

 <b>cajasan</b>	<b>PROTOCOLO DE ATENCION A USUARIOS DE ODONTOLOGIA</b>			CÓDIGO: SA-PSS-T019
	FECHA DE CREACIÓN 06/02/2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 09/01/2024	VERSIÓN 03	PAGINA: 1 DE 4
<b>PROCESO</b>		<b>SUBPROCESO</b>		
SALUD		ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA		
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	COORDINADOR DE ODONTOLOGÍA			
<b>OBJETIVO</b>	Describir de manera integral y ordena, las pautas que el profesional debe llevar a cabo, para atender a los usuarios en las IPS de Cajasan.			
<b>DOCUMENTOS APLICABLES</b>	<p><b>INTERNOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato consentimiento informado para procedimientos <b>SA-ASE-F001</b></li> <li>- Formato Orden para Facturación de Servicios UEN Salud <b>SA-SST-F014</b></li> <li>- Guías de Manejo de Diagnóstico y Tratamiento Odontológico <b>SA-ASE-G003</b></li> <li>- Formato Lista de Chequeo para Evaluación de Historias Clínicas en Salud Oral <b>SA-OES-F120</b></li> </ul> <p><b>EXTERNOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución 2003 de mayo 28 de 2014. Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud.</li> <li>- Resolución 1995 de 1999. Por la cual se establecen normas para el manejo de la Historia Clínica.</li> <li>- Resolución 412 de 2000. Por la cual se establecen las actividades de Promoción y Prevención.</li> </ul>			

## DEFINICIONES

**Urgencia (Atención Prioritaria)** Se define como la atención para dar solución a la alteración de la integridad física, funcional, estética y/o psíquica, causada por problemas orales, a fin de devolver la salud y prevenir mayores alteraciones.

**Examen Clínico:** Actividad o actividades clínicas dirigidas al diagnóstico y control de la situación de la salud Oral, los cuales deben quedar registrados en una Historia Clínica.

## POLÍTICAS

- Aplica al personal que atienda usuarios que utilicen el servicio de Odontología en las sedes de Bucaramanga, Área Metropolitana y municipios donde haga presencia la IPS Cajasan.
- A todo paciente que ingresa al servicio de Odontología, se le debe elaborar la Historia Clínica completa.
- Los pacientes menores de edad, deberán asistir acompañados de un adulto responsable.
- Para tratamientos de ortodoncia, se explicará al paciente, dejando registrado en la historia Clínica que el valor de los brakets corresponde al de la tarifa Cajasan vigente, y que por lo tanto puede cambiar durante el tratamiento.
- A todo paciente, en el momento de realizar la Historia Clínica, se le deberá diligenciar el formato de Habeas Data.
- Los pacientes deben tener cancelado en su totalidad el tratamiento, para hacer entrega de las prótesis de Rehabilitación Oral o los retenedores de Ortodoncia.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION A USUARIOS DE ODONTOLOGIA</b>			CÓDIGO: SA-PSS-T019
	FECHA DE CREACIÓN 06/02/2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 09/01/2024	VERSIÓN 03	PÁGINA: 2 DE 4
<b>PROCESO</b>		<b>SUBPROCESO</b>		
SALUD		ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA		

## CONTENIDO

### 1. ATENCION DE PACIENTES

El usuario acude al consultorio odontológico de acuerdo a la cita asignada en el respectivo sistema y es atendido por el Odontólogo quien realiza el examen clínico completo, registrando toda la información de la Historia Clínica Odontológica: identificación del usuario, motivo de consulta, anamnesis, hallazgos clínicos y diagnósticos.

Se diligencia el Odontograma y elabora el plan de tratamiento. Al paciente se le asignarán las citas necesarias para realizar su tratamiento. De ser necesario y según las condiciones del usuario, el odontólogo realizará la remisión.

Todo procedimiento que sea realizado sea programado o de urgencia, deberá tener diligenciado el formato consentimiento informado para procedimientos odontológicos **SA-ASE-F001**, completamente diligenciado y firmado por el paciente, el cual se archivará en una carpeta específica para estos Consentimientos Informados.

Se diligenciará la Historia Clínica para Tratamientos de Ortodoncia, cuando el paciente pague su cuota inicial. Antes de esto solo se realizarán cotizaciones.

Adicional, se realiza seguimiento telefónico a los pacientes que abandonen tratamientos o no vuelvan a contratar servicios con la IPS, con el fin de identificar los motivos que correspondan e implementar las acciones necesarias para fidelizar usuarios a futuro.

### 2. ATENCIÓN PRIORITARIA

Para el servicio representa alivio del dolor y solución de problemas orales que impiden el desarrollo normal de las actividades del usuario.

Dentro de los procesos de Atención Prioritaria se realizarán:

- Drenaje de Abscesos Periapicales o Periodontales Agudos
- Pulpotomías
- Pulpectomías
- Recubrimientos Palpares: Directos o Indirectos
- Resinas de foto curado.
- Exodoncias Temporales o Permanentes
- Cementación de Coronas o Temporales
- Elaboración de temporales

### 3. EXAMEN CLINICO

Determina la condición del usuario al ingreso y lo clasifica estableciendo el nivel de atención por medio del Examen Clínico y sus respectivas ayudas Diagnosticas. Lo más importante de este proceso es la motivación

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION A USUARIOS DE ODONTOLOGIA</b>			CÓDIGO: SA-PSS-T019
	FECHA DE CREACIÓN 06/02/2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 09/01/2024	VERSIÓN 03	PAGINA: 3 DE 4
<b>PROCESO</b>		<b>SUBPROCESO</b>		
SALUD		ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA		

que se logre dar al usuario para que asuma su tratamiento odontológico con responsabilidad y participe activamente de él.

#### 4. PROCEDIMIENTOS DE HIGIENE ORAL

Serán realizados por los profesionales o la Higienistas Orales: En esta fase de vital importancia, se pretende lograr el compromiso del usuario sobre el auto cuidado como la acción más importante para lograr y mantener el nivel sano.

Se realizan las siguientes actividades:

- Control de Placa Bacteriana, Educación y motivación (Se busca despertar el interés del usuario y la comunidad hacia la Salud Oral, hasta crear la conciencia de la importancia y su repercusión en la Salud General), Desatrache para eliminación de cálculos dentales mediante el uso de equipos de ultrasonido como Scaler o Cavitron, Profilaxis para la eliminación de la placa bacteriana, mediante el uso de cepillo rotatorio y crema profiláctica, uso de Prophijet con presión de agua y polvo carbonatado para eliminación de manchas, aplicación de Flúor en Barniz y aplicación de Sellantes de Fosetas y Fisuras.
- En estas actividades se realizará la técnica de DIGA, MUESTRE, HAGA.

**DIGA:** Explicar al cliente que la placa bacteriana es la causa principal de los cálculos, enfermedad periodontal, caries y principales enfermedades de la cavidad Oral.

**MUESTRE:** Explicar y mostrar al cliente la presencia de placa bacteriana, las zonas donde no ha sido removida, los sitios de inflamación de las encías y las implicaciones que trae.

**HAGA:** El usuario por medio de una buena técnica de cepillado y el adecuado uso de Seda Dental, hace que se remueva la placa bacteriana que tiene acumulada en las superficies de los dientes. Se debe recordar el cepillado de la lengua.

Es necesario, durante la Educación y motivación del paciente, tratar los siguientes temas:

- Importancia de dentición temporal y permanente.
- Diferenciación entre comestibles cariogénicas y alimentación natural.
- Modificación de dieta alimenticia.
- Trascendencia de la pérdida prematura de los dientes.
- Inducir los cuidados y la supervisión de los padres en el cepillado y uso de seda dental según indicaciones del Odontólogo la Auxiliar de Higiene Oral.

#### 5. CONTROL DE PAGO DE TRATAMIENTOS.

Para que el paciente pague en caja se le diligenciará el Formato Orden para Facturación de Servicios UEN Salud, código: **SA-SST-F014**.

En Caja, al paciente se le expedirá una factura, la cual será el soporte para que el profesional cobre sus servicios a Cajasan. La factura tiene el valor pagado por el usuario. Para el pago de cuotas de ortodoncia y/o

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION A USUARIOS DE ODONTOLOGIA</b>			CÓDIGO: SA-PSS-T019
	FECHA DE CREACIÓN 06/02/2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 09/01/2024	VERSIÓN 03	PAGINA: 4 DE 4
<b>PROCESO</b>		<b>SUBPROCESO</b>		
SALUD		ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA		

Ortopedia Maxilar, se continuará entregando al paciente factura de compra en original y copia, y los especialistas facturarán solamente con el original.

La auxiliar de consultorio debe exigir la factura original (para recobro del profesional).

## 6.SISTEMA DE EVALUACION Y CONTROL

Es importante tener en cuenta que todo servicio debe ser evaluado, mediante Auditorías, para evaluar la totalidad de la prestación de un servicio de salud, cuyos objetivos son diseñar, implantar y desarrollar sistemas de garantías de calidad, diseñar indicadores y estándares por calidad, evaluar la eficiencia, la eficacia y la efectividad y evaluar la calidad de la atención odontológica y sus impactos, lo cual se logra si es oportuno, si hay un buen ambiente, si la atención es amable, si se aceptan reclamos, si es cómodo, si es personalizado, si es integral y si es humanizada.

Para realizar la evaluación y control se cuentan con los siguientes procesos:

- Evaluación por muestreo de calidad de Historias Clínicas mediante la lista de chequeo para evaluación de historias clínicas en salud oral, **SA-OES-F120**, donde se evaluará también la adherencia a las guías de manejo de diagnóstico y tratamiento odontológico **SA-ASE-G003**.
- Encuestas de Satisfacción.
- Quejas de los Usuarios o familiares por mala atención.

<b>ELABORADO POR</b>	
<b>ROL</b>	<b>NOMBRE COMPLETO</b>
Profesional Experto en servicios y negocios de salud	Adriana Marcela Cruz Camargo
<b>REVISADO POR</b>	
<b>ROL</b>	<b>NOMBRE COMPLETO</b>
Coordinador Experto en Sistema integrados de Gestión	Jorge Enrique Torres Cuadros
<b>APROBADO POR</b>	
<b>ROL</b>	<b>NOMBRE COMPLETO</b>
Gerente estratégico unidad salud	Laura Marcela Vera Parra

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>	
<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCION Y JUSTIFICACION DEL CAMBIO</b>
03	Se actualiza lo relacionado con Atención de pacientes, procedimiento de Higiene oral, control de pagos, el sistema de evaluación y control.