

**DIAGNÓSTICO INTEGRAL Y FORMULACIÓN
DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL
SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DE LA ESE
HOSPITAL SAN ANTONIO DE ARBELÁEZ
DESDE UNA PERSPECTIVA DE GERENCIA EN
SALUD"**

LUZ MERY BUITRAGO PRIETO

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

ABRIL 2025

1. INTRODUCCIÓN

La auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud constituye un mecanismo fundamental para fortalecer los procesos de las instituciones prestadoras de servicios de salud en Colombia. Su propósito no es meramente efectivo, sino de mejora continua, garantizando que la atención recibida por los usuarios cumpla con estándares de calidad, oportunidad y seguridad. Este informe presenta un resumen estructurado de los principios, enfoques y etapas de la auditoría de calidad en salud, de acuerdo con la normativa y las pautas establecidas.

La calidad en la prestación de servicios de salud representa un elemento fundamental para garantizar la satisfacción y seguridad de los usuarios. Dentro de este marco, el servicio de odontología de la ESE Hospital San Antonio de Arbeláez constituye un área crítica, dado su impacto en la salud oral de la población

y en el cumplimiento de los estándares de habilitación exigidos por la normatividad colombiana vigente.

El objetivo principal de este proyecto es realizar un diagnóstico técnico integral de la situación actual del área de odontología, identificar los factores críticos que afectan la calidad del servicio y proponer un plan de mejoramiento que fortalezca la seguridad del paciente, la eficiencia operativa y el cumplimiento normativo. De manera secundaria, se pretende fortalecer la cultura de calidad institucional y sentar las bases para futuras certificaciones en estándares superiores de atención en salud.

El principal problema identificado es la presencia de deficiencias en infraestructura, equipos biomédicos, procesos asistenciales y protocolos de bioseguridad en el servicio de odontología. Estas debilidades incrementan los riesgos de eventos adversos y afectan la satisfacción de los usuarios. Como posible solución, se propone la ejecución de un plan de mejoramiento

enfocado en la modernización de la infraestructura, actualización tecnológica, optimización de procesos y fortalecimiento de la capacitación del talento humano.

A través de un diagnóstico técnico integral, se identifican las principales debilidades en infraestructura, dotación, procesos asistenciales y cumplimiento de protocolos, proponiendo soluciones concretas, adaptadas a las capacidades operativas y presupuestales de la institución. A diferencia de estudios puramente descriptivos, este diagnóstico integra un análisis de riesgos, establece prioridades de intervención y define indicadores de evaluación de impacto.

El trabajo se desarrolló en el marco del diplomado en AUDITORÍA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD, aplicado como opción de grado de la Especialización en Gerencia de Servicios de Salud de UNICOC. Este ejercicio aplicado busca generar resultados prácticos, enmarcados en el desarrollo de

competencias gerenciales para la toma de decisiones y la gestión de calidad en salud. A través de este proyecto se busca contribuir al fortalecimiento institucional, garantizando servicios de salud oral seguros, efectivos y centrados en las necesidades de la comunidad.

2. OBJETIVOS

Objetivo General

Realizar un diagnóstico técnico integral del área de odontología de la ESE Hospital San Antonio de Arbeláez, identificando las debilidades y riesgos asociados al servicio, y formular un plan de mejoramiento enfocado en elevar los estándares de calidad, seguridad del paciente y cumplimiento normativo.

Objetivos Específicos

1. Evaluar las condiciones de infraestructura y equipos del servicio odontológico, con el fin de identificar las áreas que requieren intervención para mejorar la eficiencia y seguridad de la atención.

2. Analizar los procesos administrativos y asistenciales del servicio de odontología, a través de la revisión de la documentación y la observación directa, con el propósito de optimizar tiempos de atención y mejorar la calidad del servicio.
3. Identificar los riesgos presentes en el servicio de odontología, priorizando aquellos que comprometen la seguridad del paciente, en aspectos relacionados con la bioseguridad y la calidad del proceso asistencial, con el fin de implementar acciones preventivas orientadas al mejoramiento continuo y al cumplimiento de los estándares normativos vigentes.
4. Formular un plan de mejoramiento para optimizar la infraestructura, actualizar los equipos odontológicos, ajustar los protocolos de bioseguridad y capacitar al personal, con el fin de elevar la calidad y seguridad del servicio de odontología

3. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Razón Social:

Empresa Social del Estado (ESE) Hospital San Antonio de Arbeláez.

Naturaleza:

Entidad pública prestadora de servicios de salud de primer nivel de complejidad de orden departamental.

Ubicación:

Municipio de Arbeláez, Departamento de Cundinamarca, Colombia.

Historia:

La Empresa Social del Estado Hospital San Antonio de Arbeláez se encuentra ubicada en el Municipio de Arbeláez en el Departamento de Cundinamarca, Forma parte de la provincia de Sumapaz. a una distancia de 82 kilómetros de la Capital del País, hace parte de la región del Sumapaz.

El Hospital San Antonio de Arbeláez fue fundado en el año 1945 como centro de atención primaria para la población del municipio y áreas rurales circundantes. En 2001 fue transformado en Empresa Social del

Estado (ESE), en cumplimiento de la Ley 100 de 1993, buscando garantizar la sostenibilidad y autonomía administrativa de los servicios de salud.

El servicio de odontología de la ESE Hospital San Antonio de Arbeláez es una unidad funcional integrada al servicio ambulatorio de la institución, cuyo propósito principal es garantizar la atención integral en salud bucal de la población adscrita, enmarcada en los principios de accesibilidad, oportunidad, seguridad del paciente, humanización, y cumplimiento normativo.

El servicio está orientado a la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de enfermedades orales, con énfasis en la atención primaria en salud (APS) y las rutas integrales de atención en salud bucal, conforme a la **Resolución 3280 de 2018** y los lineamientos del **Plan Decenal de Salud Pública**.

Visión

En el año 2031 la ESE Hospital San Antonio de Arbeláez, será líder regional en la atención médica integral y humanizada reconocida por la Excelencia en los servicios, con innovación tecnológica, satisfaciendo las necesidades y expectativas con calidad, seguridad y comprometidos con nuestros usuarios.

Misión

Somos la Empresa Social del Estado Hospital San Antonio de Arbeláez, que presta servicios de salud de primer nivel de atención, en modalidades de urgencias, ambulatoria, hospitalaria y telemedicina, con talento humano calificado, comprometido por la atención de los usuarios, la familia y su entorno de la región del Sumapaz con énfasis en la promoción y mantenimiento de la salud, cumpliendo con las necesidades y expectativas esenciales de nuestra comunidad.

Valores Corporativos

- Honestidad
- Compromiso
- Justicia

- Diligencia
- Respeto

Principios Corporativos

- Calidad
- Transparencia
- Equidad
- Solidaridad

Portafolio de servicios

El portafolio de la ESE HOSPITAL SAN ANTONIO DE ARBELAEZ fue creado, aprobado y viabilizado el documento Red del Departamento de Cundinamarca, con un portafolio de servicios de Nivel I y II nivel de Complejidad en la clasificación de la Red como PP2 a los Centros de Salud como Pandí, Venecia, Cabrera y San Bernardo y PP4 sede principal Arbeláez; que comprende las siguientes atenciones.

- **Baja Complejidad – Primer Nivel De Atención**
 - Actividades de promoción y prevención

interinstitucionales y extramurales (protección específica, detección temprana y las correspondientes al plan de intervenciones colectivas).

- Consulta de enfermería.
- Consulta de medicina general.
- Consulta de odontología.
- Servicio de urgencias.
- Laboratorio clínico.
- Servicio farmacéutico.
- Vacunación.
- Toma de muestras, laboratorio clínico de baja complejidad.
- Servicios bajo la modalidad de telemedicina Diagnóstico (institución remitora de tele consulta, tele diagnóstica).

- Especialidades Presenciales, Ecografías, Ginecología, optometría, oftalmología
- Quirúrgicos: cirugía oftalmológica
- Servicio en modalidad de telemedicina (Medicina Interna, Dermatología, Cardiología, Nefrología. Neumología, Neurología, Cardiología Pediátrica, Pediatría, Ginecología, endocrinología, Ortopedia, Fisiatría, Nutrición, Otorrinolaringología).
- Transporte asistencial básico.

- Plan de Intervenciones Colectivas PIC.
- Camas de observación en servicios básicos atendidos por médico general.

Inscripción Repts:

La Empresa Social del Estado Hospital San Antonio de Arbelaez, Prestadora de Servicios de Salud de Baja y Media Complejidad, con fecha de inscripción al REPS el 11 abril de 2003, de carácter territorial departamental, cuenta con los siguientes servicios habilitados e inscritos ante el Registro Especial de Prestadores (REPS), teniendo en cuenta su infraestructura, dotación y usuarios.

Servicios prestados por el E.S.E. Hospital San Antonio de Arbelaez

ESE HOSPITAL SAN ANTONIO DE ARBELAEZ Y CENTROS DE SALUD			
CONSULTA EXTERNA			
SERVICIO	NIVEL ATENCION	COMPLEJIDAD	MUNICIPIO

SERVICIO	NIVEL ATENCION	COMPLEJIDAD	MUNICIPIO
Cardiología	II	Media	Arbeláez, Pandi, Venecia, Cabrera, San Bernardo
Dermatología	II	Media	Arbeláez, Pandi, Venecia, Cabrera, San Bernardo
Enfermería	I	Baja	Arbeláez, Pandi, Venecia, Cabrera, San Bernardo
Endocrinología	II	Media	Arbeláez, Pandi, Venecia, Cabrera, San Bernardo
Ginecobstetricia	II	Media	Arbeláez, Pandi, Venecia,

			Cabrera, San Bernardo
Medicina física y rehabilitación	II	Media	Arbeláez, Pandi, Venecia, Cabrera, San Bernardo
Medicina General	I	Baja	Arbeláez, Pandi, Venecia, Cabrera, San Bernardo
Medicina Interna	II	Media	Arbeláez, Pandi, Venecia, Cabrera, San Bernardo
Nefrología	II	Media	Arbeláez, Pandi, Venecia, Cabrera, San Bernardo

Neumología	II	Media	Arbeláez, Pandi, Venecia, Cabrera, San Bernardo
Neurología	II	Media	Arbeláez, Pandi, Venecia, Cabrera, San Bernardo
Nutrición y dietética	I	Baja	Arbeláez, Pandi, Venecia, Cabrera, San Bernardo

SERVICIO	NIVEL ATENCION	COMPLEJIDAD	MUNICIPIO
Odontología General	I	Baja	Arbeláez, Pandi, Venecia, Cabrera, San Bernardo
Oftalmología	II	Media	Arbeláez
Ortopedia y/o traumatología	II	Media	Arbeláez, Pandi, Venecia, Cabrera, San Bernardo
Otorrinolaringología	II	Media	Arbeláez, Pandi, Venecia, Cabrera, San Bernardo
Pediatría	II	Media	Arbeláez, Pandi, Venecia, Cabrera, San Bernardo

Psicología	I	Baja	Arbeláez, Pandi, Venecia, San Cabrera, Bernardo
Laboratorio Clínico	I	Baja	Arbeláez

Modelo de prestación de servicios

El Modelo de atención para la prestación de los servicios de salud en la ESE Hospital San Antonio de Arbeláez, incluye la organización y optimización de los recursos garantizando al usuario, su familia y comunidad una atención humanizada, oportuna y segura, mediante acciones de prevención de la enfermedad y promoción de estilos de vida saludables, con la disminución del riesgo a enfermar y acciones para el tratamiento de la enfermedad, mediante el acceso oportuno a los servicios de salud, de tal forma que se promueva la pronta y efectiva recuperación disminuyendo el riesgo de lesiones irreversibles que afecten la calidad de vida del usuario.

1.2.1.5 Capacidad física instalada.

ESE Hospital San Antonio de Arbeláez cuenta con una infraestructura de Hace varios años, edificio de dos plantas, ubicado en el centro del casco urbano del municipio, el cual fue inaugurado en octubre del 2005, el edificio se construyó

de acuerdo a los estándares de calidad definidos en la normatividad 2003 para cumplir el sistema único de habilitación exigidos para la infraestructura de las IPS.

Estructura Organizacional:

La ESE se estructura mediante una gerencia, una Subdirección Científica, una Subdirección Administrativa y Financiera, y servicios asistenciales divididos en áreas como consulta externa, urgencias, odontología, laboratorio clínico y vacunación.

Servicios que ofrece:

- Consulta médica general
- Consulta odontológica
- Atención de urgencias
- Programas de promoción y prevención
- Laboratorio clínico básico
- Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI)

Área de Odontología:

El servicio de Odontología es uno de los servicios de baja complejidad, el servicio se encuentra habilitado conforme a normatividad, el cual cuenta con un consultorio odontológico

equipado con una unidad odontológica básica, instrumental convencional, esterilizador y equipo portátil de rayos X dental.

La productividad del servicio de Odontología es el siguiente:

- **10.000 sesiones**, con casi 4.400 valoraciones iniciales.
- Alta carga en régimen subsidiado (88% en sesiones).
- Procedimientos (sellantes, obturaciones, exodoncias) muestran **actividad preventiva y curativa constante**.

Servicios que ofrece:

- Valoración inicial y control odontológico periódico.
- Aplicación de barniz de flúor.
- Sellantes de fosas y fisuras.
- Control de placa bacteriana.
- Profilaxis y detartraje supragingival.
- Operatoria dental (restauraciones).
- Exodoncias simples.
- Educación en salud bucal individual y familiar.

Cobertura y población objetivo:

El servicio está dirigido a toda la población adscrita a la ESE, con especial prioridad en grupos vulnerables como:

- Niños menores de 18 años.
- Gestantes y madres lactantes.
- Adultos mayores.
- Personas con discapacidad.
- Población con enfermedades crónicas no transmisibles.

Talento humano:

Cuenta con un odontólogo general y auxiliar de salud oral con vinculación directa, formados en atención integral y enfoque diferencial. Se requiere fortalecimiento en actualización normativa y gestión comunitaria.

Infraestructura y dotación:

Dispone de un consultorio odontológico habilitado con unidad odontológica, lámpara de fotocurado, ultrasonido, autoclave, y sistemas de desinfección y esterilización. Presenta debilidades en

mantenimiento preventivo y adecuaciones de accesibilidad.

Enfoque de atención:

Basado en el modelo de Atención Primaria en Salud, con enfoque familiar y comunitario, articulado con el plan de intervenciones colectivas (PIC) y las rutas integrales de atención en salud bucal. Sin embargo, se requiere reforzar la ejecución de actividades extramurales y escolares.

Diagnóstico Empresarial – Enfoque de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad

Principios rectores de la auditoría aplicados

De acuerdo con el modelo de auditoría para el mejoramiento de la calidad definido por el Ministerio de Salud y Protección Social (2007b) y el Decreto 780 de 2016, este diagnóstico se fundamenta en los principios de:

- **Autocontrol:** Se promueve que el personal odontológico reconozca las debilidades en la

ejecución de actividades de promoción y prevención, y actúe de manera proactiva en la planeación y ejecución de acciones de mejora.

- **Enfoque preventivo:** Este diagnóstico técnico no busca sancionar, sino prever riesgos asociados a la no implementación de las actividades P y P en odontología.
- **Confianza y respeto:** Se reconoce la voluntad institucional para fortalecer la calidad de los servicios.
- **Sencillez:** Las acciones propuestas serán fácilmente entendibles y aplicables.
- **Confiabilidad y validez:** La metodología utilizada garantiza resultados confiables y representativos de la realidad del servicio auditado.

Diseño de investigación

La auditoría interna para el diagnóstico del servicio de odontología siguió un enfoque **integral y general**, basado en:

- Observación directa de los procesos clínicos y administrativos.
- Revisión documental de protocolos, manuales y registros clínicos.
- Entrevistas semiestructuradas al odontólogo general y auxiliar de salud oral.
- Aplicación de listas de chequeo normativas conforme a la Resolución 3280 de 2018 y la Resolución 3100 de 2019.

Este diagnóstico técnico es un ejercicio de **planeación general**: analiza las interrelaciones entre los recursos humanos, infraestructura, procesos clínicos y administrativos para determinar las causas raíz de los incumplimientos normativos.

La implementación de acciones de autocontrol, fortalecimiento de la bioseguridad, actualización de protocolos de promoción y prevención, y capacitación continua en la ESE Hospital San Antonio de Arbeláez, mejorará la calidad de la atención odontológica y permitirá el cumplimiento efectivo de la Resolución 3280 de 2018.

Resultados de la auditoría interna

1. Cumplimiento de actividades de promoción y prevención (P y P)

- **Fallo crítico:** No se están realizando de manera efectiva las actividades de promoción y prevención (P y P) establecidas en la Resolución 3280 de 2018:
- **Aplicación de barniz de flúor:** No se evidencian registros en las historias clínicas de niños de 1 a 17 años.
- **Aplicación de sellantes:** No se están programando actividades de sellantes de fosas y fisuras en niños de 6 a 15 años.
- **Control de placa bacteriana:** No se realizan procedimientos de control de placa, ni educación en salud oral en consulta.
- **Talleres de educación oral comunitaria:** No programados en el cronograma institucional 2025.
- **Impacto:** Alto riesgo de aumento en las tasas de caries dental en la población pediátrica.

Riesgo de sanciones por entes de control
(Secretaría de Salud Departamental).

2. Infraestructura y Equipos

- **Consultorio odontológico único**, sin áreas separadas para promoción y tratamiento curativo.
- **Unidad odontológica antigua** (más de 12 años de uso) con deficiencias de ergonomía y bioseguridad.
- **No hay stock de materiales** para acciones de P y P (barniz de flúor, sellantes, insumos para educación).

3. Procesos asistenciales

- Agendamiento de citas **manual**, que prioriza solo casos urgentes o curativos.
- **Ausencia de protocolos específicos** de intervención P y P.
- Las **historias clínicas** no documentan intervenciones preventivas ni registros de consejería en salud oral ni están diligenciadas de acuerdo a la 3280.

4. Talento humano

- **Odontólogo general y auxiliar de odontología** sin capacitación reciente en protocolos de P y P, bioseguridad moderna ni normatividad de calidad.
- No se realiza **autoevaluación periódica** de la calidad de las atenciones prestadas.

Análisis de riesgos

Riesgo identificado	Probabilidad	Impacto	Nivel de riesgo
No cumplimiento de Resolución 3280	Alta	Alto	Crítico
Sanción administrativa	Media	Alto	Alto
Deterioro de la salud oral de la población	Alta	Alto	Crítico
Baja satisfacción de usuarios	Alta	Medio	Alto

Tipos de acciones propuestas (modelo de auditoría)

Tipo de acción	Actividad sugerida
Acciones preventivas	Capacitación inmediata en P y P. Protocolización de actividades de promoción (Resolución 3280)., se debe realizar este tipo de capacitación tano al personal de Odontología como a los facturadores.
Acciones de seguimiento	Monitoreo mensual del cumplimiento de barniz, sellantes, control de placa, de acuerdo a indicadores de medición de las actividades de P yP.
Acciones oportunas	Análisis de eventos adversos en calidad de atención oral. Plan de contingencia en caso de sanciones.
Aumento de las meta de Py D	Ampliar la cobertura de la atención en los servicios de promoción prevención en niños menores de 18 años.

Indicadores de Aplicación de Barniz de Flúor

Indicador	Fórmula	Frecuencia de Medición	Meta Recomendada
Cobertura de aplicación semestral de barniz de flúor	(Número de personas de 1 a 17 años con aplicación de barniz de flúor dos veces al año / Total de personas de 1 a 17 años en el periodo) × 100	Semestral	≥ 80%
Reducción de incidencia de caries dental	((Número de casos de caries en el periodo anterior - Número de casos de caries en el periodo actual) / Número de casos de caries en el periodo anterior) × 100	Anual	≥ 10%
Satisfacción del usuario respecto al procedimiento	(Número de usuarios satisfechos con la aplicación del barniz / Total de usuarios	Trimestral	≥ 90%

	encuestados) × 100		
Cumplimiento de protocolos de aplicación	(Número de aplicaciones realizadas según protocolo / Total de aplicaciones realizadas) × 100	Mensual	100%
Capacitación del personal en aplicación de barniz de flúor	(Número de profesionales capacitados / Total de profesionales del área odontológica) × 100	Anual	100%

4. DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL – REVISIÓN DE LOS PROCESOS DE CALIDAD

4.1 Metodología de Diagnóstico

Para evaluar el estado actual del servicio de odontología en la ESE Hospital San Antonio de Arbeláez, se utilizó una metodología mixta que incluyó:

- ✓ Observación directa de la infraestructura, equipos y procesos de atención.

- ✓ Entrevistas semiestructuradas con odontólogos, auxiliares de odontología y personal administrativo.
- ✓ Aplicación de listas de verificación basadas en los Estándares de Habilitación del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (Resolución 3100 de 2019).
- ✓ Revisión documental de protocolos de bioseguridad, registros clínicos y manuales de procedimientos internos.

4.2 Estado de la Infraestructura del Área de Odontología

La infraestructura física del consultorio odontológico presenta las siguientes características:

- ✓ **Ubicación:** Primer piso, área de consulta externa.
- ✓ **Espacio físico:** Un (1) consultorio odontológico de aproximadamente 15 m².
- ✓ **Condiciones:** El consultorio cuenta con iluminación natural limitada, ventilación mecánica por aire acondicionado y pisos lavables.
- ✓ **Equipamiento:** Una unidad odontológica (silla, lámpara de fotocurado, escupidera, bandeja de instrumental).

Observaciones:

- Falta de demarcación de flujos seguros para pacientes y personal.
- Presenta deterioro en tapicería y desgaste en mangueras

Conclusión:

El área cumple de manera básica los requisitos de habilitación, pero requiere adecuaciones para optimizar los flujos de atención y los procesos de bioseguridad.

4.3 Estado de los Equipos Odontológicos

Se realizó un inventario y evaluación de los principales equipos:

Equipo	Estado Actual	Observaciones
Unidad odontológica	Funcional con fallas	Presenta deterioro en tapicería y desgaste en mangueras
Compresor de aire	Funcional	Cumple especificaciones mínimas

Autoclave	Obsoleto	Sin certificación de calibración reciente
Rayos X odontológico portátil	No disponible	No se realiza diagnóstico radiográfico intraoral

Conclusión:

Se requiere renovación de la unidad odontológica, adquisición de un equipo de rayos X dental portátil y modernización del autoclave para garantizar procesos de esterilización adecuados.

4.4 Análisis de Procesos de Atención

Ingreso de pacientes:

- Agendamiento presencial y telefónico.
- Alto número de citas represadas, principalmente en servicios de prevención (profilaxis, sellantes, aplicación de flúor).

Tiempos de espera:

- En promedio, los pacientes esperan entre 10 y 20 minutos.
- Los tiempos de consulta varían entre 20 a 45 minutos según la complejidad.

Registro clínico:

- La historia clínica la diligencian en el sistema de CNT
- Hay inconsistencias en la historia clínica odontológica (ausencia de firma en algunos registros, falta de evolución clínica diaria en tratamientos prolongados).

Protocolos clínicos:

- Existen protocolos de atención general y urgencias odontológicas, pero no todos están actualizados conforme a los últimos lineamientos del Ministerio de Salud. Resolución 3100

Conclusión:

La gestión de atención es adecuada, pero presenta oportunidades de mejora en los registros clínicos y en el uso de protocolos actualizados.

4.5 Evaluación de Bioseguridad

Prácticas observadas:

- Uso adecuado de EPP (guantes, tapabocas, gafas de protección).
- Realización de lavado de manos antes y después de cada atención.

- Desinfección de superficies clínicas entre pacientes.

Deficiencias detectadas:

- No se realizan pruebas de indicadores biológicos de esterilización de manera regular.
- Falta de áreas diferenciadas para instrumental contaminado y limpio.
- Almacenamiento de insumos sin rotulación clara de fechas de vencimiento.

Conclusión:

La implementación de las normas de bioseguridad es parcial. Se requieren capacitaciones periódicas y ajustes en la infraestructura para garantizar flujos limpios y sucios separados.

4.6 Talento Humano

El área cuenta con:

- Un (1) odontólogo general de planta.
- Una (1) auxiliar de salud oral.

Formación del personal:

- El odontólogo cuenta con título profesional y registro sanitario vigente.

- La auxiliar de salud oral está debidamente certificada.

Capacitaciones recientes:

- No se evidencian certificaciones recientes en temas de actualización clínica, bioseguridad o normatividad en habilitación.

Conclusión:

Existe un recurso humano comprometido, pero con necesidades de fortalecimiento en actualización profesional continua.

4.7 Documentación y Protocolos

Documentos disponibles:

- Manual de bioseguridad.
- Protocolos de atención en urgencias odontológicas.
- Manual de esterilización.

Problemas detectados:

- Documentos no actualizados en su totalidad (última actualización de algunos protocolos: 2020).
- Ausencia de un protocolo específico de manejo de residuos peligrosos odontológicos.

Conclusión:

Es necesario actualizar la documentación institucional para cumplir con los estándares vigentes.

RESUMEN GENERAL DEL DIAGNÓSTICO

Aspecto evaluado	Estado Actual
Infraestructura	Se sugiere que la gerencia tome decisiones estratégicas en la planificación de una modernización de la infraestructura, priorizando la mejora de los flujos de trabajo, ampliación de espacios y optimización de la distribución de áreas. Esto permitiría mejorar la eficiencia operativa y, al mismo tiempo, garantizar una mayor privacidad y confort para los pacientes durante los procedimientos.

Aspecto evaluado	Estado Actual
Equipos odontológicos	<p>Es imperioso que se lleve a cabo una renovación de los equipos odontológicos clave, especialmente la unidad odontológica y el autoclave, para garantizar que los procedimientos se realicen con los estándares de calidad requeridos. La actualización tecnológica también contribuye a mejorar la eficiencia y seguridad de los procesos</p>
Procesos de atención	<p>Los procesos de atención son funcionales, pero se caracterizan por ser lentos debido a varios factores, como la alta demanda de servicios, la falta de optimización en los tiempos de atención y los retrasos derivados de registros administrativos inadecuados. Además, algunos procesos de documentación no están alineados con las mejores prácticas o normativas.</p> <p>Es fundamental optimizar los tiempos de atención mediante la reorganización de los flujos de trabajo y la mejora en la gestión</p>

	<p>administrativa. La actualización y digitalización de los registros clínicos y administrativos ayudará a agilizar la atención y a reducir los tiempos de espera para los pacientes. La integración de tecnologías de información podría facilitar la implementación de estos cambios.</p>
Bioseguridad	<p>A pesar de que existen medidas de bioseguridad implementadas, estas no son completamente consistentes ni están integradas de manera sistemática. Se identificaron áreas en las que las prácticas no son uniformes, como la separación de áreas y la trazabilidad de los procedimientos.</p>

Aspecto evaluado	Estado Actual
Talento humano	<p>Se recomienda implementar un plan de capacitación estructurado y sistemático que permita a los profesionales odontológicos estar al día con las mejores prácticas, nuevas tecnologías y normas de calidad. Esto no solo incrementaría la eficiencia de los servicios, sino que también mejoraría la satisfacción del paciente y la seguridad en los procedimientos.</p>
Documentación y protocolos	<p>La documentación relacionada con los procesos asistenciales (odontóloga) y los protocolos de atención están incompletos y desactualizados. Algunos documentos no están accesibles de forma eficiente, y la socialización de los protocolos con el personal es insuficiente, lo que genera una falta de estandarización en los procedimientos.</p>

	<p>Se debe llevar a cabo una revisión integral de los protocolos existentes y actualizar aquellos que no cumplan con los requisitos normativos actuales. Es crucial que estos protocolos sean adecuadamente socializados y puestos en práctica por todo el personal, garantizando su cumplimiento en todos los niveles del servicio.</p>
--	--

Matriz de Análisis de Causas Raíz – Servicio Odontológico

Dimensión Evaluada	Hallazgo Crítico	Causa Inmediata	¿Por qué ocurre?	¿Por qué? (Causa Subyacente)	Causa Raíz Identificada
Infraestructura	Limitaciones espaciales que comprometen la circulación y	Construcciones de años anteriores donde la distribución	Ausencia de planificación funcional del espacio de acuerdo	Falta de estudios técnicos previos	Deficiente planificación arquitectónica

	privacida d	ción arquite ctónica es inadec uada	a la normati vidad		
Equipami ento Odontoló gico	Equipos obsoleto s y desgasta dos	Uso prolon gado sin renova ción	Falta de presupu esto asignado para actualiza ción	Ausencia de plan de manteni miento y reposició n	Gestión financiera inadecuada
Procesos de Atención	Lentitud en la atención y registros administr ativos deficient es	Proces os manual es y desorg anizad os	Falta de digitaliza ción y estandar ización	Resisten cia al cambio y falta de capacita ción	Deficiente gestión del cambio organizaciona l
Biosegur idad	Prácticas inconsist entes y falta de trazabilidad	Protoc olos no estandar izado s ni actuali zados	Falta de capacita ción continua	Ausencia de supervisi ón y seguimie nto	Cultura organizaciona l débil en bioseguridad
Talento Humano	Falta de actualiza ción en competen cias técnicas	Ausen cia de progra mas de formaci ón	Falta de incentivo s y recursos para capacita ción	Descone xión entre necesida des del servicio y desarroll	Gestión del talento humano ineficiente

		continua		o profesional	
--	--	----------	--	---------------	--

5. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Análisis de Resultados

De acuerdo con el diagnóstico realizado, se identificaron los siguientes aspectos críticos en el servicio de odontología de la ESE Hospital San Antonio de Arbeláez:

Dimensión evaluada	Hallazgos principales
Infraestructura	<p>La infraestructura del servicio odontológico es funcional pero limitada en términos de espacio y distribución de áreas. Si bien cumple con los requisitos básicos para la atención, la disposición actual de los espacios no favorece una circulación eficiente ni la privacidad del paciente, lo que puede generar demoras y complicaciones en la atención.</p> <p>Las limitaciones actuales en términos de espacio y distribución impactan</p>

	<p>negativamente la eficiencia del servicio, lo que puede resultar en tiempos de espera excesivos y una experiencia menos satisfactoria para los usuarios. Además, la falta de espacios bien delimitados podría comprometer los estándares de bioseguridad y de privacidad en los procesos clínicos.</p>
Equipos odontológicos	<p>Los equipos odontológicos presentan signos de obsolescencia. Aunque aún son operativos, su funcionamiento no es completamente confiable, lo que genera demoras en los procedimientos y reduce la precisión y seguridad en la atención. Equipos como las unidades odontológicas y los autoclaves presentan fallos recurrentes, lo que podría comprometer tanto la</p>

	<p>eficiencia como la seguridad de los pacientes.</p> <p>Los equipos odontológicos juegan un papel crucial en la calidad de la atención, ya que su eficiencia y tecnología avanzada son fundamentales para la ejecución segura de los tratamientos. El uso de equipos obsoletos no solo pone en riesgo la seguridad del paciente, sino que también limita la capacidad del personal para ofrecer una atención óptima, afectando la efectividad de los procedimientos y generando posibles fallos técnicos durante la consulta.</p>
<p>Procesos de atención</p>	<p>Aunque los procesos de atención son funcionales, su ejecución es lenta y poco eficiente debido a la falta de optimización en el flujo de trabajo y la gestión documental. La demora en la atención puede causar</p>

	<p>insatisfacción entre los pacientes, mientras que la falta de digitalización de los registros clínicos limita la accesibilidad y trazabilidad de la información.</p> <p>La eficiencia en los procesos de atención es esencial para mejorar la experiencia del paciente y optimizar el uso de los recursos disponibles. La lentitud en los tiempos de atención puede generar congestiónamiento y demoras en la programación de citas, afectando tanto la satisfacción de los pacientes como la efectividad del equipo odontológico.</p>
<p>Bioseguridad</p>	<p>La implementación de medidas de bioseguridad es parcial y no está completamente estandarizada. Aunque existen prácticas básicas de asepsia, la segregación de áreas de trabajo, la correcta esterilización de los instrumentos y el</p>

	<p>manejo adecuado de los residuos no siguen un protocolo sistemático. Esto puede generar riesgos para la salud de los pacientes y del personal.</p> <p>La bioseguridad es un aspecto fundamental en la prestación de servicios de salud, particularmente en odontología, donde el riesgo de transmisión de infecciones es elevado. La falta de un protocolo de bioseguridad estandarizado y la insuficiente capacitación del personal en este ámbito incrementan el riesgo de eventos adversos, lo que podría tener consecuencias graves para la salud pública y la reputación de la institución.</p>
Talento humano	El personal odontológico está capacitado en las competencias básicas requeridas, pero presenta

	<p>deficiencias en cuanto a la actualización y formación continua. La falta de un plan estructurado de capacitación limita la capacidad del equipo para adaptarse a las nuevas tecnologías, procedimientos y normativas del sector salud.</p> <p>El talento humano es uno de los activos más importantes en la prestación de servicios de salud. La capacitación continua es crucial para mantener a los profesionales actualizados en técnicas innovadoras, así como en los estándares de calidad y seguridad. La falta de formación en áreas específicas, como nuevas tecnologías o normas actualizadas, puede reducir la calidad del servicio y</p>
--	--

	<p>aumentar el riesgo de errores médicos.</p>
<p>Documentación y protocolos</p>	<p>La documentación y los protocolos de atención no están completamente actualizados ni estandarizados. La ausencia de una documentación clara y consistente afecta la calidad de la atención, pues dificulta la trazabilidad de los procedimientos realizados y aumenta el riesgo de errores en la atención.</p> <p>Los protocolos estandarizados y la documentación adecuada son esenciales para garantizar que todos los procedimientos se realicen según los estándares normativos y de calidad. La falta de actualización de los protocolos puede generar inconsistencias en la atención y, por ende,</p>

	aumentar el riesgo de no cumplir con los requisitos regulatorios y de calidad.
--	--

El análisis revela que, aunque el servicio cumple funciones esenciales, enfrenta deficiencias que afectan directamente la calidad, seguridad y oportunidad de la atención prestada.

5.2 Identificación de Riesgos Asociados

Se detectaron varios riesgos que podrían comprometer la prestación adecuada del servicio odontológico:

- **Riesgo biológico:** Inadecuada esterilización del instrumental por falta de control de procesos.
- **Riesgo de infección cruzada:** Por ausencia de separación clara entre áreas sucias y limpias.
- **Riesgo administrativo:** Pérdida de información clínica relevante debido a registros manuales incompletos.
- **Riesgo técnico:** Fallas en la unidad odontológica que pueden interrumpir la atención de pacientes.

Cada uno de estos riesgos impacta directamente en los principios de seguridad del paciente, atención humanizada y garantía de calidad.

5.2 MATRIZ DOFA

Servicio de Odontología – ESE Hospital San Antonio de Arbeláez

Fortalezas (F)	Oportunidades (O)
- Talento humano capacitado y con compromiso hacia la atención del usuario.	- Actualización normativa que promueve la calidad en la atención (Resolución 3280 de 2018, Decreto 780 de 2016).
- Infraestructura básica disponible para la prestación del servicio.	- Acceso a programas de formación continua en calidad y auditoría en salud.
- Buen posicionamiento institucional en la comunidad.	- Posibilidades de alianzas estratégicas con universidades y otras entidades de salud.
Debilidades (D)	Amenazas (A)

- No cumplimiento de la Resolución 3280 de 2018 en procedimientos preventivos, individuales y de detección temprana (PID).	- Cambios en la normatividad que exijan estándares de habilitación más estrictos.
- Deficiencias en la documentación y aplicación de listas de chequeo normativas.	- Incremento de la competencia en la prestación de servicios odontológicos en la región.
- Escasa cultura de autocontrol y de mejoramiento continuo.	- Limitaciones presupuestales que afectan la implementación de planes de mejoramiento.

5.4 análisis

Fortalezas: El hospital cuenta con recursos humanos y físicos que, con una adecuada intervención y actualización normativa, podrían alcanzar altos estándares de calidad.

- ☑ **Debilidades:** La mayor falencia es la falta de cumplimiento de normas esenciales (como la Resolución 3280 de 2018), especialmente en programas de promoción y prevención (P y P), lo que afecta el proceso de habilitación.
- ☑ **Oportunidades:** Existen mecanismos de capacitación y normativas claras que permiten construir un plan de mejoramiento realista y alcanzable.
- ☑ **Amenazas:** De mantenerse las condiciones actuales, se expone al hospital a riesgos legales, pérdida de contratos y disminución de la confianza por parte de la comunidad.

5.5 PLAN DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA

Objetivo del Plan

Implementar un plan de mejoramiento que permita corregir las deficiencias identificadas en infraestructura, equipos, procesos, bioseguridad, talento humano y documentación, asegurando así el cumplimiento de estándares de calidad, eficiencia y seguridad en la prestación de servicios odontológicos.

Estrategias y Acciones

Área de Mejora	Acción Específica	Responsable	Tiempo Ejecución	Recursos Necesarios
Infraestructura	Adecuar un segundo consultorio odontológico. Mejorar ventilación y señalización de flujos.	Gerencia Hospital	6 meses	Recursos propios + Gestión ante Secretaría de Salud

Área de Mejora	Acción Específica	Responsable	Tiempo Ejecución	Recursos Necesarios
Equipos odontológicos	Renovar unidad odontológica, adquirir equipo portátil de rayos X dental y autoclave nuevo.	Gerencia Hospital	6-9 meses	Proyecto de inversión o donaciones
Procesos asistenciales	Implementar sistema de agendamiento	Coordinador	4 meses	Software de historias clínicas

	to eficiente. Digitalizar registros clínicos.	Consulta Externa		
Bioseguridad	Actualizar protocolo de esterilización. Comprar indicadores biológicos mensuales.	Comité de Calidad	2 meses	Compra de insumos de control
Talento humano	Realizar capacitaciones semestrales en habilitación, bioseguridad y actualización clínica.	Recursos Humanos	2 veces al año	Alianzas académicas y de capacitación

Área de Mejora	Acción Específica	Responsable	Tiempo Ejecución	Recursos Necesarios
Infraestructura	Adecuar un sector consultorio odontológico. Mejorar ventilación y señalización de flujo.	Gerencia Hospital	6 meses	Recursos propios + Gestión ante Secretaría de Salud
Equipos odontológicos	Renovar unidad odontológica, adquirir equipo portátil rayos X dental y autoclave nuevo.	Gerencia Hospital	6-9 meses	Proyecto de inversión o donaciones

Procesos asistenciales	Implementar sistema de agendar eficiente. Digitalizar registros clínicos	Coordinador Clínica Externa	4 meses	Software de historias clínicas
-------------------------------	--	-----------------------------	---------	--------------------------------

Área de Mejora	Acción Específica	Responsable	Tiempo Ejecución	Recursos Necesarios
Bioseguridad	Actualizar protocolo esterilización Comprar indicadores biológicos mensuales.	Comité de Calidad	2 meses	Compra de insumos de control
Talento humano	Realizar capacitaciones semestrales en habilitación, bioseguridad y actualización clínica.	Recursos Humanos	2 veces al año	Alianzas académicas y de capacitación
	Revisar y actualizar todos los protocolos de odontología. Socializarlos al personal.	Comité de Calidad	3 meses	Asesoría técnica en normatividad

5.6 Evaluación y Seguimiento

Se establecerá un **Comité de Seguimiento del Plan de Mejoramiento**, que trimestralmente:

- Revisará el avance de las acciones.
- Verificará el cumplimiento de los tiempos de ejecución.
- Ajustará las estrategias si es necesario.
- Presentará informes periódicos a la Gerencia de la ESE.

Para evaluar los avances se utilizarán indicadores como:

- ✓ Número de no conformidades corregidas.
- ✓ Nivel de satisfacción de los usuarios odontológicos.
- ✓ Número de capacitaciones realizadas.
- ✓ Cumplimiento de mantenimiento preventivo de equipos.

5.7 Discusión Final

El éxito del plan de mejoramiento requiere de:

1. *Voluntad administrativa para priorizar inversiones en infraestructura y tecnología*

Una administración comprometida con el mejoramiento de la calidad debe tomar decisiones concretas de priorización presupuestal, respaldadas por evidencia diagnóstica. La inclusión de las necesidades del servicio de odontología en el plan operativo anual y en el presupuesto institucional refleja un respaldo real.

Indicador sugerido:

- **% de acciones de inversión en infraestructura y tecnología odontológica aprobadas e incorporadas al POAI**
Meta: Al menos 70% de las acciones propuestas en el plan aprobadas en el año fiscal.

2. *Compromiso del talento humano con los cambios propuestos*

El grado de involucramiento del equipo odontológico es clave para la sostenibilidad del plan. El compromiso se refleja en el cumplimiento

de protocolos, la participación en capacitaciones y la actitud frente a la transformación del servicio.

Indicador sugerido:

- **% de asistencia del personal odontológico a espacios de socialización y seguimiento del plan**
Meta: $\geq 90\%$ de participación en reuniones del comité o talleres de mejora.

3. Capacitación continua como eje fundamental para garantizar la calidad del servicio

El fortalecimiento de capacidades técnicas y normativas es indispensable para elevar la calidad clínica, prevenir eventos adversos y estandarizar los procesos de atención. Esto requiere un enfoque sistemático y no reactivo de la formación del talento humano.

Indicador sugerido:

- **% de cumplimiento del plan anual de capacitación en el servicio**

odontológico

Meta: 100% de capacitaciones programadas ejecutadas y con evidencia de participación.

4. Seguimiento constante y evaluación objetiva del progreso

El monitoreo permanente mediante indicadores y la toma de decisiones con base en datos garantiza el avance ordenado del plan. La ausencia de seguimiento convierte los planes en documentos inertes. Se recomienda institucionalizar un comité de mejora y generar reportes periódicos.

Indicadores sugeridos:

- **% de cumplimiento de las acciones del plan de mejora en odontología al trimestre**

Meta: ≥80% de actividades planificadas cumplidas en cada periodo.

- **Índice de satisfacción del usuario (ISU) específico del servicio de odontología**

Meta: ≥85% de satisfacción global en encuesta semestral.

- **Indicadores relevantes para el servicio de odontología según la Resolución 3280 de 2018**

Estos indicadores se enfocan principalmente en la prevención, detección temprana, atención integral y gestión del riesgo en salud bucal, aplicables especialmente en el primer nivel de atención como el prestado por una ESE.

1. Cobertura de valoraciones odontológicas integrales

- **Nombre del indicador:**
% de personas con valoración odontológica integral según grupo etario (niños, gestantes, adultos mayores)
- **Fórmula:**
(Número de personas valoradas odontológicamente / Total de población objetivo según grupo etario) x 100
- **Meta sugerida:**
≥ 80% en niños de 0 a 5 años; ≥ 70% en gestantes

2. Porcentaje de gestantes con atención odontológica durante el embarazo

- **Justificación:**
La atención odontológica a la gestante es obligatoria dentro de la ruta de protección específica.
- **Fórmula:**
(Número de gestantes atendidas en consulta odontológica / Total de gestantes activas en control prenatal) x 100
- **Meta sugerida:**
≥ 90%

3. Cobertura de aplicación de barniz de flúor

- **Fórmula:**
(Número de aplicaciones de barniz de flúor a niños entre 1 y 17 años / Total de niños en ese rango etario) x 100
- **Meta sugerida:**
≥ 70% (mínimo dos aplicaciones por año)

4. Porcentaje de niños con sellantes aplicados en primeras y segundas molares permanentes

- **Fórmula:**
(Número de niños con sellantes aplicados /

Total de niños entre 6 y 15 años atendidos)
x 100

- **Meta sugerida:**
≥ 50%

5. Índice de necesidades de tratamiento odontológico (INTO)

- **Fórmula:**
(Número de personas que requieren
tratamiento odontológico / Total valorado) x
100
- **Meta sugerida:**
Disminución progresiva año a año

6. Índice COP-D (Cariados, Obturados, Perdidos por caries)

- **Aplicación:**
Se usa para medir la salud bucal de la
población escolar y adulta.
- **Interpretación esperada:**
Promedio nacional aceptado entre 1,5 –
2,5 en niños escolares; **valores más bajos
reflejan mejor prevención.**

*7. Porcentaje de atención de urgencias
odontológicas resueltas en primer nivel*

- **Fórmula:**
(Número de urgencias odontológicas resueltas sin remisión / Total de urgencias odontológicas) x 100
- **Meta sugerida:**
≥ 85%

Matriz de Priorización y Cronograma de Acciones de Mejora

Acción de Mejora	Impacto (1-4)	Factibilidad (1-4)	Costo (1-4)	Puntaje Total	Prioridad	Responsable	Inicio Estimado	Fin Estimado
Adecuación de la infraestructura odontológica	4	2	2	8	Alta	Gerencia, persona encargada de Infraestructura	jun-25	sep-25
Adquisición de equipos biomédicos actualizados	3	3	2	8	Alta	persona encargada de de Compras	jul-25	oct-25

Revisión y actualización de protocolos de bioseguridad	4	4	3	11	Mu y Alta	Comité de Bioseguridad	may-25	jun-25
Capacitación del personal en nuevas tecnologías y protocolos	3	4	4	11	Mu y Alta	Recursos Humanos	jun-25	ago-25
Optimización de procesos asistenciales	3	3	3	9	Alta	Coordinación de Servicios Clínicos	jul-25	sep-25

Implementación de sistema de seguimiento y evaluación	2	3	3	8	Alta	Lider de Calidad	ago -25	oct -25
---	---	---	---	---	------	------------------	---------	---------

6. CONCLUSIONES

Luego de realizar el diagnóstico empresarial en el área de odontología de la ESE Hospital San Antonio de Arbeláez, se concluye lo siguiente:

1. Estado Actual del Servicio:

El servicio de odontología cumple con los requerimientos básicos para su funcionamiento; sin embargo, presenta deficiencias importantes en infraestructura, tecnología, procesos de atención, bioseguridad y actualización de protocolos, que

pueden comprometer la calidad y seguridad de la atención prestada.

2. Infraestructura y Equipos:

La infraestructura física, aunque funcional, resulta insuficiente para garantizar flujos seguros de atención. La unidad odontológica muestra signos evidentes de desgaste, y no se cuenta con un equipo portátil de rayos X, lo cual limita las posibilidades diagnósticas y la calidad del servicio.

3. Procesos de Atención y Registro Clínico:

Se evidencia la necesidad de optimizar los procesos administrativos y asistenciales, dado que existen tiempos de espera prolongados y registros clínicos manuales inconsistentes que afectan la trazabilidad de la atención y el cumplimiento de requisitos normativos.

4. Cumplimiento de Bioseguridad:

Aunque se aplican prácticas de bioseguridad, se identificaron debilidades en los controles de esterilización y en la diferenciación de áreas limpias y sucias, generando riesgos potenciales de infecciones cruzadas.

5. Talento Humano:

El recurso humano disponible es competente y comprometido, pero presenta carencias en actualización profesional continua, situación que limita la implementación de mejores prácticas clínicas y administrativas.

6. Documentación Institucional:

Los manuales, protocolos y procedimientos existentes requieren actualización urgente para alinearse a la normativa vigente y fortalecer la cultura de calidad dentro del servicio de odontología.

7. Importancia de la Mejora Continua:

Creación de un Comité de Mejoramiento de Calidad es una muy buena práctica institucional y muestra enfoque en la sostenibilidad de las acciones.

La implementación del plan de mejoramiento propuesto permitirá subsanar las deficiencias detectadas, garantizar la seguridad del paciente, elevar los estándares de calidad en la atención y fortalecer el posicionamiento institucional de la ESE Hospital San Antonio de Arbeláez en la prestación de servicios de salud oral.

7. RECOMENDACIONES

Con base en los hallazgos del diagnóstico realizado en el área de odontología de la ESE Hospital San Antonio de Arbeláez, se plantean las siguientes recomendaciones:

7.1 Infraestructura

- **Ampliar el área física del servicio de odontología**, garantizando flujos diferenciados de entrada y salida de pacientes, así como zonas separadas para procedimientos de esterilización limpia y sucia.
- **Mejorar la ventilación del consultorio odontológico**, mediante adecuaciones en el sistema de aire acondicionado y aprovechamiento de la ventilación natural, conforme a los lineamientos de bioseguridad vigentes.

7.2 Equipos Odontológicos

- **Renovar la unidad odontológica existente** con equipos modernos que cumplan estándares de

ergonomía, seguridad y confort para el paciente y el operador.

- **Adquirir un equipo portátil de rayos X dental**, permitiendo mejorar el diagnóstico y tratamiento de patologías orales.
- **Actualizar el sistema de esterilización**, reemplazando el autoclave actual por un equipo de nueva generación que garantice ciclos de esterilización seguros y certificados.

7.3 Procesos de Atención

- **Implementar un sistema de agendamiento automatizado** que permita gestionar eficientemente las citas, reducir tiempos de espera y mejorar la oportunidad en la atención.
- **Digitalizar las historias clínicas odontológicas**, garantizando mayor calidad, seguridad y trazabilidad en el registro de la información clínica.

7.4 Bioseguridad

- **Actualizar y socializar el protocolo de esterilización y desinfección** según las nuevas normas del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud.
- **Realizar controles periódicos de esterilización** mediante el uso de indicadores biológicos, asegurando así la eficacia de los procesos.
- **Capacitar al personal de odontología en nuevas prácticas de bioseguridad**, especialmente en temas de prevención de infecciones cruzadas y manejo de residuos hospitalarios.

7.5 Talento Humano

- **Diseñar e implementar un plan de capacitación anual** para el odontólogo y la auxiliar de salud oral en temas de actualización clínica, normatividad de habilitación y seguridad del paciente.
- **Promover la participación del personal en congresos, seminarios y diplomados** de actualización en odontología.

7.6 Documentación Institucional

- **Revisar, actualizar y estandarizar todos los manuales y protocolos odontológicos** acorde a la Resolución 3100 de 2019 y demás normas vigentes.
- **Socializar los protocolos con todo el equipo de salud oral**, asegurando su adecuada implementación y cumplimiento en la práctica diaria.

7.7 Seguimiento y Evaluación

- **Crear un Comité de Mejoramiento de Calidad del Servicio de Odontología**, encargado de evaluar trimestralmente el avance de las acciones implementadas y realizar ajustes cuando sea necesario.
- **Establecer indicadores de gestión específicos** para monitorear la calidad de la atención, satisfacción del paciente, cumplimiento de estándares de habilitación y mejorar la productividad que optimizará los ingresos para institución

8. BIBLIOGRAFIA

- Ministerio de la Protección Social. (2007). *Pautas de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud*. Ministerio de la Protección Social de Colombia.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). *Decreto 780 de 2016 por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76435>
- Bertalanffy, L. von. (1986). *Teoría general de los sistemas: Fundamentos, desarrollo, aplicaciones* (4^a ed.). Fondo de Cultura Económica.
- International Organization for Standardization (ISO). (2015). *ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*. Ministerio de Salud y Protección Social. (2022). *Guía para el*

desarrollo de auditoría integral en salud.

<https://www.minsalud.gov.co>

- Congreso de Colombia. (2016). *Decreto 780 de 2016: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social*. Diario Oficial No. 49.939. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77732>
- Ministerio de la Protección Social, Instituto de Evaluación Tecnológica en Salud, & Organización Panamericana de la Salud. (2007a). *Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud. Guía Técnica*. Bogotá D.C.: Ministerio de la Protección Social.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2018). *Resolución 3280 de 2018: Por la cual se adopta el Modelo de Acción Integral Territorial (MAITE) y se establecen los procedimientos para la Ruta Integral de Atención en Salud (RIAS)*.

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci3n%203280%20de%202018.pdf