



FACULTAD

ODONTOLOGÍA

UNIVERSIDAD DE CHILE



OdontoUchile
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
UNIVERSIDAD DE CHILE

**DIPLOMA DE CALIDAD EN SALUD Y SEGURIDAD
DEL PACIENTE ODONTOLÓGICO**
Semana 14

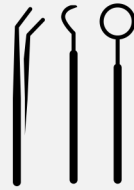
Gestión por Procesos en Odontología

Mónica Arce Yáñez
Noviembre 2021

Objetivos de Aprendizaje



Analizar el concepto de Gestión por Procesos



Conocer los Principios Básicos de la Atención Clínica basada en Procesos



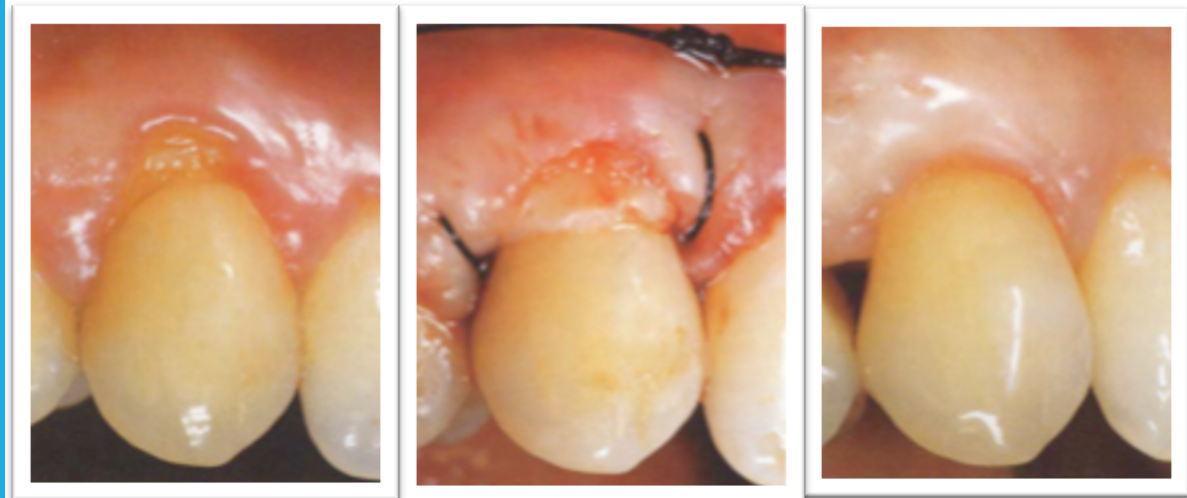
Describir las características de la Gestión por Procesos Integrados

Gestión

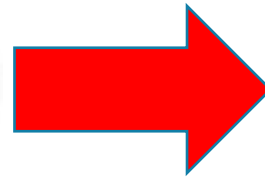
Conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo

Proceso

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que, al interactuar, transforman elementos de entrada y los convierten en resultados.

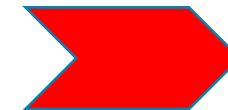


Gestión por Procesos



Proceso Asistencial

“Conjunto de actividades de los proveedores de la atención sanitaria (estrategias preventivas, pruebas diagnósticas y actividades terapéuticas), que tienen como finalidad incrementar el nivel de salud y el grado de satisfacción de la población que recibe los servicios, entendidos estos en un amplio sentido (aspectos organizativos, asistenciales, etc.)



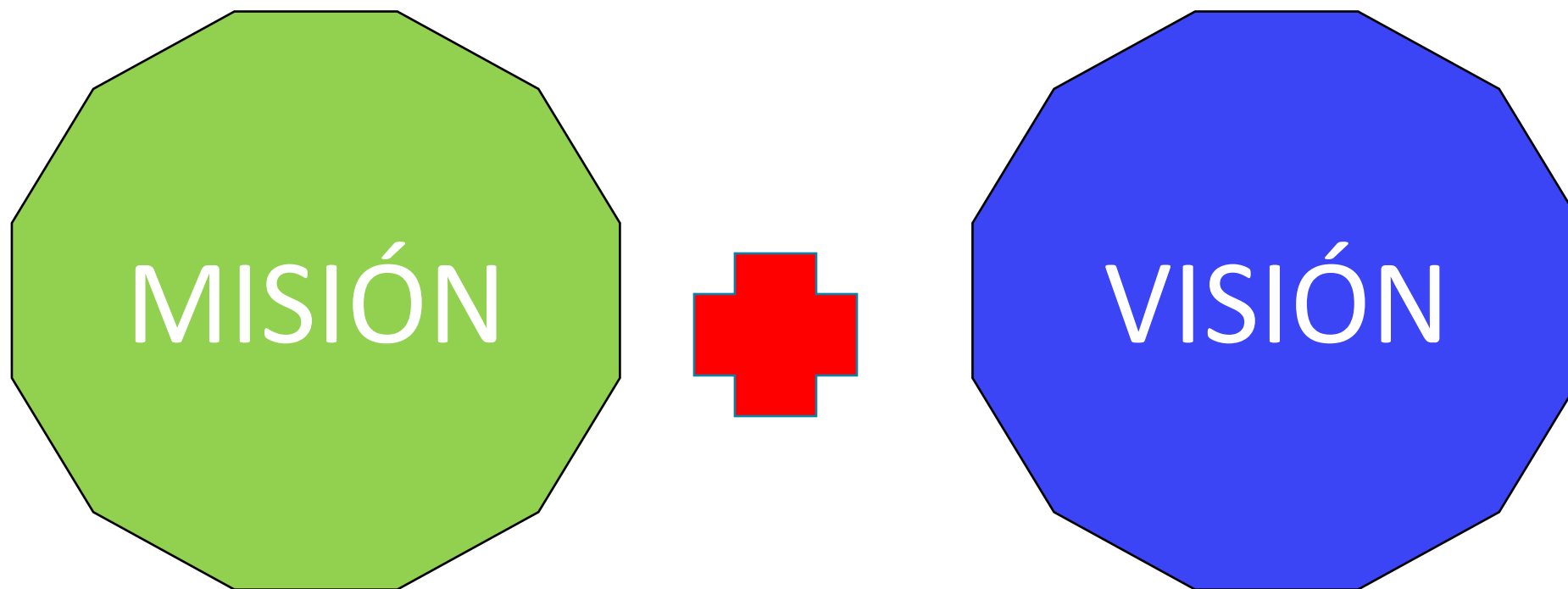




Figura 4. Modelo para la agrupación de procesos en el mapa de procesos (ejemplo I).

Proceso Individual - Colectivo





OdontoUchile

FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
UNIVERSIDAD DE CHILE

Principios Básicos de la Atención Basada en Procesos

1. Potenciación y Desarrollo de la Gestión Clínica.
2. Orientar las acciones para garantizar el acceso a los recursos sanitarios en igualdad de oportunidades.



OdontoUchile

FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
UNIVERSIDAD DE CHILE

Principios Básicos de la Atención Basada en Procesos

3. La consideración de la persona como sujeto activo de su proceso de atención y recuperación.

4. Personalización de la asistencia :
Humanización

5. El enfoque de recuperación :
Proyecto vital y social

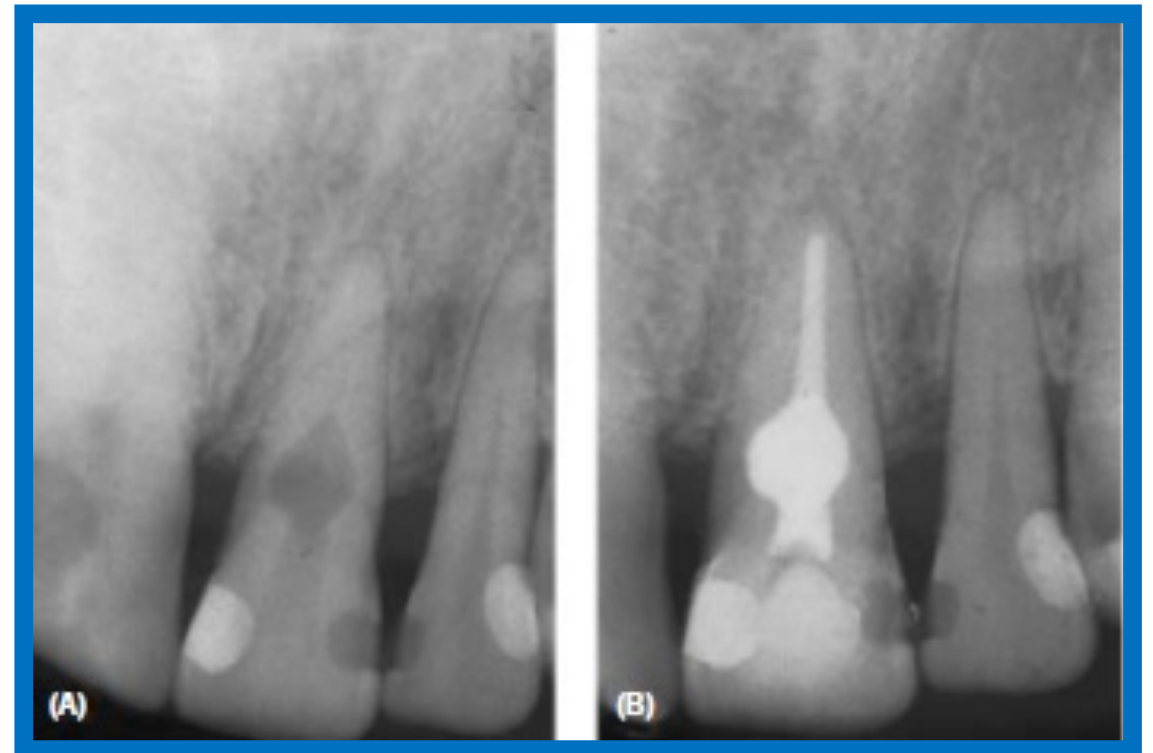


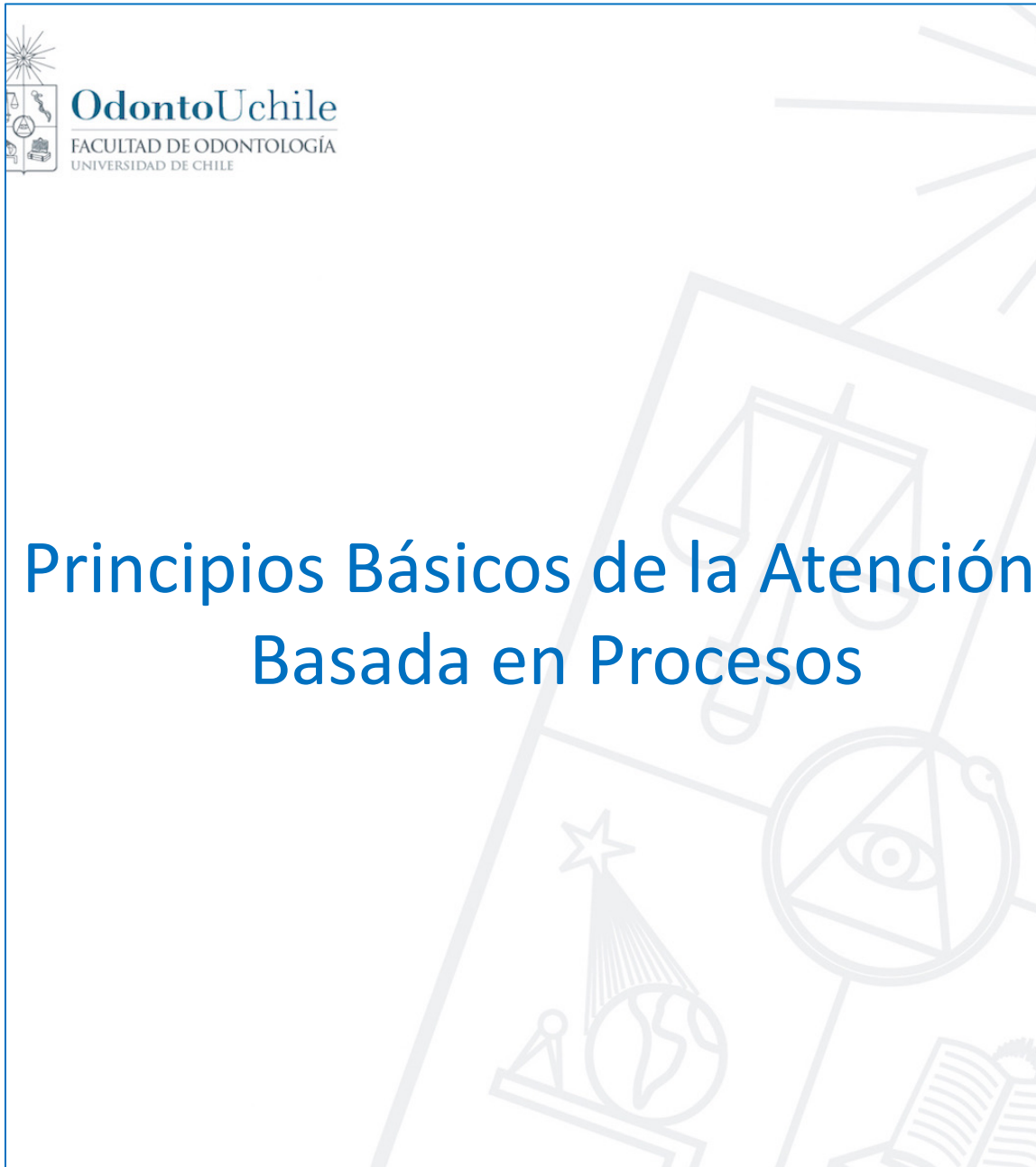
OdontoUchile
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
UNIVERSIDAD DE CHILE

Principios Básicos de la Atención Basada en Procesos

6. Continuidad Asistencial

7. Competencias Específicas

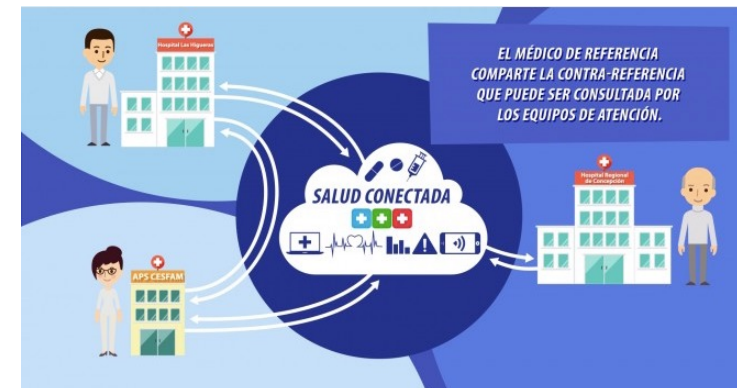




8. Evaluación y Mejora Continua

9. Tecnología de la Informática y Computación

10. Modernización e Innovación de la gestión por procesos



Características del Proceso Asistencial Integrado

1. Centrado en la persona : Sujeto Activo
2. Garantiza la continuidad asistencial
3. Elimina actividades que no entregan valor añadido



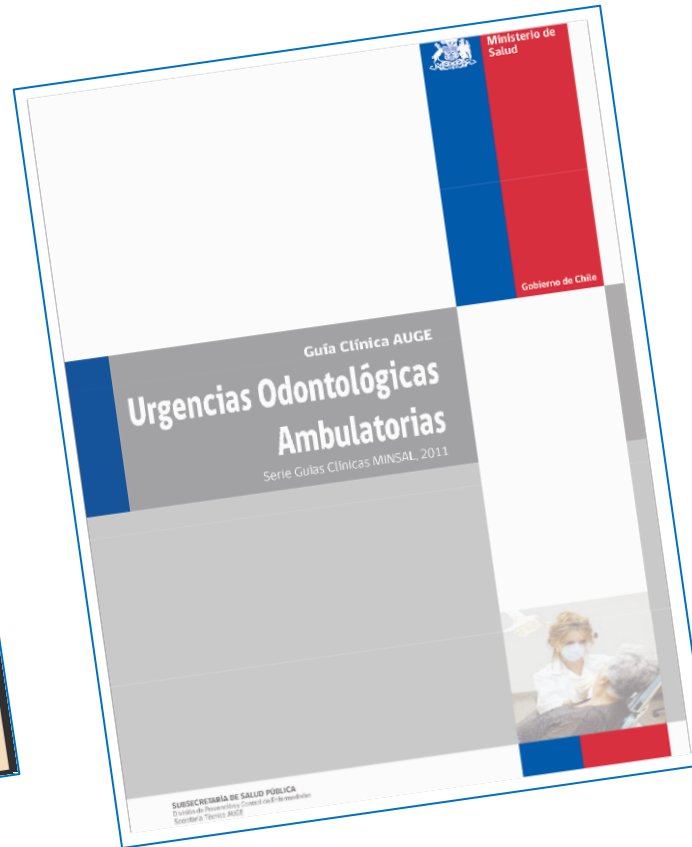
4. Busca la participación de todos los profesionales
5. Flexible para adaptarse a nuevos requerimientos e incorpora mejoras
6. Persigue la mejora en los resultados de Salud para la persona , su recuperación y satisfacción.



Componentes del Proceso Asistencial Integrado

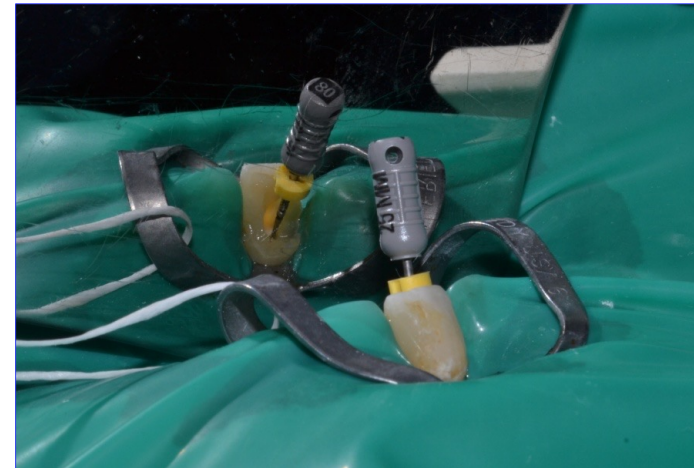
I. Definición Funcional

- Definir el proceso con todas sus implicancias



GES Odontológico

- Salud Oral Integral para niños y niñas de 6 años (2005)
- Urgencias Odontológicas Ambulatorias (2007)
- Atención Odontológica Integral Adulto de 60 años (2007)
- Salud Integral de la Embarazada (2010)



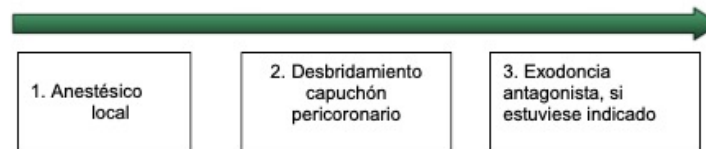


II. Límites del Proceso

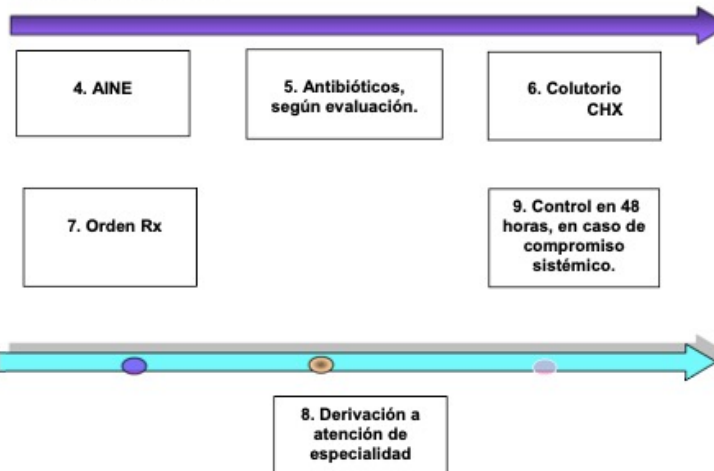
- Continuo y fluido con actividades definidas

Figura N°1. Esquema de las etapas del tratamiento de la pericoronaritis en un tercer molar.

DURANTE LA ATENCIÓN DE URGENCIA



INDICACIONES AL PACIENTE



III. Límite de entrada

- Se debe definir las características específicas que debe presentar el paciente.

12

2. OBJETIVOS

Esta guía es una referencia para la atención odontológica en el primer nivel de atención de los pacientes de 6 años, bajo el régimen de garantías explícitas en salud.

En ese contexto, esta guía clínica tiene por objetivos:

- Dar recomendaciones, basadas en la mejor evidencia disponible, sobre el diagnóstico de caries dental y gingivitis, en niños y niñas de 6 años.
- Dar recomendaciones, basadas en la mejor evidencia disponible, sobre la prevención de la caries dental, en niños y niñas de 6 años.
- Dar recomendaciones, basadas en la mejor evidencia disponible, sobre el tratamiento de la caries dental, en niños y niñas de 6 años.

IV. Límites Marginales

- Situaciones que no se abordan y/o formalizan aunque son parte del proceso



5. Límite Final

- Salida del Proceso

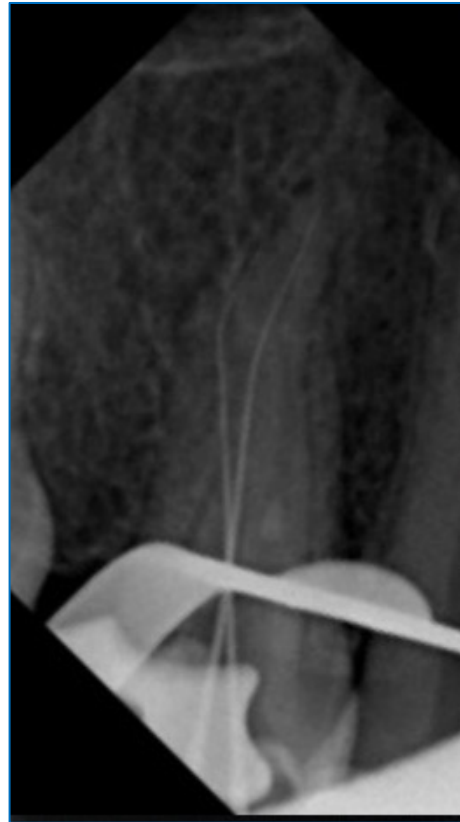
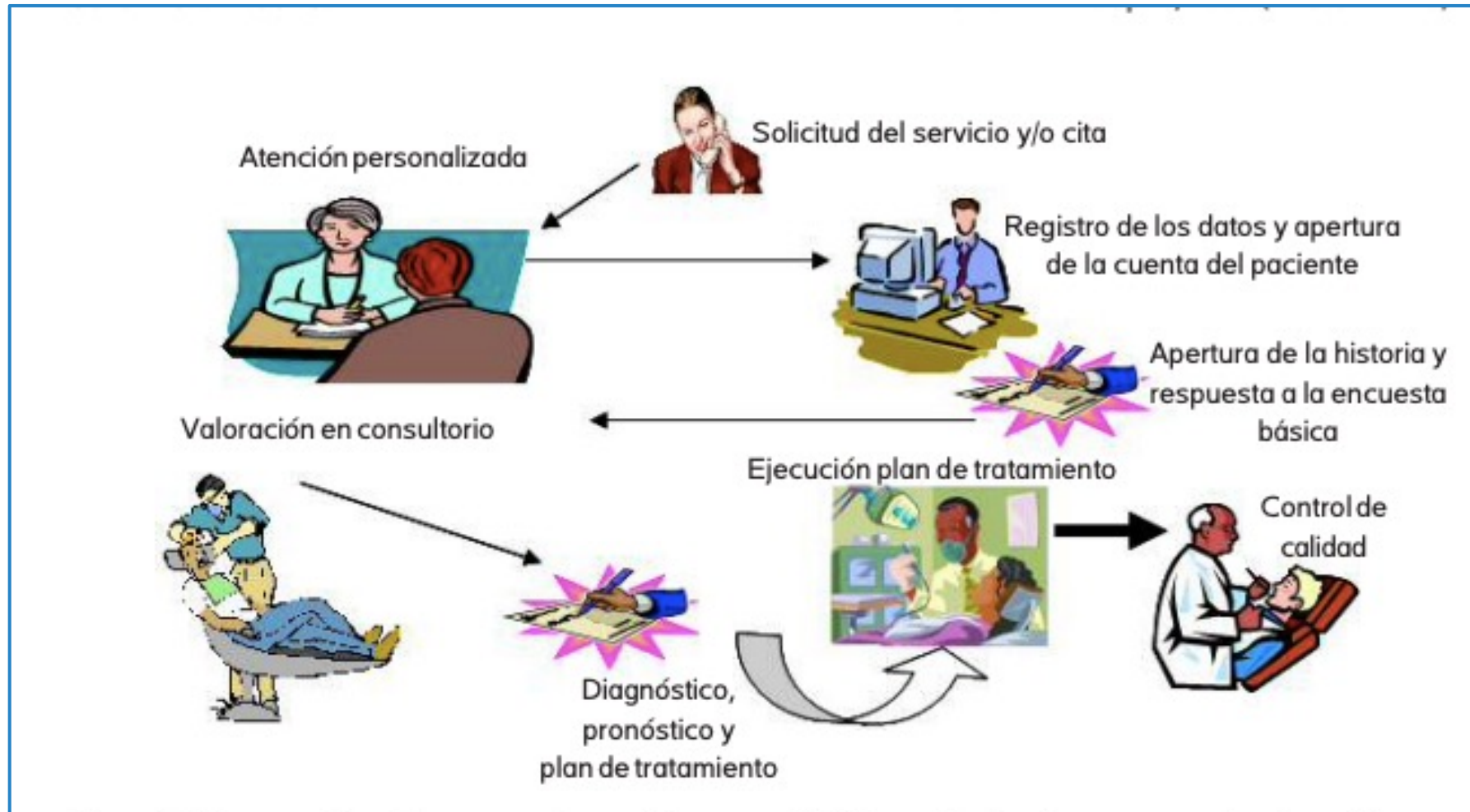


Diagrama de Flujo



Hoja de Ruta del Paciente

**QUIÉN Y
DÓNDE ?**

Qué ?

Cómo ?



Principios de Gestión de la Calidad

Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Enfoque basado en procesos: Un resultado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

ISO 9000:2000

CICLO DE MEJORA CONTINUA



