

Análisis de cumplimiento en criterios de habilitación en servicio de odontología dentro de la  
sanidad militar 001

Valery Vargas Quintero

Colegio de ciencias económicas y administrativas  
Especialización en gerencia de servicios de salud.

20/04/2023 Bogotá D.C

**Tabla de contenido**

**Introducción..... 3**

**Objetivos..... 4**

**Descripción de la empresa..... 6**

**Diagnostico Empresarial..... 10**

**Presentación y discusión de resultados..... 16**

**Conclusiones..... 20**

**Recomendaciones..... 21**

**Referencias..... 22**

## ***Introducción***

Este informe presenta el resultado de un estudio para la gestión de la calidad en un consultorio odontológico con el objetivo de observar que criterios de habilitación cumple para prestar los servicios ya que este consultorio se encuentra dentro de una sanidad militar. La habilitación en Colombia es un proceso que requiere que las instituciones de salud cumplan con ciertos estándares y normas para garantizar la calidad de sus servicios. Para ello, la gestión de la calidad es fundamental, ya que permite evaluar y mejorar continuamente los procesos y procedimientos de una institución de salud. Sin embargo cabe aclarar que como las sanidades militares se encuentran dentro del régimen especial no requiere como tal del proceso de habilitación sin embargo se procura cumplir con los estándares mínimos, para prestar un servicio íntegro y de calidad.

Se realizó un diagnóstico del consultorio odontológico bajo los estándares de habilitación en Colombia. Se evaluaron los diferentes ítems definidos por la normativa, identificando aquellos que cumplen y aquellos que no cumplen con los estándares establecidos para prestar servicios de salud. Con base en los resultados de la evaluación, se presentan recomendaciones para mejorar los procesos y procedimientos y asegurar el cumplimiento de los estándares requeridos para la habilitación en Colombia.

Es importante destacar que el proceso de habilitación en Colombia se realiza con el fin de garantizar la calidad y la seguridad de los servicios de salud ofrecidos a la población, y es obligatorio para todas las instituciones que brindan servicios de salud. Por lo tanto, la gestión de la calidad es un aspecto crítico para lograr la habilitación, ya que asegura que se cumplan los estándares requeridos y que se brinde un servicio de alta calidad a los pacientes.



En resumen, este informe busca evaluar la gestión de la calidad en un consultorio odontológico dentro de un establecimiento de sanidad militar con el fin de mejorarlo y asegurar que cumpla con los estándares de habilitación en Colombia. El informe proporciona una evaluación detallada de los procesos y procedimientos, identificando las áreas de mejora, y presenta recomendaciones para mejorarlos y asegurar el cumplimiento de los estándares requeridos para la habilitación en Colombia.

## ***Objetivo General***

Realizar una evaluación exhaustiva del establecimiento para verificar el cumplimiento con los criterios básicos de habilitación en Colombia en cuanto a la atención de odontología. Buscando identificar cualquier incumplimiento de las políticas sanitarias y proponer mejoras para ayudar al establecimiento a cumplir con los estándares de calidad. Se deberá seguir los procedimientos y normas para establecer, registrar, verificar y controlar el cumplimiento de las condiciones básicas de habilitación y los requisitos de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud. Al final se presentara un informe con recomendaciones para ayudar al establecimiento a mejorar su gestión de calidad en el área de odontología.



### ***Objetivos Específicos***

- Evaluar la calidad y la forma en que se realizan los procesos de atención odontológica dentro del servicio de odontología
- Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes que utilizan los servicios de odontología del establecimiento de sanidad militar y proponer mejoras en caso de detectar insatisfacciones. 
- Realizar un proceso de Autoevaluación de las Condiciones de Habilitación para determinar si se cumplen con los requerimientos exigidos.
- Identificar, diseñar e implementar un sistema integral de gestión de calidad en el consultorio odontológico que permita asegurar la estandarización en la atención, maximizar la satisfacción del paciente, y mejorar la seguridad del paciente. 
- Reconocer los procesos críticos de la prestación del servicio de odontología en el consultorio y crear un plan de mejora gradual para hacerlos más eficientes y efectivos, sin comprometer la calidad de atención.

### ***Descripción de la empresa.***

El establecimiento de sanidad militar 001, se encuentra ubicado dentro de un comando aéreo de combate. Al servicio accede personal cotizante y beneficiario, perteneciente a cualquiera de las 3 fuerzas; Ejército, Fuerza Aérea y Armada. El establecimiento dentro de sus servicio de odontología presta consulta externa y consulta prioritaria, dentro de las cuales cualquier persona activa perteneciente al sistema puede recibir el servicio de consulta prioritaria, toda persona adscrita al establecimiento y personal que se encuentre de comisión en el comando aéreo de combate puede acceder la consulta externa y a la prioritaria.

Los establecimientos de sanidad militar se encuentran regidos bajo una entidad independiente que recibe el nombre de Dirección General de Sanidad Militar (DIGSA). La Dirección General de Sanidad Militar tiene como función prestar un servicio integral de salud en las áreas de promoción, prevención, protección y asistencia médica a los miembros de las fuerzas militares en Colombia y a sus familias, incluyendo el diseño y ejecución de programas de prevención de enfermedades, investigación en salud, atención médica y gestión de servicios de salud a nivel nacional. Además, la Dirección General de Sanidad Militar trabaja en coordinación con otras entidades del Gobierno Nacional para garantizar la atención adecuada a los militares que resulten heridos o enfermos en el cumplimiento de sus labores. Para la misión, visión y reglamento todos los establecimientos de sanidad militar se rigen bajo los parámetros establecidos por la DIGSA.

Misión: Asegurar la prestación de los servicios integrales de salud y los servicios de Salud Operacional, para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios afiliados al SSFM.

Visión: El Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares en el 2030, será una entidad que generará confianza a los usuarios en la prestación de los servicios integrales de salud y en el mantenimiento de la salud operacional, con eficiencia y calidad, con un equipo humano calificado y comprometido.

El 17 de enero de 1997, el Honorable Congreso de la República aprobó el proyecto de Ley por el cual se reestructura el Sistema de Salud de Seguridad Social para las Fuerzas Militares y la Policía

Nacional mediante la expedición de la Ley No. 352 de 1997, que deroga el Decreto 1301 de 1993 y demás normas que lo regulan.

A partir de esta fecha, entra en vigencia la mencionada Ley dando pie a la creación de la Dirección General de Sanidad Militar, con el objeto de prestar un servicio integral de salud en las áreas de promoción, prevención, protección, recuperación y rehabilitación del personal afiliado y sus beneficiarios, así como prestar servicios de sanidad inherentes a las operaciones militares.

Dentro de las políticas de la DIGSA encontramos:

- La Salud Operacional como parte esencial del subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y de cada una de las Fuerzas, priorizarán el personal de sanidad y los medios de necesarios como el apoyo a las operaciones militares e igualmente analizarán, intensificarán, integrarán e implementarán los programas de capacitación, entrenamiento e instrucción relacionados con salud operacional.
- La Dirección General de Sanidad Militar buscará la sostenibilidad financiera del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, mediante la utilización efectiva y racional de sus recursos, garantizando la prestación del servicio de salud con calidad a todos los usuarios.
- Se fortalecerá la red de servicios de salud interna y externa a través del sistema de referencia y contra referencia, garantizando que los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares sean atendidos con criterios de calidad.
- Se adelantará un proceso de mejoramiento y/o mantenimiento de los Establecimientos de Sanidad Militar, que permita aprovechar su ubicación geográfica, capacidad asistencial, física y tecnológica, garantizando la prestación del servicio de salud con calidad.
- Se establecerá una estructura uniforme y funcional que permita cumplir la misión de manera coordinada y articulada por los diferentes componentes del Subsistema de las Fuerzas Militares.

- Los convenios que suscriba la Dirección General de Sanidad Militar Con el Hospital Militar Central observarán, entre otros, la prestación del servicio correspondiente al nivel de complejidad, dentro de los criterios y parámetros que establezca el Sistema de Referencia y Contra referencia.

El objeto social de los Establecimientos de Sanidad Militar en Colombia es prestar servicios de atención médica, quirúrgica, odontológica, psicológica y demás servicios de salud a los afiliados al Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional. Estos establecimientos tienen como objetivo garantizar una adecuada atención médica y sanitaria a los miembros de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional en todo el territorio nacional, en cumplimiento de su labor de cuidado y protección de la población. Además, los Establecimientos de Sanidad Militar ofrecen servicios de prevención y promoción de la salud, atención domiciliaria, tratamiento de enfermedades y otros servicios especializados que contribuyen al bienestar de los afiliados al sistema de salud militar en Colombia. Los Establecimientos de Sanidad Militar están regidos por la normativa legal colombiana y cuentan con planes y programas de mejora continua para garantizar la calidad y seguridad en la prestación de servicios de salud

En cuanto al organigrama el establecimiento de sanidad militar se encontrara siempre liderando el jefe de establecimiento, del cual se desglosaran dos grandes escuadrillas, la escuadrilla administrativa y la escuadrilla asistencias. La escuadrilla administrativa se encarga primordialmente de todo lo que son presupuestos, contrataciones, manejo de los recursos y red externa, y la escuadrilla asistencial que son todos los encargados de procesos de atención a pacientes y prestación de los servicios dentro de la sanidad.

El establecimiento para la prestación de los servicios de odontología cuenta con dos unidades odontológicas, cuarto de rayos x, caja oscura para revelado y cuarto de esterilización, en el cual se cuenta con dos equipos de destilación de agua, dos autoclaves y una selladora, este último espacio se comparte con el servicio de enfermería. El equipo de talento humano de odontología se encuentra conformado por una Odontóloga General, nombrada por la DIGSA, un odontólogo rural. Y Algunas veces en la base se cuenta con un odontólogo militar que por lo general se ocupa más de tareas administrativas y apoya esporádicamente con el área asistencial, se cuenta también con una Auxiliar de odontología. A la fecha no se encuentra rotando odontóloga militar, por lo que el servicio cuenta solamente con la odontóloga DIGSA, la odontóloga rural y una auxiliar de

enfermería. Adicionalmente una vez al mes asiste un especialista en odontopediatria para brindarles atención a todos los pacientes menores de edad, pertenecientes al ESM.



### ***Diagnostico Empresarial***

Las condiciones, definiciones, estándares y criterios de habilitación se encuentran establecidos en el “Manual de inscripción de prestadores, y habilitación de servicios de salud”. El cual se encuentra integrado dentro de la resolución 3100 de 2019. Aunque los Establecimiento de sanidad militar siendo pertenecientes a un régimen especial no deben hacer la habilitación, se hará un análisis para observar que ítems cumple y no cumple el establecimiento, buscando la mejoría en la prestación del servicio, priorizando la calidad en la prestación y la seguridad del paciente. A pesar de que los establecimientos no se encuentran definidos en el manual, dentro del ítem de prestadores de servicios de salud, podríamos clasificarlo como una IPS.

Para iniciar con una autoevaluación de la calidad de los procesos y procedimientos llevados a cabo dentro del área de odontología ubicada en el ESM, La clasificación de la norma de habilitación se divide en:

Grupo	Consulta Externa	Apoyo diagnostico (Rayos x)	Consulta Prioritaria
Servicio de salud	Odontología General	Toma de radiografías peri-apicales	Urgencias en odontología general
Complejidad	Baja	N.A	Baja
Modalidad	Intramural	Intramural	Intramural

Para cumplir las condiciones que establece el Sistema Obligatorio de Calidad de la Atención en salud, se tiene 3 grandes grupos en cuenta:

- Capacidad técnico-administrativa
- Suficiencia patrimonial y financiera
- Capacidad tecnológica y científica

## ***Capacidad Tecnológica y científica***

Las condiciones requeridas para la capacidad tecnológica y científica se componen de estándares específicos, cada uno de los cuales tiene sus respectivos criterios correspondientes. El propósito de estos criterios es minimizar los riesgos en la atención médica, centrándose en señalar las condiciones mínimas necesarias en las que los beneficios de la atención médica superan los posibles riesgos. Aunque estos criterios son importantes para garantizar la seguridad y la calidad en los servicios de salud, es importante destacar que no cubren todos los aspectos necesarios para el adecuado funcionamiento de los prestadores y servicios de salud.

### **1, Talento Humano:**

- 1.1 Se refiere a contar con personal de salud capacitado y calificado para brindar servicios odontológicos de calidad. Se debe verificar con cada talento humano la copia del título o certificado de aptitud ocupacional emitida por la entidad educativa autorizada, lo cual aplica también para los posgrados. El talento humano en salud cuenta con copia de la resolución de autorización del ejercicio expedido por la autoridad competente o inscripción en el Registro Único Nacional de Talento Humano en Salud - ReTHUS.

*El Esm cuenta con un equipo estructurador de contratos conformado por personas de cada área que contratara personal para escoger a la persona idónea y que cumpla con todos los estándares mínimos para laborar según el cargo, esto en cuanto a contratos OPS, los demás trabajadores son miembros de la fuerza aérea o personal nombrados por la DIGSA, por lo que estos profesionales para llegar al puesto que ocupan debieron haber pasado por diferentes filtro y recolección de información. Adicionalmente el jefe de recurso humano, constantemente está actualizando esta información y solicitando a cada uno los documentos requeridos para llevar orden y control dentro del ESM. Todo el personal en el ESM, debe contar con su inscripción en el RETHUS a excepción del personal rural.*

- 1.2 En el estándar de talento humano, tanto en el “cuenta con”, como en la “disponibilidad” y “disponibilidad con permanencia”, se debe contar un documento que evidencie la formalización de la relación que existe entre el talento humano y el prestador para la prestación de los servicios, donde sea explícito como mínimo: días, horas, actividades a desempeñar, servicio en el cual se va a ubicar ese talento humano, firma de las dos partes. La distribución de las horas en la

“presencialidad con permanencia” serán definidas por el prestador de manera continua o discontinua

1.3 El talento humano en salud de los servicios de salud de los grupos de consulta externa, internación y el servicio de urgencias, cuentan con constancia de asistencia en las acciones de formación continua en la atención integral en salud de las personas víctimas de violencia sexual.

*El ESM, en cuanto a contratación por prestación de servicios cuenta con un equipo estructurador de contratos, que se encarga de escoger al personal idóneo para cada cargo, cuenta con un equipo supervisor de contratos que se encarga de supervisar que cada contrato cumpla y así mismo se le cumpla al contratista. Los otros contratos son algunos laborales para personal DIGSA y otro régimen especial de personal fuerza aérea. La cuantificación de del talento humano es enviada y definida por los entes superiores como son DIGSA y JEFSA, y para la contratación OPS, la escuadrilla administrativa se encarga de hacer el cálculo según necesidades y presupuesto enviado para el ESM.*

*El jefe de recurso humano del ESM, constantemente solicita el certificado para llevar su seguimiento en carpeta de One drive, además de manera periódica la psicóloga de la UMA, realiza capacitaciones sobre el protocolo instaurado en el ESM, en caso de presenta una sospecha de víctima de violencia sexual,*

## 2. Infraestructura

Ambiente: Lugar físico delimitado por barrera física fija, piso y techo, El ESM, cuando con dos consultorios, equipados con unidad odontológica, un compresor, dos lavamanos, un mueble para guardar insumos.

Aseo: El esm cuenta con cuarto de aseo en la parte trasera de la infraestructura y en el área de prioritaria.

Cubículo: Los consultorios se encuentran en un solo espacio grande dividido por una pared y una puerta corrediza, cada consultorio cuenta con su entrada independiente.

Lavamanos: Cada consultorio cuenta con su propio lavamanos, dorado con griferías para suministro de agua y sifón con rejilla.

Poceta: El servicio de odontología cuenta con poceta con grifería de cuello de cisne para suministro de agua y sifón con rejilla, el cual está destinado para lavado de materiales, elementos, etc. Ubicado sobre un mesón en el cuarto de esterilización.

3. Dotación: se refiere a contar con toda la dotación incluyendo equipos odontológicos y mínima tecnología necesaria para la prestación de servicios en odontología. Se cuenta con dos unidades odontológicas, piezas de alta y de baja, micro motor contra Angulo y pieza recta, tres equipos de cavitron. Un cono para toma de radiografía periapical con caja para reveleado manual.

Dos veces al año especialistas en ingeniería biomédica, realizan una visita al ESM, para realizar mantenimiento y actualización de hoja de vida de los equipos que actualmente se encuentran en el servicio. También se encargan de emitir un informe, donde se especifican las novedades, como antigüedad de los equipos, necesidad de cambio o mantenimiento.

4. Historias clínicas y registros de prestación de servicios: se refiere a mantener registros precisos y actualizados para garantizar la calidad de los servicios odontológicos. El ESM cuenta con historia clínica odontológica digital, un sistema que recibe el nombre de saludases donde se lleva a cabo todos los registros de atención tanto prioritaria como de consulta externa, permite el cargue de anexos y es una historia específica para odontología. Adicionalmente se cuenta con un software digital en la nube que recibe el nombre de IRON, donde se registran las atenciones, actividades de PYP, consultas de primera vez o control, el cual permite la descarga de estadísticas e indicadores, para medir cumplimiento de metas y la salud oral de la población.

5. Suministro y almacenamiento de insumos: se refiere a garantizar la disposición adecuada de insumos y materiales para la prestación de servicios odontológicos. El ESM cuenta con un almacén general que despacha pedidos según el stock disponible al momento, cabe resaltar que dentro del ESM, en algunas ocasiones se cuenta con escasez de insumos como en otras ocasiones exceso de los mismos, esto se encuentra fuera de control del servicio ya que los contratos y la llegada de nuevos insumos depende directamente del presupuesto de la JEFSA y los contratos celebrados, como medida de contingencia la jefe del servicio, constantemente recuerda hace un uso consciente y adecuado de los insumos pues no hay certeza de cuando puedan llegar nuevos insumos, así como mensualmente se realiza verificación de semaforización para promover la rotación de insumos con semaforización roja. Se lleva conteo de Carde virtual para enviar informe de necesidad de insumos básicos de odontología a la JEFSA.

6. Gestión de riesgos: se refiere a la identificación y gestión de los riesgos asociados con la prestación de servicios odontológicos. De manera trimestral el ESM, y el servicio de odontología realiza una auditoria interna por medio de comités administrativos buscando identificar riesgos y buscar posibles soluciones para minimizar esto. Se cuenta con una persona encargada de la seguridad del paciente que es quien recibe las diferentes situaciones presentadas y se encarga de buscar solución a los riesgos identificados por los profesionales dentro y fuera de la consulta. Adicionalmente mediante el comité de ambiental, trimestralmente realiza actividades de auditoria interna, de gestión interna de los residuos y estado de la infraestructura, mediante listas de verificación diseñadas y dispuestas por la DIGSA.

### ***Suficiencia patrimonial y financiera***

Las condiciones de suficiencia patrimonial y financiera para una institución prestadora de servicios de salud incluyen el cumplimiento de los requisitos necesarios para garantizar la estabilidad financiera de la institución. Esto implica que la institución debe contar con un patrimonio adecuado, capacidad de generar ingresos suficientes para cubrir los costos operativos y el pago de obligaciones financieras, y tener una gestión adecuada de los recursos financieros. Estas condiciones son esenciales para garantizar que la institución pueda brindar servicios de salud de calidad de manera continua y sostenible. Es importante señalar que las políticas y requisitos específicos pueden variar dependiendo del país y de la entidad reguladora correspondiente.

Este ítem, representa alta complejidad dentro del ESM, principalmente porque el establecimiento no genera ningún tipo de utilidad, más bien muchas veces se ve apretado con el presupuesto asignado ya que en la zona se encuentra bastante población retirada con patologías crónicas, además de que el presupuesto de la red externa se puede ver colapsado por casos de urgencias vitales. Adicionalmente en cuanto a recurso humano siempre en el mes de enero y a veces incluso febrero no se cuenta con recurso para realizar el trámite de contratación por prestación de servicios que se compone de auxiliares en enfermería, auxiliar de odontología y auxiliar contable, por lo que al personal de planta le toca doblarse en turnos para cumplir con las disponibilidades necesarias dentro del ESM. Además que en el último año con el cambio de gobierno el tema presupuestal no solo se ha visto reducido si no también atrasado.

Por lo general la DIGSA le brinda al establecimiento parámetros de cumplimiento, y aporta con talento humano. La DIGSA se encarga de desembolsar el dinero correspondiente a cada uno de los ESM, según el número de afiliados.

### ***Capacidad técnico-administrativa***

Los criterios de habilitación dentro de la capacidad técnico-administrativa para una institución prestadora de servicios de salud pueden incluir el cumplimiento de diferentes requisitos y estándares, tales como: Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios establecidos por la entidad reguladora correspondiente. En este caso se siguen lineamientos enviados por DIGSA y JEFSA. Dentro de algunos de los ítems con los que cumple el ESM tenemos:

1. Contar con un personal capacitado y calificado para la prestación de servicios de salud.
2. Mantener un registro actualizado de los profesionales de la salud con licencia para ejercer. Establecer procesos y procedimientos adecuados para la atención de pacientes, incluyendo la seguridad y calidad de los servicios prestados.
3. Contar con un sistema de gestión de calidad para la mejora continua de los servicios ofrecidos.
4. Constantemente estar realizando actividades de capacitación y actualización al personal del ESM.

## *Análisis*

### 1. Capacidad tecnológica y científica.

- Talento humano: Dentro del ESM, específicamente en el escuadrón administrativo, hace falta una persona que se encargue de contener el riesgo legal, pues en el ESM, diariamente se reciben quejas y reclamos que generalmente son contestadas por la persona encargada de atención al usuarios sin embargo esta persona es Tecnólogo en APH por lo que no tiene mayor experticia en la respuesta de estas, que muy comúnmente se convierten en tutelas, que anteriormente ya ha pasado que el ESM pierde tutelas y debe prestar servicios como transporte de pacientes a citas médicas, o citas con especialistas que realmente no están indicadas. Dentro de las sanidades militares se observan muchas situaciones de exigencias absurdas, pues al ser un régimen especial, los pacientes consideran que la sanidad militar les debe cubrir cualquier servicio médico sea necesario o no y en el lugar donde el paciente lo exija. Muchas veces cuando se ha terminado el presupuesto de la red externa, se acude al recurso del apoyo interinstitucional, sin embargo cuando se llega a estos extremos presupuestales, los pacientes se quejan por tener que acercarse a las grandes ciudades para poder recibir los servicios con especialistas y/o procedimientos de alta complejidad. En resumen hace falta un abogado que se encargue no solo de las contestaciones a PQR y tutelas, si no también que realice actividades de sensibilización y educación al paciente. Adicionalmente por el tema de presupuesto y contrataciones a principio de año no se cuenta con todo el personal indicado, por lo que el personal que se encuentra solo en enero y febrero, reciben una sobre carga lo que los puede llevar a cometer errores, perder el enfoque y compromiso con los pacientes, y aumentar el riesgo de lesiones y accidentes.
- Infraestructura: El mesón y lavamanos encontrado en el consultorio 1 de odontología general se encuentra fuera de servicio ya que la tubería se encuentra tapada, este lavamanos es de importante uso dentro del servicio, por lo que se debe arreglar de manera pronta y oportuna, sin embargo esto se encuentra contemplado dentro de los arreglos de infraestructura como tal de la UMA, ya que internamente el mismo Grupo de apoyo logístico se encarga de estas novedades, sin embargo al momento de hacer diagnóstico, se observó que se debe de cambiar todas las tuberías, sin embargo desde el GRUAL no se le da la prioridad pertinente ya que ellos se encargan de todos los arreglos dentro de la unidad, vale aclarar que se debe insistir en esta situación. Esto puede conllevar riesgos a nivel de:

*Riesgo de infección:* Si el lavamanos está en mal estado, puede representar un riesgo de infección para los pacientes debido a la acumulación de bacterias y suciedad que se puede acumular en el lavamanos.

*Dificultad para lavarse las manos:* Si el lavamanos no funciona correctamente, los profesionales pueden tener dificultades para lavarse adecuadamente las manos antes y después del tratamiento de los pacientes, lo cual puede aumentar el riesgo de infecciones cruzadas.

*Riesgo de atascamiento:* Si el lavamanos no tiene un buen funcionamiento, esto aumenta la posibilidad de que se produzcan obstrucciones en las tuberías, lo que puede provocar la acumulación de suciedad y bacterias en el agua que se utiliza para lavar las manos.

*Incapacidad de proveer un ambiente seguro y confortable:* Si la infraestructura de la clínica no está en buenas condiciones, los pacientes pueden percibir que el personal no está interesado en su bienestar y no se preocupa por ofrecer un ambiente seguro y confortable.

- Dotación: Dentro del servicio de odontología hace un año se cuenta con instrumental que no cumple con sus funciones de la manera correcta, sin embargo se continúa esperando respuesta de la JEFSA para que se verifique si el instrumental se le debe dar baja o si se le hará mantenimiento. A pesar de que dos veces al año los ingenieros biomédicos realizan la visita al establecimiento y realizan mantenimiento a los equipos, se deben realizar capacitaciones básicas para el cuidado de los equipos a las personas que se encuentran de manera fija en el servicio, de manera que ellos puedan cuidarlo y no se presenten novedades en el transcurso de ese tiempo. Por lo que se recomienda capacitación para el cuidado y mantenimiento de los equipos al personal involucrado en el uso de los mismos. Al establecimiento contar con un autoclave que no funciona correctamente, esto entorpece los procesos y hace que las tareas de esterilización sean mas largas y demoradas sobrecargando un poco de trabajo a la auxiliar.
- Suministro y almacenamiento de insumos: Se recomienda al servicio de odontología diseñar e implementar un plan de contingencia para cuando se presenten fallos en los contratos de insumos

o retrasos no se vean afectados los procesos ni la calidad de atención a los pacientes. Por ejemplo a la fecha no se tiene activo el servicio de toma de radiografías, ya que los líquidos reveladores que se cuentan en el establecimiento ya están vencidos y el nuevo contrato que estaba previsto para abril, al parecer no llegara hasta julio por lo que el servicio de radiología se encuentra suspendido. Y a la fecha en el servicio ya no se cuenta con eyectores, por lo que es difícil garantizar la calidad de los procesos adhesivos, en resinas y colocación de sellantes. puede aumentar el tiempo de espera del paciente para recibir tratamiento y puede disminuir la calidad del servicio prestado, lo que puede tener un impacto negativo en la satisfacción del paciente y en la reputación del establecimiento médico. Es importante asegurarse de que los centros de odontología tengan suficientes insumos para garantizar que se realice un tratamiento seguro, efectivo y adecuado.

- Gestión del riesgo: Aunque el establecimiento cuenta con protocolos de atención y toda la documentación al día, esta no se hace pública ni se socializa con el personal de manera periódica, además que no se actualizan hace 5 años, por lo que es importante que el jefe del servicio le dé la prioridad necesaria a esto, y la información sea correctamente socializada. Se recomienda la contratación de un auditor interno, que defina programas para la mejora continua. Desde la DIGSA, los establecimientos cuentan con programa de seguridad del paciente y sistema de la información para la calidad. Se recomienda el aprovechamiento de estos programas en pro de la mejora continua.

## 2. Suficiencia Patrimonial y financiera

Como se nombró anteriormente este ítem frente al establecimiento es un poco complejo ya que el mismo no genera utilidades si no que debe encargarse de administrar correctamente los recursos recibidos de manera anual, Uno de los riesgos que mas afecta al paciente son los tratamientos o consultas con especialistas, teniendo en cuenta que el establecimiento cuenta con una complejidad de primer nivel, realmente no se cuenta con el servicio de especialidades, por lo que una gran porción del presupuesto se encuentra destinado a los tratamientos complejos dentro de la red externa, sin embargo a la fecha este presupuesto se encuentra reducido, por lo que se empiezan a generar retrasos y largas esperas en los tratamiento y consultas con especialistas. Aunque todos los pacientes se pueden remitir al centro de salud oral de la fuerza aérea en bogota que cuenta con todas las especialidades y no afecta el presupuesto del ESM, no todos los pacientes pueden ni se

encuentran en la disposición de desplazarse a un lugar tan lejos para realizarse los tratamientos pues, el traslado genera costos de tiquetes, alojamiento, etc. Se recomienda al establecimiento mantener mayor control sobre presupuesto y autorizaciones a la red externa, y guiar tanto a los pacientes como a los doctores a apoyarse lo mayormente posible con consultas externas y con especialistas en el Dispensario médico de Medellín. Se recomienda que los médicos sensibilicen a los pacientes con la situación para no generar disgustos.



## ***Conclusión***

Para concluir dentro del análisis que se realizó, se observó que el servicio de odontología ubicado dentro del Establecimiento de sanidad militar, cumple con los criterios mínimos de habilitación para prestación en una sanidad militar, podemos inferir que dicho servicio es seguro y está apto para proporcionar a los pacientes tratamientos odontológicos sin riesgos adicionales. Además, el cumplimiento de estos criterios de habilitación indica que el servicio de odontología cumple con los estándares de calidad y seguridad en la atención de la salud, lo cual es fundamental para garantizar la confianza de los pacientes en los servicios médicos que reciben. En general, podemos confirmar que el servicio de odontología cumple con los criterios mínimos de habilitación y está bien preparado para atender a los pacientes con seguridad y calidad.

## ***Recomendaciones***

- Los procesos de atención deben ser constantemente autoevaluados de manera que permitan ver desde una perspectiva objetiva los resultados de la atención al usuario. Para detectar allí fortalezas y oportunidades de mejoramiento de los procesos y planes de acción para no incurrir en los mismos riesgos y así garantizar un servicio de calidad
- Es importante que en el área de almacén del establecimiento constantemente se realice un estudio y selección de insumos dando prioridad a los que están por vencer y realizar la autoevaluación de estándares de calidad en el servicio de almacén, para disminuir riesgo y asegurar seguridad tanto para el establecimiento como para el paciente.
- Verificando el cumplimiento de los estándares se observa que cuentan con un equipo de personal idóneo y comprometido con la prestación del servicio, sin embargo, se encontraron algunos incumplimientos de infraestructura, los cuales la entidad deberá ajustar para dar un servicio de atención con mínimas normas de seguridad.
- Se recomienda implementar listas de verificación de manera periódica evaluando los 7 ítems de habilitación dentro del servicio esto con el fin de seguir identificando riesgos o falencias para siempre buscar brindar una atención segura y de calidad.
- Se recomienda dentro de los comités de obligatorio cumplimiento, realizar una mejor auditoria de la historia clínica, verificando que este se encuentre siempre actualizada.
- Realizar controles higiénicos periódicos: para garantizar la esterilidad y evitar la propagación de infecciones entre los pacientes, es fundamental realizar controles higiénicos regulares en la clínica dental y en el lavamanos.



## Referencias

- RESOLUCIÓN NÚMERO 00002003 DE 2014. (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. “
- LEY 352 DE 1997 (23 de enero 1997) “Por la cual se reestructura el Sistema de Salud y se dictan otras disposiciones en materia de Seguridad Social para las Fuerzas Militares y la Policía Nacional”.
- Decreto 1795 (2000) “Por el cual se estructura el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional”
- Ruiz F. Moscoso L. Rincón K. Montes A. (Julio 2021) “Lineamientos para la verificación de la habilitación de los servicios de salud” recuperado de: <https://asohosval.org/wp-content/uploads/2021/06/lineamientos-verificacion-habilitacion-servicios-salud2021.pdf>
- Ministerio de salud y protección social (2019) Resolución N°3100
- Ministerio de salud y protección social. Rozo P. Acosta A. Caracterización Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS)- IPS. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PES/caracterizacion-registro-especial-prestadores-reps.pdf>
- Organización Panamericana de la Salud. Salud en las Américas, edición del 2017... Washington, D.C. recuperado de: <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wp-content/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>
- Gómez, S. P. (2020). Modelo colombiano de salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional de Colombia como régimen de excepción: una visión comparada. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/36686>.
- Rangel D. Jiménez N. Fernández S. Bedoya G. Gaviria C. (2019) Investigación para determinar estrategias útiles, que conlleven a una atención satisfactoria de los usuarios del establecimiento de Sanidad Militar - ESM 3005. Recuperado de <https://repositorio.ucm.edu.co/handle/10839/2432>
- Rodríguez Y. Martínez A. (2019) Preparación de las condiciones de habilitación para el consultorio odontológico. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12494/12274>
- Vásquez A. Tarazona E. Buitrago N. (2021) Determinar el cumplimiento de los estándares de habilitación en el servicio de odontología general de la E.S.E. hospital integrado San Roque del

municipio de Si macota, departamento de Santander – Colombia. recuperado de:  
<https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/4157>

- Rodríguez Y. Martínez A. (2019) Preparación de las condiciones de habilitación para el consultorio odontológico. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12494/12274>
- Vásquez A. Tarazona E. Buitrago N. (2021) Determinar el cumplimiento de los estándares de habilitación en el servicio de odontología general de la E.S.E. hospital integrado San Roque del municipio de Si macota, departamento de Santander – Colombia. recuperado de:  
<https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/4157>
- Grados C. (2020) Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención en los servicios de odontología de la Red de Salud San Martín. Recuperado de:  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/46953>
- Reseña Histórica. Recuperado de: <https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/entidad/resena-historica>
- Gestión servicios de salud. Recuperado de: <https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/direccion-sanidad-ejercito-nacional/institucional/entidad/dependencias-1/gestion-servicios-salud/garantia-calidad-salud>
- Manual de calidad. Recuperado de:  
<https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/entidad/dependencias/grupo-planeacion-estrategica/grupo-sistemas-gestion/manual-calidad>