

**HABILITACIÓN DE CONSULTORIO ODONTOLÓGICO PRIVADO VICKY  
JHOAN VALENCIA CEBALLOS VILLAMARÍA (CALDAS) CON  
ESTÁNDARES DE CALIDAD 2003 DE 2014**

**Autores**

**PAULA TATIANA QUINTERO PATIÑO**

Enfermera, estudiante de Auditoria en salud de la Fundación Universitaria del  
Área Andina

**TATIANA GIRALDO GARCÍA**

Odontóloga de la universidad Autónoma de Manizales, estudiante de Auditoria  
en salud de la Fundación universitaria del Área Andina

**VICKY JHOAN VALENCIA CEBALLOS**

Odontóloga de la universidad Autónoma de Manizales, estudiante de auditoria  
en salud de la Fundación universitaria del Área Andina

**Docente asociada**

**CARMEN LUISA BETANCUR PULGARIN**

Magister en enfermería, especialista en epidemiología, especialista en  
docencia universitaria, enfermera docente asociada Fundación Universitaria del  
Área Andina, Pereira, centro de posgrados

**Asesora temática**

**ANA MILENA MONTOYA CARDENAS**

Fisioterapeuta, Especialista en Auditoria en salud – Rehabilitación  
Cardiopulmonar

**Asesora metodológica**

**MAGDA DICELLY MARIN VILLADA**

Ingeniera de alimentos, especialista en epidemiología, seguridad y salud en el  
trabajo, auditora certificada por la universidad tecnológica en las normas de la  
familia ISO, candidata a magister en educación y aprendizaje de entornos  
visuales

**RED ILUMNO**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**CENTRO DE POSGRADOS**

**SEDEPEREIRA (RISARALDA)**

Calle 24 No. 8-55

[www.areandina.edu.co](http://www.areandina.edu.co)

PBX: (57-6)3401516

[vickyjhoan@hotmail.com](mailto:vickyjhoan@hotmail.com)

Calle 3ª No. 14 A 03

PBX: ( 57-6)8718663 CEL: 301571077

**HABILITACIÓN DE CONSULTORIO ODONTOLÓGICO PRIVADO VICKY  
JHOAN VALENCIA CEBALLOS VILLAMARÍA (CALDAS) CON  
ESTÁNDARES DE CALIDAD 2003 DE 2014**

## (RESUMEN)

Para hablar de calidad de los servicios de salud, se debe tener en cuenta que no sólo ésta se determina por la percepción que tienen los usuarios sobre los servicios prestados por un profesional como la atención oportuna, el cumplimiento de horario, la amabilidad, entre otros, también se debe tener en cuenta la perspectiva del profesional y de la empresa o entidad que presta el servicio directamente y que se relaciona con las directrices correspondientes, el cumplimiento de normas, protocolos y la idoneidad de los profesionales.

El componente de habilitación en salud es de carácter obligatorio para las instituciones que aspiran a ingresar y permanecer vigentes en el sistema de salud del país, también es la puerta de entrada o facilitador para desarrollar atención con calidad en salud, es por eso que debemos tener en cuenta tres elementos fundamentales y que están directamente relacionados, la evaluación que nos lleva a aplicar la calidad en los procesos de atención día a día y con esta poder lograr la satisfacción del usuario al que se le presta el servicio.

Por lo anterior, la habilitación es fundamental en los servicios de salud para continuar con la atención de los usuarios y evitar así el cierre temporal o definitivo de la institución, es por eso, que dependiendo de los requerimientos según la ley nacional se realizará en el consultorio odontológico **VICKY JOHAN VALENCIA CEBALLOS** la evaluación y seguimiento de los resultados encontrados durante la verificación y el proceso de **habilitación** institucional **Resolución 2003 de 2014**, con el objetivo de brindar una atención idónea y lograr la satisfacción del cliente.

## **PALABRAS CLAVES**

Habilitación, cumplimiento, servicios en salud, calidad, satisfacción, normas, estrategias, seguridad.

## **DESCRIPTORES**

- Contribución a la salud oral de la comunidad
- Consultorio en permanente evaluación y mejoramiento continuo

## **ABSTRACT**

In order to talk about the quality of health services, it must be taken into account that not only is this determined by the perception that the users have about the services provided by a professional such as timely care, schedule compliance, kindness, among others , The perspective of the professional and the company or entity that provides the service must also be taken into account and related to

the corresponding guidelines, compliance with standards, protocols and the suitability of professionals.

The health habilitation component is mandatory for institutions that aspire to enter and remain in the country's health system, it is also the gateway or facilitator to develop health care quality, that is why we must have Taking into account three fundamental elements that are directly related, the evaluation that leads us to apply the quality in the day-to-day care processes and with this to achieve the satisfaction of the user to whom the service is provided.

Due to the above, the habilitation is fundamental in the health services in order to continue with the users' attention and thus avoid the temporary or definitive closure of the institution, that is why, depending on the requirements according to the national law will be made in the Dental office VICKY JOHAN VALENCIA CEBALLOS the evaluation and follow-up of the results found during the verification and the process of institutional habilitation Resolution 2003/2014, with the objective of providing a suitable attention and achieving customer satisfaction.

### **KEY WORDS**

Habilitation, fulfillment, Health services, quality, satisfaction, norm, strategies, security.

## **INTRODUCCIÓN**

El Estado colombiano, comprometido con las nuevas exigencias que impone la sociedad actual y buscando la satisfacción de la ciudadanía en la prestación de los servicios, adelanta la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional, con el propósito de generar una administración más eficaz y eficiente, pendiente de las necesidades y satisfacción de los ciudadanos. Este Sistema de Gestión de la Calidad es una herramienta gerencial complementaria al Sistema de Control Interno, los que tienden a garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad de las acciones y políticas públicas.

El Sistema de Gestión de la Calidad apunta a adoptar una visión estratégica que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, especialmente orientado a mejorar los procesos, consolidar estándares que reflejen las necesidades implícitas y obligatorias, proveer información confiable, promover la transparencia, la participación y control político y ciudadano, emprender acciones preventivas y correctivas, tener vocación por la mejora continua, buscar relaciones óptimas entre calidad y costo, satisfacer a los usuarios, simplificar procesos y crear un sistema laboral orientado hacia la productividad, entre otros beneficios. El propósito común de garantizar la calidad de la atención en salud, concurrirán de acuerdo con sus objetivos y competencias.

En todas las organizaciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud, la auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud, debe llevar a las organizaciones a pensar más allá de la evaluación de la calidad o de establecer guías o protocolos de seguimiento, a verlo como un proceso de autocontrol, centrado en el cliente y sus necesidades, que lo involucra en sus actividades y que consiste en la identificación permanente de aspectos del proceso que resulten susceptibles de mejoramiento, con el fin de establecer los ajustes necesarios y superar las expectativas de dichos clientes.<sup>1</sup> El mejoramiento continuo de la calidad hace esfuerzos para trabajar en las personas, en su estado de ánimo, en la comunicación, en el entrenamiento, el trabajo en equipo, el compromiso y la disciplina. Es un enfoque de sentido común que fomenta el pensamiento.

En este trabajo se profundiza en el cumplimiento de los estándares de habilitación del consultorio odontológico **VICKY JHOAN VALENCIA CEBALLOS**, en el municipio de Villamaria Caldas, en el segundo semestre del año 2016, para establecer un plan de mejora de acuerdo a los hallazgos encontrados.

- Verificar el cumplimiento de los estándares de habilitación en el consultorio odontológico **VICKY JHOAN VALENCIA CEBALLOS**.
- Definir Los Estándares necesarios para el consultorio odontológico **VICKY JHOAN VALENCIA CEBALLOS**.
- Proponer un plan de mejora de acuerdo a los hallazgos encontrados.

Las instituciones prestadoras de servicios de salud como empresas, buscan garantizar servicios accesibles, oportunos, pertinentes y sobretodo sostenibles, allí radico el valor de este trabajo que buscó enriquecer la especialización en aspectos referentes al conocimiento de las barreras de acceso en salud oral, como factor contribuyente en la planeación estratégica de una clínica o consultorio odontológico.

Por lo tanto se tiene como objetivo definir condiciones básicas tales como autocontrol de la institución por medio de:

- ❖ Auditorías externas e internas
- ❖ Acciones preventivas
- ❖ Acciones de seguimiento
- ❖ Acciones coyunturales
- ❖ Autoevaluación de procesos de atención en salud
- ❖ Atención al usuario
- ❖ Autoevaluación de la red de prestadores de servicios de salud
- ❖ Autoevaluación profesional

---

<sup>1</sup> Álvarez Cristian Camilo. Grajales Cristian Andrés. *Documentación para procesos de habilitación de la clínica Santa Clara*. Proyecto de grado. Universidad tecnológica de Pereira; 2010

- ❖ Selección de procesos
- ❖ Definición de la calidad esperada
- ❖ Evaluación del mejoramiento
- ❖ Ejecución del plan de acción
- ❖ Medición inicial del desempeño de los procesos.

Esas son entre otras las exigencias que ha requerido el estado a todas las empresas prestadoras de servicios de salud en Colombia y como a su vez encontramos en otros países similares condiciones para el mejoramiento de la calidad de la salud. La normatividad en Colombia está relacionada y encaminada a la calidad en la prestación de servicios de salud, las cuales van en una dirección que tiende más a lo técnico y a lo económico, mientras que las percepciones de los usuarios están encaminadas a un asunto más personal; la percepción de los usuarios es independiente de la tecnología, la estructura física de las instituciones y las normas que debe cumplir el personal de salud en cuanto a presentación personal, técnicas y procedimientos<sup>2</sup>.

El Sistema Único de Habilitación, un facilitador del incentivo legal para la calidad de la atención en salud, es un componente obligatorio y estatal del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad y constituye la herramienta definida para autorizar el ingreso y la permanencia de los prestadores de servicios de salud en el sistema de salud. Su propósito fundamental es la protección de los usuarios de los potenciales riesgos propios de la prestación de servicios de salud.

La Resolución 2003 de 2014 tiene por objeto definir los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud, así como adoptar el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud que hace parte integral de la presente resolución, en el campo de aplicación. La presente resolución aplica a:

- ❖ Las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.
- ❖ Los Profesionales Independientes de Salud.
- ❖ Los Servicios de Transporte Especial de Pacientes.
- ❖ Las entidades con objeto social diferente a la prestación de servicios de salud, que por requerimientos propios de su actividad, brinden de manera exclusiva servicios de baja complejidad y consulta especializada, que no incluyan servicios de hospitalización ni quirúrgicos.
- ❖ Las Entidades Departamentales y Distritales de Salud, en lo de su competencia.

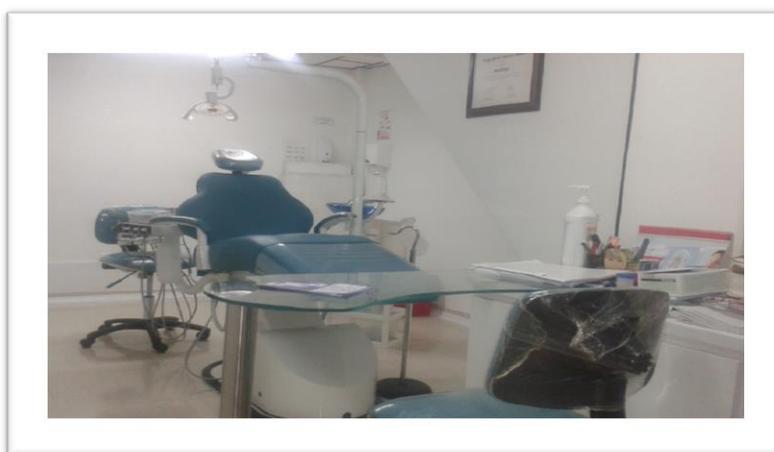
---

<sup>2</sup>Cano Sara M, Giraldo Álvaro, Forer Constanza. Concepto de calidad en salud: resultado de las experiencias de la atención, Medellín Colombia. *Revista Nacional de Facultad de salud Pública* 2016; 34(1) <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/fnsp/article/view/19646/20779287> (último acceso 13 enero 2017).

Dado que el Sistema Único de Habilitación busca controlar el riesgo asociado a la prestación de servicios de salud y a las condiciones en que éstos se ofrecen, mediante el cumplimiento obligatorio de requisitos y condiciones básicas de capacidad tecnológica y científica, de suficiencia patrimonial y financiera y de capacidad técnico administrativa, para dar seguridad a los usuarios, la verificación de las condiciones de habilitación para los prestadores de servicios de salud, debe estar orientada hacia situaciones tangibles generadoras de riesgo, siempre sin exceder los estándares planteados en el presente manual, con el objetivo de no interponer barreras innecesarias a la prestación de los servicios de salud, toda vez que, las exigencias de habilitación están referidas a condiciones mínimas de estructura y procesos, para contribuir a mejorar el resultado en la atención. Con el objeto de simplificar la comprensión y el manejo de los requisitos exigidos para el funcionamiento de los prestadores de servicios de salud en el país, el presente manual consolida en un único cuerpo documental los estándares de verificación y los procedimientos de habilitación. Adicionalmente, los estándares de habilitación se organizan a partir de los servicios, lo cual facilita la identificación de los requisitos exigidos al prestador de acuerdo con el servicio que se requiera habilitar.

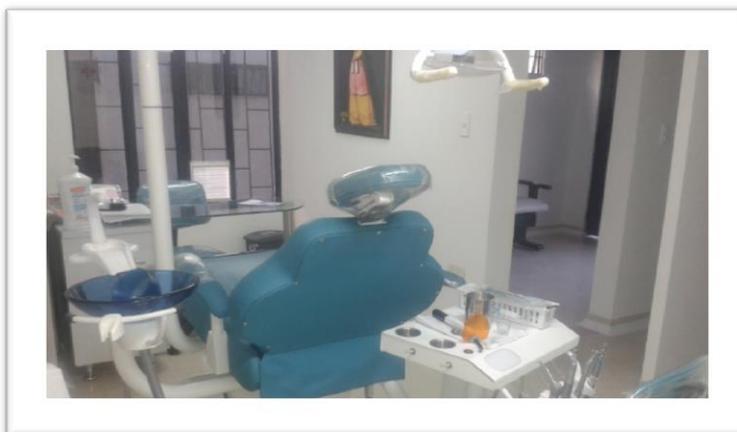
El consultorio odontológico **VICKY JHOAN VALENCIA CEBALLOS**, es un consultorio dental privado que ofrece servicios dentales a la población que lo requiera, de lunes a domingo en cualquier horario según sea la necesidad, Incluyendo horarios extendidos, donde su sede principal se encuentra en la calle 3ª No. 14 A 03 del municipio de Villamaria, Caldas, se especializa en ofrecer servicios dentales. En el consultorio se realizan extracciones de piezas dentales, profilaxis con ultrasonido y bicarbonato, diagnóstico dental, resinas con luz alógena, puentes fijos y removibles en metal y porcelana, prótesis totales y parciales entre otros procedimientos.

Nº 1 Gráfico



Fotografía registrada el día 11 de Mayo de 2016, Unidad odontológica vista frontal, Consultorio Odontológico Vicky Jhoan Valencia Ceballos.

Gráfico N° 2



Fotografía registrada el día 11 de Mayo de 2016, Unidad odontológica vista posterior, Consultorio Odontológico Vicky Jhoan Valencia Ceballos.

**Estándares de habilitación.** Según la Resolución 2003 de 2014 los estándares de habilitación son las condiciones tecnológicas y científicas mínimas e indispensables para la prestación de servicios de salud, aplicables a cualquier prestador de servicios de salud, independientemente del servicio que éste ofrezca. Los estándares de habilitación son principalmente de estructura y delimitan el punto en el cual los beneficios superan a los riesgos. El enfoque de riesgo en la habilitación procura que el diseño de los estándares cumpla con ese principio básico y que éstos apunten a los riesgos principales.<sup>3</sup>

Es fundamental para cualquier institución o profesional independiente que quiera ofertar y realizar la apertura de servicios de salud, contar con el respaldo normativo, el cual además es de obligatorio cumplimiento en el país; es por eso que las condiciones que deben cumplir los prestadores de servicios de salud son: Capacidad técnico-administrativa, suficiencia patrimonial y financiera, capacidad tecnológica y científica. En el caso de Profesionales Independientes sólo aplica el último ítem.

Los estándares están diseñados para defender la salud del paciente, su vida y su dignidad, de igual manera como son de obligatorio cumplimiento pretenden con esto disminuir el riesgo de ocasionar daño al momento de prestar una atención en salud como son los eventos adversos. Los requisitos de los estándares deben ser efectivos y deben relacionarse con la seguridad del paciente, según la normatividad los estándares son 7:

---

<sup>3</sup> Resolución número 00002003 de 2014, Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud, 28 de mayo de 2014. 21-22. [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%202003%20de%202014.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%202003%20de%202014.pdf) (último acceso 16 de junio del 2016)

**TALENTO HUMANO:** Son las condiciones de recurso humano requeridas en un servicio de salud.

**INFRAESTRUCTURA:** Son las condiciones y el mantenimiento de la infraestructura de las áreas asistenciales o características de ellas, que condicionen procesos críticos asistenciales.

**DOTACIÓN:** Son las condiciones, suficiencia y mantenimiento de los equipos médicos, que determinen procesos críticos institucionales.

**MEDICAMENTOS, DISPOSITIVOS MÉDICOS E INSUMOS:** Es la existencia de todos los medicamentos, insumos, procesos de la institución en cuanto al manejo de los mismos, desde su compra, transporte, dispensación, devolución y desecho final.

**PROCESOS PRIORITARIOS:** Es la existencia, socialización y gestión del cumplimiento de los principales procesos asistenciales, que condicionan directamente la prestación con calidad y con el menor riesgo posible, en cada uno de los servicios de salud.

**HISTORIA CLÍNICA Y REGISTROS:** Es la existencia y cumplimiento de procesos que garanticen la historia clínica por paciente y las condiciones técnicas de su manejo y el de los registros de procesos clínicos diferentes a la historia clínica que se relacionan directamente con los principales riesgos propios de la prestación de servicios.

**INTERDEPENDENCIA:** Es la existencia o disponibilidad de servicios o productos, propios o contratados de apoyo asistencial o administrativo, necesarios para prestar en forma oportuna, segura e integral los servicios ofertados por un prestador.

Cada estándar tiene una descripción que facilita su interpretación adecuada y son fundamentales para evaluar la seguridad de la atención del paciente, además se manejan por cada servicio.

**CONSULTORIO ODONTOLÓGICO VICKY JHOAN VALENCIA CEBALLOS:** La prestación de servicios de salud con calidad, son la carta de presentación hoy en día de las instituciones de salud que se encuentran en el mercado y las que están incursionando hasta ahora en este ámbito, puesto que con la normatividad vigente se está obligando de alguna manera a las instituciones a volver sus ojos no solo a la parte financiera y la parte operacional, sino a trabajar más en el cliente y en el poder lograr su satisfacción al momento de brindar una atención en salud.

El consultorio odontológico **VICKY JHOAN VALENCIA CEBALLOS**, teniendo como referencia no solo la normatividad vigente colombiana, sino también estudios realizados no solo de satisfacción y calidad en la atención de salud oral, así como trabajos de cumplimiento de estándares de habilitación, se encuentra comprometido con el cliente y su familia en proporcionar un servicio de calidad, eficacia, eficiencia, ética y responsabilidad a la comunidad del municipio de Villamaría; para lo cual realiza periódicamente evaluaciones de

verificación según lo estipulado en la Resolución 2003 de 2014 para lograr la entrada y permanencia del consultorio particular en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad luego de cumplir con los requisitos y condiciones de habilitación, con lo cual pretende posicionarse como uno de los más reconocidos en el municipio de Villamaría.

### MARCO NORMATIVO

<b>NORMA</b>	<b>AÑO</b>	<b>DESCRIPCION</b>
Resolución 1416	2016	Adición del manual de inscripción a la resolución 2003 de 2014
Resolución 5158	2016	
Circular 0036	2015	
Resolución 226	2015	
Resolución 256	2016	Sistema de Información para la calidad
Resolución 2003	2014	Inscripción de prestadores de servicio y habilitación
Ley 1438	2011	Por la cual se reforma el SGSSS
Ley 1122	2007	Realiza ajustes al SGSSS teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios.
Decreto 1011	2006	Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud
Resolución 1995	1999	Normas de manejo de la historia clínica
Resolución 1445	1996	Acreditación
Ley 100	1993	Creación del SGSSS
Constitución Política de Colombia	1991	

## METODOLOGÍA

**TIPO DE ESTUDIO:** Estudio de tipo cuantitativo descriptivo.

**POBLACIÓN Y MUESTRA:** Estándares de habilitación según la resolución 2003 del 2014

**UNIDAD DE ANÁLISIS:** Consultorio Odontológico Vicky Jhoan Valencia Ceballos

**CRITERIOS DE INCLUSIÓN:** Estándares que requiere el consultorio Odontológico.

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Conceptos	Variables	Definición	Nivel de medición	Fuente	Pregunta	Indicador
Cumplimiento de estándares	Aplicar, estudiar y evaluar la norma	Poner en práctica las definiciones y estándares que se encuentran dentro de la norma y realizar evaluación de su cumplimiento	Nominal	Primaria	¿Se realiza autoevaluación de las condiciones de habilitación?	% de evaluación de la norma
Habilitación	Norma, reglamento guía	La norma es de regulación legal y debe cumplir con unos pasos específicos	Nominal	Primaria	¿Se cumplen los criterios específicos para la habilitación?	% de cumplimiento de la norma de habilitación
Estándares de habilitación	Tipo de atención	Buena.  mala.	Nominal	Encuesta de satisfacción	¿La atención fue buena, regular o mala?  ¿Volvería a solicitar los servicios en el consultorio odontológico?	% de satisfacción de usuarios
	Talento humano	Cuenta con odontólogo o especialista según el nivel de complejidad	Nominal	Lista de verificación	¿Se cuenta con odontólogo o especialista?  ¿Se cuenta con higienista oral y auxiliar de odontología?	
	Procesos prioritarios	Cuenta con protocolos, guías, instructivos y material educativo e informativo para la comunidad	Nominal	Lista de verificación	¿Se tienen definidos los procesos en la institución?  ¿Conoce y aplica los protocolos institucionales?	
	Historia clínica	Archivo, privacidad, manejo de historia clínica por paciente	Nominal	Lista de verificación	¿La historia clínica se maneja según la resolución 1995/1999?  ¿Se lleva registro por paciente en una historia clínica única?	
Servicio de odontología	Infraestructura	Cuenta con sala de espera, consultorio delimitado, esterilización, lavamanos	Nominal	Primaria lista de verificación	El consultorio cumple con la infraestructura según lo normado?	% de cumplimiento de estándares
	Dotación	Posee unidad odontológica, negatoscopio, compresor, instrumental quirúrgico	Nominal	Primaria, lista de verificación	¿El consultorio cuenta con los equipos biomédicos según la norma?	
		Manejo correcto, fechas de vencimiento, almacenamiento	Nominal	Primaria, lista de verificación	¿Si se manejan medicamentos se encuentran señalizados, con fecha de vencimiento, registro INVIMA, y almacenados correctamente?	
	Interdependencia	Imagenología tras lado asistencial, esterilización	Nominal	Primaria, lista de verificación	¿Cuenta con sistema de referencia y contrareferencia?	
Plan de mejora	Plantear planes de mejora y seguimiento continuo a los mismos	Según los hallazgos encontrados realizar el abordaje de las falencias que se encuentren en la evaluación final	Nominal	Primaria	¿Se realiza intervención de los puntos críticos hallados?	
Hallazgos	Lista de chequeo, verificación de estándares	Resultado a intervenir según estudio de investigación	Nominal	Primaria	¿Se realiza seguimiento y control de los hallazgos encontrados?	

## PLAN DE ANÁLISIS

**Recolección de la información.** La información fue recolectada a través de una lista de verificación en donde se tuvo en cuenta los criterios de la Resolución 2003 de 2014 y que se aplicó en el consultorio odontológico Vicky Johan Valencia Ceballos, por las estudiantes de la especialización de Auditoría en salud de la Fundación Universitaria del Área Andina, en el segundo semestre del año en curso.

### Validez del instrumento

El instrumento fue validado por el Ministerio de Salud y Protección social, por medio de la Resolución 20013 de 2014.

## COMPROMISOS

**Bioético.** El equipo investigativo se compromete a respetar la dignidad y a proteger los derechos y bienestar de los seres humanos objetos de estudio, protegerá la identidad del individuo y solo lo identificará cuando este lo autorice, previo consentimiento informado y firmado para iniciar la investigación que será realizada por profesionales con experiencia.

**Compromiso medio ambiental.** El equipo investigativo de acuerdo a las normas nacionales e internacionales, se compromete a respetar el entorno, haciendo mínimo uso de papel y manejando la información en medio magnético.

**Responsabilidad social.** Por medio de la aplicación de la normatividad vigente del país, se busca mejorar los procesos en la atención en salud que se prestan a la comunidad en general, brindando seguridad y garantizando eficacia, eficiencia y efectividad de las acciones y políticas públicas, asegurando la satisfacción del usuario, la atención con calidad y disminuyendo la ocurrencia eventos adversos en la sociedad objeto de atención.

## RESULTADOS

A través de la recolección de esta información se encontraron los resultados sobre el cumplimiento de los estándares de habilitación, del consultorio odontológico VICKY JHOAN VALENCIA CEBALLOS en el municipio de Villamaria Caldas, en el segundo semestre del año 2016.

1. Para responder al cumplimiento de los estándares de habilitación en el consultorio odontológico VICKY VALENCIA CEBALLOS se encontró que:

De acuerdo a la resolución 2003 de 2014 se observó que para el servicio de odontología en el consultorio VICKY JHOAN VALENCIA CEBALLOS se cumple con el siguiente número de estándares por categorías así:

### 1.1 Categorización estándares de habilitación

Cuadro 1. Cumplimiento de los estándares de habilitación en el consultorio VICKY JHOAN VALENCIA CEBALLOS, durante segundo semestre del 2016

#### LISTA DE CHEQUE TODOS LOS SERVICIOS

ESTANDAR	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA	TOTAL CRITERIOS
Talento humano	2	0	11	13
Infraestructura	11	3	13	27
Dotación	5	0	4	9
Medicamentos dispositivos médicos insumos e	6	0	4	10
Procesos prioritarios	9	0	6	15
Historia clínica y registros	6	0	3	9

#### LISTA DE CHEQUEO SERVICIO DE ODONTOLOGIA

ESTANDAR	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA	TOTAL CRITERIOS
Talento humano	1	0	1	2
Infraestructura	2	0	1	3
Dotación	10	0	1	11
Medicamentos dispositivos médicos e insumos	1	0	0	1
Procesos prioritarios	1	0	0	1
Historia clínica y registros	1	0	0	1
Interdependencia	1	0	0	1

Desde el componente macro de la resolución 2003 de 2014 con los estándares tales como talento humano, infraestructura, dotación, medicamentos dispositivos médicos e insumo, procesos prioritarios, historia clínica y registros, e interdependencia; se encontró que la institución cumple en la totalidad de los estándares de habilitación tanto en la lista de chequeo del servicio de odontología como en la lista de chequeo de todos los servicios.

2. La respuesta al objetivo: Definir Los Estándares necesarios para el consultorio odontológico VICKY JHOAN VALENCIA CEBALLOS: Criterios aplicables.

#### LISTA DE CHEQUEO TODOS LOS SERVICIOS

ITEM	FRECUENCIA	% CUMPLIMIENTO
N.C	3	7,1
C	39	92,9
<b>TOTAL CRITERIOS</b>	42	100,0

#### LISTA DE CHEQUEO SERVICIO ODONTOLOGÍA

ITEM	FRECUENCIA	% CUMPLIMIENTO
CUMPLE	17	100
<b>TOTAL CRITERIOS</b>	17	100

- ❖ Lista de chequeo todos los servicios: De los 83 criterios que tiene la lista, 39 aplican por la naturaleza del consultorio, se excluyen 43 criterios que son específicos y no aplican toda vez que el consultorio es privado.
- ❖ El 7% de incumplimiento en la lista de chequeo de todos los servicios, se le realizara un plan de mejora.
- ❖ Como hallazgo positivo se puede observar que los criterios específicos de la lista de chequeo del servicio de odontología dan cumplimiento en un 100%.
- ❖ Teniendo en cuenta que el consultorio Odontologico Vicky Jhoan Valencia ubicado en Villamaria, Caldas, es un consultorio de prestación de servicios privado, los criterios no aplicables en la lista de chequeo de todos los servicios y de servicio odontologico no son valorados y se excluyen, porque fueron diseñados según el legislador en la resolución 2003 de 2014 para prestadores de EPS, IPS, y consultorios privados de tengan más de dos unidades.

En el estándar de infraestructura el consultorio odontología VICKY JHOAN VALENCIA NO CUMPLE CON:

- ❖ Un ambiente de uso exclusivo para el almacenamiento central de residuos hospitalarios.

- ❖ Los lugares destinados al almacenamiento central y temporal de residuos hospitalarios y similares, no cumple con las características establecida por la resolución 1164 de 2002.
- ❖ El consultorio no dispone de cada uno de los servicios de ambiente de aseo de: poceta, punto hidráulico, desagüe, y área para el almacenamiento de los elementos de aseo.

**3** Para responder al objetivo #3 se propone un plan de mejora de acuerdo a los hallazgos encontrados.

Matriz plan de mejoramiento según hallazgos encontrado en la aplicación de la lista de chequeo, según la Resolución 2003 de 2014.

HALLAZGO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA.		
				INICIO	CONTROL	FINAL
No se evidencia ruta de recolección y disposición final de residuos hospitalarios.	Implementación del manual de manejo de desechos en el consultorio odontológico.	Señalización de la ruta de recolección y disposición final de residuos hospitalarios.	Vicky Jhoan Valencia Ceballos	06 de marzo de 2017	06 de mayo de 2017	
En el consultorio no existe un ambiente de uso exclusivo para el almacenamiento central de residuos hospitalarios.	Adecuar un espacio para el área sucia	Reducir el espacio en la sala de espera para la realizar arreglo locativos encaminados a la adecuación de dicho espacio.	Vicky Jhoan Valencia Ceballos	06 de marzo de 2017		

No se observa un lugar destinado al almacenamiento central y temporal de residuos hospitalarios y similares que cumpla con las características establecidas en la resolución 1164 de 2002	<b>Adecuar un espacio para el área sucia</b>	<b>Reducir el espacio en la sala de espera para la realizar arreglo locativos encaminados a la adecuación de dicho espacio.</b>	<b>Vicky Jhoan Valencia Ceballos</b>	<b>06 de marzo de 2017</b>	<b>06 de junio de 2017</b>	
El consultorio no dispone de un ambiente de aseo: poceta, punto hidráulico, desagüe y área de almacenamiento de los elementos de aseo.	En el espacio que se va a implementar como cuarto sucio se instalara los elementos de aseo	Los elementos de aseo que se instalaran serán: poceta, punto hidráulico, y desagüe.	Vicky Jhoan Valencia Ceballos	06 de marzo de 2017	06 de junio de 2017	

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según los resultados de los datos obtenidos en el presente trabajo se encuentra que el consultorio odontológico en su requerimiento obligatorio según la normatividad vigente para el funcionamiento y atención a la comunidad del municipio de Villamaria Caldas, cumple con los estándares de habilitación de la resolución 2003 de 2014, tanto en la lista de chequeo de todos los servicios como en la lista de chequeo de servicio de odontología. Además se observa el compromiso por parte de la propietaria del consultorio odontológico Vicky Jhoan Valencia Ceballos en relación al crecimiento y mejoramiento continuo de la institución y el cual para el desarrollo del trabajo fue de vital importancia que el consultorio odontológico VICKY JHOAN VALENCIA fuera de propiedad.

Como se ha dicho anteriormente el consultorio Vicky Jhoan Valencia Ceballos no cuenta con un ambiente de uso exclusivo para el almacenamiento central de residuos hospitalarios, los lugares destinados al almacenamiento central y temporal de residuos hospitalarios y similares, no cumple con las características establecida por la resolución 1164 de 2002, el consultorio no dispone de cada uno de los servicios de ambiente de aseo de: poceta, punto hidráulico, desagüe, y área para el almacenamiento de los elementos de aseo. Es de vital importancia que al no evidenciarse una ruta de recolección de residuos y un lugar para el almacenaje de los mismos, hay mayor ocurrencia de eventos adversos con un alto riesgo de accidente biológico y enfermedades asociadas al cuidado de la salud, como una bacteremia entre otros.

Entre tanto al realizar las listas de chequeo se pudo entrar en controversia con el estándar de interdependencia ya que en este estándar no es aplicable este criterio para el consultorio pero que si se visualiza y se es consciente de la importancia de un equipo de rayos x en el consultorio, se puede deducir que hay mucha probabilidad de eventos adversos en la realización de tratamientos endodonticos, atribuibles a un error durante el proceso de atención del usuario ya que en el consultorio no se cuenta con dicho equipo y si se llegará a requerir de una radiografía periapical de rutina o de emergencia no se puede tomar, y de ahí se puede desencadenar un evento adverso. Dado a que se pueda presentar un evento adverso es muy posible que el paciente pueda quedar inconforme y alterado con el profesional que lo atienda, por lo cual y por lo que se supone que pueda llegar a colocar una demanda en contra del profesional dado a que se pudo haber presentado una mala praxis en la prestación del servicio.

Se puede observar discusiones con otros autores y es importante recalcar que la mayor prevalencia de eventos adversos en la práctica odontológica se encuentran los eventos relacionados con los servicios de endodoncia, asociados a factores como el manejo de medicamentos en especial de

anestésicos, fallas en los procedimientos y alergias a los biomateriales e insumos utilizados durante el tratamiento endodóntico .<sup>4</sup>

Como se ha evidenciado anteriormente la calidad en el servicio es lo primordial para una entidad de salud en la cual hay que tener presente que la seguridad para con el paciente se deriva de una atención humana, con valores y principios bioéticos y que en todo momento debe existir una mediación entre lo que espera el usuario, lo que se le oferta, lo considerado por el profesional de la salud y la posible reacción de la terapia en el organismo del paciente<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Salcedo Juan. Vila Luis Revisión sistemática de eventos adversos en el servicio de odontología. *Revista Colombiana de Investigación en Odontología*. 2014; <http://www.rcio.org/index.php/rcio/article/view/180/321> (último acceso 17 de Mayo 2016)

<sup>5</sup> Calderón Martínez Jorge Alberto. La seguridad del paciente en odontología, un punto de vista bioético. *Revista CONAMED*. 2014. <http://www.dgdi-conamed.salud.gob.mx/ojs-conamed/index.php/revconamed/article/view/31> (ultimo acceso 14 febrero 2017)

## **CONCLUSIONES**

- ❖ En el consultorio VICKY JHOAN VALENCIA CEBALLOS se aplican los estándares de habilitación (Solo lo de Profesional Independiente para odontología).
- ❖ En el consultorio odontológico no se cuenta con la ruta de recolección y disposición final de residuos hospitalarios.
- ❖ El servicio de imagenología es manejado por terceros (centros radiológicos).
- ❖ El servicio de transporte asistencial para el consultorio no es de obligatorio cumplimiento.
- ❖ Se aplicó lista de chequeo para evaluar los estándares de habilitación.
- ❖ Se implementó un plan de mejora para el almacenamiento central de residuos hospitalarios.

## **AGRADECIMIENTOS**

Primero que todo, agradecerle a Dios, a nuestras familias, a la Fundación Universitaria del Área Andina, al consultorio Vicky Jhoan Valencia Ceballos y al equipo de trabajo.

POR TODO EL APOYO Y COLABORACION DURANTE ESTE PROCESO DE INVESTIGACIÓN.