

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.

PROCESO: ODONTOLOGÍA. (ODT).

ÁREA DE GESTIÓN: MISIONAL.

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. ✓ Mobiliario hospitalario. ✓ Material odontológico. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las correspondientes asignaciones presupuestales proyectadas para cada vigencia fiscal.

ENTRADAS

- ✓ 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.

SALIDAS

- ✓ 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

Nit 890907297-3

Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.

Teléfono 844 61 61 - 844 77 23 - 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.

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 de 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

Nit 890907297-3

Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.

Teléfono 844 61 61 - 844 77 23 - 844 77 22 Fax 844 66 06

hospitalconcordia@gmail.com

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.

CICLO	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS
V	<ul style="list-style-type: none"> Historia Clínica. Informes anteriores. Formatos para informes. Auditorías del PAMEC 	7. Elaboración y presentación de informes. 8. Informe de Auditorías	<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.

REQUISITOS LEGALES: Normograma del procedimiento de Odontología.

REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN: Cuadros de Turnos, Plan de Desarrollo Institucional, Manejo de la Historia Clínica, Plan de Gestión Gerencial, Planes Operativos Anuales, Manuales, Guías, protocolos y formatos del procedimiento, Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el estado Colombiano, Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, Programa de Auditorías para el Mejoramiento de calidad - PAMEC, Tablero de mando de indicadores del procedimiento, Actas del Comité directivo y de grupo primario de hospitalización.

CRITERIOS DE CALIDAD DEL PROCESO: Accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad, calidez humana e integralidad de los servicios.

Sistema obligatorio de la garantía de la calidad en salud – SOGS conformada por el Sistema único de habilitación, el plan de auditorías para el mejoramiento de la calidad – PAMEC, el sistema único de acreditación y el Sistema Integral de Comunicación – SIC.

INDICADORES DE GESTIÓN DE ODONTOLÓGÍA

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR
1. Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General	✓ Sumatoria de la diferencia de los días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de odontología general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó / Número total de citas de odontología general de primera vez asignadas en un periodo determinado
2. Proporción de eventos adversos gestionados en salud oral.	✓ Total de eventos adversos gestionados / Total de eventos adversos

Salud Integral para Todos

Nit 890907297-3

Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.

Teléfono 844 61 61 - 844 77 23 - 844 77 22 Fax 844 66 06

hospitalconcordia@gmail.com

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR
3. Tasa de caídas en el servicio salud oral (Tasa x 1000)	✓ Número total de pacientes atendidos que sufren caídas en el periodo. / Total de personas atendidas
4. Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en salud oral	✓ Número de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos salud oral / Total de personas atendidas en salud oral
5. Proporción de gestantes con valoración por odontología	✓ Número de gestantes con valoración por Odontología / Total de gestantes
6. Proporción de repetición de placas de rayos X	✓ Número total de placas repetidas / Número total de placas realizadas
7. Proporción de fallos en la identificación del paciente	✓ Total de fallos presentados en la identificación del paciente / Total de usuarios atendidos en el servicio en el periodo
8. Proporción de adherencia a la guía de administración de medicamentos	✓ Número de ítems en la lista de chequeo aplicada, que presentan cumplimiento / Total de ítems aplicados
9. Proporción de infecciones en sitio operatorio (Exodoncia)	✓ Total de infecciones en sitio operatorio (Exodoncia) / Total de usuarios que se les realizó procedimiento de operatoria (Exodoncia)
INDICADORES DE GESTIÓN DE RAYOS X ODONTOLÓGICOS	
1. Tiempo promedio Rayos X de Odontología ambulatoria.	✓ Sumatoria de la diferencia de los días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Rayos X de Odontología y la fecha en la cual el usuario la solicitó / Número total de citas de Rayos X de Odontología asignadas en un periodo determinado
2. Proporción de repetición de placas en Rayos X de Odontología	✓ Número total de placas repetidas / Numero total de placas realizadas.
3. Proporción de eventos adversos gestionados en Rayos X de Odontología	✓ Total de eventos adversos gestionados / Total de eventos adversos
4. Tasa de caídas en el servicio en Rayos X de Odontología (Tasa x 1000)	✓ Número total de pacientes atendidos que sufren caídas en el periodo. / Total de personas atendidas
5. Proporción de fallos en la identificación del paciente	✓ Total de fallos presentados en la identificación del paciente / Total de usuarios atendidos en el servicio en el periodo

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL
SAN JUAN DE DIOS

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.
3.0 - 2021	30/09/2021	Actualización del proceso de Odontología.

RESPONSABLE DEL PROCESO: Profesional Universitario - Odontólogo(a).

CÓDIGO DEL DOCUMENTO: 2300 - 32

VERSIÓN: 3.0 - 2021

PREPARADO POR: Oficina de Control Interno

FECHA: Septiembre 30 de 2.021

APROBADO POR: Gerente Empresa Social del Estado.

Salud Integral para Todos

Nit 890907297-3

Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.

Teléfono 844 61 61 - 844 77 23 - 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com