

**Diseño de los procesos y procedimientos del consultorio D&H dental
Medellín, 2022**

Hernán Guarín Arango

Asesor:

Gilma Stella Vargas Peña

Magister en Ciencias de la Administración

Candidata a Doctora en Salud Pública

**Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Administración de
Servicios de Salud**

**Universidad de Antioquia
Facultad Nacional de Salud Pública
“Héctor Abad Gómez”
Medellín
2022**

Dedicatoria

Quiero darle las Gracias a Dios por permitirme seguir ampliando mis conocimientos, a mi familia por apoyarme y alentarme cuando estaba desmotivado, mis amigos y compañeros de especialización y a mi proyecto de vida llamado D&H Dental.

Agradecimientos

A todos los especialistas del consultorio odontológico D&H Dental, a mi asesora Gilma Stella Vargas Peña; a mis amigas Laura Ruiz Sánchez y Natalia Ortiz Luna. A todos los profesores de la especialización por su tiempo y apoyo durante la realización de este proyecto.

Tabla de Contenido

Lista de Tablas	4
Lista de figuras	5
1. Introducción	6
2. Planteamiento del problema	7
3. Justificación	13
4. Objetivos	14
4.1 Objetivo general:	14
4.2 Objetivos específicos:	14
5. Marcos de referencia	15
5.1 Marco teórico.....	15
5.1.1 Procesos	15
5.1.2 Procedimientos	21
5.1.3 Consultorio Dental	21
5.2 Marco Normativo	22
5.3 Marco Contextual	24
6. Metodología	26
7. Resultados	27
7.1 Diagnóstico de los procesos y procedimientos del consultorio D&H dental.....	27
7.2 Levantamiento de los procesos y procedimientos del consultorio D&H dental	28
7.3 Flujograma de los procesos y procedimientos odontológicos.....	44
8. Conclusiones	51
9. Referencias.....	52

Lista de Tablas

Cuadro 1. Formato para levantar la información.....	19
Cuadro 2. Simbología diagramación procesos.....	20
Cuadro 3. Normograma.....	22
Cuadro 4. Metodología.....	26
Cuadro 5. Paciente por primera vez en consulta.....	28
Cuadro 6. Paciente por segunda vez en consulta.....	30
Cuadro 7. Paciente remitido ayudas diagnósticas.....	32
Cuadro 8. Paciente remitido a interconsulta con especialistas.....	34
Cuadro 9. Control de placa.....	36
Cuadro 10. Detartraje dental.....	37
Cuadro 11. Profilaxis dental.....	38
Cuadro 12. Uso de seda dental.....	39
Cuadro 13. Restauración en resina.....	40
Cuadro 14. Topicación de flúor.....	41
Cuadro 15. Sellantes.....	42
Cuadro 16. Uso del cepillo dental.....	43

Lista de figuras

Figura 1. Fases de la guía de implementación de procesos	16
Figura 2. Mapa de procesos	18
Figura 3. Mapa de procesos	27
Figura 4. Flujograma Paciente por primera vez en consulta	44
Figura 5. Flujograma Paciente que asiste por segunda vez a consulta (higiene o restauraciones)	45
Figura 6. Flujograma Paciente que necesita remisión a centro de ayudas diagnósticas	46
Figura 7. Flujograma Paciente que necesita remisión de interconsulta con especialistas	47
Figura 8. Flujograma Control de placa	48
Figura 9. Flujograma Detartraje dental	48
Figura 10. Flujograma Profilaxis dental	48
Figura 11. Flujograma Uso de seda dental	49
Figura 12. Flujograma Restauración en resina	49
Figura 13. Flujograma Topicación de flúor	50
Figura 14. Flujograma sellantes	50
Figura 15. Flujograma Uso del cepillo dental	50

1. Introducción

Las instituciones prestadoras de servicios de salud deben contar con una administración eficiente que les permita el cumplimiento de los objetivos misionales y dar respuesta a las necesidades de las demandas de sus usuarios. El reto de organizaciones está en desarrollar capacidades administrativas que permitan el adecuado desarrollo de las actividades internas con el mayor aprovechamiento de los recursos físicos, humanos, tecnológicos, de materia prima y recursos financieros¹ a partir de una adecuada planeación, organización, dirección, coordinación y control².

Las funciones administrativas anteriormente descritas se conforman por una serie de conceptos técnicos, teóricos y prácticos que han venido evolucionando a lo largo de la historia, inicialmente desde un enfoque más funcional y jerárquico con alto predominio del trabajo por departamentos a una gestión horizontal basada en procesos como un sistema interrelacionado o interconectado el cual centra su atención sobre las actividades de la organización con el fin de optimizarlas³.

La administración por procesos es adecuada para las instituciones prestadoras de servicios de salud puesto que su operación implica la atención a los usuarios desde diferentes áreas que se interrelacionan con el fin de brindar la misma en coherencia con la normatividad y con alta calidad.

2. Planteamiento del problema

Uno de los objetivos de toda empresa es contar con administradores que permitan un desarrollo organizado y técnico de la dirección de la organización. Henry Fayol, afirma que la capacidad esencial de la alta gerencia es escalar el trabajo, de manera que quien está en un nivel jerárquico más alto realice mayor trabajo administrativo y quien esté en niveles inferiores realice funciones técnicas². Por su parte, Frederick Taylor expone en una de sus teorías, el principio de la administración científica, la cual considera como principios fundamentales la organización del trabajo, la selección y entrenamiento del trabajador, la cooperación entre directivos y operarios y la responsabilidad de los directivos². Adam Smith, argumentó que las organizaciones y la sociedad funcionan con mayor eficiencia si hay división del trabajo, de esta manera, cada empleado se especializa en una tarea específica lo que le proporciona mayor rendimiento porque eleva la productividad y aumenta la habilidad y destreza, evitando pérdidas de tiempo en pasar de una tarea a otra⁴.

Cada uno de los autores mencionados, expone de una u otra forma elementos importantes para la gestión administrativa eficiente, que se implican una adecuada planeación y organización de los productos o servicios que cualquier organización ofrece a un cliente interno o externo. La característica principal de una organización eficiente es su enfoque e interés centrado en los procesos clave con los que ofrecen a sus clientes un producto o servicio de calidad. Lo anterior, permite la identificación de elementos que contribuyen al desarrollo y éxito de su operación⁴.

Los procesos se definen como *“un conjunto de actividades, interacciones y recursos con una finalidad común: transformar las entradas en salidas que agreguen valor a los clientes”* es decir, un proceso es una totalidad de elementos que cumplen con el objetivo y competencia de la organización agregando un valor al cliente. Los procesos son un conjunto de actividades realizadas por personas, materiales y tecnología que mejoran los elementos de entrada en elementos de salida⁵.

A nivel internacional y nacional se han emitido normas y lineamientos para mejorar la administración de las instituciones de salud. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), los procesos son un conjunto de actividades de trabajo interrelacionados que se caracteriza por requerir ciertos insumos y tareas particulares que implican valor agregado con miras a obtener ciertos resultados. La Norma ISO 9001:2015 determina los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad, que pueden utilizarse para la aplicación interna por las organizaciones. Esta norma establece que el desarrollo detallado y preciso de un proceso es el instrumento básico para la rutina de un trabajo lo cual es un elemento clave para crear las metas de cada área, planear el trabajo diario y gerenciar resultados⁶.

En coherencia con los elementos planteados a nivel internacional, a nivel nacional, algunas normas establecen, definen y regulan los procesos en las instituciones de salud. La Constitución Política de Colombia⁷, en su artículo 209 establece que *“la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad (...) deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de acuerdo a un control interno (...) los particulares pueden cumplir funciones administrativas en las condiciones que señale la ley”*. Si bien la norma establece el cumplimiento obligatorio de control interno en las instituciones públicas, invita a las instituciones privadas a trabajar en concordancia con la misma, de este modo tanto las organizaciones públicas como privadas prestarán bajo los principios estimados en ley⁷.

La Ley 100 de 1993⁸, por la cual se crea el Sistema General de Seguridad Social en Salud - SGSSS, establece en su artículo 153 numeral 9 que *“el sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios la calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y prácticas profesional. De acuerdo con la reglamentación que expida el Gobierno, las instituciones prestadoras de servicios de salud deberán estar acreditadas ante las entidades de vigilancia.”*

Así mismo, la Ley 87 de 1993, en su artículo 2 define los objetivos del control interno, estableciendo que las instituciones deben *“velar porque la entidad disponga de procesos*

de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características". Lo anterior, implementando acciones de control interno donde se definan y adopten guías para la ejecución de procesos que permita el uso racional de los recursos⁹.

La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, especifica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios en cumplimiento con el artículo 6° de la Ley 872 de 2003. Esta norma se ha elaborado con el propósito de que las entidades prestadoras de servicios puedan mejorar el desempeño y la capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes; es una herramienta de gestión y evaluación del desempeño institucional en términos de calidad, desempeño de los servicios y productos ofrecidos al público. *"La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción*¹⁰."

Los procesos son fundamentales para las organizaciones en la medida en que este se convierte en la base estructural de su desarrollo, pues aporta de manera significativa eficiencia y fluidez en las funciones¹¹. Dada esta consideración, la gestión por procesos se ha convertido en una necesidad para las empresas para su subsistencia, su importancia se deriva de la oportunidad de encontrar fuentes claves para identificar el quehacer de las organizaciones y con ello los posibles problemas que se desprendan de las funciones, lo anterior por medio de su identificación, selección, descripción y documentación¹².

La adecuada planeación, implementación y desarrollo de los procesos aportan un elemento fundamental para mejorar la experiencia de los usuarios y la productividad de la organización¹³. En el campo de la salud, según la Fundación Koinonia¹⁴, dotar de procesos para el perfeccionamiento progresivo de los servicios permite un mejoramiento

en la satisfacción del usuario y aumenta la percepción de calidad de los servicios de salud.

Ardoino J¹⁵ plantea que la gestión por procesos para el sector salud, conlleva un diseño global del funcionamiento de una organización extendida, que integra su gestión con los pacientes y los prestadores, en contraposición al modelo departamental que es desintegrado, con visión reducida su exclusivo ámbito de gestión interna y con una mirada hacia adentro de la organización¹⁵.

De manera general, los procesos realizados en el área de la salud tienen como objetivo mejorar las condiciones de salud de los usuarios con miras a mejorar su calidad de vida. Gaby de Bagnara¹⁶, menciona que los procesos en salud son una red que se entrelazan no sólo en la atención clínica sino el manejo bioseguro, el recurso y valor humano y calidad del servicio.

A pesar de que desde el siglo XIX se está hablando de procesos y procedimientos o una gestión por procesos; y que hay políticas claras desde organismos internacionales y nacionales sobre la necesidad de realizar una gestión por procesos, se observan dificultades en su formulación y aplicación institucional puesto que las organizaciones se apegan a viejas formas de gestión conllevando a problemas de sensibilización y capacitación, comprensión de las actividades a realizar, ejecución de múltiples tareas, la apatía, el desconocimiento y el desinterés de sus colaboradores¹⁷.

La gestión por procesos se identifica como el mejor sistema de organización y planificación de las organizaciones, permite aumentar la productividad y la calidad del bien o servicio ofrecido. La mayor dificultad en la aplicación de este modelo administrativo es la resistencia identificada en los administradores y empleados acostumbrados a un desarrollo vertical y funcional donde el jefe es quien toma decisiones en la medida en que considera que son necesarias¹⁸.

La no implementación de un sistema de gestión por procesos causa diversas situaciones organizativas: incapacidad del personal de resolver situaciones urgentes en su labor desempeñada, gestión poco profesional como tomar dinero para gastos personales, la

información no fluye eficientemente a nivel vertical, se estanca en el transvase o a nivel departamental, no se reconoce la gestión de las actividades interdependientes o interrelacionadas, no se identifican las interfases funcionales y las actividades no se despliegan de los objetivos organizacionales^{19,20,21}. Todas las situaciones ocasionan diversas complicaciones, que a su vez ocasionan pérdidas económicas. La gestión por procesos puede amortiguar estos inconvenientes a partir del reconocimiento y análisis de los procesos comenzando con de la descripción, mejora o rediseño de los mismos²².

La gestión del consultorio D&H dental es dirigida por los dos odontólogos propietarios del consultorio, los cuales, sin formación para esos temas, intentan cumplir con las funciones administrativas, financieras y operativas, que han conllevado a una estructura desordenada, duplicidad de funciones y responsabilidades y deficiencia en los registros. Además, se encuentra que en el consultorio D&H dental no existen procesos y procedimientos para la gestión odontológica, no se ha establecido una política de gestión puesto que sus propietarios desconocen tanto la normatividad como la gestión administrativa, y con ello, las estrategias de afrontamiento ante eventos adversos. Se identifica, además, que el consultorio D&H dental no ha implementado una gestión por procesos, lo que conlleva a que la comunicación al interior del consultorio sea deficiente y esté afectando las relaciones interpersonales. Actualmente no se cuenta con elementos suficientes para la toma de decisiones administrativas y financieras de lo que ingresa en la organización. A lo anterior se suma la falta de planificación de los objetivos estratégicos del consultorio que permita identificar fortalezas y debilidades de los servicios prestados.

Por lo anterior, se hace necesario la identificación de los procesos y procedimientos para mejorar la toma de decisiones y la planificación. De acuerdo con Fayol, toda organización debe tener presente funciones técnicas, comerciales, financieras, de seguridad, contables y administrativas que incluyan la planeación, la organización, la dirección, la coordinación y el control². Todas estas son inexistentes en el consultorio D&H dental, lo que hace que el manejo empírico y no sistemático de los procesos y procedimientos, conduzca a la realización de reprocesos, pérdida de tiempo y dinero que se desprenden de la mala praxis.

Las situaciones anteriormente descritas, afectan tanto al cliente interno como el externo. A los usuarios, porque puede generar desconfianza e inseguridad a los pacientes puesto que pueden percibir que están siendo atendidos por una institución desordenada en sus procedimientos. Lo anterior puede ocasionar abandono de los tratamientos y/o emitir indeseables referencias del consultorio, ocasionando pérdida de imagen institucional.

Al consultorio, lo afecta de manera directa puesto que al no estructurar los procesos y procedimientos produce baja calidad en la atención, bajo control interno y baja o nula planificación, lo que se puede ir agravando con el riesgo de tener que cerrar o liquidar la institución. Dado lo anterior, es necesario diseñar e implementar una gestión de proceso y procedimientos para el consultorio D&H dental.

3. Justificación

La acelerada apertura del mundo hacia la tecnología, las exigencias del mercado y las expectativas de atención de los consumidores están constantemente en crecimiento; precisar productos y servicios de más calidad, hace que las empresas inviertan en administración y funcionamiento. El campo odontológico no se escapa de esto, y ya no se trata sólo de los servicios odontológicos, sino de brindar un servicio integral de atención, que requiere un mejoramiento en los procesos internos de los consultorios. Dado a lo anterior, los consultorios odontológicos están optando por mejorar sus técnicas de administración a partir de la implementación de un sistema de gestión basada en procesos¹⁶.

El impacto de una adecuada gestión administrativa tiene beneficios no solo para la organización, sino en los usuarios y sus familias, genera mayor seguridad y confianza sobre la atención odontológica que repercute en buena referenciación del consultorio y del profesional tratante; además, la fidelización de los usuarios y aminorar la deserción de los tratamientos.

Para D&H dental es importante realizar el levantamiento y diseño de los procesos y procedimientos misionales, esto con el fin de maximizar la productividad y mejorar la administración del consultorio odontológico.

4. Objetivos

4.1 Objetivo general:

Diseñar los procesos y procedimientos administrativos del consultorio D&H dental en Medellín para su implementación 2022.

4.2 Objetivos específicos:

1. Elaborar diagnóstico de los procesos y procedimientos del consultorio D&H dental.
2. Realizar el levantamiento de los procesos y procedimientos del consultorio D&H dental.
3. Documentar los procesos y procedimientos del consultorio D&H dental.

5. Marcos de referencia

5.1 Marco teórico

5.1.1 Procesos

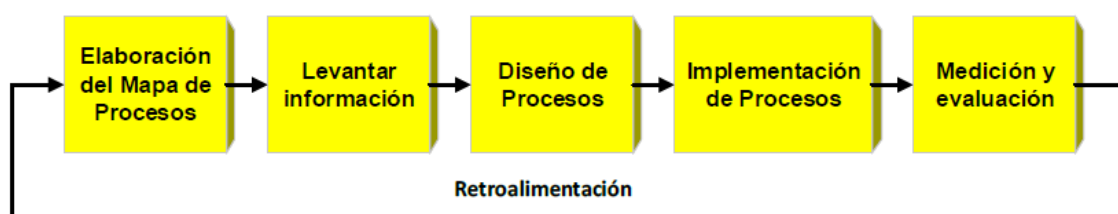
De acuerdo con los planteamientos de Fayol, la administración de las industrias debe emplear 6 funciones esenciales para su correcto desarrollo: funciones técnicas, comerciales, financieras, de seguridad, contables y administrativas; esta última encargada de integrar las cinco funciones anteriores a partir de la planeación, la organización, la dirección, la coordinación y el control:

- **Planear:** la planeación es la acción de prever y proyectar la dinámica de la organización, su producción, el personal y los recursos. Este ejercicio se debe realizar constantemente y modificar según las necesidades que se den en la implementación de los planes de acción.
- **Organizar:** es la acción de ordenar las tareas según las áreas de la empresa, movilizar recursos económicos, materiales y humanos para el quehacer institucional. Esta función permite fomentar la productividad y optimizar los recursos puesto que se aprovecha el tiempo y flujo de trabajo.
- **Dirigir:** consiste en establecer lineamientos para los empleados con instrucciones claras y concretas para que las tareas se cumplan. En esta función los canales de comunicación son fundamentales para la difusión de la información.
- **Coordinar:** consiste en obtener la armonía y unificación de todas las actividades y funciones de la empresa, para que juntos trabajen sincronizadamente en los objetivos generales de la empresa.
- **Controlar:** verificar que las actividades se estén cumpliendo según lineamientos y objetivos misionales, esta función asegura que las tareas se lleven a cabo según lo planeado^{23,24,25}.

Un sistema de gestión adecuado, potencia los objetivos misionales a partir, principalmente, de la planeación y organización de los procesos. La división del trabajo y

las actividades permite elevar la productividad, economizar tiempo y obtener mejores resultados como planteó Adam Smith⁴. Este sistema de gestión se ha venido generalizando a nivel mundial a partir de la administración desde el punto de vista de los procesos buscando mayor productividad en las organizaciones. Para la implementación de este sistema, es necesario contar con una guía para realizar el diseño y estandarización de procesos. Jaime Cadena²⁶ en su artículo “*Guía para el diseño y documentación de Procesos*” propone las siguientes 5 etapas: Mapeo de procesos: se define el esquema y criterios para la elaboración del mapa; levantamiento de información: recopila la información y se presenta en un formulario; diseño de procesos: se definen los conceptos para realizar el diagrama de flujo; implementación y medición de los procesos a partir de la formulación de indicadores. Estas etapas son cíclicas como como se muestra a continuación:

Figura 1. Fases de la guía de implementación de procesos²⁶



Un proceso es cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a éste y suministre un producto a un cliente externo o interno²⁷. Existen diferentes tipos de procesos, según la función pública de Colombia se pueden considerar los siguientes:

Procesos Estratégicos: *Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección*²⁸.

Procesos Misionales: *Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser*²⁹.

Proceso de Apoyo: *Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora³⁰.*

Proceso de Evaluación: *Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales³¹.*

Proceso de Formación: *Es el proceso que tiene por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa³².*

Para definir los procesos es importante reconocer el tamaño de la organización y la cantidad de actividades. Lo primero que se debe hacer para documentar los procesos es identificarlos por áreas de trabajo, puede parecer un hecho fácil, pero no lo es. Generalmente se invisibilizan pequeñas y medianas tareas. Luego, se definen dichos procesos teniendo en cuenta la minucia de las actividades y finalmente se grafica³³. Un proceso en sí es un sistema por lo que está determinada por las mismas leyes de enfoque de sistemas, es decir, tendrá elementos de entrada, de transformación y salida:

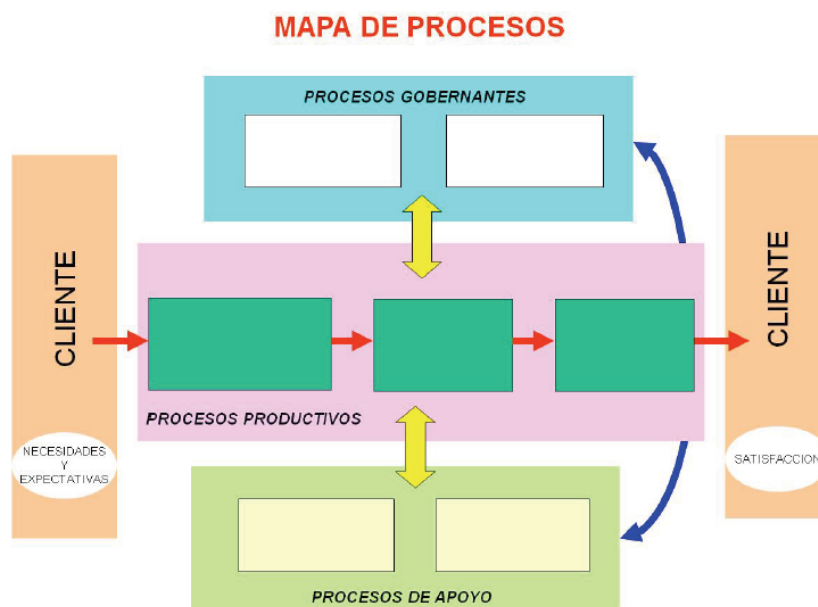
- **Entradas o inputs:** materia prima entregada por un proveedor
- **Mecanismos o recursos:** recursos físicos, materiales y recurso humano necesario para transformar el producto
- **Salidas u outputs:** Producto o servicio que se le entrega al cliente externo²⁶.

Con base a la información recolectada, se realiza el mapa de procesos, el cual se realiza con las siguientes actividades:

- Recopilación de la información de la organización (estatutos, políticas, manuales, plan estratégico, entre otros).
- Identificación de grupos de interés según la demanda: proveedores, recurso humano y cliente externo.

- Definición de los elementos de salida o producto a ofrecer.
- Definición de los procesos necesarios para el cumplimiento de la misión, también llamados procesos productivos o misionales.
- Definición de los procesos de apoyo que ayudan a la realización de procesos productivos o gobernantes.
- Las actividades de apoyo son aquellas actividades que lleven a la organización al cumplimiento de la visión o futuro serán procesos gobernantes y el resto de las actividades pasarán a ser procesos de apoyo²⁶.

Figura 2. Mapa de procesos²⁶



El propósito de los procesos es satisfacer necesidades y expectativas de los clientes, los cuales están vinculados a los conceptos de calidad, atención y costo. El éxito de este propósito se vincula a los conceptos de eficiencia y eficacia. La eficacia hace referencia al uso adecuado del recurso por medio de la optimización de los recursos: hacer más, con menos; sin bajar la calidad del producto o servicio prestado¹³. La eficacia, por su parte, es la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados, es decir, entregar al cliente lo que se espera con la calidad esperada. La combinación perfecta

sería la suma de la eficiencia y la eficacia, esto se puede lograr a través de mediciones de las diferentes necesidades o satisfactores del cliente final¹³.

Los procesos pueden clasificarse en macroprocesos, procesos, actividades y tareas, cada nivel es controlado por un responsable. La importancia de su documentación radica en conservar el conocimiento de la organización y asegura que no se cambie o se pierda. Documentar es especificar ampliamente el paso a paso, las responsabilidades, lugares y formas sobre la ejecución de cualquier actividad¹³.

El levantamiento de la información se realiza por medio de la recopilación de la información existente, tales como planes estratégicos, manuales, funciones, procedimientos entre otros. Por otra parte, es importante realizar entrevista a las personas que laboran en cada uno de los procesos y subprocesos para identificar las actividades que se realizan, el lugar, tiempo involucrado y la frecuencia de cada una de las actividades. Esta actividad se puede realizar apoyados en formatos, por dar un ejemplo:

Cuadro 1. Formato para levantar la información²⁶.

FORMATO PARA LEVANTAR INFORMACIÓN DE PROCESOS

DEPARTAMENTO :

PROCESO :

FUNCIONARIO :

CARGO/FUNCIÓN :

FECHA :

HOJA 1 DE

No	ACTIVIDAD	LUGAR	FRECUENCIA	VOLUMEN	TIEMPO	OBSERVACIONES
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

NOTA Mejoras

Procedimiento


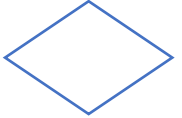
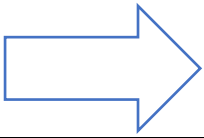



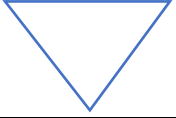




Entrada/salida

LUGAR
Frecuencia
Volumen
Tiempo
NOTA:

Área donde se realiza la actividad
indicar si es diaria, semanal, mensual, etc
Cuántas veces se realiza la actividad
En minutos por cada actividad
Incluir criterios de mejora, algún procedimiento requerido u otra necesidad
Incluir entradas y salidas del proceso

El diseño del proceso y la documentación de estos se realiza a partir de la descripción esquemática de la secuencia de actividades y las áreas involucradas mediante diagramas de flujo. Los diagramas de flujo son representaciones gráficas apoyadas de símbolos que permitan la identificación de la actividad a desarrollar, están acompañadas de pequeñas descripciones. Los símbolos pueden ser estipulados por la organización o estandarizados, los más utilizados son los que se presentan en el siguiente cuadro¹³:

Cuadro 2. Simbología diagramación procesos¹³.

Símbolo	Significado	Instrucción
	Operación, actividad	Describir en forma concisa la acción o actividad.
	Decisión	Anotar la pregunta sobre la que se decidirá.
	Transporte	indicar el proceso o actividad al cual se traslada.
	Documento impreso	Anotar el nombre del documento que se genera.
	Inicio, fin	Indica el inicio o el fin de un proceso.
	Conector	Indica traslado del proceso, numerar
	Almacenamiento, Archivo	Anotar el nombre o lugar del archivo
	Demora, Espera	Anotar que espera
	Inspección, control	Indicar que se revisa
	Sentido del flujo	Siempre se debe indicar el sentido
	Transmisión electrónica de datos	indicar a dónde va

5.1.2 Procedimientos

Los procedimientos se definen como un “conjunto o sucesión de actividades, ampliamente vinculadas y cronológicamente dispuestas, realizadas al interior de la entidad y dirigidos a precisar la forma de hacer algo, incluyendo el qué, cómo y a quien corresponde el desarrollo de la tarea”³⁴. En salud, los procedimientos son prestaciones de salud que se realizan a un paciente con fines preventivos, de atención y rehabilitación que implican el uso de insumos especializados de acuerdo a la complejidad del procedimiento y las condiciones clínicas del paciente³⁵.

5.1.3 Consultorio Dental

Un consultorio dental, es el espacio donde los diferentes especialistas de la rama de la odontología atienden a sus pacientes, estos espacios deben contar con ciertos requisitos en infraestructura e instrumentación odontológica¹⁹. A su vez, un consultorio dental es una empresa que se debe administrar con el fin de evitar la pérdida de flujo de dinero.

La administración de un consultorio odontológico o de cualquier organización, debe recaer en una persona con capacidad de liderazgo y organización que permita al equipo obtener resultados positivos. Este profesional debe tener la capacidad de tomar decisiones, dirigir la operación a partir del conocimiento de las áreas funcionales y corregir lo que sea necesario a partir de la evaluación. Así mismo, el equipo de trabajo debe estar formado por el personal suficiente e idóneo para definir la estructura empresarial adecuada, con tareas definidas para cada uno de los puestos de trabajo, las expectativas personales, las responsabilidades y su papel dentro de la organización.

Para maximizar la operación de un consultorio odontológico, se debe hacer gestión del flujo de trabajo y pacientes, tener sistemas y software y además una correcta gestión de inventarios. Todas estas actividades están a cargo de dos departamentos: operaciones y administración. Cuando ambos funcionan bien en un consultorio inmediatamente se nota el aumento en la productividad. Lo que se traduce en mayores ingresos o reducción de tiempo y recursos invertidos.

5.2 Marco Normativo

El siguiente cuadro ilustra la normatividad existente en cuanto a procesos:

Cuadro 3. Normograma

Tipo de normatividad	Normatividad	Artículo
Constitución Política de Colombia	Constitución Política de Colombia	Art 209: la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad (...) deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de acuerdo a un control interno (...) los particulares pueden cumplir funciones administrativas en las condiciones que señale la ley.
Constitución Política de Colombia		Art 269: establece que las instituciones públicas están obligadas a poner en práctica normas, métodos y procedimientos de control interno ⁷ .
Ley	Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones	<p>Art 1: Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos. El ejercicio de control interno debe consultar los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales. En consecuencia, deberá concebirse y organizarse de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, y en particular de las asignadas a aquellos que tengan responsabilidad del mando⁹.</p> <p>Art 2: Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características⁹.</p> <p>Art4: Elementos para el Sistema de Control Interno. Toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno: a. Establecimiento de objetivos y metas tanto generales como específicas, así como la formulación de los planes operativos que sean necesarios; b. Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos;</p>

		<p>c. Adopción de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes;</p> <p>d. Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad;</p> <p>e. Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos;</p> <p>f. Dirección y administración del personal conforme a un sistema de méritos y sanciones; Ley 87 de 1993 2 EVA - Gestor Normativo Departamento Administrativo de la Función Pública</p> <p>g. Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno;</p> <p>h. Establecimiento de mecanismos que faciliten el control ciudadano a la gestión de las entidades;</p> <p>i. Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control;</p> <p>j. Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión;</p> <p>k. Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal de la entidad;</p> <p>l. Simplificación y actualización de normas y procedimientos⁹.</p>
Ley	Ley 100 de 1993: Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones	Art 153: El sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios la calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y prácticas profesionales. De acuerdo con la reglamentación que expida el Gobierno, las instituciones prestadoras deberán estar acreditadas ante las entidades de vigilancia ⁸ .
Resolución	Resolución 2003 de 2014 ³⁶ : 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	Art 3: Condiciones de habilitación que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud. Los Prestadores de Servicios de Salud, para su entrada y permanencia en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud, deben cumplir las siguientes condiciones: Capacidad Técnico-Administrativa, suficiencia patrimonial y financiera y capacidad Tecnológica y Científica.
Norma técnica	Norma ISO 9001:2015 ¹⁰	Es el estándar internacional publicado por ISO (International Organization for Standardization) para establecer de manera efectiva un Sistema de Gestión de la Calidad (4).

5.3 Marco Contextual

El consultorio odontológico D&H dental, fue creado en Medellín en el año de 2017 por dos odontólogos de la universidad autónoma de las Américas, Daniel Zuluaga Pérez y Hernán Guarín Arango quien luego de realizar su año rural en el municipio de Caicedo Antioquia decidieron emprender un nuevo camino con la creación de su propia empresa. D&H dental es un proyecto de vida que nace como respuesta a las pésimas ofertas laborales que se reciben luego de llegar a su ciudad natal, Medellín. D&H es una institución encargada de realizar los procedimientos de odontología general y especializada como ortodoncia, periodoncia, rehabilitación oral, cirugía maxilofacial, odontopediatría, endodoncia y estética dental; contando con una avanzada tecnología para realizar sus tratamientos con responsabilidad y transparencia, gestionando soluciones innovadoras que impactan positivamente la calidad de vida del paciente.

El consultorio D&H dental, es un consultorio que lleva alrededor de 5 años en el sector odontológico, brindando a los pacientes servicios de odontología general y especializada, con profesionales capacitados en el campo. Los servicios que presta el consultorio odontológico son: odontopediatría, ortodoncia, cirugía oral, endodoncia, entre otros.

Misión

D&H dental se dedica a la prestación de servicios de odontología general y especializada para mejorar la calidad de la salud oral de la comunidad en general; brindando servicios odontológicos de calidad con respeto, calidez, integralidad y calidad humana. Nuestra responsabilidad social se basa en la pertinencia de los tratamientos, sumado a la asesoría para los cuidados básicos de la salud oral de nuestros pacientes, así como garantizar las condiciones laborales adecuadas a nuestros colaboradores, permitiéndonos ofrecer servicios odontológicos que son asequibles para la comunidad y rentables para la organización.

Visión

Para el año 2027, en D&H dental, se visualiza como una red de instituciones habilitadas como IPS, lo que nos que permita ofrecer los servicios odontológicos generales y

especializados tales como: odontología estética, odontopediatría, endodoncia, periodoncia, cirugía maxilofacial, rehabilitación oral y ortodoncia a las diferentes EPS de la ciudad con una atención integral de la salud oral del paciente. D&H dental se destacará por el servicio oportuno, honesto, responsable, transparente a los pacientes de las diferentes EPS, planes complementarios, medicinas prepagadas y pacientes particulares.

6. Metodología

El trabajo que se pretende realizar es un proyecto de intervención el cual se define como:

“Es el conjunto coherente e integral de actividades tendientes a alcanzar objetivos específicos que contribuyan al logro de un objetivo de desarrollo, en un periodo de tiempo determinado, con unos insumos y costos definidos, el cual busca una mejor situación, solucionar una necesidad sentida o un problema existente”.

En el siguiente cuadro se presenta el procedimiento metodológico para alcanzar el cumplimiento de los objetivos.

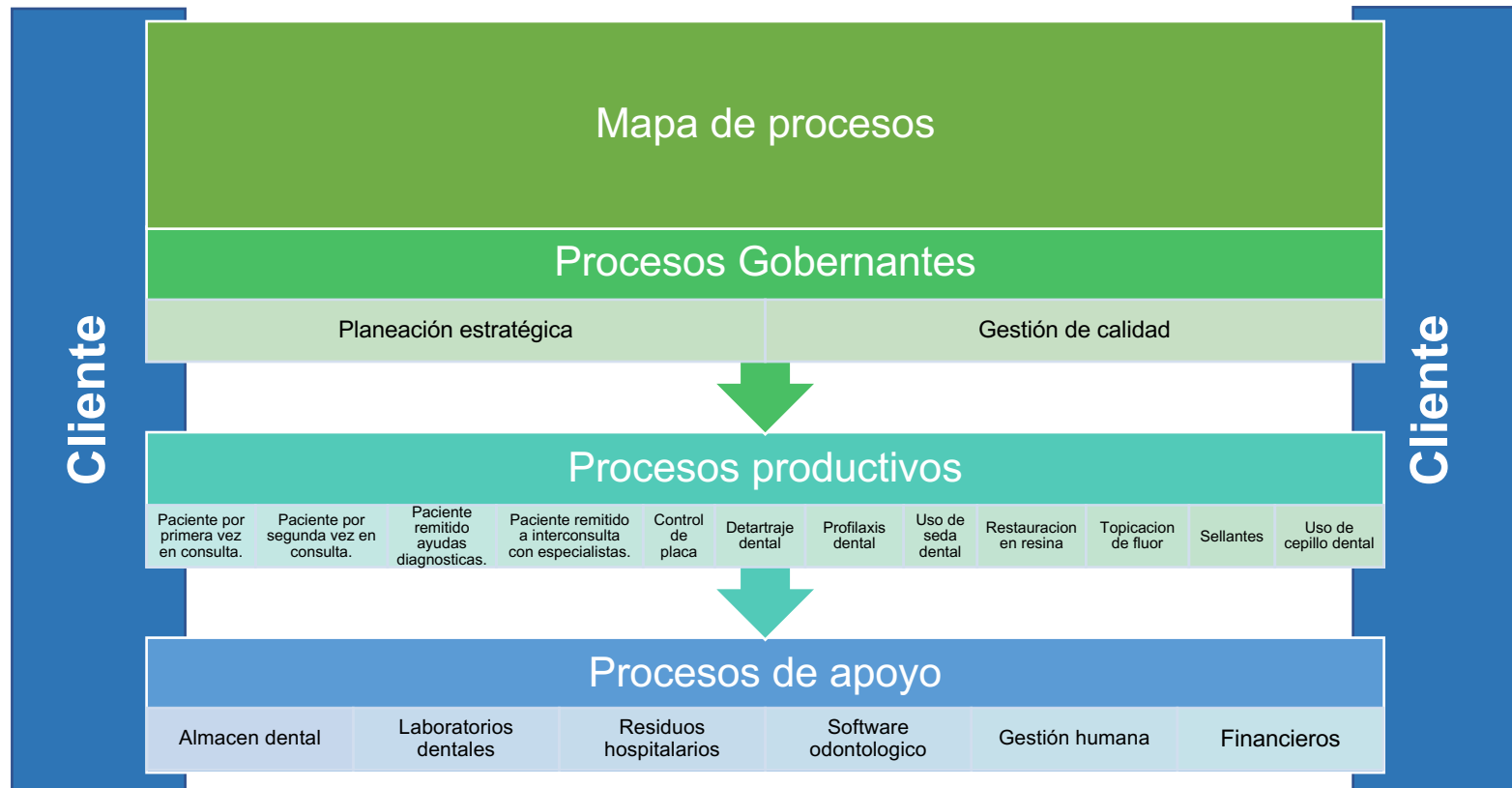
Cuadro 4. Metodología

Objetivo	Producto	Actividad	Resultado
1. Elaborar diagnóstico de los procesos y procedimientos	Diagnóstico de procesos y procedimientos elaborado	1. Obtener la información del consultorio, como insumo para el manual. 2. evaluar los procesos y procedimientos del consultorio D&H. 3. Análisis de la información. 4. Informe de la situación de los procesos y procedimiento actuales de la institución.	Documento elaborado con Diagnóstico
2. Realizar el levantamiento de los procesos y procedimientos	Levantamiento de los procesos y procedimientos realizados	1. Establecer los elementos necesarios para el levantamiento de los procesos y procedimientos. 2. Definir el alcance de los procesos y procedimientos. 3. Ordenar los procesos y los procedimientos teniendo en cuenta el diagnóstico. 4. Realizar el levantamiento de los procesos y procedimientos. 5. Informe de los procesos y procedimientos levantados.	Levantamiento de los procesos y procedimientos en el consultorio D&H dental
3. Documentar los procesos y procedimientos	Documentar los procesos y procedimientos	1. Definir los procesos y procedimientos a documentar. 2. Definir las actividades y tareas de cada proceso. 3. Definir el responsable. 4. Definir el alcance de los procesos y procedimientos 5. Esquematizar los procesos y procedimientos definidos. 6. Informe con proceso documentado	Documentación

7. Resultados

7.1 Diagnóstico de los procesos y procedimientos del consultorio D&H dental.


Figura 3. Mapa de procesos



7.2 Levantamiento de los procesos y procedimientos del consultorio D&H dental

7.2.1 Paciente por primera vez en consulta

Cuadro 5. Paciente por primera vez en consulta


Consultorio odontológico D&H Dental Transversal 39B # 72 127 Teléfono: 6044129210							
Formato de levantamiento de procedimientos							
Nombre del proceso:				Paciente por primera vez en consulta			
Responsable:				Hernán Guarín Arango			
Cargo:				Odontólogo			
Objetivo del proceso: brindarle al paciente una excelente atención odontológica							
Orden	Meta	Indicador	Procedimiento	Materiales	Responsable	Lugar	Recomendación
1	100% pacientes ingresados	Pacientes ingresados/Tota l de pacientes que solicitan el servicio*100	El paciente (P) se comunica con el consultorio por medio de redes sociales, WhatsApp y/o número telefónico	Teléfono, celular y/o computador	Auxiliar administrativa	recepción	
2			El paciente llega al consultorio, es recibido por el auxiliar administrativo (auxiliar administrativo A.A)	N/A	Auxiliar administrativa	recepción	
3			A.A solicita al paciente el documento de identidad.	N/A	Auxiliar administrativa	recepción	
4			A.A toma los datos de identificación.	computador	Auxiliar administrativa	recepción	
5			A.A socializa el consentimiento informado y lo entrega al paciente.	N/A	Auxiliar administrativa	recepción	
6			P firma consentimiento informado de odontología general	Hojas membretes y lapiceros	odontólogo	recepción	
7			A.A regresa el documento de identidad al paciente.	N/A	Auxiliar administrativa	recepción	
Orden	Meta	Indicador	Procedimiento	Materiales	Responsable	Lugar	Recomendación

8	100% pacientes ingresados	Pacientes ingresados/Tota l de pacientes que solicitan el servicio*100	A.A indica al paciente que debe esperar en la sala de espera.	N/A	Auxiliar administrativa	Sala de espera	
9			El paciente es llamado al consultorio por el auxiliar de odontología (auxiliar odontología. A. O	N/A	Auxiliar de odontología	Unidad odontológica	
10			A.O suministra al paciente los elementos de protección personal.	Babero, gafas	Auxiliar de odontología	Unidad odontológica	
11			El odontólogo tratante se presenta al paciente. (odontólogo O)	N/A	Odontólogo	Unidad odontológica	
12			O realiza la anamnesis al paciente.	computador	Odontólogo	Unidad odontológica	
13			O realiza la atención de valoración.	Instrumental básico	Odontólogo	Unidad odontológica	
14			A.O y O diligencia historia clínica odontológica.	computador	Odontólogo y auxiliar de odontología	Unidad odontológica	
15			O explica al paciente el tratamiento necesario para tener una buena salud oral.	Computador, hojas y lapicero	Odontólogo	Unidad odontológica	
16			A.O retira los elementos de protección personal al paciente.	Babero y gafas	Auxiliar de odontología	Unidad odontológica	
17			El paciente se dirige a la recepción	N/A	Paciente	recepción	
18			A.A realiza el presupuesto al paciente.	Computador e impresora	Auxiliar administrativa	Recepción	
19			A.A paciente cancela la consulta de valoración.	Hablador de código QR, datafono	Auxiliar administrativa	Recepción	
20			El paciente se retira del consultorio.	N/A	Paciente	Sala de espera	
21			O termina de diligenciar la historia clínica y firma con sello el consentimiento informado.	Computador, sello y lapicero	odontólogo	Recepción	
22	A.A. archiva el consentimiento informado.	archivador	Auxiliar de odontología	Recepción			

Observaciones:

7.2.2 Paciente que asiste por segunda vez a consulta (higiene o restauraciones)


Cuadro 6. Paciente por segunda vez en consulta

Consultorio odontológico D&H Dental Transversal 39B # 72 127 Teléfono: 6044129210							
Formato de levantamiento de procedimientos							
Nombre del proceso:				Paciente por segunda vez en consulta			
Responsable:				Hernán Guarín Arango			
Cargo:				Odontólogo			
Objetivo del proceso: comenzar los tratamientos indicados para cada paciente.							
Orden	Meta	Indicador	Procedimiento	Materiales	Responsable	Lugar	Recomendación
1	100% de pacientes ingresados por segunda vez	Paciente ingresado por segunda vez/Total de pacientes que solicitan el servicio*100	El paciente llega al consultorio, es recibido por el auxiliar administrativo.	N/A	Auxiliar administrativa	recepción	
2			solicita al paciente el documento de identidad.	N/A	Auxiliar administrativa	recepción	
3			Se busca la historia clínica en el software.	computador	Auxiliar administrativa	recepción	
4			regresa el documento de identidad al paciente.	N/A	Auxiliar administrativa	recepción	
5			indica al paciente que debe esperar en la sala de espera.	N/A	Auxiliar administrativa	Sala de espera	
6			El paciente es llamado al consultorio por el auxiliar de odontología.	N/A	Auxiliar de odontología	Unidad odontológica	
7			suministra al paciente los elementos de protección personal.	Babero, gafas	Auxiliar de odontología	Unidad odontológica	
8			El odontólogo tratante revisa previamente el odontograma y realiza la higiene o las restauraciones necesarias.	Pieza de baja y alta, resina, cepillo profiláctico ácido fosfórico y adhesivo	Odontólogo	Unidad odontológica	
9			Se le explica al paciente el tratamiento realizado.	computador	Odontólogo	Unidad odontológica	No ingerir alimentos durante 1 hora

Orden	Meta	Indicador	Procedimiento	Materiales	Responsable	Lugar	Recomendación
10			retira los elementos de protección personal al paciente.	Babero y gafas	Auxiliar de odontología	Unidad odontológica	
11			El paciente se dirige a la recepción	N/A	Paciente	recepción	
12			Se agenda una nueva cita al paciente	Computador e impresora	Auxiliar administrativa	Recepción	
13			paciente cancela el tratamiento realizado.	Hablador de código QR, datáfono	Auxiliar administrativa	Recepción	
14			El paciente se retira del consultorio.	N/A	Paciente	Sala de espera	
15			Diligencia la nota de evolución en la historia clínica odontológica	Computador	odontólogo	Recepción	
Observaciones:							

7.2.3 Paciente que necesita remisión a centro de ayudas diagnósticas

Cuadro 7. Paciente remitido ayudas diagnósticas

Consultorio odontológico D&H Dental Transversal 39B # 72 127 Teléfono: 6044129210				 D&H Dental Odontología especializada			
Formato de levantamiento de procedimientos							
Nombre del proceso:				Paciente remitido ayudas diagnosticas			
Responsable:				Hernán Guarín Arango			
Cargo:				Odontólogo			
Objetivo del proceso: obtener mayor información del paciente para un adecuado diagnostico							
Orden	Meta	Indicador	Procedimiento	Materiales	Responsable	Lugar	Recomendación
1	100% de pacientes remitido para ayudas diagnosticas	Paciente remitido para ayudas diagnosticas/ Total de pacientes que solicitan el servicio*100	El paciente llega al consultorio, es recibido por el auxiliar administrativo.	N/A	Auxiliar administrativa	recepción	
2			solicita al paciente el documento de identidad.	N/A	Auxiliar administrativa	recepción	
3			Se abre la historia clínica del paciente.	computador	Auxiliar administrativa	recepción	
4			regresa el documento de identidad al paciente.	N/A	Auxiliar administrativa	recepción	
5			El profesional tratante revisa la historia clínica y el odontograma.	N/A	odontólogo	Sala de espera	
6			El paciente es llamado al consultorio por el auxiliar de odontología.	N/A	Auxiliar de odontología	Unidad odontológica	
7			suministra al paciente los elementos de protección personal.	Babero, gafas	Auxiliar de odontología	Unidad odontológica	
8			Se le explica por qué se necesita las ayudas diagnósticas	computador	Odontólogo	Unidad odontológica	
9			Se realiza la orden de las ayudas diagnosticas, virtual o física.	Computador, talonario de remisiones y lapicero	Odontólogo	Unidad odontológica	
10			Diligencia la nota de evolución en la historia clínica odontológica.	Computador	Odontólogo	recepción	

Orden	Meta	Indicador	Procedimiento	Materiales	Responsable	Lugar	Recomendación
11	100% de pacientes remitido para ayudas diagnosticas para ayudas diagnosticas	Paciente remitido para ayudas diagnosticas/ Total de pacientes que solicitan el servicio*100	Se le retiran los elementos de protección personal al paciente.	Babero y gafas	Auxiliar de odontología	Unidad odontológica	
12			El paciente se dirige a la recepción.	N/A	Paciente	recepción	
13			Se agenda nueva cita, es indispensable tener los resultados de las ayudas diagnosticas.	Computador	odontólogo	Recepción	
14			El paciente se retira del consultorio	N/A	Paciente	Sala de espera	
Observaciones:							

7.2.4 Paciente que necesita remisión de interconsulta con especialistas


Cuadro 8. Paciente remitido a interconsulta con especialistas

Consultorio odontológico D&H Dental Transversal 39B # 72 127 Teléfono: 6044129210				 D&H Dental Odontología especializada			
Formato de levantamiento de procedimientos							
Nombre del proceso:				Paciente remitido a interconsulta con especialistas			
Responsable:				Hernán Guarín Arango			
Cargo:				Odontólogo			
Objetivo del proceso: tratamiento idóneo para el paciente con el especialista en el tema							
Orden	Meta	Indicador	Procedimiento	Materiales	Responsable	Lugar	Recomendación
1	100% de Pacientes remitido a interconsulta con especialistas/ Total de pacientes que solicitan el servicio*100	Paciente remitido a interconsulta con especialistas/ Total de pacientes que solicitan el servicio*100	El paciente llega al consultorio, es recibido por el auxiliar administrativo.	N/A	Auxiliar administrativa	recepción	
2			solicita al paciente el documento de identidad.	N/A	Auxiliar administrativa	recepción	
3			Se abre la historia clínica del paciente.	computador	Auxiliar administrativa	recepción	
4			regresa el documento de identidad al paciente.	N/A	Auxiliar administrativa	recepción	
5			El profesional tratante revisa la historia clínica y el odontograma.	N/A	odontólogo	Sala de espera	
6			El paciente es llamado al consultorio por el auxiliar de odontología.	N/A	Auxiliar de odontología	Unidad odontológica	
7			suministra al paciente los elementos de protección personal.	Babero, gafas	Auxiliar de odontología	Unidad odontológica	
8			Se le explica por qué necesita interconsulta con el odontólogo especialista	computador	Odontólogo	Unidad odontológica	
9			Se realiza la orden de las ayudas diagnósticas, virtual o física en caso de que el odontólogo especialista las requiera.	Computador, talonario de remisiones y lapicero	Odontólogo	Unidad odontológica	

Orden	Meta	Indicador	Procedimiento	Materiales	Responsable	Lugar	Recomendación
10	100% de Pacientes remitido a interconsulta con especialistas	Paciente remitido a interconsulta con especialistas/ Total de pacientes que solicitan el servicio*100	Diligencia la nota de evolución en la historia clínica odontológica.	Computador	Odontólogo	recepción	
11			Se le retiran los elementos de protección personal al paciente.	Babero y gafas	Auxiliar de odontología	Unidad odontológica	
12			El paciente se dirige a la recepción.	N/A	Paciente	recepción	
13			Se agenda nueva cita, es indispensable tener los resultados de las ayudas diagnosticas.	Computador	odontólogo	Recepción	
14			El paciente se retira del consultorio	N/A	Paciente	Sala de espera	
15			Se comunica con el odontólogo especialista para verificar disponibilidad de la agenda	Computador, celular	Auxiliar administrativa	Recepción	
16			Luego de coordinar la agenda con el especialista se llama al paciente y se programa una cita con el especialista	Computador, teléfono y celular	Auxiliar administrativa	Recepción	
Observaciones:							

7.2.5 Control de placa

Cuadro 9. Control de placa

Consultorio odontológico D&H Dental Transversal 39B # 72 127 Teléfono: 6044129210							
Formato de levantamiento de procedimientos							
Nombre del procedimiento:				Control de placa			
Responsable:				Hernán Guarín Arango			
Cargo:				Odontólogo			
Objetivo del procedimiento: Este control se realiza con el fin de calcular a los pacientes el porcentaje de placa bacteriana, por medio de la atención de esta.							
Orden	Meta	Indicador	Procedimiento	Materiales	Responsable	Lugar	Recomendación
1	100% de Pacientes que ingresan por control de placa	Paciente que ingresan por control de placa/Total de pacientes que solicitan el servicio*100	Se aplica en la lengua del paciente dos gotas de revelador de placa bacteriana	Gotas reveladoras	Odontólogo	Unidad odontológica	Usar adecuadamente las técnicas de higiene oral; si el paciente es menor de edad, el acudiente será el que reciba las indicaciones y será el encargado de realizarle al menor la correcta higiene oral
2			Decirle que se la pase por todas las superficies de todos los dientes	Sin material	Paciente	Unidad odontológica	
3			Se le muestra al paciente con un espejo en que sitios le falta realizarse más la higiene oral	Espejo de cara y espejo intraoral	Auxiliar de odontología	Unidad odontológica	
4			Se realiza profilaxis dental	Pieza de mano, cepillo y pasta profiláctica	Odontólogo	Unidad odontológica	
Observaciones:							


7.2.6 Detartraje dental

Cuadro 10. Detartraje dental

Consultorio odontológico D&H Dental Transversal 39B # 72 127 Teléfono: 6044129210							
Formato de levantamiento de procedimientos							
Nombre del procedimiento:				Detartraje dental			
Responsable:				Hernán Guarín Arango			
Cargo:				Odontólogo			
Objetivo del procedimiento: remover la placa dental calcificada de las superficies dentales							
Orden	Meta	Indicador	Procedimiento	Materiales	Responsable	Lugar	Recomendación
1	100% de Pacientes que ingresan para detartraje dental	Pacientes que ingresan para detartraje dental/Total de pacientes que solicitan el servicio*100	Realizar una revisión general con espejo bucal, explorador y aire para observar en que sitios hay placa dental calcificada.	Instrumental básico,	Odontólogo	Unidad odontológica	realizar adecuadas técnicas de higiene oral, usar cremas dentales para la sensibilidad.
2			De acuerdo al diente y la superficie elegir el instrumento o cureta para retirar el cálculo	Curetas 7/8-11/12-13/14 y/o cavitron	Odontólogo	Unidad odontológica	
3			Colocar el eyector y empezar a realizar el alisado supra gingival para retirar los cálculos.	Eyector, Curetas 7/8-11/12-13/14 y/o cavitron	Odontólogo	Unidad odontológica	
4			Limpiar y secar las superficies para verificar que los cálculos si se hallan retirado y pasar la seda dental.	Seda dental	Odontólogo	Unidad odontológica	
5			Terminado el detartraje, realizar una profilaxis.	Cepillo, pasta profiláctica, pieza de baja velocidad y contra ángulo	Odontólogo	Unidad odontológica	
Observaciones:							


7.2.7 Profilaxis dental

Cuadro 11. Profilaxis dental

Consultorio odontológico D&H Dental Transversal 39B # 72 127 Teléfono: 6044129210							
Formato de levantamiento de procedimientos							
Nombre del procedimiento:				Profilaxis dental			
Responsable:				Hernán Guarín Arango			
Cargo:				Odontólogo			
Objetivo del procedimiento: Deslizar una copa de caucho o un cepillo de profilaxis por todas las superficies del diente con el fin de eliminar la placa bacteriana y manchas extrínsecas.							
Orden	Meta	Indicador	Procedimiento	Materiales	Responsable	Lugar	Recomendación
1	100% de Pacientes que ingresan para profilaxis dental	Pacientes que ingresan para profilaxis dental/Total de pacientes que solicitan el servicio*100	identificadas las zonas con acumulo de placa bacteriana	Gotas reveladoras	Odontólogo	Unidad odontológica	No ingerir alimentos durante 1 hora, realizar adecuadas técnicas de higiene oral.
2			Colocar en un dappen un poco de pasta profiláctica o piedra pomes	Pasta profiláctica	Odontólogo	Unidad odontológica	
3			Se realiza la limpieza de todas las superficies dentales (vestibular, lingual, oclusal mesial y distal)	Cepillo profiláctico, pieza de baja velocidad y contra ángulo	Odontólogo	Unidad odontológica	
4			Uso de seda dental	Seda dental	Odontólogo	Unidad odontológica	
Observaciones:							

7.2.8 Uso de seda dental

Cuadro 12. Uso de seda dental

Consultorio odontológico D&H Dental Transversal 39B # 72 127 Teléfono: 6044129210							
Formato de levantamiento de procedimientos							
Nombre del procedimiento:				Uso de seda dental			
Responsable:				Hernán Guarín Arango			
Cargo:				Odontólogo			
Objetivo del procedimiento: Realiza la higiene oral interdental.							
Orden	Meta	Indicador	Procedimiento	Materiales	Responsable	Lugar	Recomendación
1	100% de Pacientes que ingresan para uso de seda dental	Pacientes que ingresan para uso de seda dental/Total de pacientes que solicitan el servicio*100	Se toma aproximadamente 40 cms de seda dental.	Seda dental	odontólogo	Unidad odontológica	Realizar el procedimiento después de cada comida.
2			Se toma la seda dental con el dedo medio izquierdo y en el lado derecho se va enrollando la seda utilizada	Seda dental	odontólogo	Unidad odontológica	
3			Se introduce en forma de zig zag suavemente sin ir a lastimar la encía.	Seda dental	odontólogo	Unidad odontológica	
4			Se rodea el diente en su parte más cervical y se retira realizando movimientos en sentido gingivo oclusal, este movimiento se repite en la cara del diente contiguo.	Seda dental	odontólogo	Unidad odontológica	
Observaciones: Permitir que el paciente realice el procedimiento nuevamente para cerciorarse de haber sido comprendida la información dada.							


7.2.9 Restauración en resina

Cuadro 13. Restauración en resina

Consultorio odontológico D&H Dental Transversal 39B # 72 127 Teléfono: 6044129210							
Formato de levantamiento de procedimientos							
Nombre del procedimiento:					Restauración en resina		
Responsable:					Hernán Guarín Arango		
Cargo:					Odontólogo		
Objetivo del procedimiento: obturar definitivamente una cavidad en las superficies dentales.							
Orden	Meta	Indicador	Procedimiento	Materiales	Responsable	Lugar	Recomendación
1	100% de Pacientes que ingresan para restauración en resina	Pacientes que ingresan para restauración en resina/Total de pacientes que solicitan el servicio*100	Remover tejido cariado o perdido	Pieza de alta velocidad y fresa de carburo	Odontólogo	Unidad odontológica	No ingerir alimentos durante 1 hora, no ingerir alimentos duros, no partir nada con los dientes.
2			Se realiza limpieza de las superficies a reemplazar (vestibular, lingual, oclusal mesial y/o distal)	Pieza de baja velocidad, contra ángulo, Cepillo y bicarbonato de sodio	Odontólogo	Unidad odontológica	
3			Desmineralización del esmalte dental durante 30 segundos, lavar con abundante agua y secar	Ácido fosfórico al 37%	Odontólogo	Unidad odontológica	
4			Aplicación de adhesivo en la cavidad dental y fotopolimerizar durante 15 segundos.	Adhesivo, aplicador y lampara de fotocurado	Odontólogo	Unidad odontológica	
5			Realizar incrementos de resina en la cavidad dental y polimerizar.	Resina, instrumental de resina y lampara de fotocurado	odontólogo	Unidad odontológica	
6			Chekear oclusión y pulir la restauración	Papel de aricular, puntas de pulido, pieza de alta velocidad	odontólogo	Unidad odontológica	
Observaciones:							


7.2.10 Topicación de flúor

Cuadro 14. Topicación de flúor

Consultorio odontológico D&H Dental Transversal 39B # 72 127 Teléfono: 6044129210							
Formato de levantamiento de procedimientos							
Nombre del procedimiento:				Topicación de flúor			
Responsable:				Hernán Guarín Arango			
Cargo:				Odontólogo			
Objetivo del procedimiento: Aplicar a todas las superficies de los dientes flúor en gel al 2% a los pacientes que estén entre los 5 y 18 años de edad, como medio de protección contra la caries dental.							
Orden	Meta	Indicador	Procedimiento	Materiales	Responsable	Lugar	Recomendación
1	100% de Pacientes que ingresan para topicación de fluor	Pacientes que ingresan para topicación de fluor/Total de pacientes que solicitan el servicio*100	Realizar profilaxis	Cepillo profiláctico, pieza de baja velocidad y contra ángulo	Odontólogo	Unidad odontológica	No ingerir alimentos durante 1 hora, no ingerir lácteos o sus derivados
2			Colocar el eyector, limpiar con abundante agua y secar	eyector	Odontólogo	Unidad odontológica	
3			Colocar cubetas con flúor o esparcir con un algodón impregnado de flúor por todos los dientes.	Flúor, cubetas, algodones	Odontólogo	Unidad odontológica	
4			Pedirle al paciente escupir los excesos de flúor.	Ninguno	Paciente	Unidad odontológica	
Observaciones: si el paciente es menor de edad, dar las recomendaciones a los padres.							


7.2.11 Sellantes

Cuadro 15. Sellantes

Consultorio odontológico D&H Dental Transversal 39B # 72 127 Teléfono: 6044129210							
Formato de levantamiento de procedimientos							
Nombre del procedimiento:				Sellantes			
Responsable:				Hernán Guarín Arango			
Cargo:				Odontólogo			
Objetivo del procedimiento: Aplicación de resina fluida fotocurable, sobre fosas y fisuras profundas.							
Orden	Meta	Indicador	Procedimiento	Materiales	Responsable	Lugar	Recomendación
1	100% de Pacientes que ingresan para sellantes	Pacientes que ingresan para sellantes/T otal de pacientes que solicitan el servicio*100	Se realiza limpieza de las superficies a reemplazar (vestibular, lingual, oclusal mesial y/o distal)	Pieza de baja velocidad, contra ángulo, Cepillo y bicarbonato de sodio	Odontólogo	Unidad odontológica	No ingerir alimentos durante 1 hora.
3			Desmineralización del esmalte dental durante 30 segundos, lavar con abundante agua y secar	Ácido fosfórico al 37%	Odontólogo	Unidad odontológica	
4			Aislar y aplicar una delgada capa de sellante en fosas y fisuras, fotopolimerizar durante 15 segundos.	Sellante, instrumental y lampara de fotocurado	Odontólogo	Unidad odontológica	
5			Verificar puntos de contacto prematuros.	Papel de articular	odontólogo	Unidad odontológica	
Observaciones: es aconsejable realizar en paciente con dieta muy cariogénica y/o alta incidencia de caries							

7.4.12 Uso del cepillo dental

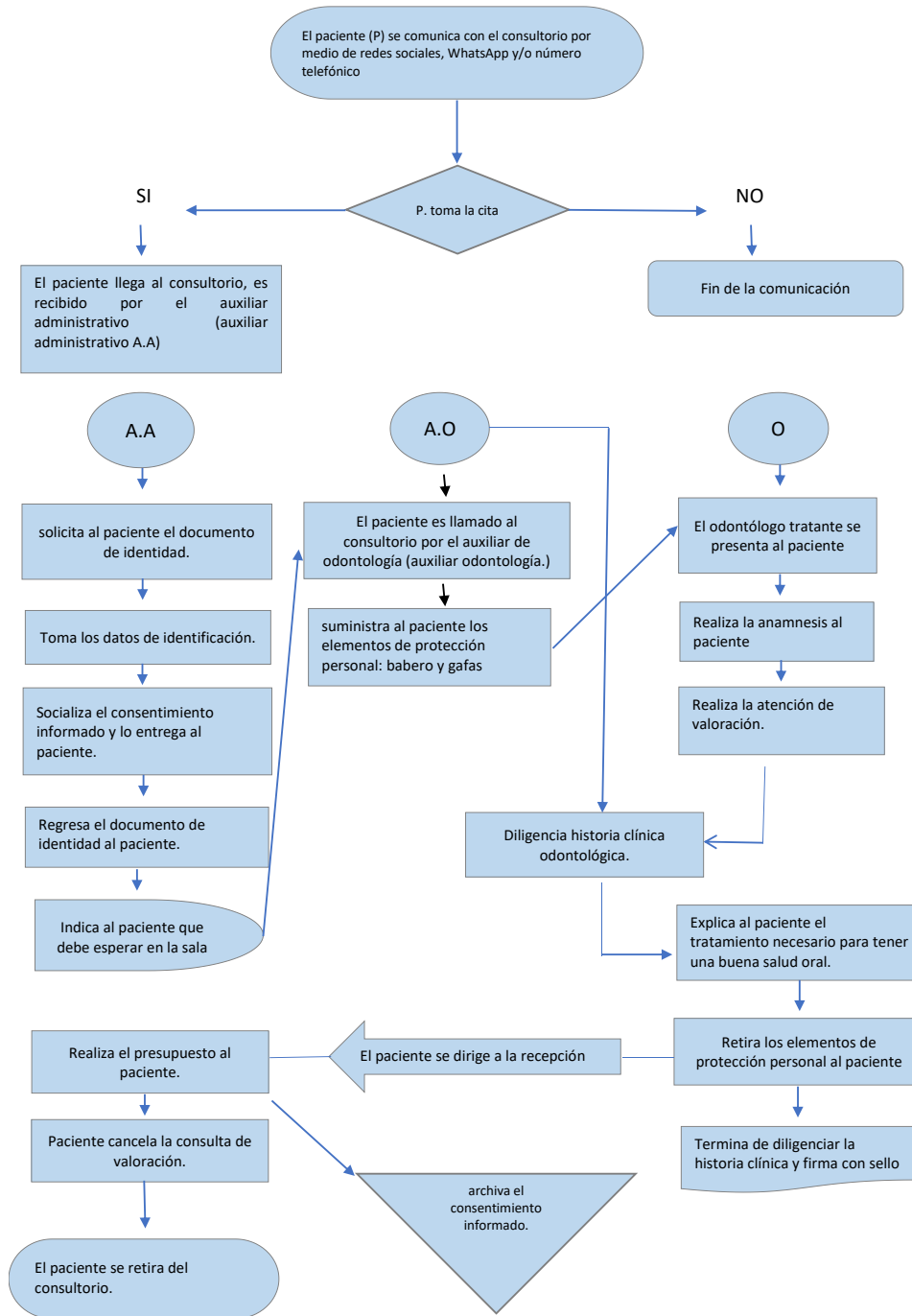
Cuadro 16.Uso del cepillo dental

Consultorio odontológico D&H Dental Transversal 39B # 72 127 Teléfono: 6044129210				 D&H Dental Odontología especializada			
Formato de levantamiento de procedimientos							
Nombre del procedimiento:				Uso del cepillo dental			
Responsable:				Hernán Guarín Arango			
Cargo:				Odontólogo			
Objetivo del procedimiento: Realiza la higiene de los dientes y la lengua							
Orden	Meta	Indicador	Procedimiento	Materiales	Responsable	Lugar	Recomendación
1	100% de Pacientes que ingresan para uso de seda dental	Pacientes que ingresan para uso de seda dental/Tot al de pacientes que solicitan el servicio*100	Seleccionar adecuadamente el cepillo dental	cepillo dental	Paciente	Unidad odontológica	Cambiar de cepillo cada 3 meses,
2			Se toma el cepillo desde el mango y se aplica crema dental.	Cepillo y crema dental	Paciente	Unidad odontológica	
3			Se introduce en la boca y se posiciona en un ángulo de 90° con relación a la encía.	cepillo dental	Paciente	Unidad odontológica	
4			Realizar pequeños movimientos vibratorios horizontales y verticales durante 10 o 15 segundos sin despegar el cepillo de la superficie dental y/o la lengua.	cepillo dental	Paciente	Unidad odontológica	
5			Escupir los excesos de crema en la escupidera de la unidad y lavarse con abundante agua.	cepillo dental	Paciente		
Observaciones: si el paciente sufre de abfracciones o sensibilidad debe consultar al odontólogo							

7.3 Flujograma de los procesos y procedimientos odontológicos

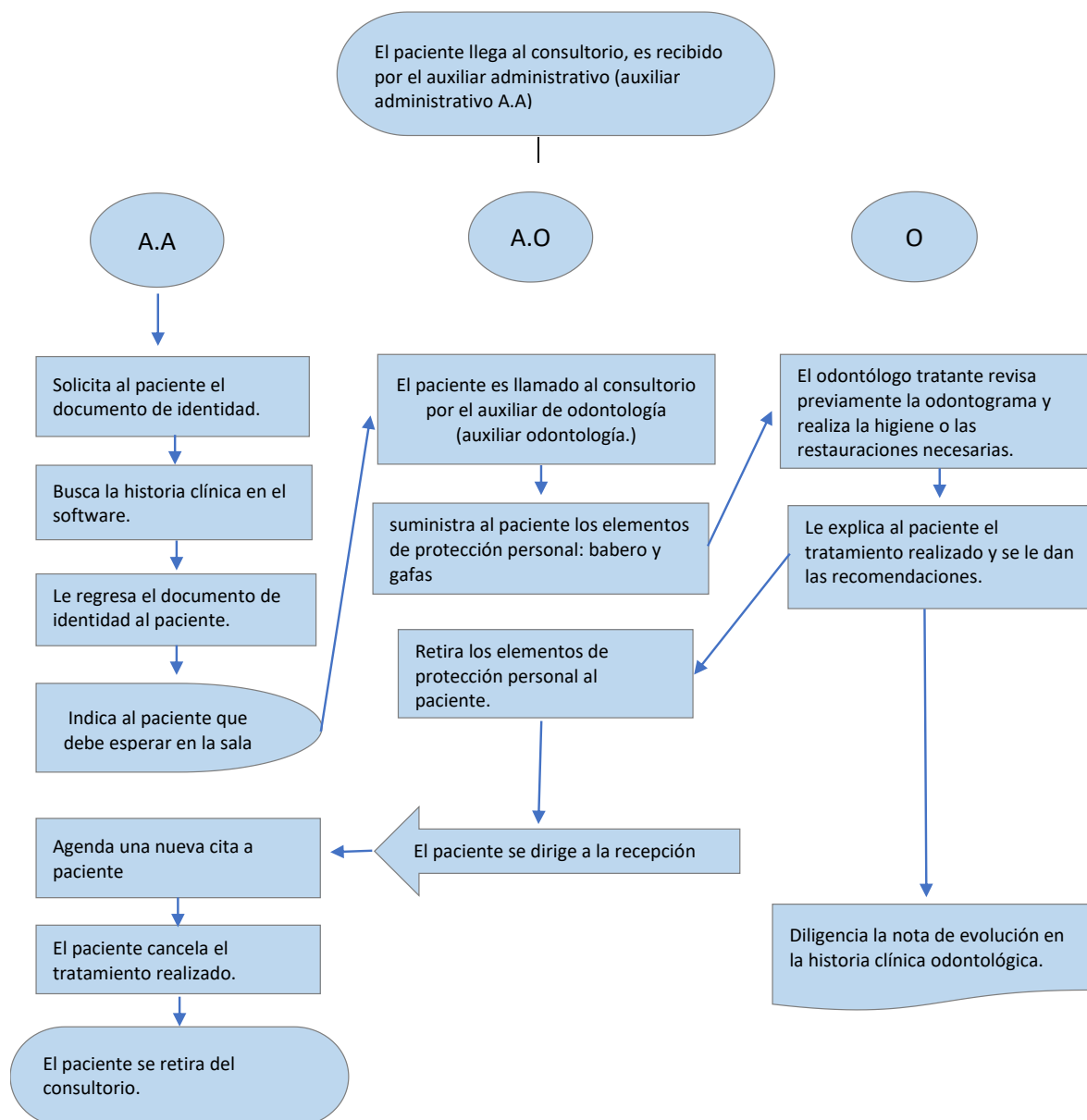
7.3.1 Paciente por primera vez en consulta

Figura 4. Flujograma Paciente por primera vez en consulta



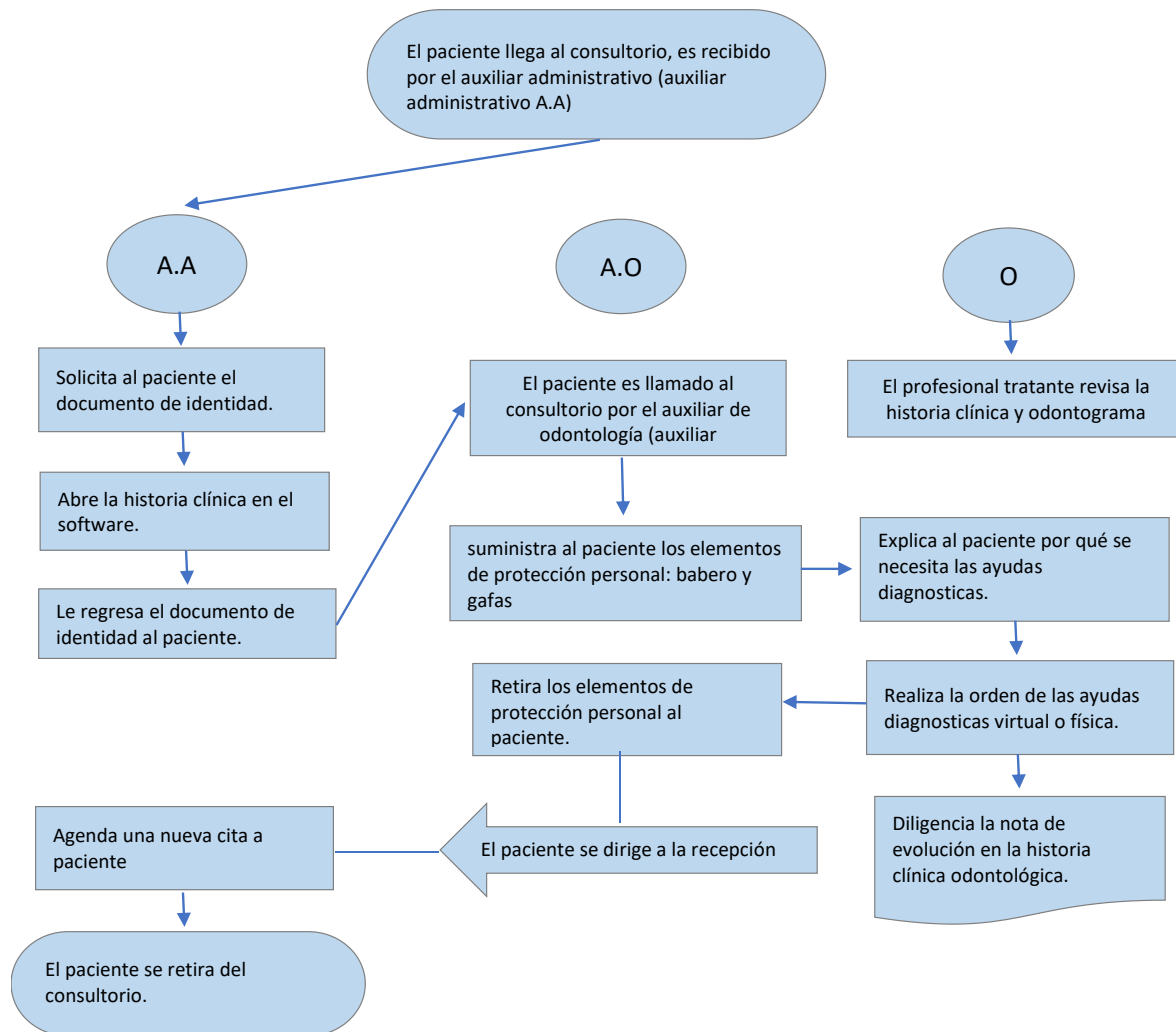
7.3.2 Paciente que asiste por segunda vez a consulta (higiene o restauraciones)

Figura 5. Flujograma Paciente que asiste por segunda vez a consulta (higiene o restauraciones)



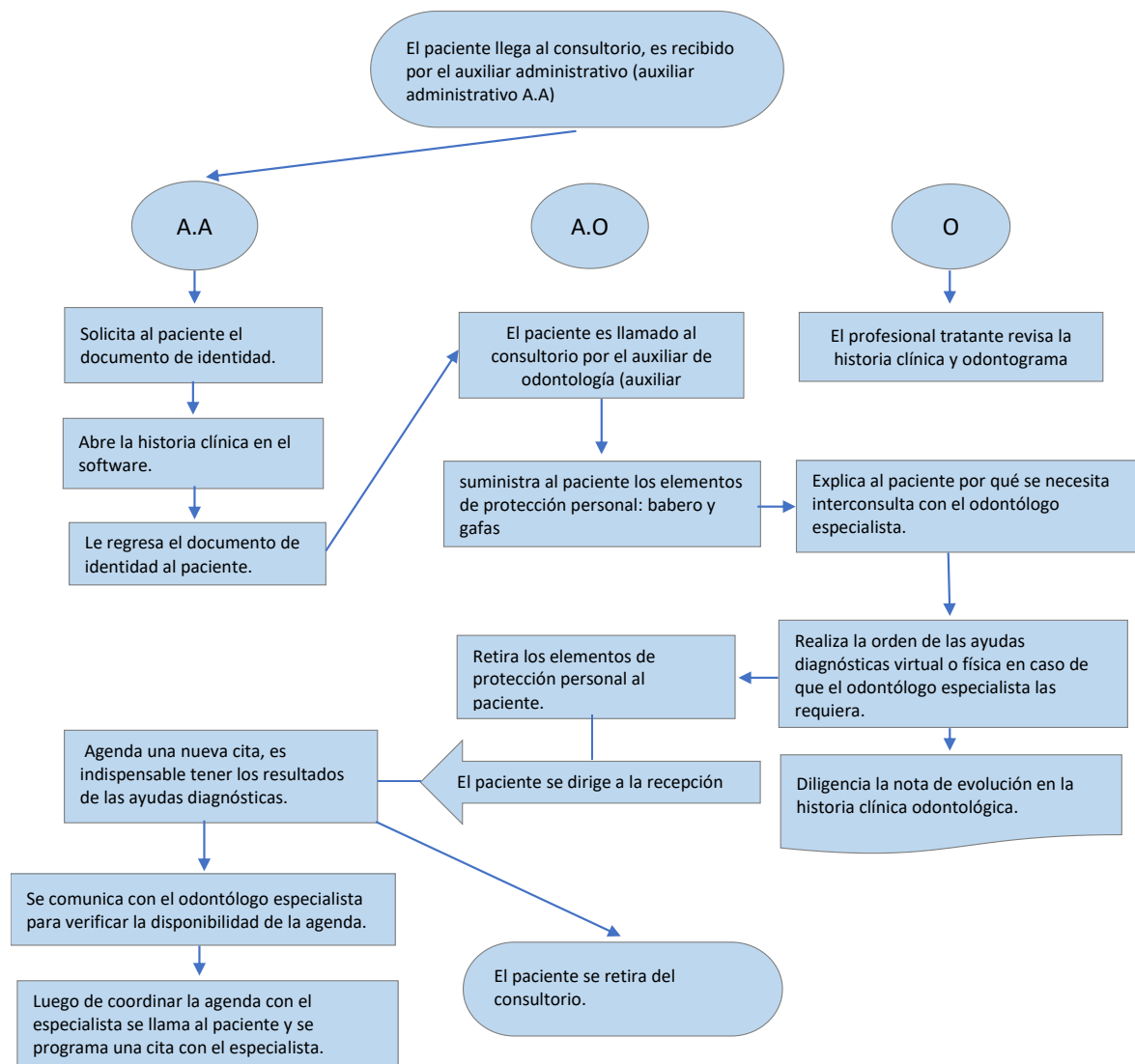
7.3.3 Paciente que necesita remisión a centro de ayudas diagnósticas

Figura 6. Flujograma Paciente que necesita remisión a centro de ayudas diagnósticas



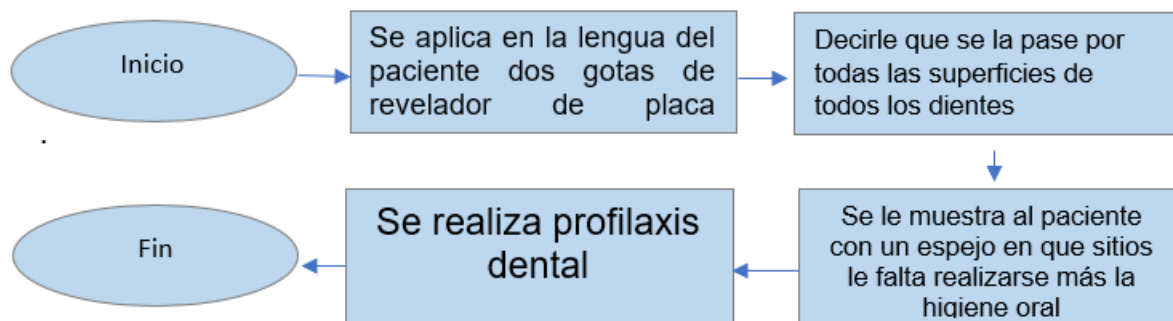
7.3.4 Paciente que necesita remisión de interconsulta con especialistas

Figura 7. Flujoograma Paciente que necesita remisión de interconsulta con especialistas



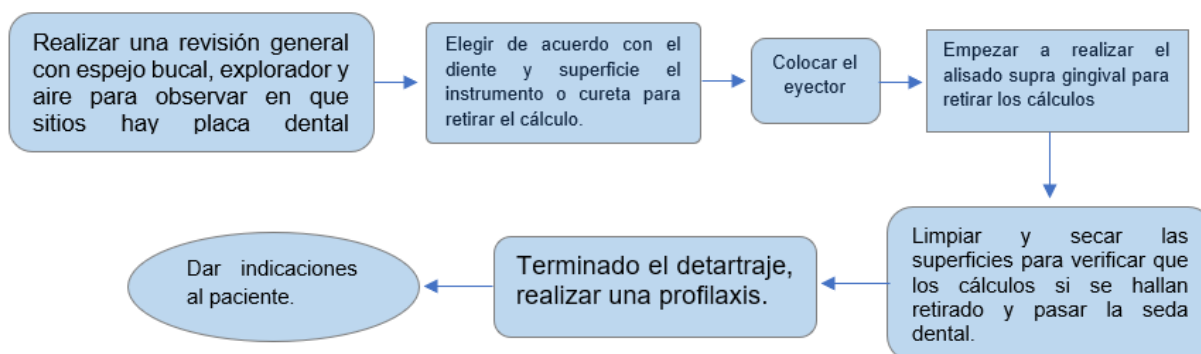
7.3.5 Control de placa

Figura 8. Flujograma Control de placa



7.3.6 Detartraje dental

Figura 9. Flujograma Detartraje dental



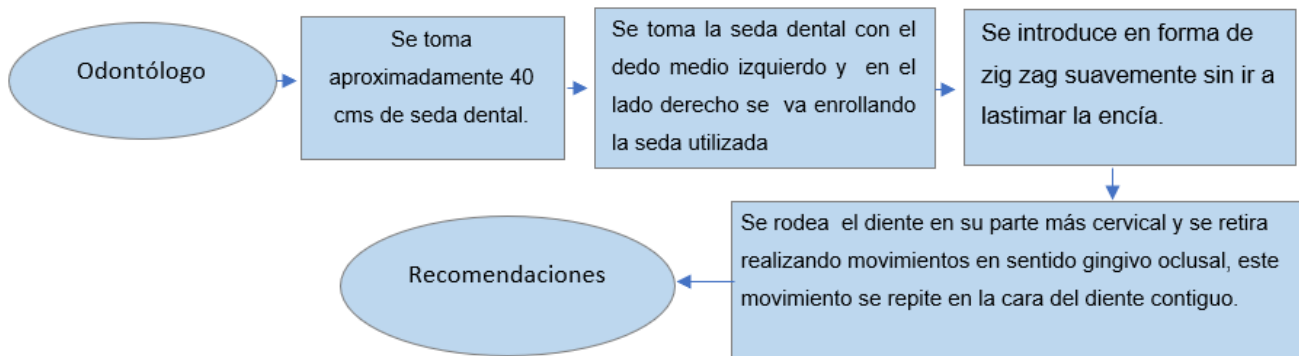
7.3.7 Profilaxis dental

Figura 10. Flujograma Profilaxis dental



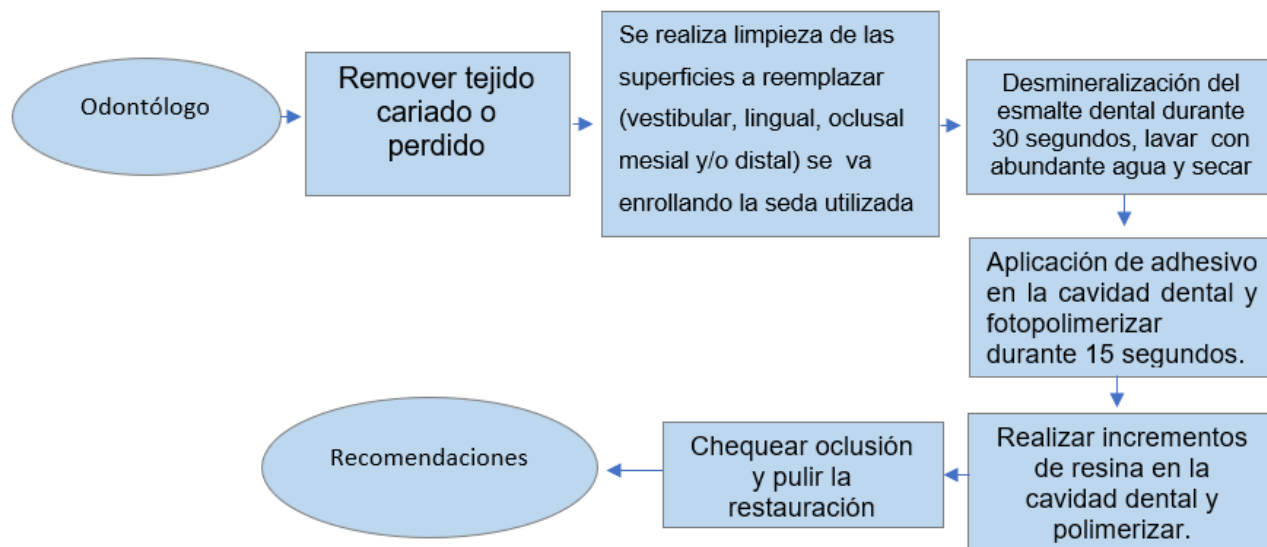
7.3.8 Uso de seda dental

Figura 11. Flujograma Uso de seda dental



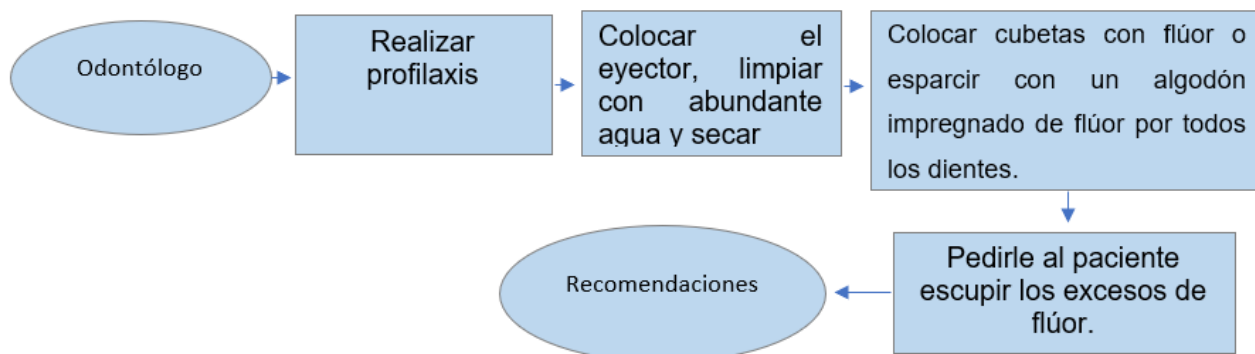
7.3.9 Restauración en resina

Figura 12. Flujograma Restauración en resina



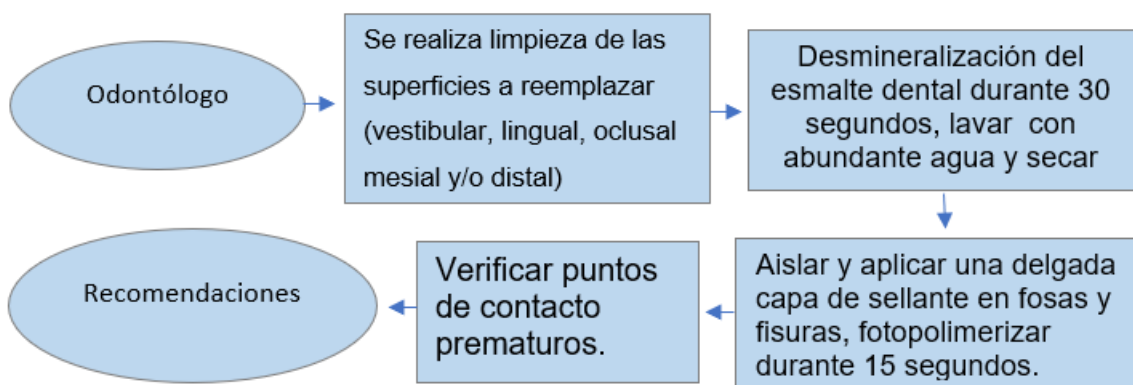
7.3.10 Topicación de flúor

Figura 13. Flujograma Topicación de flúor



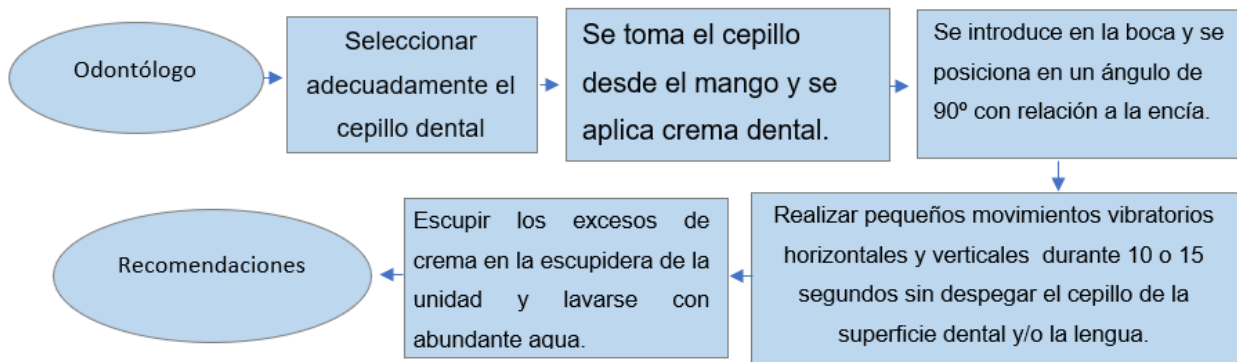
7.3.11 Sellantes

Figura 14. Flujograma sellantes



7.4.13 Uso del cepillo dental

Figura 15. Flujograma Uso del cepillo dental



8. Conclusiones

La gestión administrativa del consultorio D&H dental, ha sido realizada por dos odontólogos propietarios que, sin conocimiento en el área administrativa, han cumplido funciones que conllevan a duplicidad de tareas, estructura administrativa y operativa desordenada y a su vez, baja comunicación interna. Es por eso, que la gestión por procesos se identifica como el estándar idóneo para implementar, ya que no sólo mejora la estructura administrativa, sino que también la comunicación interna.

La gestión por procesos es uno de los sistemas de gestión que más utilizan las empresas, dado su detalle en la planificación y organización de las actividades, permitiendo a su vez, un aumento en el bien o servicio ofrecido. Por lo tanto, se optó por este sistema de gestión para su implementación en el consultorio D&H dental, ya que su implementación es transversal a las áreas del consultorio.

El levantamiento de los procesos y procedimientos se realizó mediante reuniones con cada uno de los colaboradores del consultorio, identificando las actividades que le faltan a clínica dental para su óptimo funcionamiento.

Se identificaron procesos productivos dentro consultorio D&H dental, los cuales se discriminaron por actividades, las cuales se identificaron para permitir tomar decisiones adecuadas, implementar cambios, controlar los recursos e identificar riesgos.

El resultado del presente trabajo le aporta al consultorio una base de procesos y procedimientos mínimos, que debe implementar para su correcto funcionamiento, cumpliendo con las normas del sector, que le permitan brindar un servicio de excelencia.

Este proyecto le sirvió al consultorio D&H dental para:

- Realizar un diagnóstico interno de la empresa
- Analizar las nuevas necesidades para el consultorio, referente a nuevo personal, asesorías en administración y finanzas, necesidades de capacitación, etc.
- Implementar el sistema de gestión por procesos.

9. Referencias

-
- ¹ Pavón León P, Gogeoascoechea Trejo MC. La importancia de la administración en salud. Rev. méd. Univ. Veracruzana. 2004; 4 (1): 13-16.
- ² Mendoza I. Las funciones básicas de la empresa según Henry Fayol [Internet][Consultado 2022 Ago 2] Disponible en <https://utel.mx/blog/10-consejos-para/las-funciones-basicas-de-la-empresa-segun-henry-fayol-2/#:~:text=6.,la%20coordinaci%C3%B3n%20y%20el%20control>
- ³ Malla MA. La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. Revista Científica "Visión de Futuro" [Internet]. 2010 [Consultado 2022 Jun 15];13(1) . Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935475004>
- ⁴ Robbins S, Decenzo D. Fundamentos de administración, conceptos esenciales y aplicaciones. Mexico: Prentice Hall; 2002.
- ⁵ Carrasco JB. Resumen libro Gestión de procesos [Internet][Consultado 2022 Sep 12] Disponible en https://www.academia.edu/16854206/Resumen_libro_Gestion_de_procesos_5_edicion_JBC_2013_1
- ⁶ ISO 9001:2015-Blog. ISO 9001 Procesos Sistema de Gestión de la Calidad [Internet] Santiago de Chile; Nuevas Normas ISO. Escuela Europea de Excelencia. 2015 [Consultado 2022 Ago 8] Disponible en <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2015/01/iso-9001-procesos/>
- ⁷ Colombia. Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de 1991. Bogotá: La Asamblea; 1991.
- ⁸ Colombia. Congreso de la República. Ley 100 de 1993, por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial, 41.148 (Dic. 23 1993).
- ⁹ Colombia. Congreso de la Republica. Ley 87 de 1993, noviembre 29, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones. Bogotá: El Congreso de Colombia; 1993.
- ¹⁰ Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Norma técnica de la calidad en la gestión Pública NTCGP 1000:2009. Bogotá: ICONTEC; 2009.
- ¹¹ Zaratiegui JR. La gestión por procesos: su papel e importancia en la empresa. Rev. Economía industrial. 1999; 330 (6): 81-88.

-
- ¹² Arias Coello A. La organización orientada a los procesos. Unidad Didáctica 3: Los procesos como actividad de valor en la Organización. [Internet] [Consultado 2022 Oct 5] Disponible en <https://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10142.pdf>
- ¹³ Mejía García B. Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud. Cundinamarca: ECOE Ediciones; 2006.
- ¹⁴ Matute Calle BP, Murillo Párraga DY. La Gestión por procesos: resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud. *Revi Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*. 2021; 6 (12): 179-212.
- ¹⁵ Ardoino JJ. La gestión por procesos en salud [Internet][Consultado 2022 Oct 8] Disponible en http://www.sadamweb.com.ar/news/2016_04Abril/La_Gestion_por_Procesos_en_Salud.pdf
- ¹⁶ Bagnara G. Importancia del vínculo clínico y administrativo en los Centros de Salud [Internet] [Consultado 2022 Oct 15] Disponible en <https://www.diariosalud.do/videos/importancia-del-vinculo-clinico-y-administrativo-en-los-centros-de-salud-dra-gaby-bagnara-odontologa-video/>
- ¹⁷ López Estrada JM, Martínez DP. La gestión por procesos en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en Colombia: Un recorrido desde sus inicios, hasta su implementación en la actualidad [Internet] Medellín: Universidad de Antioquia ; 2021 [Consultado 3 Sep 2022] Disponible en https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/26097/2/L%C3%B3pezJuliana_2022_Gestion%20por%20Procesos.pdf
- ¹⁸ Castellnou R. Procesos [Internet] [Consultado 2022 Oct 22] Disponible en <https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gestion-por-procesos>
- ¹⁹ Minsalud. Propuesta de modificación al servicio de odontología [Internet][Consultado 2022 Oct 1] Disponible <https://www.minsalud.gov.co/Documents/General/Odontolog%C3%ADa.pdf>
- ²⁰ Yoosell. ¿Cómo afecta la gestión por procesos a la empresa? [Internet][Consultado 2022 Sep 3] Disponible en <https://www.yoosell.net/es/blog/como-afecta-la-gestion-por-procesos-la-empresa/>
- ²¹ Llanes Font M, Isaac Godínez CL, Moreno Pino M, García Vidal G. De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos. *Rev Ingeniería Industrial*. 2014; 35(3): 255-264.
- ²² Hernández Nariño A, Delgado Landa A, Marqués León M, Nogueira Rivera D, Medina León A, Negrín Sosa E. Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud. *Rev. Gerenc. Polít. Salud*. 2016; 15(31): 66-87. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps15-31.ggpp>

-
- ²³ Editorial Etecé. Funciones de la Administración [Internet][Consultado 2022 Oct 9] Disponible en <https://concepto.de/funciones-de-la-administracion/#ixzz7j9bV8JfK>
- ²⁴ Mogollón Marchán E. Modelo de gestión de calidad total sustentado en las teorías de Henry Fayol y de Edwards Deming para mejorar los procesos de dirección y control que afectan la administración educativa de la institución educativa “Fidel Oyola Romero” n° 055, Distrito de San Juan de la Virgen, Provincia de Tumbes, departamento de Tumbes, año 2015. [Internet] Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2019 [Consultado 7 Ago 2022] Disponible en https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/6926/Mogoll%C3%B3n_March%C3%A1n_Eliana_Milagritos.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- ²⁵ Vélaz I. Las seis funciones básicas de la empresa según Henri Fayol [Internet][Consultado 2022 Oct 10] Disponible en <https://s3a2.me/2012/04/02/las-seis-funciones-basicas-de-la-empresa-segun-henri-fayol/>
- ²⁶ Cadena J. Guía para el diseño y documentación de procesos. Rev Yura. 2016; 6: 1-22.
- ²⁷ Harrington J. Mejoramiento de los procesos de la empresa. México: Editorial Mc. Graw Hill Interamericana; 1994.
- ²⁸ Función pública. Glosario Procesos estratégicos [Internet][Consultado 2022 Nov 3] Disponible en <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Procesos+Estrat%C3%A9gicos>
- ²⁹ Función pública. Glosario Procesos misionales [Internet][Consultado 2022 Nov 3] Disponible en <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Procesos+Misionales>
- ³⁰ Función pública. Glosario Procesos de apoyo [Internet][Consultado 2022 Nov 3] Disponible en <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Proceso+de+Apoyo>
- ³¹ Función pública. Glosario Procesos de evaluación [Internet][Consultado 2022 Nov 3] Disponible en <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Proceso+de+Evaluaci%C3%B3n>
- ³² Función pública. Glosario Procesos de formación [Internet][Consultado 2022 Nov 3] Disponible en <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Proceso+de+Formaci%C3%B3n>
- ³³ Cabo Salvador J. Identificación de los procesos en una organización [Internet][Consultado 2022 Nov 3] Disponible en <https://www.gestion-sanitaria.com/9-identificacion-procesos-organizacion.html>

³⁴ Minsalud. Manual de procedimientos [Internet][Consultado 2022 Nov 12] Disponible en <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/VSP/manual-procedimientos-red-laboratorios.pdf>

³⁵ OPS. Definiciones internacionales de Procedimiento [Internet][Consultado 2022 Nov 1] Disponible en <https://www3.paho.org/relacsis/index.php/es/areas-de-trabajo/desigualdades/item/796-foro-becker-definiciones-internacionales-de-procedimiento#:~:text=Procedimiento%20m%C3%A9dico%3A%20son%20prestaciones%20de,del%20procedimiento%20y%20de%20las>

³⁶ Colombia. Ministerio de salud y protección social. Resolución 2003 de 2014, mayo 28, 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. Bogotá: El Ministerio; 2014.