T.O.
00757
H.E.

PROPUESTA DE AUDITORIA INTERNA PARA LAS CLINICAS ODONTOLOGICAS DE PREGRADO DEL COLEGIO ODONTOLOGICO COLOMBIANO

COLEGIO UNIVERSITARIO COLOMBIANO
COLEGIO ODONTOLOGICO COLOMBIANO

BEJARANO, S. *
GARZON, E. *
QUIJANO, T. *
RODRÍGUEZ, M. *

GONZALEZ, M. **.

Palabras Claves: Auditoría interna, estructuras, procesos, evaluación

Plantear una auditoría para las clínicas del Colegio Universitario Colombiano, conllevó a establecer las pautas para implantar una estructura predeterminada y así ejecutar la auditoría interna de estructuras, identificado cada nivel de atención con su infraestructura y tratamientos; así mismo con el instrumental necesario para cada uno de los tratamientos. Es de esta manera como se recorre desde el nivel de atención mas simple (Nivel de Atención 1), en el cual se aplicaron los tratamientos básicos (Prevención, operatoria, endodoncia, periodoncia, cirugia oral, y las urgencias) con un mínimo de instrumentos necesarios para cada labor, para ir ascendiendo y llegar hasta el mas especializado (Nivel de atención 4), en donde se habló de Cirugía maxilo- facial y reconstructiva y obviamente del equipo especializado para este tratamiento. Se identificaron también dentro de la investigación los mas importantes índices para generar un monitoreo del servicio odontológico aplicable para todos los niveles de atención, y buscando con ello optimizar la atención odontológica tratando de sensibilizar al oferente del servicio, en cuanto al respeto con que debe atender comenzando desde el saludo hasta la atención odontológica en sí, y finalmente se estableció que dentro de toda auditoría, lo mas importante es la actitud de la persona que ofrece el servicio, de esta manera se formularon los manuales de funciones del Odontólogo, del Auxiliar y del Higienista .

INTRODUCCION

Este trabajo se realizó como respuesta a la necesidad de ejecutar un programa de auditoria, para el Colegio universitario Facultad de odontología sede centro, se buscó que la investigación aportara las características iniciales, a manera de propuesta, para poder acceder a una auditoria interna de procesos que mejorara el rendimiento de la institución. El plan preestablecido muestra las definiciones de la auditoria, sus principales divisiones; así como la aplicación de la misma a cada área específica de una organización; un planteamiento de los objetivos a desarrollar dentro de la investigación, y dentro de una auditoría. Es así como se ha diseñando un modelo de auditoría, especializado en procesos de instituciones de salud, para generar información pertinente a la necesidad planteada. Principalmente nos enfocamos en el hecho de elaborar una guía de indicadores para el monitoreo del servicio odontológico, proponer un manual de funciones para los profesionales de la salud oral e identificar la auditoría interna dependiendo del nivel de atención.

* Investigadores Principales estudiantes de X semestre del Colegio Universitario Colombiano
** Asesor Científico y Metodológico, Magistra en Administración en Salud

OBJETIVO GENERAL

Elaborar una propuesta de auditoría interna para las clínicas odontológicas de pregrado sede centro del Colegio Odontológico Colombiano

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Definir los indicadores para monitorear el comportamiento del servicio odontológico de las clínicas del Colegio Universitario Colombiano sede centro.
- Establecer el manual de funciones de los profesionales de la salud oral.
- Identificar la auditoría interna según el nivel I de atención.
- Identificar la auditoría interna según el nivel II de atención.
- Identificar la auditoría interna según el nivel III de atención.
- Identificar la auditoría interna según el nivel IV de atención.

JUSTIFICACION

La importancia del presente trabajo radicó en orientar a la universidad, con respecto a la planeación y organización del sistema administrativo en las clínicas del Colegio Odontológico Colombiano Sede Centro; para dar a conocer las mejoras que se puedan realizar a través de una auditoría interna.

RESULTADOS

Indicadores del comportamiento del servicio odontológico. organizar el plan de trabajo y los principales aspectos de un servicio odontológico, Se presenta una clasificación de los principales indicadores para el monitoreo de los procesos; básicamente se establecieron 4 procesos y un monitoreo especial sobre los servicios odontológicos.

Proceso 1: Dentro de este proceso se maneja la recepción, y dentro de ésta se encuentran 3 aspectos que son: El saludo que debe demostrar respeto y amabilidad, lenguaje apropiado y con familiaridad pero sin contacto físico ni tuteo; La indagación sobre el motivo de asistencia donde se debe demostrar pertinencia, (que se le ofrece, en que le podemos servir, que servicio necesita); y por último la Orientación sobre la ubicación, que debe ser suficiente, en la ubicación exacta, la forma de acceso y la orientación necesaria, dirigida a responder la pregunta del usuario. Precisa y con la característica de haber sido comprendida plenamente. Los resultados de este proceso se miden en el nivel de información suministrada y en la satisfacción.

Proceso 2 En este proceso se tiene en cuenta el valor de la información, de manera que como primera medida se toma la actitud del servicio de la que se espera un trato amable y muy respetuosa, y las respuestas deben ser veraces (que correspondan a la realidad de una forma comprobable), que el tiempo de respuesta sea corto; la información disponible, actualizada precisa y sobre todo comprensible. Los resultados de este proceso son la comprensión y la satisfacción por parte del usuario.

Proceso 3 asignación de cita o turno: dentro de este proceso las variables a monitorear (son las mismas que en el anterior en tanto a la actitud de servicio, pero resalta cuatro variables más), éstas son: Comunicación, aquí se desea que se expliquen las opciones posibles, que se pregunte si se tiene restricciones frente a las opciones y que se acuerde la mejor opción para el usuario; En cuanto al tiempo de respuesta se mide el tiempo promedio que demora la asignación de turno; Solución al incumplimiento de citas, asignar una nueva cita o turno ; y el registro de la cita, se busca seguridad en el sistema y medio de registro institucional de la cita o turno, además, seguridad y claridad del registro para el paciente. Los resultados de este proceso tienden a indicar la calidad en la buena asignación y respeto de los turnos o en su defecto la cantidad de reclamos.

Proceso 4 Atención clínica Odontológica: este proceso reúne las atenciones, diagnósticas y terapéuticas que se brindan al paciente, los aspectos a examinar son:

1. Atención de la urgencia:

- Accesibilidad: suficientes vías, fáciles de acceder, bien iluminadas.
- Identificación del centro de atención: aviso visible e iluminado, señalizado, legible.
- Accesibilidad interna : circulación amplia, señalizado.
- Recepción e identificación del paciente: inmediata, segura, confiable, suficiente
- Atención de la urgencia inmediata: valoración minuciosa del estado actual, síntomas, signos, percepción del paciente, utilización de

pruebas diagnósticas, remisión a otro nivel de complejidad.

- Observación: control de variables en la observación de pacientes, registro adecuado y suficiente, administración precisa de tratamientos, cuidados de la higienista, valoración del estado y evolución clínica oportuno, urgencia resuelta paciente referido a control posterior.

2. Atención de la urgencia por trauma, dolor, complicaciones postoperatorias: En la recepción de la unidad de urgencias, oportunidad, trato amable, disponibilidad de guías generales para la atención de urgencia; la conducta exige racionalidad de la decisión de dar de alta, dejar en observación, hospitalizar o intervenir.

- Atención en la recepción del paciente: condiciones locativas de privacidad tranquilidad comodidad.
- Seguridad en sus pertenencias, condiciones de asepsia, condiciones físicas del consultorio (bases, pisos, barandas).
- Control permanente por odontólogo e higienista o auxiliar, evolución del cuadro clínico, información adecuada, completa y valida a la familia.
- Valoración inmediata del paciente teniendo en cuenta las condiciones de la urgencia, las patologías en salud bucal y patologías con compromiso del estado de salud en general: signos vitales, signos de complicación, valoración integral. Traslado a habitación para manejo hospitalario.
- Cuidados posteriores a la urgencia: observación de la evolución de la atención por urgencia. Valoración específica del sistema estomatognático, educación al paciente sobre cuidados personales, fijación de un esquema de control para pacientes de alto riesgo.
- Información al público: confiable, oportuna, completa/suficiente.
- Educación al paciente sobre el cuidado en casa: precisión en la información, pertinencia, (en el momento justo, y de la forma como a él le interesa) claridad, suficiencia (ni demasiada que lo confunda, ni poca que no le sirva).

Registros clínicos: precisos y confiable, seguros, claros y recuperables.

Monitoreo de servicios odontológicos: los factores determinantes ha tratar son: la consulta, la prevención, operatoria, endodoncia, cirugía.

Manual de funciones.

Odontólogo: El odontólogo debe practicar exámenes como formular diagnósticos y prescribir el tratamiento que debe seguir, elaborar la historia clínica y aplicar los derechos del enfermo; atender urgencias, ordenar análisis y exámenes de laboratorio y estudiar los resultados, realizando los procedimientos especiales para ayuda en el diagnóstico; también realizará intervenciones de cirugía oral a pacientes hospitalizados o ambulatorios, colaborando de acuerdo al nivel de atención, debe realizar interconsulta y remitir pacientes a odontólogos especialistas cuando sea necesario; participará en brigadas de salud asignadas en actividades educativas intra y extramurales y realizará el análisis epidemiológico de los datos de morbilidad oral que permitan proponer alternativas de solución al nivel superior; participará en investigaciones de tipo aplicado tendientes a establecer las causas y soluciones a los problemas de salud en la comunidad; participará en reuniones, seminarios, o eventos que tengan relación con los programas o actividades a su cargo; establecerá y mantendrá las relaciones de coordinación necesarias para lograr una eficaz prestación de los servicios de salud.

Dependiendo del tipo de instalación y la capacidad se calsificarán las instituciones por niveles

Nivel De Atención I

Dentro de los resultados se dieron a conocer los distintos instrumentos y tratamientos que se utilizan y se realizan en los diferentes procedimientos para cada nivel de atención, dentro del nivel I tenemos: prevención, (educación en salud oral, profilaxis, aplicación de sellantes de autocurado y fotocurado, aplicación de flúor), operatoria, (amalgamas, resina de autocurado y fotocurado, ionómetros de vidrio) endodoncia, (Unirradicular, birradicular), periodoncia, (Detrartraje), Cirugía oral, (Exodoncia simple)

Para la prevención el instrumental necesario es:

*Micromotor
*Scaler

*Contra ángulo
*Curetas para periodoncia, y el tratamiento a seguir es
*Educación en salud oral
*Aplicación de sellantes de auto curado.
*Profilaxis
*Aplicación de sellantes de Fotocurado

La fase de operatoria requiere del siguiente instrumental
*Instrumental Básico
*Explorador bucal
*Espejo con mango
*Sonda periodontal
*Pinzas algodoneras
*Cucharillas de Black
*Espátula de Ward
*Espátula FP3
*Condensador de amalgama
*Empacador de amalgama
*Porta matriz
*Tallador de Frank
*Cepillo limpia fresas
*Aplicador de dical
*Espátula para cemento
*Bruñidor de orqueta
*Discoide-cleoide
*Porta amalgama
*Bruñidor 21B
*Espátula para resina
*Jeringa cárpule
y el tratamiento:
*Amalgamas
*Resina de fotocurado
*Resina de autocurado
*Ionómero de vidrio

Para la endodoncia:

*Juego de instrumental básico
*Explorador de conducto
*Sonda periodontal
*Sonda de Navers
*Juego de grapas ant-post Superiores e inferiores
*Portagrapas
*Perforador de tela de caucho
*Arco de young metálico
*Espaciador de conducto
*Condensador de gutapercha
*Quemador de glick
*Mechero
*Juego de lima k-flex 1a serie y 2da serie
*Juego de tiranervios
*Juego de fresas de gates

Y el tratamiento:
*Endodoncia uniradicular
*Endodoncia birradicular

Dentro de la periodoncia

*Juego de instrumental básico
*Cureta McCall 13-14
*Raspador Ck-6
*Sonda periodontal
*Cureta McCall 17-18
*Raspador Ck-4

Su tratamiento es Detrartaje.

Para la cirugía oral el instrumental es:
*Fórceps 150
*Fórceps 69
*Fórceps 151
*Fórceps 16
*Fórceps 65
*Elevador recto acanalado
*Elevador angulado derecho
*Elevador angulado izquierdo
*Elevador apical derecho
*Elevador apical izquierdo
*Gubia
*Porta-aguja
*Lima para hueso
*Pinza hemostática mosquito
*Tijera para gingivectomia
*Pinza hemostática Kelly
*Mango para bisturí

El tratamiento Básico es exodoncia simple.

Para las urgencias de este nivel se utilizan los tratamientos de
*Prevención
*Consulta externa: Odontalgía (Periodontales,Pulpares y Patológicas).
*Espasmo muscular

se utilizan los tratamientos de :

*Curetaje a campo abierto
*Gingivoplastia,Gingivectomía
*Colgajo periodontal de Repocisión
*Repocisión apical del colgajo

Periodontal
*Recontorneo óseo
*Injerto libre de encía

Nivel De Atención II

Las clínicas de este nivel ofrecen un servicio más amplio que la de nivel I incluye: Endodoncia multiradicular, apicetomías, Periodoncia,(curetaje a campo abierto, gingivoplastia y gingivectomía, colgajo periodontal de reposición, reposición apical del colgajo periodontal, recortórneo óseo, injerto libre de encía), Cirugía oral, (exodoncia a campo abierto,, procedimientos para el tratamiento de lesiones de tejidos blandos, transplantes, implantes, frenillectomía, extirpación del torus mandibular y palatino, resecciones de quistes) y adicionalmente trata el procedimiento de Odontopediatría, (prevención, operatoria, endodoncia, periodoncia, cirugia oral, restauración, coronas de acero y de policarbonato, mantenedores de espacio, reganadores de espacio, tratamiento de lesiones traumáticas)

En este nivel se encuentra en primer lugar la Endodoncia:

*Mango para bisturí
*Fresas para cirugía
*Portaagujas
*Pinza de disección de Adson
*Periostotomo
*Retractor de colgajo
*Tijeras para puntos
*Cureta de Lucas

Para los tratamientos de:

*Endodoncia multirradicular
*Apicectomías

La Periodoncia:

*Juego de instrumental básico
*Sonda periodontal
*Sonda de Nabers
*Cureta de Gradey
B-14-11-12,7-8,3-4.
*Cureta de McCall 17-18
*Cureta Columbia 13-14
*Cavitron o Scaler
*Mango para bisturí
*Periostotomo
*Pinza de Adson (con garra
y sin garra)
*Lima para hueso
*Portaaguja castro-viejo
*Fresas quirúrgicas

Dentro de la cirugía oral de este nivel se encuentra el siguiente instrumental:

*Abre bocas plástico
*Separador de Faraveuf
*Pinzas hemostáticas Allis
*Juego de cinceles de plastie
rectos y curvos
*Martillos quirúrgicos

y los tratamientos son:

*Exodoncia a campo abierto
(incluido)
*Procedimientos para el
tratamiento de lesiones de
tejidos blandos
*Transplantes
*Implantes
*Frenilectomía

*Extirpación de torus
mandibular y palatino
*Recesión de quiste

Odontopediatría

*Juego de instrumental básico
*Abre bocas
*Arco de young metálico
pequeño
*Perforador de tela de caucho
*Portagrapas
*Kit de grapas
*Pinza contorneadora
*Juego de cubetas tipo Coe
perforadas pediátricas
*Vaso dappen
*Pinza 139
*Pinza 3 picos
*Cortafrío
*Pinza removedora de bandas
*Adaptador de banda metálico
*Portaagujas castro viejo
*Sentador de bandas metálicas
*Pinza contorneadora de bandas
*Juego instrumental de operatoria
*Juego de instrumental de cirugía

(pediátrico)
*Juego de instrumental para obturación temporal
*Juego de limas pre-flex
*Juego de léntulos tallo corto

Los tratamientos :

*Prevención
*Operatoria
*Endodoncia
*Periodoncia
*Cirugía oral
*Restauración
-corona de acero
-corona policarbonato
-mantenedor de espacios
-reganadores de espacio
-tratamientos de lesiones traumáticas

Urgencias nivel II

Los tratamientos a efectuar aquí son:
*Accidentes de fractura de mandíbula y maxilar

Nivel De Atencion III

Son organizaciones mucho más grandes con una estructura más definida y servicio mucho más especializado, en: Rehabilitación (incrustaciones, coronas metal porcelana, prótesis fija, total y removible, sobre dentaduras, prótesis maxilofacial), Ortodoncia, Ortopedia, Implantología.

La primer fase de este nivel es ;la Rehabilitación, se necesita el siguiente instrumental:

*Cubetas perforadoras tipo Coe
*Fresas de talla
*Baja puentes
*Pinza para papel de articular

y los tratamientos son:

*Incrustaciones
*Corona metal-porcelana
*Prótesis fija
*Prótesis total
*Prótesis removible
*Sobredentadura
*Prótesis maxilofacial
la siguiente fase es la ortodoncia con el siguiente instrumental:

*Pinza 139
*Pinza 114
*Pinza 110
*Pinza 3 picos
*Cortafríos
*Cortador ligaduras
*Estrella boone
*Contorneadora de arcos
*Quitabanda
*Empujador
*Sentador de bandas
*Pinza portabrackets
*Pinza mosquito
*Pinza 442
*Soldador de punto
*Potalasties

los tratamientos:
*Tratamiento de maloclusión clase II
*Tratamiento de maloclusión clase III
*Aparatos de tracción intraoral (brackets)
* Aparato de expansión tipo Schwarz
*Aparato de expansión Transpalatino, Hawley

Continuamos con la ortopedia y s7u instrumental necesario es:

*Pinza 139
*Pinza 3 picos
*Cortafrío

El tratamiento es:

*Tratamiento de maloclusión clase II
*Tratamiento de maloclusión clase III
*Aparato de tracción extraoral: RF2 de Frankel dispositivo De Herbst, mascara ortopédica, RF3 de Frankel, mentonera Ortopédica
Las urgencias que se atienden en este nivel son:
*Tratamiento post-quirúrgico

*Implantes de tornillo para cirugía

Nivel De atención IV

Dentro de la clasificación de los niveles de atención este es el de mayor envergadura , y por ende, el de mayor capacidad física como de procedimientos, ellos son: Cirugía maxilofacial y reconstructiva, cirugía láser, Microcirugía, así mismo, su estructura organizacional es la más completa y especializada.

Cirugía maxilofacial y Reconstructiva

*Abre bocas de Dickman
*Taco de mordida
*Pinzas de Rowen derecha
*Pinzas de Rowen izquierda
*Osteotomo de pterigoides .
*Cinceles curvos para
Osteotomia nasal
*Separador de minesota
*Ganchillos de Seen
*Tijeras de Metzenban
*Separador de Tessier
*Arco de Erik
*Alambre de acero maleable
0.4-0.5
*Cortafrios
*Equipo de fijación rígido,
Pinza recta y plana
*Aguja para alambre
*Retractor de órbita
*Retractor de lamina maleable
*Portaagujas mini
*Motor de striker con sierra
Oscilante y reciprocante
*Cubeta de acero inoxidable
*Retractor de Over Gasser
*Portaalambre
*Succionador quirúrgico
*Atriles
*Fotosfero

los tratamientos a realizar son:

*Lefort clase I
*Lefort clase II
*Lefort clase III
*Avance maxilar.
Cirugía prognática

Las urgencias que se tratan aquí son:

*Transplantes

*Implantes

CONCLUSIONES

Dentro de la ejecución de la auditoría se debe traducir el monitoreo de los indicadores en la implantación de nuevos indicadores de eficiencia y calidad, con las siguientes características: Tener relevancia, ser útiles en la toma de decisiones y en la selección de prioridades; notables en sus cambios de valor y orientación, sensibles a las variaciones de los fenómenos que se quieran medir, identificables e independientes, además que deben ser construidos con sistemas de bases de datos rutinarias. El análisis de los resultados de los indicadores del monitoreo es una auditoría directiva que comprueba si se han logrado los objetivos fijados en materia de calidad.

La auditoría tiende a mejorar las estructuras, los procesos, y los resultados, no a interrumpirlos, pero para poder hacer una buena evaluación es imprescindible entrar en ellos, conocerlos, aplicarlos, manejarlos y sobre todo retroalimentarse de las actitudes de las personas que intervienen en la auditoría.

El mejor manual de funciones que puede poseer un trabajador de servicio odontológico es su propia ética, sin embargo la necesidad de establecer normas y pautas principales a seguir dentro de su labor, se hace primordial para la limitación de funciones y la medición de los alcances de cada área

La auditoría interna dentro del nivel de atención I se centra en la estructura orgánica donde se separan claramente los dos departamentos existentes: el administrativo con sus respectivas secciones y el departamento de atención en salud con sus servicios integrados. Una vez localizadas las secciones se delimitan las estructuras de cada proceso.

Las estructuras de los niveles de atención II y III son mucho más complejas y con mayor capacidad administrativa y un departamento de atención más capacitado, así la auditoría, evalúa los procedimientos de atención a nivel odontológico.

El nivel de atención IV por su especialización y capacidad en la atención debe realizar una auditoría más profunda y tener una directriz especial sobre la interrelación entre las partes de la organización (administrativa, financiera, unidad

científica, investigación y centro universitario), de manera que los resultados de ésta investigación se vean en un conjunto debido a que las fortalezas de un sector repercuten en todos, igualmente con las debilidades.

La mejor forma para valorar y mejorar los procedimientos de una institución es la auditoría interna, llevada a cabo en un ambiente de aceptación y especialización en el área que se va a auditar. La importancia de generar un concepto de las estructuras y procedimientos conlleva a la idea de mantener primero a la persona predispuesta para la atención medica, saludar, despedirse, ser amable, claro conciso y sobre todo llevarse la satisfacción de saber que el usuario quedó agradecido e informado.

RECOMENDACIONES

Esta propuesta está enfocada a revisar, medir, evaluar, y en resumen auditar las estructuras, como complemento a ese trabajo se le puede dar continuidad con otra propuesta para auditoría de procesos y resultados.

En el desarrollo de toda auditoría se generan traumatismos en la organización, el propósito de esta recomendación es tratar de influenciar para que este proceso sea flexible y altamente difundido, de manera que la preparación de todos los elementos implicados en la estructura a auditar, sea el contrapeso necesario para mantener equilibrada la organización y se minimicen la normal ejecución de las actividades.

Implantar las mejoras y las correcciones generadas por la consecución de resultados en armonía con el personal afectado de manera que se disminuya la aversión al cambio.

BIBLIOGRAFIA

ABAD, J. Enciclopedia De La Auditoría. tomo I II Y III Edit Oceano Centrium PG 173 – 176

ACHA, Turmendi. J. Jose, Auditoría Informática de la Empresa. Editorial Paraninfo, Barcelona, España. 1994. Pags 19 – 21

BLANCO LUNA, Yanel. Manual Auditoría Y Revisoria Fiscal Edit Eddmez 1994 PAG 319

CARUSO, M, y ROMERO, G Directrices para La Auditoría de Calidad; Publicado en Revista de la Federación Odontológica Colombiana Volumen 54, Pag 60 – 73 ; Volumen 55 Pag 64 – 76; Volumen 56 Pag 70 – 101

FRED, D. La Gerencia Estratégica. Legis editores S.A. 1988 Pag 19-21, 139 - 177

MALAGON G. Auditoría en salud para una Gestión Eficiente. Editorial Panamericana de la Salud OPS/OMS, octubre de 1986 Pag 45 – 75; 134 – 151; 152 – 161; 484 - 495

SANTILLANA GONZALEZ, J.R., Auditoría. TOMO I II Y III . Editorial ESCAFA. México 1994 pag 18 – 21, 35- 37, 82 – 85.

YVES, DUPUY– GERARD, R. Manual de Control de Gestión, Ediciones Días de Santos. Pag 2 – 19.