

# AUDITORÍA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD (PAMEC) EN EL CONSULTORIO ODONTOLÓGICO DRA. LAURA URREGO BEJARANO: DIAGNÓSTICO Y PLAN DE MEJORAMIENTO

INTEGRANTES DEL TRABAJO

Laura Valentina Urrego Bejarano

Jessica Paola Villamil Ávila

# INTRODUCCION

- La calidad en la prestación de los servicios de salud constituye un eje fundamental para garantizar la seguridad del paciente, la efectividad de la atención y la sostenibilidad de las organizaciones del sector. En el contexto del sistema de salud colombiano, la auditoría para el mejoramiento de la calidad se consolida como una herramienta estratégica que permite evaluar, controlar y optimizar los procesos asistenciales y administrativos, alineándolos con los estándares normativos y las necesidades de los usuarios. En este marco, el Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud (PAMEC) se presenta como el principal instrumento metodológico para el fortalecimiento continuo de la calidad.
- El presente informe académico tiene como propósito describir y analizar la aplicación práctica de los conceptos, metodologías y herramientas adquiridas durante el Diplomado en Auditoría de Calidad en Salud, enfocado en PAMEC, autoevaluación, niveles de calidad, planeación y ejecución de auditorías, matrices de priorización, planes de mejoramiento y el ciclo PHVA, entre otros. Dichos conocimientos se aplicaron al Consultorio Odontológico Dra. Laura Urrego Bejarano – Odontología Integral y Especializada, con el fin de evaluar su desempeño organizacional y proponer estrategias orientadas a la mejora continua y al cumplimiento de los estándares de habilitación y calidad vigentes.

# OBJETIVO GENERAL

- Evaluar la calidad de la atención y la gestión del Consultorio Odontológico Dra. Laura Urrego Bejarano – Odontología Integral y Especializada, mediante la aplicación del PAMEC y las metodologías de auditoría en salud, con el fin de diseñar un plan de mejoramiento que contribuya al fortalecimiento institucional y al cumplimiento de los estándares de calidad y habilitación.

# OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Analizar la estructura organizacional, los procesos asistenciales y administrativos del consultorio odontológico desde el enfoque de calidad.
- Aplicar herramientas de autoevaluación para determinar el nivel de calidad de los servicios prestados.
- Identificar fortalezas, debilidades y riesgos asociados a la atención odontológica y a la gestión interna.
- Priorizar los hallazgos mediante el uso de matrices de priorización y análisis de Pareto.
- Diseñar un plan de mejoramiento basado en el ciclo PHVA que permita la estandarización y optimización de los procesos.
- Formular recomendaciones gerenciales orientadas a la mejora continua y al aprendizaje organizacional.

# CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA

- La **misión** del Consultorio Odontológico Dra. Laura Urrego es brindar servicios odontológicos integrales y especializados, fundamentados en principios de calidad, seguridad del paciente, ética profesional y trato humano, garantizando una atención oportuna, confiable y centrada en el usuario, en cumplimiento de la normatividad vigente del sector salud.
- La **visión** institucional se orienta a posicionar el consultorio como un referente en el municipio de La Calera y su área de influencia, reconocido por la excelencia en la atención odontológica, el compromiso con la mejora continua y la implementación efectiva de sistemas de gestión de la calidad, proyectándose a mediano y largo plazo hacia el crecimiento organizacional y la acreditación en salud.
- Los **objetivos estratégicos** del consultorio se enfocan en garantizar la seguridad del paciente en cada uno de los procedimientos realizados; cumplir con los requisitos de habilitación y calidad definidos por el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud; fortalecer la cultura organizacional orientada al mejoramiento continuo; lograr el posicionamiento y reconocimiento institucional; y promover el desarrollo y actualización permanente del talento humano.

# DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL

El diagnóstico se desarrolló mediante una metodología cualitativa y descriptiva, fundamentada en los lineamientos del PAMEC y en herramientas propias de la auditoría en salud. Se emplearon las siguientes estrategias metodológicas:

- Autoevaluación institucional, basada en los estándares de habilitación definidos en la Resolución 3100 de 2019.
- Revisión documental de protocolos, procedimientos, registros y formatos existentes.
- Observación directa de los procesos asistenciales y administrativos.
- Identificación y análisis de riesgos asociados a la atención odontológica.
- Aplicación de herramientas de auditoría como:
  - Diagrama de espina de pescado (causa-efecto) Diagrama de Pareto
  - Matriz de priorización
  - Análisis del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) como base para el mejoramiento continuo.

Esta metodología permitió obtener una visión integral del funcionamiento del consultorio, con un enfoque gerencial y orientada a la toma de decisiones estratégicas.

# Hallazgos principales del diagnóstico

## ■ Fortalezas

- Infraestructura adecuada y equipos nuevos
- Protocolos documentados (bioseguridad, esterilización, residuos)
- Trato humano como fortaleza diferencial

## ■ Debilidades / Brechas

- PAMEC no implementado formalmente
- Auditoría interna no sistemática
- Satisfacción del usuario no medida
- Inducción y reinducción no formal

## ■ Identificación de causas – Diagrama causa-efecto

Mediante la aplicación del diagrama de espina de pescado, se identificaron las principales causas de las brechas de calidad, agrupadas en:

- Talento humano: ausencia de inducción, carga laboral concentrada.
- Métodos: falta de auditoría interna y estandarización evaluada.
- Gestión: inexistencia formal del PAMEC y de indicadores.
- Medición: ausencia de seguimiento a satisfacción del usuario.
- Entorno: consultorio nuevo en proceso de habilitación.

## Priorización de problemas – Diagrama de Pareto y matriz

La aplicación del diagrama de Pareto permitió identificar que un número reducido de problemas genera la mayor parte de las brechas de calidad, destacándose:

1. No implementación formal del PAMEC.
2. Falta de auditoría interna.
3. Ausencia de medición de satisfacción del usuario.
4. Débil estandarización evaluada de procesos.

Estos hallazgos fueron priorizados mediante una matriz de priorización, considerando impacto, riesgo y viabilidad de intervención

# Plan de mejoramiento (PHVA)

## ■ Planear

- Política de calidad, procesos críticos, plan anual de auditoría
- Indicadores (satisfacción, oportunidad, adherencia)

## ■ Hacer

- Socialización del PAMEC
- Auditorías internas piloto
- Encuestas breves de satisfacción

## ■ Verificar

- Revisión de indicadores y resultados de auditoría

## ■ Actuar

- Ajustes, acciones correctivas y preventivas
- Actualización de protocolos e indicadores

# Conclusiones y recomendaciones finales

## ■ Conclusiones

- El consultorio tiene fortalezas estructurales sólidas
- Brechas críticas: PAMEC, auditoría interna, estandarización, satisfacción

## ■ Recomendaciones

- Cultura de seguridad no punitiva
- Transformación digital: Historia Clínica Electrónica con alertas
- Auditoría interna permanente para sostener PHVA (estandarización)