

# **“Determinación de Estándares Para la Acreditación de Servicios Odontológicos y su Aplicación en la Clínica Odontológica de la U.N.M.S.M.” 2001**

<sup>1</sup>Dr. Vladimiro Germán Molina Albornoz

<sup>2</sup>Mg. Rudi Amalia Loli Ponce

RESUMEN

**OBJETIVO:** Establecer los estándares mínimos necesarios para que una Clínica Odontológica universitaria cumpla con su función Docente asistencial. Evaluar la Clínica Odontológica y elaborar una propuesta de estándares mínimos.

**METODOLOGÍA:** Se aplicó el Método cualitativo de Acción participación. Los datos fueron recolectados a través de la observación participante y las entrevistas a los Odontólogos, docentes de la universidad y expertos de otras instituciones.

**RESULTADOS:** Los estándares para evaluar una Clínica Odontológica se realizaron teniendo en cuenta, los siguientes componentes; un Componente A, referido a los Documentos de gestión para los procesos de atención, y un Componente B, referido a la Infraestructura, que comprenderá las condiciones mínimas en cuanto a Ambientes, equipos e instalaciones donde se llevan a cabo las atenciones Odontológicas.

**PALABRAS CLAVE:** Acreditación en Clínica Odontológica

ABSTRACT

**OBJECTIVE:** to Establish the necessary minimum standards so that a Clinical Odontológica university student fulfills its assistance Educational function. To evaluate the Clinical Odontológica and to elaborate a proposal of minimum standards.

**METHODOLOGY:** You applies the qualitative Method of Action participation. The data were gathered through the participant observation and the interviews to the Odontologists, educational of the university and experts of other institutions.

**RESULTS:** The standards to evaluate a Clinical Odontológica were carried out keeping in mind, the following components; a Component A, referred to the administration Documents for the processes of attention, and a Component B, referred to the Infrastructure that he will understand the minimum conditions as for Atmospheres, teams and facilities where they are carried out the attentions Odontológicas.

**PASSWORD:** Acreditación in Clinical Odontológica

## **1.- INTRODUCCIÓN**

La Política de Salud en el País, actualmente viene impulsando el fortalecimiento y desarrollo de los servicios de Salud, orientados a mejorar sus condiciones de eficacia y eficiencia, que permitan elevar la Calidad de atención a los usuarios. Es en este contexto que el Ministerio de Salud, contando con el apoyo de la Organización Panamericana de la Salud, desde el año 1993, viene realizando acciones para el desarrollo de una de las estrategias más importantes de la Garantía de la calidad, la Acreditación de Establecimientos de Salud, con la finalidad de mejorar la calidad de atención que ellos brindan.

Actualmente, los hospitales generales públicos o privados que han ingresado al sistema de Acreditación, han utilizado el Manual y la Guía de Acreditación para realizar los procesos de Autoevaluación.

En estos Manuales el Servicio de Odontología se evalúan dentro del área de Consulta externa, teniendo a la fecha un solo estándar, que en realidad no refleja la cantidad ni la calidad de servicios odontológicos que se ofertan a los pacientes según el Nivel de atención del Hospital.

La acreditación de las universidades, y de las diferentes Facultades, es otra corriente fuertemente impulsada por nuestra universidad con el propósito de ofertar a la sociedad profesionales cada vez más competitivos, cuya formación solo es posible en condiciones y ambientes previamente diseñados para lograr la transformación educativa.

Nuestra Universidad cuenta con una Clínica Odontológica que es un Centro Docente asistencial de Línea técnico administrativa de prestaciones de salud del Sistema Estomatognático por niveles de complejidad, que además cumple función de Docencia e Investigación, que requiere ser evaluada con estándares previamente definidos por un equipo de investigación, puesto que es el área donde se desarrollan las competencias más importantes en la formación de los odontólogos.

<sup>1</sup>Profesor principal. Instituto de Investigación Estomatológica. Facultad de Odontología.

<sup>2</sup>Profesor Asociado. Facultad de Medicina.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo:

1. Establecer los estándares mínimos necesarios para que una Clínica Odontológica universitaria cumpla con su función Docente-asistencial.
2. Evaluar la Clínica Odontológica de la U.N.M.S.M. utilizando los estándares previamente definidos.
3. Elaborar la propuesta final de los estándares mínimo necesarios para garantizar la calidad de atención en una clínica odontológica universitaria.

## II.- MATERIAL Y METODOS

En el presente trabajo se aplico el Enfoque Cualitativo: Investigación acción participación, (IAP) que consta de cuatro fases:

1. Primera fase: Diagnostica.  
Recopilación de datos: situación actual de la clínica Odontológica e identificación de expertos en evaluación y acreditación.
2. Segunda fase: Profundización.
  - En esta fase se analizaron las principales fortalezas y debilidades de la Clínica.
  - Se convoco a los expertos en Acreditación, y Odontólogos de renombre con los cuales se elaboraron los requisitos mínimos necesarios que debe tener una Clínica Odontológica Universitaria.
  - Se realizaron entrevistas con expertos en el área: La coordinadora de Acreditación del Ministerio de Salud.  
El Director de un Organismo de Certificación Autorizado.  
El Decano del Colegio Odontológico.  
Odontólogos del Hospital Central de la FAP, recientemente acreditado.
- 3.- Tercera Fase: Elaboración de los estándares básicos para evaluar la clínica odontológica.
- 4.- Cuarta fase: Implementación del plan de Acción.  
Se realizo la evaluación de la Clínica Odontológica en el mes de Noviembre, verificando los estándares previamente diseñados, se contó para ello con la participación del equipo de investigación, personal con experiencia en evaluación de hospitales.

Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron:

- La observación participante y
- Las entrevistas a Odontólogos, expertos evaluadores de hospitales

## III.- RESULTADOS

En las primeras etapas del presente trabajo hemos podido apreciar que los profesionales Odontólogos, tienen muy poca información respecto a la Acreditación de Hospitales y por ende la Acreditación de los profesionales de la Salud. Asimismo existe poco interés en participar en los procesos de investigación y los procesos que contribuyen a mejorar la calidad de atención.

Los expertos entrevistados coinciden en señalar que los estándares para evaluar una Clínica odontológica debe realizarse teniendo en cuenta los componentes principales: Documentos de gestión y la infraestructura que comprende: los ambientes, equipos e instalaciones, tal como los señala el Manual de Acreditación de Hospitales.

La Clínica Odontológica fue evaluada por el equipo de investigación en el Mes de noviembre, observándose los siguientes resultados:

- **En el componente Administración:**  
El Director de la clínica es un profesor Asociado a Tiempo completo de la U.N.M.S.M. , el cual no se hizo presente en el momento de la evaluación, por lo que no se completo información de esta componente.  
Cuenta Con un Manual de Organización y funciones.
- **En el componente Recursos Humanos:**  
Existe un gran numero de Odontólogos con grados de doctor. Magíster y especialistas.  
El numero de alumnos por profesor fluctúa entre 5-10 y 15, según la especialidad.  
En cada Sala de trabajo hay un empleado que se encarga de la preparación de los materiales y equipos.
- **En el Componente Normacion:**  
Verbalmente refiere el representante, que cumplen todos los estándares, tienen protocolos, normas y manuales, que no se pudieron apreciar.
- **En el componente Resultados**  
El avance de las actividades programadas se realizan anualmente.  
No se registran datos sobre la satisfacción del usuario.  
No se llevan registros de Rendimiento/hora/ Odontólogo.  
No se registra el rendimiento de la Unidad dental.
- **En el Componente Infraestructura.**
  - 1.- Areas y Ambientes.
    - No hay ambientes odontológicos individualizados, estos son comunes, varias unidades en un solo ambiente.

- Las salas de espera son los pasadizos.
- Los ambientes de especialidades cuentan con zonas de lavado.
- Tienen salas de Intervenciones de cirugía mayor totalmente equipadas.
- En cada ambiente Odontológico cuentan con depósitos de medicina, equipos y ropería.
- No hay una central de esterilización. En cada ambiente odontológico existen equipos de esterilización.
- Existe un ambiente de Rayos X central, con paredes de plomo y delantales en el primer piso. En los ambientes odontológicos también se observan equipos de Rayos X sin protección para el operador.
- Faltan áreas para el aseo de las salas y para la recolección de residuos, el personal de limpieza utiliza los baños y lavatorios del personal como zona de aseo.

## 2.- Instalaciones.

### a.- Sanitarias.

- No hay agua caliente. No existe red general contra incendios. Cuentan con 28 extinguidores que están guardados, no se pudo evidenciar.

### b.- Equipamiento básico.

- El instrumental básico para examen oral lo trae cada estudiante.
- Cuentan con: 7 equipos para cirugía menor, Lámparas de Luz halógena, 3 a 4 por ambiente.
- No cuentan con un coche de paro, pero se evidencio un Ambu.
- En el primer piso tienen un balón de oxígeno.
- Sillones Odontológicos: 94 unidades
- Existen amalgamadores en cada área de trabajo.
- La clínica de Investigación-docencia, cuenta con una lavadora ultrasónica y una cámara intraoral.
- Se observo inadecuados métodos de desinfección y esterilización del instrumental odontológico en la mayoría de las salas.

En general la Clínica Odontológica, con la capacidad instalada y el Recurso humano disponible puede iniciar procesos de auto evaluación para certificación con los estándares diseñados; pero es indispensable el compromiso de las autoridades de la Facultad y de la Dirección de la Clínica, de los profesores, estudiantes y personal administrativo por las mejoras en la calidad de atención. Es necesario mejorar y actualizar los documentos de

gestión; instaurar un sistema de control de los procesos de desinfección y/o esterilización de instrumental y equipos, así como de las medidas de Bioseguridad utilizadas por los profesionales y estudiantes de Odontología.

## IV.- CONCLUSIONES

Los estándares mínimos que debe tener una Clínica Odontológica de una Facultad DE Odontología son:

### 1.- En el Componente A: Administración, Recursos Humanos, Normacion y Resultados.

- Un Director de Clínica. Profesor principal a Tiempo completo, con cursos básicos de Administración, con presencia física en horas de labor.
- Existencia de los principales Documentos de Gestión: Manual de Organización y Funciones, Plan de Actividades, Programa de enseñanza por asignaturas, Protocolos de: Diagnósticos más frecuentes, procedimientos, y Manual de Bioseguridad.
- Odontólogos con grado de Doctor, Maestría y Títulos de segunda especialización, mínimo 1 por cada área de especialidad. Personal técnico y de apoyo por cada área de trabajo.
- Registro del: avance de Actividades programadas, el numero de pacientes satisfechos con la atención, el rendimiento hora / odontólogo u hora / estudiante en la atención; y el registro del rendimiento de la unidad dental.

### 2.- En el Componente B: Infraestructura, áreas, ambientes, instalaciones y equipamiento básico.

- Salas de espera con servicios higiénicos, ambientes de trabajo con zonas para el lavado de manos. Salas de intervenciones quirúrgicas con ambientes para el reposo. Ambientes para el deposito de medicinas, ropa, y equipos. Central de esterilización general, o mini centrales en cada área de trabajo con zonas diferenciadas para material sucio y limpio. Ambiente especial para el aseo del servicio y manejo de los residuos.
- Instalaciones de agua fría y caliente. Aparatos sanitarios con accesorios completos para cada ambiente de trabajo o compartidos. Red general contra incendios y/o extintores. Redes eléctricas en buen estado. Intercomunicadores y teléfonos externos.
- Equipos de esterilización por Autoclave a vapor y calor seco operativos con control de temperatura. Unidades dentales con accesorios completos y mantenimiento permanente. Instrumental Para Cirugía y lámparas de luz halógena,

según áreas de especialidad. Un coche de paro, con Ambu, desfibrilador, tubos orotraqueales y medicinas básicas para reanimación cardiopulmonar.

Nuestra propuesta final fue la siguiente:

## **ESTANDARES DE ACREDITACION PARA EVALUAR UNA CLINICA ODONTOLÓGICA UNIVERSITARIA**

### **CLINICA ODONTOLÓGICA**

Es el área de la Facultad de Odontología diseñada para la practica clínica de los estudiantes de odontología, que cumple con funciones técnico asistenciales y administrativas dirigidas al fomento y protección de la salud oral, la recuperación y la rehabilitación estomatología del individuo aparentemente sano, con tecnología acorde al nivel de complejidad. Cumple función de Docencia e Investigación para el desarrollo y aplicación de nuevos conocimientos y tecnología.

#### **I.- COMPONENTE A.**

##### **1.- ADMINISTRACION**

- Jefe de la Clínica: Odontólogo con mas de 3 años de experiencia y Conocimientos básicos de Administración. Docente a Tiempo completo.
- Manual de Organización y funciones de la Clínica actualizada. ( 2 años de vigencia)
- Plan de Actividades de la Clínica. ( Rotaciones, Horarios, profesores)
- Programa de Enseñanza por Asignaturas.

##### **2.- RECURSOS HUMANOS**

- Numero De Odontólogos según área de trabajo.
- Numero de alumnos por profesor ( Máximo 5 alumnos por docente)
- PROFESORES ESPECIALISTAS Y/O GRADODE MAGÍSTER. ( 10%)
- Personal Técnico y de apoyo. (según áreas de trabajo)
- Numero de estudiantes según horarios.

##### **3.- NORMACION**

- Protocolos de Procedimientos de mayor demanda de atención odontológica.
- Protocolos de Diagnostico y Tratamiento de enfermedades mas frecuentes.
- Manual de Bioseguridad. (para cada sala de trabajo)

##### **4.- RESULTADOS**

- Registra EL avance de las Actividades programadas.
- Registra el porcentaje de pacientes satisfechos con la atención.
- Registros del Rendimiento /hora /odontólogo o estudiante.
- Registro del Rendimiento de la Unidad Dental.

#### **II.- INFRAESTRUCTURA FÍSICA.**

##### **1.- AREAS Y AMBIENTES.**

- Sala de espera con servicios higiénicos.
- Ambientes de trabajo (por especialidades) con zona de lavado.
- Sala de Intervenciones quirúrgicas.
- Ambiente de reposo para pacientes intervenidos.
- Ambiente para el deposito de Medicinas, equipos y ropería.
- Central de esterilización. 0 ambientes para la desinfección y esterilización de instrumental, con áreas definidas para material sucio y limpio.
- Aseo del servicio y residuos.

##### **2.- INSTALACIONES**

###### **A.-SANITARIAS:**

- Agua fría y/0 caliente
- Aparatos sanitarios y accesorios completos.
- Red general contra incendios o extinguidores.

## B.-ELECTRICAS/ COMUNICACIONES

- Redes en buen estado.
- Intercomunicadores Internos.
- Teléfono externo.

## 3.- EQUIPAMIENTO BASICO

- Esterilizador A Calor seco.
- Autoclave a vapor.
- Instrumental básico (3 piezas) según demandas del área de trabajo (mínimo 5)
- Unidades Dentales. (máximo 10 por ambiente de trabajo)
- Instrumental para Cirugía menor (mínimo 5 equipos)
- Lámpara de luz halógena. (según áreas de especialidad)
- Coche de Paro cardiaco: monitor, Ambu, desfibrilador, tubos oro traquéales. (mínimo 1 en la Clínica)
- Medicinas básicas en caso de paro cardiaco: adrenalina, atropina, bicarbonato de sodio, soluciones glucosadas, y equipos para infusión endovenosa.

## V.BIBLIOGRAFIA

1. Ministerio de Salud. "Manual de Acreditación de Hospitales". Dirección general de Salud de las personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. 1996.
2. Ministerio de Salud. "Guía para la aplicación del Manual de Acreditación de Hospitales. Dirección general de Salud de las personas. Dirección Ejecutiva de servicios de salud. 1996.
3. Organización Panamericana de la Salud. OPS. "Manual para Acreditación de Hospitales en América Latina y el Caribe". 1991.
4. DE MORAES, Novas Humberto. "Garantía de la Calidad en Hospitales de América Latina y el Caribe." Asesor Regional en Administración de Hospitales y Sistemas de salud. Programa de desarrollo de servicios de salud. OPS. Washington, D.C. 1991.
5. Organización Panamericana de la Salud. OPS. "Manual DE Organización y Procedimientos Hospitalarios". Paltex. 1990.
6. Publicación OPS, Programa de Desarrollo de Servicios de Salud. Serie N° 67, Washington, D.C. "Acreditación de Hospitales Urbanos en América Latina y el Caribe". 1989.
7. Organización Panamericana de la salud. Desarrollo y fortalecimiento de los sistemas locales de Salud. Documento. C.D. 33/14 Resolución XV. Washington D.C. 1988.