

APLICACIÓN DE CONCEPTOS DEL DIPLOMADO EN GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SALUD EN EL CONSULTORIO ODONTÓLOGICO HD DE TOCANCIPÁ: DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA

LAURA VALENTINA RUIZ RAMIREZ

ASEORA: LUZ AMPARO GARCIA

2026

INTRODUCCIÓN



OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Realizar un diagnóstico de la gestión de calidad en el Consultorio Odontológico HD y proponer un plan de mejora

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Describir la plataforma estratégica del Consultorio Odontológico HD

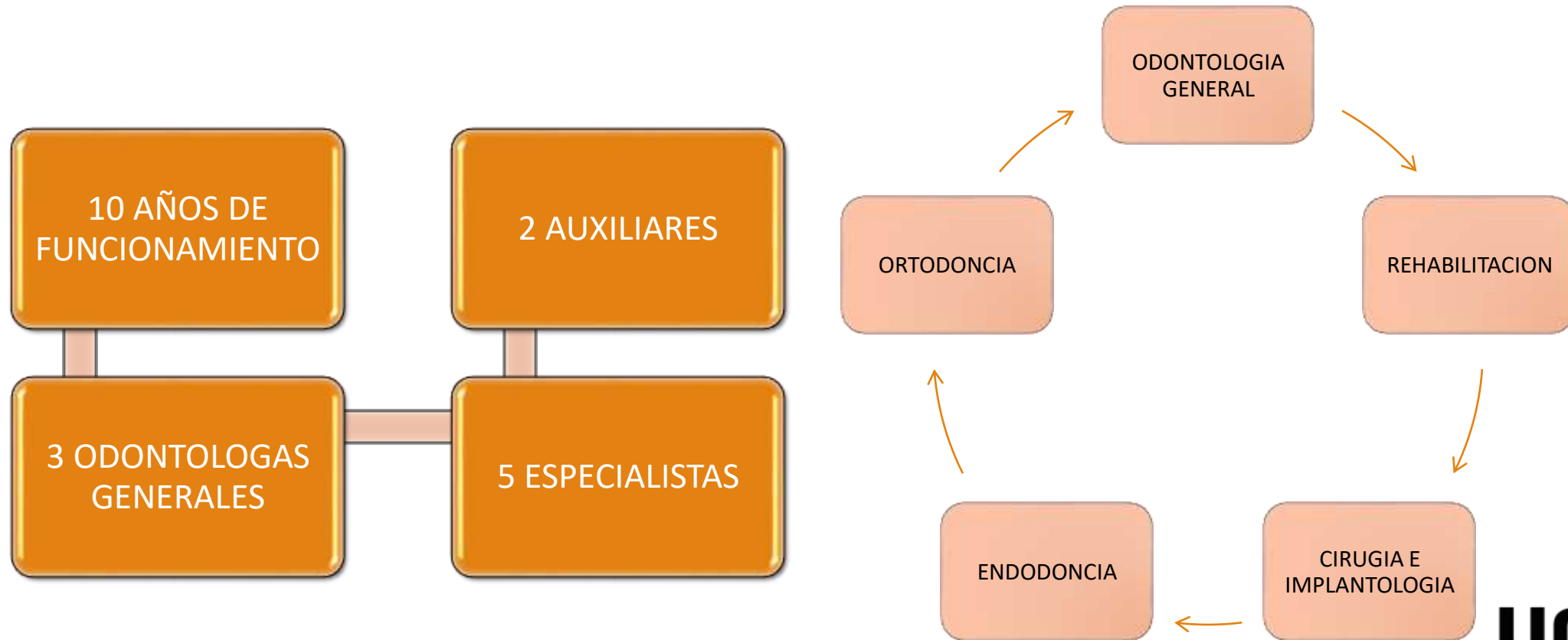


Evaluar el cumplimiento de los estándares de Habilitación



Identificar las principales oportunidades de mejora

CARACTERIZACIÓN INSTITUCIONAL



DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL

FORTALEZAS

- Consultorio posicionado
- Flujo de pacientes
- Calidad técnica y clínica

DEBILIDADES

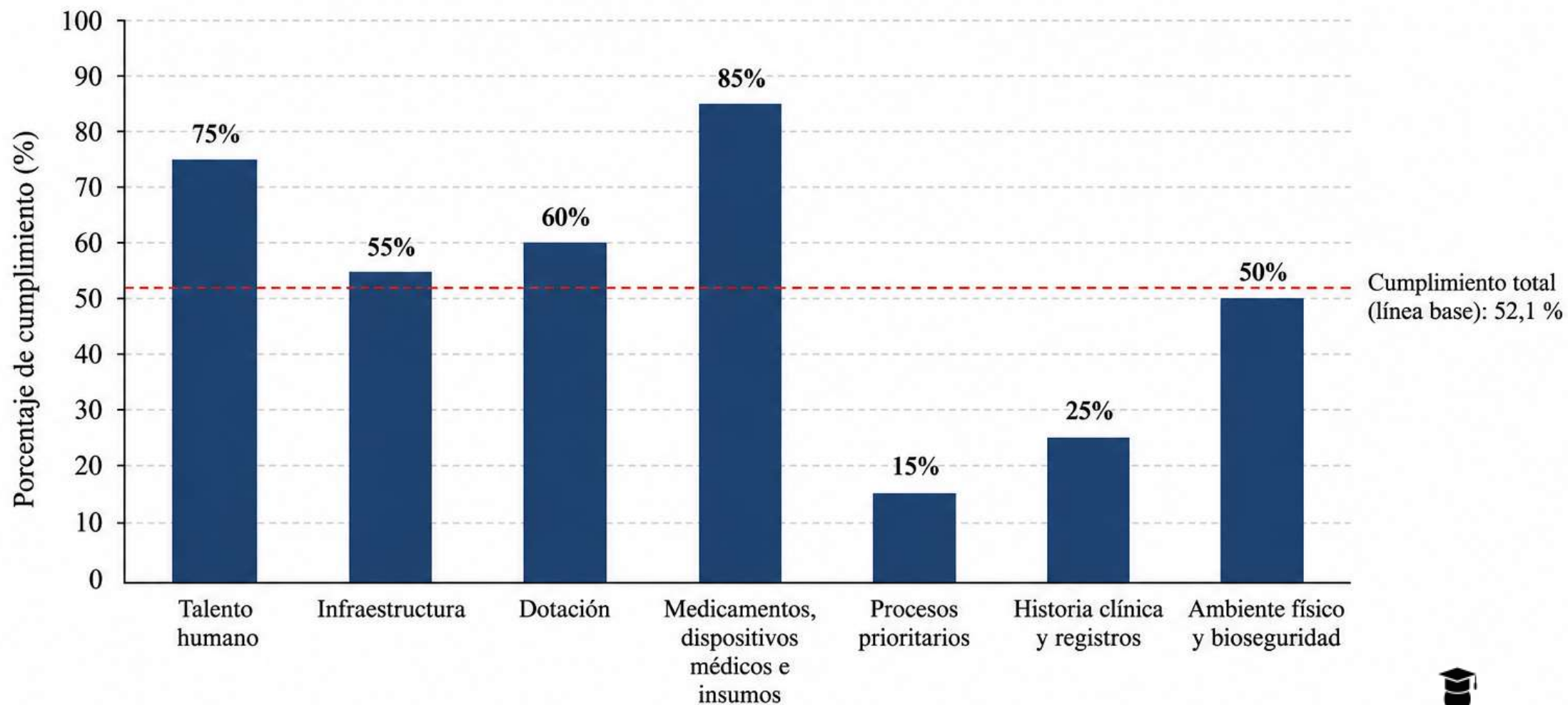
- Falta de historias clínicas en consulta
- Ausencia de consentimientos informados
- Demoras en atención de Ortodoncia

OPORTUNIDADES

- Aplicación Normativa del SOGCS
- Capacitaciones gratuitas
- Digitalización de procesos

AMENAZAS

- Sanciones por incumplimiento
- Riesgo de demandas
- Pérdida de pacientes por demoras en atención



PLAN DE MEJORA

HALLAZGO	ACCIÓN	META
Consentimientos informados	Checklist preatención y ubicación visible	Lograr que todos los pacientes firmen
Historias clínicas	Formato abreviado de única vez	Conseguir que todos los pacientes tengan historia clínica
Uso del software	Capacitación y migración	Digitalizar el 100% de las historias
Demoras en Ortodoncia	Reorganización de la agenda	Reducir los tiempos de espera
Instrumental en deterioro	Inventario y reposición	Todo el instrumental esté en optimas condiciones

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
La principal brecha institucional corresponde a la gestión documental	Implementar el plan de mejora gradual y seguimiento semanal
El consultorio posee fortalezas que facilitan la implementación del cambio	Designar líder de calidad
El plan propuesto es viable, de bajo costo y ejecutable en 6 meses	Gestionar capacitaciones con entidades locales

BIBLIOGRAFIA

- Almutairi, K. M., Alodhayani, A. A., & Alshammari, S. A. (2020). Impact of quality management systems on patient satisfaction in dental clinics. *Journal of Healthcare Quality Research*, 35(4), 215-222.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press.
- Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. *The Milbank Memorial Fund Quarterly*, 44(3), 166-206.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2015). *NTC-ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos*. ICONTEC.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2019a). *Manual de inscripción de prestadores de servicios de salud y habilitación de servicios de salud*. República de Colombia.
- Juran, J. M. (1988). *Juran on planning for quality*. Free Press.
- Malagón-Londoño, G., & Galán-Morera, R. (2018). *Garantía de calidad en salud* (3.ª ed.). Editorial Médica Panamericana.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2014). *Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio*. República de Colombia.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). *Decreto 780 de 2016: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social*. República de Colombia.