para la prestación de la atención en el servicio de consulta odontológica ✓ Presentación oportuna, completa y veraz de los informes relacionados con los procesos de la atención brindada en el servicio de consulta odontológica. ✓ Documentación completa y ordenada en los procesos resultantes de la atención brindada en el servicio de consulta odontológica. ✓ Evaluación y seguimiento a los procesos resultantes de la atención brindada en el servicio de consulta odontológica. </td> </tr> <tr> <td>Procesos de gestión de control:</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de los procesos y procedimientos. ✓ Informes de seguimiento a los procesos. ✓ Planes de mejoramiento. </td> </tr> </tbody> </table>		IDENTIFICACIÓN DE LOS USUARIOS – CLIENTES		NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS – CLIENTES	CLIENTES INTERNOS	Procesos Asistenciales:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pertinencia en la prestación de los servicios de odontología. ✓ Actualización y capacitación continúa. ✓ Información oportuna de los contratos para la prestación del servicio y sus normas de ejecución. ✓ Conocimientos de normas, manuales, guías, protocolos, normas, para la prestación de la consulta odontológica. ✓ Contratos suscritos con los entes. 	Procesos Administrativos:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de los trámites administrativos para la prestación de la atención en el servicio de consulta odontológica ✓ Presentación oportuna, completa y veraz de los informes relacionados con los procesos de la atención brindada en el servicio de consulta odontológica. ✓ Documentación completa y ordenada en los procesos resultantes de la atención brindada en el servicio de consulta odontológica. ✓ Evaluación y seguimiento a los procesos resultantes de la atención brindada en el servicio de consulta odontológica. 	Procesos de gestión de control:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de los procesos y procedimientos. ✓ Informes de seguimiento a los procesos. ✓ Planes de mejoramiento.
	IDENTIFICACIÓN DE LOS USUARIOS – CLIENTES		NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS – CLIENTES									
CLIENTES INTERNOS	Procesos Asistenciales:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pertinencia en la prestación de los servicios de odontología. ✓ Actualización y capacitación continúa. ✓ Información oportuna de los contratos para la prestación del servicio y sus normas de ejecución. ✓ Conocimientos de normas, manuales, guías, protocolos, normas, para la prestación de la consulta odontológica. ✓ Contratos suscritos con los entes. 										
	Procesos Administrativos:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de los trámites administrativos para la prestación de la atención en el servicio de consulta odontológica ✓ Presentación oportuna, completa y veraz de los informes relacionados con los procesos de la atención brindada en el servicio de consulta odontológica. ✓ Documentación completa y ordenada en los procesos resultantes de la atención brindada en el servicio de consulta odontológica. ✓ Evaluación y seguimiento a los procesos resultantes de la atención brindada en el servicio de consulta odontológica. 										
	Procesos de gestión de control:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de los procesos y procedimientos. ✓ Informes de seguimiento a los procesos. ✓ Planes de mejoramiento. 										
<p>REQUISITOS LEGALES: Normas de habilitación. Normas de ética. (Código de ética médica). Manual de Medicamentos, SGSSS. Normas de Manejo de historia Clínica, Manual Tarifario, Sistema Obligatorio de la Garantía, normas Código Único Disciplinario (Ley 734 de 2.002). Decreto 1011 de 2006. Sistema único de Habilitación y Sistema Único de Acreditación.</p>												
<p>REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN: Plan de Desarrollo Institucional y sus Planes Operativos, Cuadros de Turnos, Manuales, Guías y protocolos Institucionales.</p>												

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
 Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
 hospitalconcordia@gmail.com
 Nit 890907297-3



CRITERIOS DE CALIDAD DEL PROCESO: Accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad, calidez humana e integralidad de los servicios.
NTCGP 1000: 2009 - 4.1 Requisitos generales. 8.2.1 Satisfacción del cliente

INDICADORES DE GESTIÓN

	ESTRUCTURA	PROCESO	RESULTADO
OPORTUNIDAD		✓ Sumatoria del Nro de días transcurridos entre la solicitud de cita de primera vez por odontología general/ Nro total de citas de odontología general de primera vez asignadas	
SATISFACCION			✓ Nro. de usuarios del servicio de odontología que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido? / Total de usuarios del servicio de odontología encuestados en el periodo. ✓ Nro de usuarios del servicio de odontología que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta: ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS? / Total de usuarios del servicio de odontología encuestados en el periodo. ✓ Nro de encuestas del servicio de odontología calificadas como insatisfactorias y/o con percepción negativa que fueron gestionadas en el periodo / Nro de encuestas del servicio de odontología calificadas como insatisfactorias y/o con percepción negativa del periodo

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3



	ESTRUCTURA	PROCESO	RESULTADO
DISPONIBILIDAD	✓ Nro. de horas del personal de salud oral contratadas por año / Población asignada al servicio.		
SEGURIDAD			✓ Nro de eventos adversos detectados en el servicio de odontología en el periodo / Total de usuarios atendidos en el servicio de odontología en el periodo. ✓ Nro de eventos adversos detectados y gestionados en el período en el servicio de odontología / Nro de eventos adversos detectados en el servicio de odontología en el periodo
PERTINECIA		✓ Adherencia a la guía de salud oral). ✓ Número de historias clínicas calificadas como conformes en la auditoría externa / Nro de historias clínicas auditadas en el periodo.	
CONTINUIDAD		✓ Nro de usuarios con valoración odontológica referidos por la higienista oral / Nro de usuarios referidos por la higienista oral en el periodo. ✓ Tratamientos terminados en el periodo / Sesiones odontológicas de primera vez en el periodo.	
EFICIENCIA		✓ \$ Ejecutados en material odontológico / \$ presupuestados para material odontológico. ✓ Costo del centro de costos odontología del periodo - Costo del centro de costos odontología del periodo anterior (Cifras en millones de pesos) / Costo del centro de costos odontología del periodo anterior (Cifras en millones de pesos).	

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3



	ESTRUCTURA	PROCESO	RESULTADO
ACCESIBILIDAD	✓ Nro de usuarios que demandaron servicios de odontología y que no fueron atendidos en este servicio en el periodo / Nro de usuarios que demandaron servicios de odontología en el periodo.		

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01 - 2010	08/03/2010	Creación del Documento
02 - 2017	19/09/2017	Actualización del proceso de odontología. Se realizó un cambio total al documento inicial.

RESPONSABLE DEL PROCESO: Profesional Universitaria Odontólogo (a).

CÓDIGO DEL DOCUMENTO: CP-ODT-01	VERSIÓN: 02 - 2017	PREPARADO POR: Oficina de Control Interno.
APROBADO POR: Gerente Empresa Social del Estado.	FECHA: Septiembre 19 de 2.017	FIRMA: _____