

Trabajo de Gestión de Calidad en el Estándar de Infraestructura

“Clínica citydent sede roma”

Carol Ivett Arenas Avendaño



Institución Universitaria Colegios de Colombia – UNICOC

Colegio de Ciencias Económicas y Administrativas

Especialización en Gerencia de Servicios de Salud

Bogotá, D.C.

2023

**Trabajo de Gestión de Calidad en el Estándar de Infraestructura
“Centro Auditivo y Quirúrgico del Country”**

Carol Ivett Arenas Avendaño

Directora
Luz Amparo Ruiz Garcia

Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Gerencia de Servicios de Salud.

Institución Universitaria Colegios de Colombia – UNICOC
Colegio de Ciencias Económicas y Administrativas
Especialización en Gerencia de Servicios de Salud
Bogotá, D.C.
2023

RESUMEN

El presente trabajo es el desarrollo de un informe académico en la revisión del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud con el prestador de servicios de salud **Clínica citydent sede roma** aplicando los procesos y procedimiento el estándar de infraestructura correspondiente del Sistema Único de Habilitación (SUH) y el estándar ambiente físico propio del Sistema Único de Acreditación (SUA), que a la vez nos sirvió como trabajo de grado para optar el título correspondiente de Especialista en Gerencia de Servicios de Salud.

Palabras clave: Resolución 3100 de 2019, Sistema único de habilitación, Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia, Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	5
2. OBJETIVOS	6
2.1. Objetivo general.....	6
2.2. Objetivos especificos	6
3. MARCO REFERENCIAL.....	7
3.1. Descripción de la clínica prestadora de servicio odontológico citydent.....	7
3.2 visión y visión citydent.....	7
4. DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL REVISIÓN DE LOS PROCESOS DE CALIDAD.....	9
4.1.verificación de condiciones de habilitación en el estandar de infraestructura – resolucio 3100 de 2019 10	
5. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	13
6. CONCLUSIONES	15
7. RECOMENDACIONES.....	16
REFERENCIAS.....	17

INTRODUCCION

Desarrollar un informe con fines académicos que permita reflejar lo aprendido y estudiado durante la realización del problema, identificar claridad en conceptos y aplicabilidad en el ámbito laboral, aprender a identificar problemas y posibles soluciones, teniendo en cuenta los parámetros del Sistema de Gestión de la Calidad de Salud (SOGCS) en la institución elegida para dicho trabajo, clínica odontológica citydent, que se encuentra ubicado en la ciudad Bogotá.

Citydent es una clínica que presta servicios de odontología, con 19 años de experiencia en el país, su mayor fortaleza esta centrada en los tratamientos de ortodoncia, pero a su vez tienen servicios de rehabilitación oral, endodoncia, periodoncia, cirugía oral, además tiene enfoques estrictos en la parte de seguridad del paciente.

Por medio de la realización del PAMEC y tablas de organización lograremos identificar posibles riesgos y soluciones que nos ayudaran a mejorar esos aspectos deficientes que no permiten que tengamos un excelente funcionamiento. Teniendo nuestras falencias podemos relacionar que podemos ir solucionando a corto, mediano y largo plazo, y verificándolo a través de auditorias que nos ayuden a certificar que lo planteado si se esta llevando a cabo. Revisar el cumplimiento en los estándares de infraestructura y ambiente físico de la clínica para posterior a ello plantear un plan de mejora para reforzar la calidad de la clínica y del servicio.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un plan de mejora para el cumplimiento del estándar de infraestructura correspondiente por la resolución 3100 de 2019 y el estándar ambiente físico por el Manual de Acreditación en salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia en los servicios de consulta externa de clínica Citydent sede Roma.

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Evaluar los riesgos correspondientes al estándar de infraestructura en el cual se deban plantear planes de mejora para la clínica Citydent.
2. Proponer estrategias de mejoramiento para cada uno de los riesgos encontrados durante la evaluación realizada en cuanto a infraestructura de la clínica Citydent.
3. Verificar que el plan de mejora propuesto se este llevando a cabo para garantizar el mejoramiento de la calidad del servicio de la clínica Citydent.

3. MARCO REFERENCIAL

3.1. DESCRIPCIÓN DE LA CLÍNICA PRESTADORA DE SERVICIO ODONTOLÓGICO CITYDENT

Desde el 2002 se caracterizan por ser una red privada de clínicas odontológicas con una gran trayectoria en el sector de la Salud Oral y la Ortodoncia. Se encuentra ubicado en la ciudad de Bogotá D.C., actualmente tiene activas 24 sedes, distribuidos en distintas localidades como, cedritos, suba 2, suba 1, quirigua, chapinero, salitre, fontibón, chía, restrepo 2, tintal 2, tintal 1, Kennedy 1, kennedy 2, venecia 1, venecia 2, roma 1, roma 2, roma 3, bosa libertad, bosa libertad 2, bosa cai, bosa centro, bosa piamonte 1, bosa piamonte 2, restrepo 1.

Caracterizada por tener un robusto programa de seguridad del paciente, en donde cada uno de ellos puede ser participe ingresando a la pagina web de la clínica, encontrara opciones como: política corporativa de seguridad del paciente, política manejo de información y datos, programa cultura se seguridad del paciente, derechos y deberes del paciente, actas PPSS, capacitaciones 2020, capacitaciones 2021, actas de reunión 2021.

3.2 MISION Y VISIÓN CITYDENT

Su misión es entregar una atención integral en odontología, con altos estándares de seguridad y excelencia técnica, con el fin de mejorar la calidad de vida de sus pacientes. Como visión buscan ser una empresa líder en la atención odontológica integral en Colombia, con el fin de ser reconocida como la mejor red de clínicas en el país. (Misión y visión de citydent de: <https://citydent.com.co/nosotros/>).

Por otra parte, la clínica citydent cuenta con un robusto proceso de auditoria y control que asegura el bienestar y la integridad física de sus pacientes. Aparte de eso ofrece a sus pacientes grandes planes de descuento de hasta el 40% en sus planes de tratamiento, sistemas de financiación, como se consideran pioneros en ortodoncia ofrecen varios planes, dentro de los cuales están, ortodoncia para estudiantes, ortodoncia para paquete preventivo, plan referidos, ortodoncia plan autoligado.

A disposición de los pacientes presenta servicios de:

- ✓ Implantología oral
- ✓ Odontologia general
- ✓ Odontologia estetica
- ✓ Cirugia oral
- ✓ Endodoncia
- ✓ Periodoncia
- ✓ Programa de promocion y prevencion
- ✓ Rehabilitacion oral

Ante el servicio de rehabilitacion oral la clinica ofrece distintos planes de tratamiento que se ajusten a cada una de sus necesidades para aquellos pacientes que restaurar anatomia y funcionalidad, debido a la ausencia de uno o varios dientes, fracturas, restauraciones defectuosas o desgastes excesivos de tal forma que se logre corregir y recuperar la salud, integridad estructural y la estetica de su sonrisa, por eso ofrece tratamientos definitivos como, coronas indiciduales, prótesis fijas, incrustaciones, prótesis totales, carillas estéticas, placas miorelajantes, prótesis removibles. Dentro de los cuales a cada uno de sus servicios les dan una calidad garantizada, ya que usan materiales de las casas comerciales mas reconocidas, materiales como el zirconio, inceram, resina de alta estética, postes cerámicos, metálicos y en oro.

En implantología oral ofrece servicios a aquellos pacientes que quieran reemplazar una pieza dental unica, o que quieran su tratamiento definitivo fijo, debido a insuficiente hueso para sostener protesis removibles o totales, por ende ofrece implantes unicos, protesis fijas sobre implantes, sobredentaduras.

Cirugía oral, para aquello pacientes que requieran exodoncia de alguna pieza dental que ya no sea funcional, ni rehabilitable, bajo anestesia local y con altas medidas de bioseguridad.

Endodoncia, para pacientes donde la pulpa o nervio del diente se infecta por caries no tratadas o por accidentes que afecten la vitalidad del mismo. Citydent ofrece que este servicio es realizado en una sola cita, bajo anestesia local, para acceder al canal dental y retirar el tejido infectado, dejando un selle en el canal dentario con biomateriales que impiden el crecimiento bacteriano.

Cada sede cuenta con un auditor que se encarga de la verificación del correcto diligenciamiento de historias clínicas, un gerente, que es el encargado de verificar el cumplimiento de horario, la correcta atención a los pacientes, que cada procedimiento que se realice sea el acordado con el paciente, atender quejas y reclamos y dar respectivas soluciones frente a ellos, en caso de garantías debe pasar un reporte por escrito y escalarlo a su supervisor para ver si la garantía se lleva o no a cabo. Cada una de las sedes cuenta como 2 especialistas por cada área y en promedio de 3 a 4 odontólogos generales, 2 auxiliares de odontología que cubren todas sus áreas, una encargada del aseo por turnos entre semana y 2 receptionistas en atención al público, asignación de citas y archivo de historias clínicas.

4. DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL REVISIÓN DE LOS PROCESOS DE CALIDAD

El proceso de consulta externa del prestador de servicios odontológicos citydent sede roma en la ciudad de Bogotá. Se le realizará la visita para auditoría en el estándar de infraestructura según la resolución 3100 de 2019, el área de consulta externa se refiere a aquellos actos médicos realizados de forma ambulatoria en un local adaptado para ello para el diagnóstico, tratamiento o seguimiento de un paciente con base a la anamnesis (historia clínica) y la exploración física. Se trata de un servicio polivalente, con múltiples especialidades de la medicina donde lo fundamental es la atención al paciente con calidez y profesionalidad, buscando mejorar su calidad de vida. Al servicio de consulta externa podemos acceder de 3 formas distintas: desde atención primaria, propio hospital, desde otros hospitales. *(Sacado de <https://riberasalud.com/juan-cardona/2017/09/06/que-son-las-consultas-externas>)*

4.1.VERIFICACIÓN DE CONDICIONES DE HABILITACIÓN EN EL

ESTANDAR DE INFRAESTRUCTURA – RESOLUCION 3100 DE 2019

En el presente trabajo analizaremos lo que es todo el estándar de infraestructura y sus criterios correspondientes sobre las condiciones que debe tener la entidad Citydent sede roma, prestadora de servicios de salud, para garantizar seguridad y buen servicio al paciente, por medio de la verificación de dichos criterios propuestos en la resolución 3100 de 2019. Todos estos estándares y criterios deben realizarse a todas aquellas entidades que quieran tener su certificación de habilitación para poder brindar el servicio de salud a la población, de no cumplir con los criterios establecidos pues esta deberá realizar sus observaciones pertinentes para conseguirlo, de no ser así pus no podrá obtener dicha certificación, en caso de haberla obtenido en algún momento esta deberá encargarse de que todos los criterios se sigan cumpliendo al pie de la letra de lo contrario cuando lleguen a realizar verificación encontraran falencias que pueden poder en riesgo esa habilitación. (<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PSA/manual-acreditacion-salud-ambulatorio.pdf>).

Lista de chequeo de verificación de condiciones de habilitación resolución 3100 de 2019 aplicada a clínica Citydent, sede Roma.

ESTANDAR DE INFRAESTRUCTURA				
CRITERIO	C	NC	NA	OBSERVACION
Edificaciones de uso exclusivo en salud				
Cuando en una edificación de uso exclusivo de salud funcione mas de un prestador de servicios de salud con servicios de los grupos de consulta externa y apoyo diagnóstico y complementación terapéutica, cada prestador cuenta con infraestructura separada y delimitada físicamente. Se pueden compartir los siguientes ambientes y áreas: aseo, salas de espera y unidades sanitarias.	X			
Las edificaciones donde se presten servicios de salud cuentan con suministros de agua, energía eléctrica, conexión a la red de alcantarillado y sistemas de comunicaciones.	X			
Los prestadores de servicios de salud y que funcionan en un segundo o tercer piso, cuenten con ascensor o rampa o sistema alternativo de elevación.	X			

Si se tienen escaleras o rampas, el piso debe ser uniforme y de material antideslizante o con elementos que garanticen esta propiedad en todo su recorrido, con pasamanos a uno o ambos lados y con protecciones laterales hacia espacios libres.	X			
El prestador de servicio de salud que utilice equipos generadores de radiaciones ionizantes, cuenta con licencia de práctica médica vigente expedida por la entidad competente.	X			
Es prestador que utilice fuentes radioactivas cuenta con autorización vigente de empleo de material radiactivo, expedida por la entidad competente.	X			
Generalidades de los ambientes y las áreas y sus características.				
Las áreas y ambientes de todos los servicios de salud cuentan con ventilación e iluminación natural o artificial.	X			
Los ambientes y áreas que hagan parte de cualquier servicio de salud deben permitir la instalación y movilización de equipos biomédicos y personal necesarios para la atención del paciente en condiciones de rutina o de emergencias.		X		Espacio para movilizar implementos de urgencia insuficientes, como por ejemplo camillas.
Cada uno de los pisos o niveles de la edificación cuenta con señalización y planos indicativos de las rutas de evacuación, salidas de emergencia y puntos de encuentro visibles al público general.		X		No tiene señalización de punto de encuentro o salidas de emergencia.

ESTANDAR DE INFRAESTRUCTURA				
CRITERIO	C	NC	NA	OBSERVACION
Características de los ambientes y áreas que pueden ser requeridos en varios servicios de salud				
Consultorio odontológico, debe tener ambiente mínimo de 10m, sin incluir la unidad sanitaria, que cuente con: área para entrevista, procedimientos, áreas separadas entre sí por barrera física baja, mesón de trabajo, lavamanos.	X			
Ambiente o área de trabajo limpio, que cuente con mesón de trabajo, área para el almacenamiento y alistamiento de materiales, lavamanos.	X			
Las salas de espera debe ser un ambiente con dimensión variable de acuerdo al servicio, independiente de las áreas de circulación, que cuente con ventilación e iluminación natural o artificial.	X			
El baño cuenta con: sanitario, lavamanos, ducha, alarma o sistema de llamado, puertas corredizas o con apertura hacia el exterior.		X		No presenta ducha, sin alarma o sistema de llamado.

Unidad sanitaria adaptada para personas con movilidad reducida cuenta con sanitario, lavamanos, dimensiones que permita el desplazamiento, puerta corrediza o apertura al exterior, alarma o sistema de llamado	X			
Generalidades de las condiciones de orden, aseo, limpieza y desinfección				
Las condiciones de orden, aseo, limpieza y desinfección son evidentes y responden a un proceso dinámico de acuerdo con los servicios prestados.	X			
Los cielo rasos o techos y paredes o muros deben ser impermeables, lavables, sólidos, resistentes a factores ambientales e incombustibles y de superficie lisa y continua.	X			
Los pisos deben ser resistentes a factores ambientales, deben ser continuos, antideslizantes, impermeables, lavables, sólidos, resistentes a procesos de lavado y desinfección.	X			
Estándar de dotación				
Registro de relación de los equipos biomédicos requeridos para la prestación de servicios de salud, nombre del equipo biomédico, marca, modelo, serie, registro sanitario, clasificación por riesgo.	X			
Garantizar las condiciones técnicas de calidad de los equipos biomédicos que cuenta con programa de mantenimiento preventivo de los equipos, hojas de vida de los equipos.	X			
El mantenimiento de los equipos biomédicos es ejecutado por talento humano, tecnólogo o técnico en áreas relacionadas, puede ser realizado por el prestador de servicio o mediante un tercero	X			

(https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resolución%20No.%203100%20de%202019.pdf)

5. Presentación y discusión de resultados

Durante la auditoria a la clínica se observaron fallas en cuanto a condiciones de infraestructura, no siendo estas graves pero que aún así pueden comprometer la seguridad y la salud de sus paciente e incluso trabajadores de la misma, fallas como la falta de un correcto espacio para circular camillas o personal asistencial en caso de emergencia, ya sea el que ingresa por el ascensor o el de las escaleras, siendo el del ascensor mucho más reducido, la institución cuenta con el espacio adecuado para hacer la modificación solo que presenta es una mala distribución de los mismos. En el área de los baños, tanto el baño de pacientes con movilidad reducida como el de resto de pacientes no cuenta con sistemas de alarmas o de llamado en caso de presentarse alguna emergencia por algún accidente, caída, o evento adverso durante la utilización del mismo, por ende, se ha sugerido la colocación de los mismos en ambos baños. Por otro lado, tenemos la escasez de señalización a la hora de necesitar que la clínica deba ser evacuada a causa de alguna eventualidad, se evidencia pocas señales de salida de emergencia y ninguna señal de punto de encuentro, por tal razón se ha recomendado la correcta ubicación y colocación de los mismo, para garantizarle al paciente algo de tranquilidad al saber que esta siendo guiado a algún lugar seguro donde podrá recibir la atención pertinente.

Tabla sobre el Plan de acción.

PROCESO	No	Calidad observada Indicador	Calidad esperada meta indicador	RIESGO	DIMENSIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORAMIENTO	OPORTUNIDAD DE MEJORAMIENTO	PIVA	ACTIVIDADES	NIVEL DE AUDITORIA	TIPO DE ACCIÓN	ATRIBUTO DE CALIDAD	RESPONSABLE
CONSULTA EXTERNA		35%	80%	INADecuado ESPACIO PARA LA MOVILIZACIÓN DE EQUIPOS DE EMERGENCIA		Fomentar el cumplimiento y la aplicación de la norma para brindar mayor seguridad al paciente en caso de que se presente alguna eventualidad el equipo de emergencia pueda ingresar sin inconvenientes	P	*Buscar personal capacitado para la expansión de las áreas de acceso de emergencia	AUTOCONTROL		PERTINENCIA	GERENTE
							H	*Implementación de la obra para la expansión del área de acceso de emergencia y así realizar una atención oportuna.	AUDITORIA INTERNA		CONTINUIDAD	AUDITORES, GERENTE
							V	*Realizar revisiones trimestrales para verificar que en la clínica no se este cometiendo algún incumplimiento con lo establecido por la norma.	AUDITORIA INTERNA		SEGURIDAD	COORDINADORES
							A	De acuerdo con los resultados obtenidos se realizaran los respectivos correctivos encaminados a un plan de mejora	AUDITORIA INTERNA		SEGURIDAD	AUDITOR
CONSULTA EXTERNA		35%	90%	FALLAS EN LA SEÑALIZACIÓN SOBRE PUNTOS DE ENCUENTRO A LA HORA DE ACCIONAR UNA SALIDA DE EMERGENCIA		Garantizar la seguridad y atención oportuna, pertinente al paciente por medio de protocolos de evacuación en caso de emergencia, para ellos es necesarios tener una correcta señalización para todo tipo de pacientes, adultos, jóvenes, niños y aquellos con movilidad reducida.	P	*Fomentar la adherencia e implementación de los protocolos de evacuación a personal de salud perteneciente a la entidad *Promover un protocolo para la atención primaria en caso de presentarse alguna eventualidad saber guiar a los pacientes.	AUDITORIA INTERNA		SEGURIDAD	LIDERES ASISTENCIALES, COORDINADOR
							H	*Capacitar al personal de salud en los protocolos de evacuación de emergencia. *Implementar la correcta señalización sobre rutas de evacuación y puntos de encuentro	AUDITORIA INTERNA		SEGURIDAD	COORDINACIÓN, GERENCIA
							V	*Verificación la correcta localización de las señales de evacuación y rutas de encuentro. *Verificación de la asistencia del personal de salud a las capacitaciones de aplicación en protocolos de evacuación.	AUDITORIA INTERNA		OPORTUNIDAD	COORDINACIÓN
							A	De acuerdo con los resultados obtenidos se realizaran los respectivos correctivos encaminados a un plan de mejora	AUDITORIA INTERNA		SEGURIDAD	AUDITOR

CONSULTA EXTERNA	35%	85%	ERRORES EN LA ADECUACIÓN DE LOS BAÑOS PARA PACIENTES CON Y SIN MOVILIDAD REDUCIDA, FALLAS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE ALARMA O DE LLAMADO	Implementación de sistemas de alarma en los baños para pacientes con y sin movilidad reducida	P	*Contratar personal capacitado para la colocación de sistemas de alarma en los baños.	AUDITORIA INTERNA		OPORTUNIDAD	coordinadores del area
					H	*Hacer la colocación de los sistemas de alarma y de llamado en cada uno de los baños	AUDITORIA INTERNA		SEGURIDAD	COORDINADORES DE AREA
					V	*Analizar la eficacia de la implementación de los sistemas de alarma y de llamado en cada uno de los baños.	AUDITORIA INTERNA		PERTINENCIA	GERENCIA, COORDINACIÓN
					A	De acuerdo con los resultados obtenidos se realizaran los respectivos correctivos encaminados a un plan de mejora	AUDITORIA INTERNA		SEGURIDAD	

6. Conclusiones

Toda entidad debe estar sujeta a un PAMEC (programa de auditoría para el mejoramiento de la atención en salud), ya que este se trata de mejorar la atención al usuario a través de la autoevaluación y monitoreo de la calidad observada, con respecto a la esperada.

Para garantizar una correcta atención al paciente y brindarle seguridad a la hora de acudir a una consulta debemos tener claridad de todas y cada una de las normas a seguir y requisitos que debemos tener en cumplimiento establecidos a la norma.

Citydent cuenta con la mayoría de los requisitos impuestos por la ley, lo que le da un aval a la hora de prestar sus servicios y a pesar de que sus falencias son muy pocas, tiene claridad que debe mejorarla para tener la aprobación a la hora que se le realizan sus inspecciones.

Citydent es una clínica odontológica que tiene al servicio de los pacientes todas las especialidades relacionadas al área de la odontología, a cargo tiene especialistas con gran idoneidad para la realización de cada uno de sus tratamientos, su mayor fortaleza esta encaminada a los distintos planes de ortodoncia que ofrecen.

7. Recomendaciones

Realizar la ampliación de sus zonas de acceso de personas de emergencia en caso que sea necesario por motivos de alguna eventualidad, para así garantizarle al paciente una atención rápida y oportuna.

Mejorar y aplicar la respectiva señalización que informe al paciente y personas de la empresa sus respectivas rutas de evacuación y puntos de encuentro en caso de algún evento adverso a la atención.

Implementar sistemas de alarma y de llamado de los baños para personas y pacientes con y sin movilidad reducida para que en caso de un accidente dentro del mismo tengan la posibilidad de avisar de inmediato, o en caso de prender un elemento peligroso.

Referencias

<https://riberasalud.com/juan-cardona/2017/09/06/que-son-las-consultas-externas/#>

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PSA/manual-acreditacion-salud-ambulatorio.pdf>

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resolución%20No.%203100%20de%202019.pdf

<https://citydent.com.co/nosotros/>

