

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**"Modelo de Gestión de Calidad para ser incorporado al
Centro Dental en la Facultad de Odontología de la
Universidad de El Salvador, de acuerdo a requisitos de la
Norma Internacional UNE 179001"**

Presentado por:

**Amaya Orellana, Ana Katherine Rosalía
Martínez Hernández, Max Emerson
Moreno Ascencio, Mónica Natalia**

PARA OPTAR AL GRADO DE:
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

JULIO 2014
SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.

RECTOR.

ING. MARIO ROBERTO NIETO LOVO

SECRETARIA GENERAL.

DRA. ANA LETICIA DE AMAYA

DECANO.

MASTER ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

SECRETARIO.

MASTER JOSÉ CIRIACO GUTIÉRREZ CONTRERAS

COORDINADOR DE SEMINARIO.

LIC. RAFAEL ARÍSTIDES CAMPOS

DOCENTE DIRECTOR.

LIC. RICARDO ANTONIO REBOLLO MARTÍNEZ.

JULIOO 2014
SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA.

AGRADECIMIENTOS

Como equipo le agradecemos especialmente por su apoyo y dedicación a: Lic. Manuel Fornos, Lic. Ricardo Antonio Rebollo, Dr. Hugo Matasol, por haber compartido con nosotros sus conocimientos, experiencia en la investigación; además a las autoridades de la Facultad de Odontología, por darnos la oportunidad de desarrollar nuestra tesis profesional en el Centro Dental.

A mis Padres Carlos Moreno y Kelly Ascencio por su confianza, esfuerzo y enseñanza sobre la vida, a mi familia que ha dado todo por mí; a mis Amigos. A Sebastián por su amor y ayuda en este momento, A mis compañeros Katherine y Max por su apoyo incondicional y por formar parte de mi vida en la etapa culminante de nuestras carreras profesionales. Y a Polo *Mónica Natalia Moreno Ascencio*

Le agradezco A Dios por instruirme en la vida, a mis padres Miguel y Meyby por darme la oportunidad de tener una excelente educación. A mis abuelos Catalino e Isabel por ser un ejemplo de vida a seguir. A mi esposo Cristian por apoyarme, con paciencia y amor incondicional, A mis amigos y familia. A Mónica y Max. A Licda. Ana Vilma Díaz. A Dr. Mauricio Vásquez, Dr. Andrés Villanueva. Sin faltar a Billy. *Ana Katherine Rosalía Amaya Drellana*

Primeramente a Dios por darme la oportunidad de vivir cada día con sabiduría y por la fortaleza para perseverar hasta el final, A mi Madre y Abuela: Yanira Hernández y Carmen Hernández, por su amor, sus sacrificios, consejos, dedicación, empeño y apoyo incondicional. Mis compañeras Mónica y Kate por su paciencia, tolerancia y trabajo en equipo y a todas aquellas personas, entre familia y amigos que me apoyaron con sus consejos, cariño y afecto; gracias a todos/as. *Max Emerson Martínez Hernández*

INDICE

RESUMEN	I
INTRODUCCIÓN	III
CAPITULO I GENERALIDADES DE LOS MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CENTRO ODONTOLÓGICOS.	1
A. ASPECTOS TEÓRICOS SOBRE ADMINISTRACIÓN.....	1
1. Modelo.....	1
2. Gestión.....	1
3. Eficiencia.....	2
4. Eficacia.....	3
5. Efectividad.....	3
6. Modelo de Gestión.....	4
7. Componentes de Modelo de Gestión.....	4
a. Recurso Humano.....	4
b. Servicio.....	4
c. Tecnología.....	5
d. Infraestructura.....	6
e. Proceso.....	6
B. GENERALIDADES SOBRE LOS MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD...	7
1. Calidad.....	7
2. Indicadores de calidad.....	8
a. Tipos de indicadores de calidad.....	8
b. La Importancia de los indicadores de calidad.....	10
3. Modelo de Calidad.....	10
4. Modelo de Gestión de Calidad.....	11
5. La Gestión de la Calidad Total.....	12
6. Modelos de Gestión de la Calidad Total.....	12
7. Gestión de la calidad en los servicios dentales.....	14
a. Parámetros de la calidad.....	14
b. Definición desde una perspectiva en el servicio: ...	15
c. Definición desde una perspectiva del paciente:	15

d.	Definición desde una perspectiva de valor:	16
e.	Factores relacionados con la calidad.	16
C.	MARCO HISTÓRICO Y TEÓRICO DE LA PROFESIÓN ODONTOLÓGICA.	17
1.	MARCO HISTÓRICO DE LA PROFESIÓN ODONTOLÓGICA.	17
a.	Antecedentes de la Profesión Odontológica.	17
b.	Evolución Odontológica.	18
c.	La Odontología En El Salvador.	19
2.	MARCO TEÓRICO DE LA PROFESIÓN ODONTOLÓGICA.	21
a.	Definición de la Carrera.	21
b.	Significado del término.	22
c.	Campo de acción.	23
d.	Especialidades	23
D.	MARCO CONCEPTUAL DEL CENTRO ODONTÓLOGICO.....	24
1.	FACULTAD DE ODONTOLOGÍA.	24
a.	Misión.	24
b.	Visión.	24
c.	Estructura Organizativa.	25
2.	Generalidades de la Clínica Dental.	26
a.	Estructura organizativa.	26
b.	Servicios Odontológicos.	27
E.	MARCO REGULATORIO DE LA PROFESIÓN Y CENTRO DENTAL.....	33
F.	ASPECTOS SOBRE LA NORMA UNE 179001 Y OTROS DOCUMENTOS RELACIONADOS.	35
1.	Aspectos relativos a la norma.	35
a.	Conceptos básicos en la normalización de la calidad	35
b.	Objetivos de la normalización	36
c.	Campos aplicables de normalización.	36
CAPITULO II DIAGNÓSTICO SOBRE LA SITUACIÓN ACTUAL EN EL CENTRO DENTAL DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA EN LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.		48
A.	ALCANCE Y LIMITACIONES.....	48
1.	Alcance	48

2. Limitaciones	48
B. IMPORTANCIA.....	49
C. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
1. Métodos Utilizados.....	50
a. Método Analítico.....	50
b. Método Deductivo.....	50
2. Tipo de Investigación.....	51
a. Investigación Descriptiva.....	51
b. Investigación Documental.....	51
c. Investigación de Campo.....	52
D. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	52
1. La encuesta.....	52
2. Entrevista.....	52
3. Observación directa.....	52
E. Fuentes de Información.....	53
1. Primarias.....	53
2. Secundarias.....	53
F. Determinación del Universo y Muestra.....	53
G. DELIMITACIÓN DEL UNIVERSO Y LA MUESTRA.....	55
H. TABULACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	56
I. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA CALIDAD EN EL CENTRO DENTAL.....	56
1. Situación de la Atención al Usuario.....	56
2. Situación del área de Infraestructura y Equipo Tecnológico.....	58
3. Recursos Humanos.....	60
4. Servicio de información.....	62
5. El Centro Dental Y sus procesos.....	63
J. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	65
1. CONCLUSIONES.....	65
2. RECOMENDACIONES.....	67

CAPITULO III PROPUESTA DE DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DENTAL, PARA FORTALECER LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA CLINICA DENTAL DE LA FACULTAD DE ODONTOLÓGIA BAJO LA NORMA UNE 179001.	69
A. MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	69
1. CONSIDERACIONES GENERALES.....	69
d. Objeto y Campo de Aplicación.....	69
e. Disposiciones especiales.....	70
f. Objetivos.....	71
g. Diagrama para el Modelo de Gestión de Calidad.....	72
h. Simbología del gráfico.....	73
i. Descripción del modelo de gestión de calidad para servicios odontológico.....	74
B. DIRECCIÓN DEL CENTRO DENTAL.....	76
1. Marco Descriptivo a la Dirección.....	76
2. Aspectos a Normar.....	77
a. Filosofía Institucional.....	77
b. Responsabilidades.....	79
c. Funciones.....	79
d. Compromiso de la Calidad.....	80
e. Horarios de Atención.....	85
C. RECURSO HUMANO.....	87
1. Marco descriptivo al recurso humano.....	87
2. Aspectos a Normar.....	87
a. Organigrama Institucional.....	87
b. b.Número de Profesionales/puestos de trabajo.....	89
c. Responsabilidad en el puesto de trabajo.....	90
d. Perfil del Profesional Odontólogo.....	90
e. Otros profesionales sanitarios y personal auxiliar:	92
f. Formación Continua:.....	93
g. Identificación de personal.....	94
D. INSTALACIONES DEL CENTRO DENTAL.....	96

1.	Marco descriptivo a las instalaciones.	96
2.	Aspectos a Normar.	96
a.	Identificación del Centro Dental.	96
b.	Condiciones de trabajo.	99
c.	Señalización.	100
E.	ÁREAS DE TRABAJO.	101
1.	Marco Descriptivos de las áreas de trabajo.	101
2.	Áreas a Normar.	101
a.	Área de recepción y sala de espera.	101
b.	Área de aseos (sala de baños).	103
c.	Área de esterilización.	104
d.	Área de almacenamiento.	104
F.	EQUIPO E INSTRUMENTOS DENTALES.	105
1.	Marco descriptivo.	105
2.	Aspectos a Normar.	106
a.	Equipo.	106
b.	Instrumentos.	107
G.	ATENCION E INFORMACION AL PACIENTE.	108
1.	Marco descriptivo de atención e información.	108
2.	Áreas a Normar.	108
a.	Responsable de atención e información.	108
b.	Publicidad Interna.	109
c.	Publicidad Externa.	110
d.	Garantía de Resultados.	110
e.	Servicios prestados por estudiantes.	111
f.	Área de recepción y citación clínica.	112
g.	Control de citas.	114
h.	Atención al usuario/paciente.	117
i.	Consentimiento informado.	118
H.	SEGURIDAD EN LA CLINICA DENTAL.	122
1.	Marco descriptivo para la Seguridad e Higiene.	122
2.	Aspectos a Normar.	122

a.	SEGURIDAD MATERIALES	122
I.	DOCUMENTACION Y OTRAS ACTIVIDADES.....	124
1.	Marco descriptivo.....	124
2.	Aspectos a Normar.....	125
a.	Documentación.....	125
b.	Precios de los servicios Odontológicos.....	125
c.	Facturación.....	126
d.	Área de Presupuestos	128
e.	Quejas y reclamos.....	129
f.	Carta de Derechos de los Pacientes.....	130
J.	EVALUACION Y CONTROL.....	133
1.	Marco descriptivo del control y evaluación.....	133
2.	Aspectos a normar.....	133
a.	Evaluación.....	133
K.	BENEFICIOS EN LA IMPLANTACION E IMPLEMENTACION DEL MODELO DE GESTION DE CALIDAD.....	134
L.	PLAN DE IMPLEMENTACION.....	138
1.	INTRODUCCIÓN.....	138
2.	Objetivos	140
3.	Estructura guía.....	140
a.	Actividades previas del plan:	141
b.	Implementación del plan de acciones.....	142
4.	PRESUPUESTO DE PLAN DE IMPLEMENTACION.....	145
5.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE IMPLEMENTACION.....	147
	BIBLIOGRAFIA	148

ANEXOS

Anexo No I NORMATIVA 179001 UNE "CALIDAD EN LOS CENTROS Y SERVICIOS DENTALES".

- Anexo No II TABULACIÓN ANÁLISIS INTERPRETACIÓN DE INFORMACIÓN.
- Anexo No III PROCEDIMIENTO PARA LA PUESTA EN MARCHA DE LA FILOSOFÍA INSTITUCIONAL.
- Anexo No IV PROCEDIMIENTO PARA APROBACIÓN Y FOMENTO DEL COMPROMISO DE CALIDAD.
- Anexo No V PROCEDIMIENTO PARA APROBACIÓN DE HORARIO DE TRABAJO.
- Anexo No VI PROCEDIMIENTO PARA APROBACIÓN PROCEDIMIENTO DEL ORGANIGRAMA DEL CENTRO DENTAL UES.
- Anexo No VII PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN DEL MECANISMO DE IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL.
- Anexo No VIII GUÍA TÉCNICA DE SEÑALIZACIÓN.
- Anexo No IX PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN Y FOMENTO DEL DOCUMENTO DE CONSENTIMIENTO QUIRÚRGICOS.
- Anexo No X LA CREACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DEL PROCEDIMIENTO A QUEJAS Y RECLAMOS.
- Anexo No XI PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES.
- Anexo No XII PROCEDIMIENTO PARA APROBACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD.
- Anexo No XIII PUBLICIDAD.

RESUMEN

En el Marco del periodo de funciones del Dr. Manuel Joya, quien funge como Decano de Facultad de Odontología, uno de sus principales retos, es optar por la certificación bajo las Normativas Internacionales de calidad que incorpore a todas las áreas de dicha Facultad, trabajo que hasta este momento se está llevando a cabo exceptuando el Centro Dental; en vista de eso surgió la necesidad de buscar una normativa, que por medio de la cual brinde la certificación a Centros y Servicios Odontológicos.

La investigación se presenta para servicios médicos en el área de atención Odontológica, fundamentada en una Norma complementaria a las ISO, de la Asociación Española de Normalización (AENOR), beneficiando de ésta manera Al Centro Dental en su plan estratégico, a los pacientes/usuarios a través de la satisfacción por los servicios recibidos, a los empleados y estudiantes en su formación y cualificación profesional. Por tal razón el desarrollo de este documento tiene como objetivo diseñar un Modelo de Gestión de Calidad, que permita optar a la certificación de calidad bajo la Norma UNE 179001, al Centro Dental de Facultad de Odontología en la Universidad de El Salvador.

Se procedió a identificar elementos de historia de la Odontología, Facultad de Odontología y del Centro Dental, tanto aspectos teóricos relacionados con la calidad como los Modelos de Gestión respectivamente.

Se implementó una investigación con el método analítico y deductivo para que ayudarán a comprender la relación de cada variable y componente del problema por separado en cuanto a su

magnitud y cualidades que poseen cada una de ellas. Seguidamente se estableció, El universo de trabajo, se calculó a partir de los empleados y usuarios.

Para llevar a cabo la recolección de datos se realizó bajo la Investigación Descriptiva, Documental e Investigación de Campo, en esta última la obtención de información se utilizaron encuestas, entrevistas y la observación directa. Del cual surgió un diagnóstico de la situación actual del Centro Dental y se concluyó que el centro dental en su calidad de "Centro-Escuela" se enfoca en cumplir específicamente con la normativa estipulada por la Facultad de Odontología, además de no poseer procedimientos de trabajo debidamente documentados, etc. Por lo que se propuso el establecimiento de un Modelo de Gestión de Calidad que puntualice en cada una de las áreas de trabajo los aspectos relevantes a realizar en aras de asegurar la calidad de los procesos, la confiabilidad de los resultados y el reconocimiento en cualquier lugar donde se presten los servicios.

Dentro de la propuesta se desarrollaron las diferentes estrategias, políticas e instrumentos que guíen a cada área que componen la institución dental para un eficiente y mejor desempeño de sus actividades, al final se definió un cronograma de tiempo en el que se detallan en tiempo las actividades propuestas, de ésta manera beneficiar a la institución para que pueda obtener la certificación de calidad.

INTRODUCCIÓN

En el presente, existen muchas instituciones que brindan servicios especializados de salud, tratando de atender a la gran demanda de personas que buscan soluciones a sus enfermedades como lo son Neurología, Nutriología, Oftalmología, Oncología, Pediatría, Odontología, entre otros; las cuales están presentando constantemente dificultades en el todos los procesos que implica la atención a los pacientes.

Esto es reflejo de un ineficiente control interno de los componentes de los centros de salud, lo cual ocasiona malestares de los pacientes/usuarios debido a causas como la descoordinación entre áreas involucradas en las operaciones y el no establecer políticas que guíen el que hacer, la falta de material de trabajo, pérdidas o retrasos en las citas médicas, aumento en costos, pago de horas extras, pérdida de clientes. Etc.

Esta investigación consiste en el diseño de un Modelo de Gestión de Calidad para ser incorporado al Centro Dental de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador de acuerdo a requisitos de la Norma Internacional UNE 179001, con el propósito de ofrecer una herramienta completa y detallada de políticas, estrategias y procedimientos que en coalición con el plan estratégico de la Institución, contribuyan al fortalecimiento de los servicios que se prestan a la comunidad, facilitando así su debida certificación de calidad.

Se determinó que el Centro Dental posee equipo e instrumental optimo, personal calificado y la infraestructura necesaria para el desarrollo de sus actividades, sin embargo dentro de las especificaciones de la Norma Internacional, son requeridos

aspectos puntuales que se deben mejorar o en cualquier caso implementar dentro del plan de trabajo.

A continuación se detalla el contenido que comprende cada uno de los tres capítulos que componen el documento en cuestión:

CAPITULO I: Comprende la fundamentación teórica de los modelos de calidad y del Centro de Dental, asimismo incluye el marco regulatorio tanto de la profesión como de los centros dentales y el desarrollo de cada uno de los temas que integran el marco teórico relacionado al diseño de un modelo de gestión como herramienta necesaria al plan estratégico institucional.

CAPITULO II: Contiene la descripción de la metodología utilizada en la indagación permitiendo realizar un análisis de los resultados obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos, lo que facilitó conocer tanto la situación de la infraestructura, equipos, herramientas, como los métodos y procesos de trabajo que actualmente se implementan en el Centro Dental. Posteriormente se establecen las respectivas conclusiones y recomendaciones que contribuyen a la solución de la problemática.

CAPITULO III: Está conformado por la propuesta del diseño del modelo de gestión de calidad para ser incorporado al Centro Dental de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador, permitiendo el fortalecimiento de los servicios ofrecidos a la comunidad, la formación profesional continua de los empleados, las óptimas condiciones tanto de la infraestructura como de las herramientas y equipos que lo conforman.

Finalmente se muestra la bibliografía que se utilizó en la realización de esta investigación como también los anexos que se desarrollaron.

CAPITULO I GENERALIDADES DE LOS MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CENTRO ODONTOLÓGICOS.

A. ASPECTOS TEÓRICOS SOBRE ADMINISTRACIÓN.

1. Modelo.

“Es una representación simplificada de la realidad, que se elabora para facilitar su comprensión y estudio, que permiten ver de forma clara y sencilla las distintas variables y las relaciones que se establecen entre ellas”.¹

2. Gestión.

“Son guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.”²

De esta forma, la gestión supone un conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto, concretar un proyecto o administrar una empresa u organización.

Los niveles de gestión mas comunes son:

Gestión estratégica

Es el conjunto de decisiones y acciones que llevan a la organización a alcanzar los objetivos corporativos, tiene relación directa con la formulación, ejecución y control

¹ <http://www.madrimasd.org/blogs/universo/2008/05/10/91441>

² <http://johanatov.blogspot.es/>

del plan estratégico y se basa en la comprensión y administración de la relación con el medio y la empresa.

Gestión táctica.

Es el óptimo desarrollo de las actividades del ámbito interno de la empresa. De las cuales se distinguen dos tipos de actividades fundamentales:

a. Actividades primarias o básicas del negocio.

Son todas aquellas a través de las cuales se desarrolla el bien o servicio que va a satisfacer las necesidades del cliente/usuario.

b. Actividades de apoyo.

Son aquellas acciones de soporte a las actividades primarias y en general al funcionamiento de la empresa.

Gestión operativa

Involucra cada una de las actividades, y se derivan directamente de los objetivos tácticos, donde el nivel operativo involucra a cada una de las actividades de la cadena de valor interna, tanto primarias como de apoyo.

FORMAS DE MEDICIÓN

los signos vitales de la gestión son: eficiencia, eficacia y efectividad.

3. Eficiencia.

"Koontz y Weihrich" aseguran que la eficiencia consiste en el logro de aquellas metas que se ha propuesto una empresa utilizando para ello la menor cantidad posible

de recursos." **Robbins y Coulter**, "dicen que es obtener resultados de una magnitud importante invirtiendo la mínima cantidad posible en ella." **Reinaldo O. Da Silva** "se inclina a decir que eficiencia implica operar de una determinada forma en la cual todos los recursos se utilicen de la manera más adecuada posible."³

Podemos entender que la eficiencia es la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo; se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo o al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

4. Eficacia.

"Según Idalberto Chiavenato, la eficacia "es una medida del logro de resultados". Para Koontz y Weihrich, la eficacia es "el cumplimiento de objetivos"⁴.

En términos generales, es hacer lo necesario para alcanzar o lograr los objetivos deseados o propuestos se habla de eficacia una vez que se han alcanzado los objetivos propuestos

5. Efectividad

"Es la capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado. En cambio, eficiencia es la capacidad de lograr el efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles viable."⁵

³<http://definicion.de/eficiencia/#ixzz2ZEHmiup0>

⁴<http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>

⁵<https://es.wikipedia.org/wiki/Efectividad>

6. Modelo de Gestión.

“Es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública. Esto quiere decir que los gobiernos tienen un modelo de gestión en el que se basan para desarrollar sus políticas y acciones, y con el cual pretenden alcanzar sus objetivos.”⁶

7. Componentes de Modelo de Gestión.

a. Recurso Humano.

“conjunto de trabajadores o empleados que forman parte de una empresa o institución y que se caracterizan por desempeñar una variada lista de tareas específicas a cada sector.”⁷

El término de recurso humano de una empresa es muy común hoy en día y se utiliza en diversos aspectos relacionados al ordenamiento empresarial, se dice que es una de las fuentes de riqueza más importantes ya que son las responsables de la ejecución y desarrollo de todas las tareas y actividades que se necesiten para el buen funcionamiento de la misma.

b. Servicio.

“Con origen en el término latino *servitium*, la palabra servicio define a la actividad y consecuencia de servir (un verbo que se emplea para dar nombre a la condición

⁶<http://definicion.de/modelo-de-gestion/#ixzz2VxFmAOhI>

⁷<http://www.definicionabc.com/economia/recursos-humanos.php#ixzz2VxXnsoJD>

de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige u ordena).”⁸

Son actividades identificables, intangibles y perecederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes.

c. Tecnología.

“Es un medio que incorpora aquellos conocimientos prácticos y técnicos, que sirven al hombre a mejorar las condiciones naturales para hacer su vida más útil y placentera”⁹

Conjunto de técnicas, conocimientos y procesos que sirven para el diseño y construcción de objetos para satisfacer necesidades humanas.”

A veces no se distingue entre técnica y tecnología, pero sí pueden diferenciarse: la tecnología se basa en aportes científicos, en cambio la técnica por experiencia social;

La actividad tecnológica suele ser hecha por máquinas (aunque no necesariamente) y la técnica es preferentemente manual; La tecnología se suele poder

⁸<http://definicion.de/servicio/#ixzz2VxZRodcf>

⁹<http://definicion.de/tecnologia/#ixzz2VxFmAOhI>

explicar a través de textos o gráficos científicos, en cambio la técnica es más empírica, en el sentido que se toma la experiencia y la práctica como única base de los conocimientos humanos.

d. Infraestructura.

“Es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente.”¹⁰

Es un conjunto de elementos o de servicios básicos para la creación y el funcionamiento que permiten el desarrollo de las actividades económicas y sociales llevadas a cabo por una entidad.

e. Proceso.

“La noción de proceso halla su raíz en el término de origen latino processus. Es la acción de avanzar o ir para adelante, al paso del tiempo y al conjunto de etapas sucesivas advertidas en un fenómeno natural necesario para concretar una operación artificial”¹¹

Conjunto de actividades en donde se estudia la forma en que el servicio diseña, gestiona y mejora sus procesos (acciones) para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés.

¹⁰<http://www.definicionabc.com/general/infraestructura.php#ixzz2Vxf58mCy>

¹¹<http://definicion.de/proceso/#ixzz2VxgeNDmU>

B. GENERALIDADES SOBRE LOS MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Existen diversos sistemas para la gestión de calidad, donde las empresas puedan certificarse y así obtener un estatus de calidad reconocido en el medio, a su vez alcanzar mejores niveles en la eficiencia y eficacia en los servicios; con base en la satisfacción del cliente a través la mejora continúa.

1. Calidad

Según la Real Academia de la Lengua Española: "Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie.

Philip Crosby "Calidad es cumplimiento de requisitos", **Joseph Juran**: "Calidad es adecuación al uso del cliente", **Armand V. Feigenbaum**: "Satisfacción de las expectativas del cliente", **Genichi Taguchi**: "Calidad es la pérdida (monetaria) que el producto o servicio ocasiona a la sociedad desde que es expedido". **William Edwards Deming**: "Calidad es satisfacción del cliente".

Definición de la norma ISO 9000: "Calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos".

Según **Luis Andrés Arnauda Sequera** Define la norma ISO 9000 "Conjunto de normas y directrices de calidad que se deben llevar a cabo en un proceso".

Nunca se debe confundir la calidad con niveles superiores de atributos del producto o servicio, sino con la obtención regular y permanente de los atributos del bien ofrecido que satisfaga a los clientes para los que ha sido diseñado.

2. Indicadores de calidad.

Son instrumentos de medición, basados en hechos y datos, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y en nuestro caso los servicios que se ofrecen para asegurar la satisfacción de los pacientes, es decir, miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas.

a. Tipos de indicadores de calidad

- Indicador de calidad del proceso / actividad.
Reflejan el nivel de cumplimiento de las especificaciones previstas en la realización de las actividades, basándose en los datos generados por las mismas.
- Indicador de calidad del servicio.
Reflejan las características del servicio final ofrecido al usuario/paciente, a partir de los datos de inspección o verificación recogidos internamente.
- Indicador de calidad de la percepción del usuario paciente.
Reflejan la opinión del paciente respecto al servicio recibido, recogándose mediante encuestas o métodos afines.

“Cuando nos referimos a indicadores de calidad debemos tomar en cuenta los primordiales y que siempre requerirán supervisión constante de la gestión:

- realistas: relacionados con las “dimensiones” significativas de la calidad del proceso de la entrega del servicio dental.
- Efectistas : que se centren en el verdadero impacto de la calidad basándose en la NORMA UNE 179001
- Visibles: en forma de gráficos de fácil interpretación, accesibles a las personas involucradas en las actividades medidas.
- Sensibles: a las variaciones del parámetro que se está midiendo
- Económicos: sencillos de calcular y gestionar.”¹²

Además se debe tomar en cuenta aspectos muy importantes que nos facilitarán los aspectos relevantes en la entrega del servicio dental:

- Conformidad: Índices con que se evalúa internamente el grado de cumplimiento con los requisitos o especificaciones del servicio dental ofrecido.¹³
- Servicio: Trato, amabilidad, capacidad de respuesta, etc. ¹⁴

¹² Manual Guía para la Definición e Implantación de un Sistema de Indicadores de Calidad.

¹³ Idem. ¹⁶

b. La Importancia de los indicadores de calidad.

Los indicadores de calidad permiten valorar la correcta aplicación de los recursos consumidos por las diferentes actividades de uso público y la adecuación de sus resultados a los requerimientos del paciente.¹⁵

Los responsables de servicios dentales y los propios trabajadores necesitan información sobre el nivel de servicio prestado al visitante o sobre la calidad con la que se realiza un proceso interno.

- Un indicador de calidad puede orientar las actividades de mejora, mediante la implantación de acciones preventivas y el control de los resultados obtenidos; al tiempo que permite tener bajo control el proceso, de manera que si supera los límites admisibles se tomen las medidas correctoras y preventivas correspondientes.¹⁶

3. Modelo de Calidad.

“Es un conjunto de prácticas vinculadas a los procesos de gestión y el desarrollo de proyectos. Este modelo supone una planificación para alcanzar un impacto estratégico, cumpliendo con los objetivos fijados en lo referente a la calidad del producto o servicio.”¹⁷

Ante esta realidad, la cuestión fundamental que se plantea es analizar cómo se traduce esta importancia de la calidad en la práctica empresarial. La mejora de la

¹⁴Idem¹⁶

¹⁵http://www.redeuroparc.org/sistema_calidad_turistica/ManualGuiaIndicadoresdeCalidad.pdf

¹⁶Idem.²¹

¹⁷<http://definicion.de/modelo-de-calidad/#ixzz2VxMjXvEJ>

calidad no se genera de manera espontánea; por el contrario, es preciso establecer una estructura de actividades en la organización con el propósito de conseguir este objetivo. Donde el conjunto de actividades es lo que denominamos Gestión de la Calidad.

4. Modelo de Gestión de Calidad.

Es el conjunto de prácticas que suponen una planificación para alcanzar un impacto estratégico, cumpliendo con los objetivos fijados en lo referente a la calidad del servicio.

En mercados cada día más competitivos, la calidad se convierte en un elemento diferenciador y capaz de generar ventajas competitivas sostenibles en las empresas.

La forma en que se ha gestionado la calidad ha sido diferente a lo largo del tiempo. Las diferentes formas de entender este concepto han dado lugar a diferentes enfoques de gestión basados en la calidad, los cuales han ido madurando e incorporando aportaciones desde campos de estudio muy diferentes, como la estadística, la sociología, la psicología, etc. Los distintos enfoques de la calidad han evolucionado hacia una visión cada vez más global, de modo que se ha pasado de la consideración de la calidad como un requisito a cumplir en el área de producción, a tratarla como un factor estratégico (Dale, 1994).

5. La Gestión de la Calidad Total

Incorpora una perspectiva estratégica de la calidad. La calidad se concibe como una estrategia competitiva que busca proporcionar productos o servicios que satisfagan al cliente, a través de la movilización de los individuos en la empresa y el liderazgo de la dirección. Siguiendo las aportaciones de Dotchin y Oakland (1992), Dean y Bowen (1994) o Wilkinson et al. (1998) es posible definir este enfoque en base a cuatro principios básicos:

La Gestión de la Calidad Total se podría entender como una opción estratégica que implica fundamentalmente:

- a) Considerar al cliente como punto de referencia para fijar objetivos, o diseñar los productos y procesos de la empresa.
- b) Promover la mejora continua de todos los procesos y actividades, para lo cual es indispensable contar con un sistema capaz de aportar la información necesaria sobre los hechos relevantes para poder mejorar.
- c) Fomentar el desarrollo e implicación de las personas como activos más importantes de la organización.
- d) Considerar una completa implicación de todas las áreas y los procesos empresariales en la mejora de la calidad, lo cual exige el liderazgo por parte de la dirección y la planificación de la calidad en todas las áreas.

6. Modelos de Gestión de la Calidad Total.

En el entorno actual co-existen dos grandes tendencias en la gestión de la calidad, las cuales proporcionan dos

modelos diferentes. Cada modelo supone un instrumento que ayuda a las organizaciones a establecer un sistema de gestión basado en la calidad total (Claver, 1999):

Adoptar un enfoque de normalización y diseñar un sistema de calidad en base a normas, como pueden ser las de la serie ISO 9000. Ésta opción implica la introducción de acciones planificadas que consideran que la calidad abarca a todas las áreas de la empresa, desde el diseño del servicio hasta la entrega del mismo al cliente. Incide en el diseño de un sistema de calidad que permita la estandarización de los procesos y haga más fácil manejarlos bajo control. Se basa en asegurar que se lleven a cabo los procesos necesarios para que los productos y servicios satisfagan a los clientes. Ello conlleva al establecimiento de estándares para la prestación del servicio y la documentación de todos los procesos.

Otro enfoque, es la consideración de alguno de los modelos que subyacen a los premios de calidad como base para la gestión de la calidad. Los principales premios a nivel internacional corresponden al Premio Deming en Japón, al Premio Nacional de calidad de Malcolm Baldrige (PNCMB) en Estados Unidos, y al Premio de calidad Europeo.

La certificación a partir de los requisitos que establece la norma ISO 9001: 2000 puede ser un buen comienzo para las empresas que se inician en la Gestión de la Calidad, ya que consigue abarcar sus principios básicos, fundamentalmente la sistematización y la gestión de procesos como medio para que las empresas satisfagan de

forma consistente los requisitos de sus clientes o usuarios. No obstante, una empresa que implanta un sistema de calidad siguiendo esta norma debe seguir avanzando en una dinámica de mejora continua.

Para ello, la reforma de las normas en el año 2000 de la Norma ISO 9004: 2000 recoge ya una serie de principios básicos y está pensada para aquellas empresas que quieren más allá de los requisitos contractuales o normativos establecidos en la norma ISO 9001. Sin embargo, las recomendaciones para llevar a cabo la mejora que recoge la norma ISO 9004 todavía no están ampliamente desarrolladas y difundidas, con lo cual las empresas que quieren sobrepasar los requisitos de las normas están utilizando las bases que proporciona el modelo del Premio de Calidad Europeo (Claver, et al, 1999). Por lo tanto, como considera Rusell (2000:264), es más realista pensar en los estándares de calidad que ofrecen las normas ISO 9001 como un paso útil, incluso necesario, en el camino hacia la excelencia, no como un modelo opuesto al que ofrecen los Premios.

7. Gestión de la calidad en los servicios dentales.

a. Parámetros de la calidad

El paciente es el objetivo:

“Las nuevas teorías sitúan a paciente como parte activa de la calificación de la calidad de un servicio, intentando crear un estándar en base al punto subjetivo del paciente.

La calidad de un servicio no se va a determinar solamente por parámetros puramente objetivos sino incluyendo las opiniones de un paciente que usa determinado servicio.”¹⁸

Una de las primeras acciones en la calidad de servicio, es averiguar quiénes son los pacientes, qué quieren y esperan de la organización, solo así se podrán orientar los servicios, así como los procesos, hacia la mejor satisfacción de los mismos.

Un tema no menor y muy descuidado por las empresas de salud en la calidad de prestación del servicio dental, es el personal subalterno. Se debe pensar que ellos son los ejecutantes de las acciones delineadas por director del centro dental y son la cara visible del prestador de servicios.

b. Definición desde una perspectiva en el servicio:

La calidad es diferenciarse cualitativa y cuantitativamente respecto de algún atributo requerido, esto incluye la cantidad de un atributo no cuantificable en forma monetaria que contiene cada unidad de un atributo.

c. Definición desde una perspectiva del paciente:

La calidad implica la capacidad de satisfacer los deseos de los pacientes. La calidad de un servicio depende de cómo éste responda a las preferencias y a las necesidades de los pacientes, por lo que se dice que la calidad es adecuación al servicio.

¹⁸ <http://www.sdpt.net/calidad/gestioncalidad.htm>

d. Definición desde una perspectiva de valor:

La calidad significa aportar valor al paciente esto es, ofrecer unas condiciones de uso del servicio superiores a las que el paciente espera recibir y a un precio accesible. También, la calidad se refiere a minimizar las pérdidas que un servicio pueda causar a la sociedad, mostrando cierto interés por parte del prestador a mantener la satisfacción del paciente.”¹⁹

e. Factores relacionados con la calidad.

Para conseguir una buena calidad en el servicio hay que tener en cuenta tres aspectos importantes:

1. Dimensión técnica: engloba la capacitación profesional en los aspectos científicos y tecnológicos que afectan al servicio. (Pericia)
2. Dimensión humana: cuida las buenas relaciones entre paciente y profesional
3. Dimensión económica: intenta minimizar costos tanto para el paciente como para el profesional

Otros factores relacionados con la calidad son:

1. Cantidad justa y deseada del servicio que hay que dar y que el paciente desea recibir. (Prudencia).
2. Rapidez en la atención al paciente. (Diligencia).
3. Precio justo (según la oferta y la demanda del servicio).

¹⁹ <http://www.sdpt.net/calidad/gestioncalidad.htm>

C. MARCO HISTÓRICO Y TEÓRICO DE LA PROFESIÓN ODONTOLÓGICA.

1. MARCO HISTÓRICO DE LA PROFESIÓN ODONTOLÓGICA.

a. Antecedentes de la Profesión Odontológica.

Desde los primeros tiempos de la historia del ser humano, las personas se han preocupado por la limpieza y el cuidado personal, dentro de esto tenemos el cuidado de sus dientes es entonces a partir de ese momento que se han diseñado y construido herramientas o instrumentos que de una manera u otra se han creado, tanto para disminuir o eliminar los daños de la enfermedad dental, como para modificar la estructura dentaria principalmente por motivos estéticos y mágico-religiosos.

Las enfermedades buco-dentales han aquejado a la humanidad desde sus mismos inicios, en especial el agudo y punzante dolor dentario producido por una caries profunda o una infección. Técnicas curativas y rehabilitadoras han sido practicadas por muchos médicos a lo largo de la historia. El registro más antiguo que existe sobre una práctica primitiva egipcia de la Odontología data de hace 5.000 años (3.000 años antes de nuestra era). **Hessie-Re** es considerado el primer dentista conocido de la historia. Una inscripción egipcia en madera lo muestra como jefe de médicos de la corte. Tiempo después esta profesión fue asumida por los barberos quienes además de los servicios de cortes de cabello, asumían las extracciones dentales de los clientes aquejados de dolor.

Luego que comenzaron a ejercer los cirujanos dentistas en diversas partes del mundo, como parte de las autorizaciones dadas por las autoridades españolas de la época. En el siglo XVIII comienza la verdadera época científica de la Odontología.

Es en Francia donde la Odontología inicia su era científica, **Pierre Fauchard** llamado el padre de la Odontología, inicia una obra grandiosa y fecunda por sus novedosos aportes a la especialidad particularmente por la profesionalización de la práctica dental y la publicación en 1728 de su colosal obra "Le chirugiendentiste; ou, traité des dents" (el cirujano dentista; o tratado sobre los dientes) texto posible de comprar en versión facsímil en París hoy día. Pierre Fauchard fue dentista personal de Luis XIV, hoy en día en París se encuentra su museo.

b. Evolución Odontológica.

"En los primeros años del siglo XIX, aparecieron los primeros odontólogos y los dentistas especialistas eran extranjeros. Desde 1815 a 1861 rigió el primer reglamento para la profesión dental, con la innovación de que también la mujer tenía derecho a actuar como dentista.

Durante esa época había el concepto de que la dentistería era solo un trabajo manual fino, como los carpinteros.

En 1844 y 1846 los dentistas americanos usaron por primera vez el protóxido de ázoe y el éter para extraer

y fresar dientes. Lo notable es que los dentistas de esa época usaban la narcosis sin tener un médico colaborador.

Además de los dentistas hubo dos grupos que legalmente trabajaban con la odontología: Los bañeros y los médicos. Los bañeros estaban autorizados a practicar la cirugía menor y la dental, pero la tentación de ejercer toda la odontología fue tan grande que durante los primeros años del siglo XIX algunos bañeros trabajaban completamente como dentistas. En 1861, solo los dentistas tenían derecho a vender medicamentos para dientes y encías, y que las formulas no podían ser secretas y a un precio real.

La primera mujer en practicar la odontología fue Lucy Beaman Hobbs quien se graduó de 33 años de edad del Ohio College of Dental Surgery, el 21 de Febrero de 1866. Ella misma fue también la primera mujer en ser admitida como miembro de una sociedad odontológica."

c. La Odontología En El Salvador.

"A escasos veinte años de la Independencia de Centro América del coloniaje español, surgió la idea de fundar una Universidad en nuestro país. Tuvo tan grande iniciativa el Congreso Constituyente del Estado de El Salvador, que era presidido por el Licenciado Juan Nepomuceno Fernández Lindo y Zelaya, más conocido como Juan Lindo. Fue así como el 16 de Febrero de 1841, por iniciativa de los Presbíteros y Doctores Don Antonio José Cañas y Don Narciso de Monterrey, se aprobó en el

Congreso Constituyente la fundación de la Universidad de El Salvador (UES) y de un Colegio de Educación.

La UES nació con una fuerte influencia de la Iglesia Católica. Sin embargo, la identidad se formó mientras tomó protagonismo en el desarrollo de los acontecimientos históricos, como es el caso de la Reforma Agraria Liberal con las leyes de extinción de las tierras comunales y ejidales de 1881 y 1882, respectivamente, en la que los académicos universitarios realizaron un fuerte cuestionamiento sobre esos temas, y fue así que con hechos como este se reconoció el inicio de una universidad crítica.”²⁰

“Se atribuye el honor de fundación de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador, al Dr. Rafael Zaldívar, Médico de profesión, graduado de la Universidad de París y quién dirigió los destinos del país de 1876 a 1884. Algunos historiadores atribuyen al Ex presidente General Don Francisco Menéndez (1885-1890), haber concretizado este hecho con la emisión del respectivo decreto de fundación. En apego a un juicio histórico, puede decirse que ambos, uno como médico humanista y amante del progreso y el segundo, como hombre visionario impulsador de la instrucción pública, tienen el mérito histórico”.

Para esa época, la profesión era ejercida por odontólogos nacionales graduados en otros países, especialmente en los Estados Unidos y por extranjeros que venían por algún motivo a ejercer al país. Fue así

²⁰http://es.wikipedia.org/wiki/Universidad_de_El_Salvador

como la Facultad, en sus inicios, funcionó como un "Gabinete Dental" adscrito a la Facultad de Medicina, y tuvo como primer Director al Dr. Manuel María Urreta Uribe (1871-1927), odontólogo colombiano, graduado de la Universidad de Boston, Ma., U.S.A.

Posterior al Dr. Urreta, el cargo fue sucesivamente desempeñado por los doctores Alejandro Cromeyer, Alfonso Salguero y José Llerena H., siendo este último posteriormente nombrado como Decano, cuando el Gabinete Dental se transformó en Facultad como tal.

Años posteriores fue fundada La Sociedad Dental de El Salvador, el 29 de septiembre de 1931 a iniciativa de los siguientes profesionales: Dres. Víctor Rodolfo Quehl, Benjamín Zavaleta, Salvador Mazier, J. Humberto Villacorta, Ricardo Valdés, Julio Oscar Novoa, José Orellana Valdés y de Vivente y Ricardo Orellana Valdés."²¹

2. MARCO TEÓRICO DE LA PROFESIÓN ODONTOLÓGICA.

a. Definición de la Carrera.

"La Odontología es una profesión de servicio social, fundamentada en ciencias básicas (física y química), biológicas, sociales y humanas. Se ocupa del estudio y aplicación de los medios necesarios para fomentar, prevenir y restablecer la salud bucal y maxilofacial, como parte de la salud integral del individuo y de la comunidad; por tanto, participa en la responsabilidad de

²¹<http://www.ues.edu.sv/content/facultad-de-odontolog%C3%AD>

satisfacer las necesidades que en este campo tiene la sociedad.”²²

b. Significado del término.

El término estomatología deriva del griego στόμα (estoma), que en español significa boca o cavidad oral. El término odontólogo también deriva del griego odont(o) (όδο-ύς/-ντος), que en español significa diente, y dentista proviene del latín dents, dentis, que en español significa diente.

Así, podemos definir al odontólogo o dentista como médico de la cavidad oral o aparato estomatognático. El aparato estomatognático lo constituyen los labios, la lengua, los dientes, el periodonto, el paladar, la mucosa oral, el piso de la boca, las glándulas salivales, las amígdalas y la orofaringe. Puesto que la boca está situada entre el cuello, el esplenocráneo y el cráneo, el odontólogo o dentista debe poseer amplios conocimientos de medicina: anatomía humana, anatomía patológica, histología, fisiología, patología, microbiología, farmacología y prácticamente todas las áreas del conocimiento médico relacionadas con estas regiones.

El título de médico estomatólogo puede ser un término para el especialista que atiende todas las enfermedades relacionadas con la cavidad oral. Una enfermedad bucal puede afectar también el cuello y la cara, e incluso el cráneo propiamente dicho.

²²<http://www2.ula.ve/ofae/index.php?option=content&task=view&id=269>

Embriológicamente se define estomodeo como primordio de boca en el feto.

c. Campo de acción.

El campo de acción del odontólogo o estomatólogo no abarca únicamente el estudio y tratamiento de los dientes, pues comprende además toda la cavidad oral, así como los maxilares, músculos, piel, vasos y nervios que dan conformación a esta cavidad y que están conectados con todo el organismo. Por su extensión anatómica, la odontología se relaciona con otras especialidades médicas como Otorrinolaringología, Oftalmología y Neurología y por el área de conocimiento con Cardiología, Neumología, incluso con Ginecología y Obstetricia.

d. Especialidades

La odontología abarca áreas de amplios conocimientos y tiene establecidas, por tanto, varias especialidades: rehabilitación oral o prostodoncia o prótesis dental, periodoncia o periodontología, endodoncia, odontopediatría, ortodoncia, odontogeriatría, cirugía maxilofacial o cirugía oral

En la odontología también existen disciplinas como la salud pública estomatológica, la implantología oral, la odontología estética o cosmética, la odontología preventiva, la odontología neurofocal, la gestión odontológica, la auditoría odontológica, la odontología forense, la cardiología, la patología bucal, la odontología del bebé y prenatal, la investigación de materiales dentales, la radiología oral, la ortopedia

facial, la gnatología, la prótesis maxilofacial, la odontología ocupacional, la odontología deportiva y la orto - odontopediatria, entre otras.

D. MARCO CONCEPTUAL DEL CENTRO ODONTÓLOGICO.

1. FACULTAD DE ODONTOLOGÍA.

a. Misión.

"Institución que forma profesionales de la odontología con practica humana y preventiva enfatizando en la integración de la docencia, la investigación científica, y la proyección social como instrumento de transformación en beneficio de la sociedad salvadoreña."²³

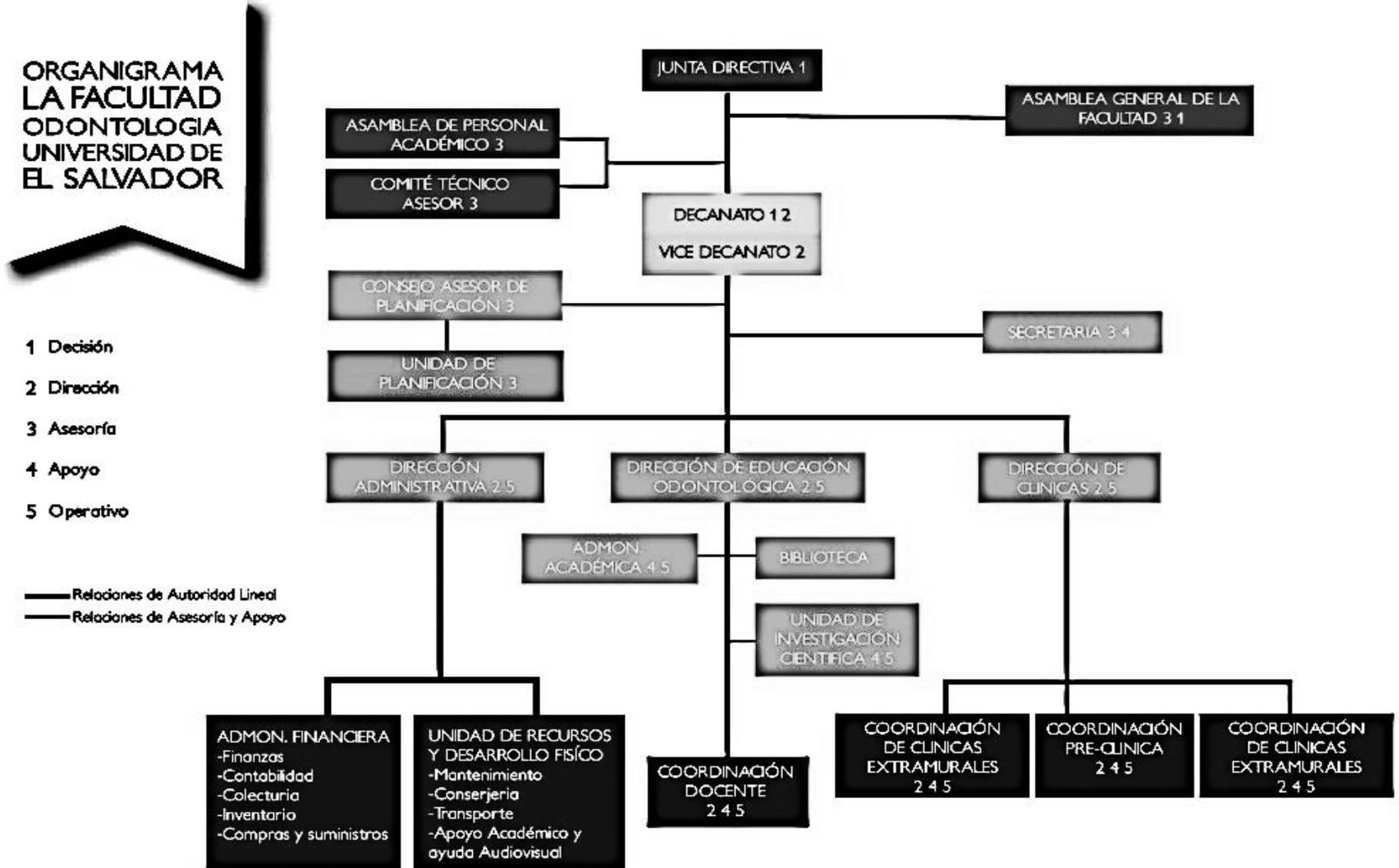
b. Visión.

"Formadora de profesionales altamente competitivos, con valores humanos. Líder e incidente respecto de las diferentes estructuras sociales que actúan en el ámbito de la salud bucal, generando nuevos conocimientos y propiciando su transformación. Contributiva a los procesos de actualización y educación de los odontólogos de nuestro país, mediante una política global que incluya la escuela de postgrado."²⁴

²³http://www.odontologia.ues.edu.sv/nuestra_facultad/mision_y_vision

²⁴Ídem³

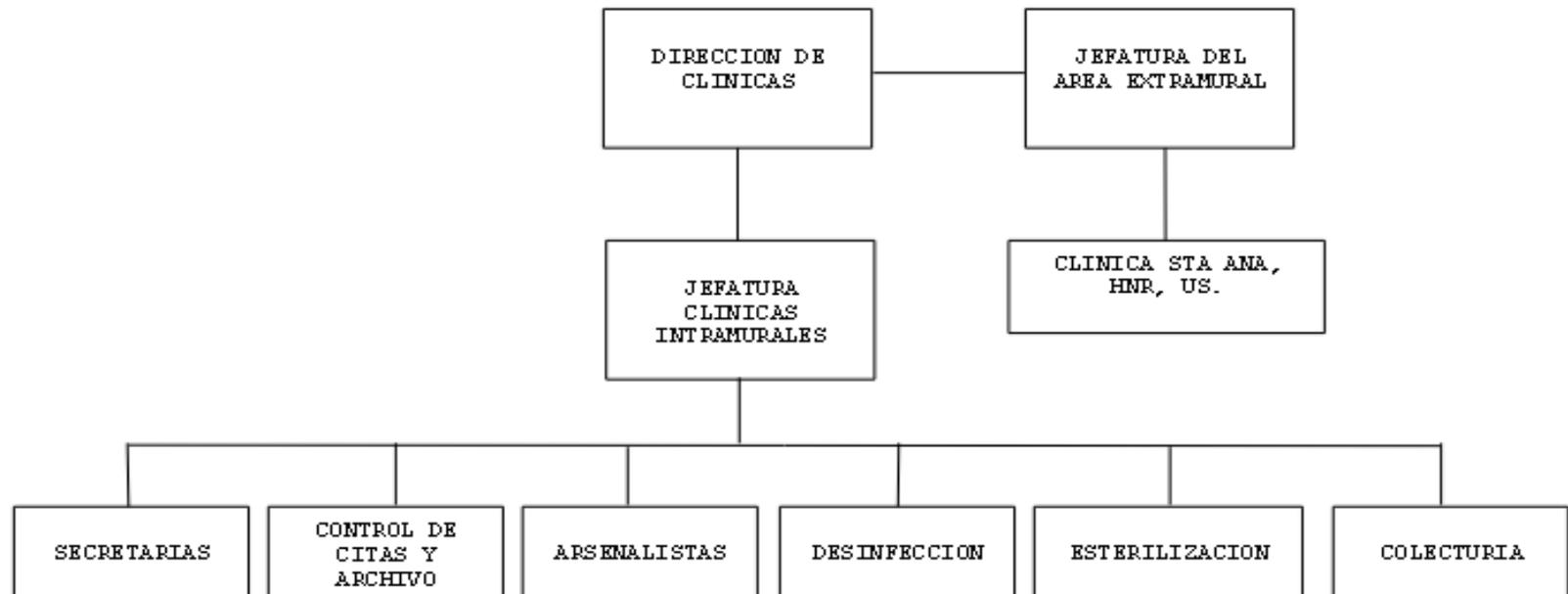
c. Estructura Organizativa.



2. Generalidades de la Clínica Dental.

a. Estructura organizativa.

ORGANIZACIÓN OPERATIVA.



Fuente: Memoria de Labores de Facultad de Odontología 2010.

b. Servicios Odontológicos.

Áreas Clínicas

- Diagnóstico
- Periodoncia
- Endodoncia
- Cirugía Restaurativa
- Odontopediatría

Cuadro #1. Servicios de Atención Odontológica.

Adultos	Niños hasta 12 años
Diagnóstico , Cirugías	Diagnóstico
Tratamiento preventivo	Tratamiento preventivo
Tratamientos periodontales (limpieza), Endodoncia	Operatoria dental (rellenos)
Operatoria dental (rellenos)	Tratamientos pulpares.
Tratamientos de prótesis fijas y removibles	Ortodoncia interceptiva.

Fuente: página oficial de la clínica dental²⁵ .

Pasos para consulta por primera vez.

- i. Paciente solicita información de consulta.
- ii. Cancela \$5.14 del expediente en colecturía.
- iii. Toma de datos para expediente en ventanilla de archivo.
- iv. Solicita programación de cita para iniciar el tratamiento.

Tres turnos clínicos:

- De 7.00 a.m. a 9.00 a.m.
- De 10.00 a.m. a 12 m.d.
- De 1.00p.m. a 3.00 p.m.

²⁵<http://www.ues.edu.sv/content/facultad-de-odontolog%C3%AD>

E. MARCO REGULATORIO DE LA PROFESIÓN Y CENTRO DENTAL.

El marco regulatorio bajo el cual se rigen las prácticas de la profesión odontológica son los siguientes.

CUADRO #2 Resumen de normativa aplicable a la profesión odontológica

LEY O REGLAMENTO	CONTIENE
Ley de Educación Superior D.L. no. 468 Para La Universidad de El salvador y Facultad de Odontología para la prestación de sus servicios en el área docente.	La presente ley tiene por objeto regular de manera especial la educación superior, así como la creación y funcionamiento de las instituciones estatales y privadas que la impartan.
Ley del Consejo Superior de Salud Pública y de las Juntas de Vigilancia de las Profesiones de Salud.	Quedan sujetos a las disposiciones de la presente ley, la organización y el funcionamiento del consejo superior de salud pública y de los organismos legales que vigilarán el ejercicio de las profesiones relacionadas de un modo inmediato con la salud del pueblo.
Código de salud	Este código rige y norma la organización, funcionamiento y facultades del Consejo Superior de Salud Pública y demás organismos del Estado, servicios de salud privados y las relaciones de estos entre sí en el ejercicio de las profesiones relativas a la salud del pueblo.

<p>Regulación de la Profesión Odontológica en El Salvador. Ley del Ejercicio de la Profesión odontológica y sus actividades Auxiliares, D.L. n° 218</p>	<p>Esta ley regula el permiso para ejercer y el control de ese ejercicio estará a cargo y bajo la responsabilidad de la junta de vigilancia de la profesión odontológica, así como también el asesoramiento público, privado y pericial relacionado con la odontología.</p>
<p>Reglamento interno de la junta de vigilancia odontológica:</p>	<p>Este ente se encarga de regular el funcionamiento y actividades de la junta de vigilancia de la profesión odontológica.</p>
<p>Código de Ética de la Profesión Odontológica.</p>	<p>Este código tiene por objeto fijar las normas generales de ética relacionada con los deberes y derechos del odontólogo en el ejercicio de su profesión en las diversas ramas de la estomatología.</p>
<p>Estatutos de La Sociedad Dental de El Salvador de conformidad con el acuerdo ejecutivo número 236, de fecha 5 de marzo de 1974 ,publicado en el Diario Oficial número 56, tomo 242,de fecha jueves 21 de marzo de 1974.</p>	<p>En el cual se le concedió la personalidad jurídica a la entidad como Sociedad Dental de El Salvador y que se abreviara SODE, y es una entidad apolítica partidaria ni religiosa, sin fines de lucro, integrada por odontólogos, legalmente autorizados para ejercer la profesión en el país.</p>
<p>Regulación del Ejercicio Odontológico a través de la Ley Seguridad e Higiene en el Trabajo D.L. n°: 2117</p>	<p>la presente ley regulará las condiciones de seguridad e higiene en que deberán ejecutar sus labores los trabajadores al servicio de patronos privados, del Estado, de los Municipios y de las Instituciones Oficiales Autónomas,</p>

<p>Reglamento General sobre seguridad e Higiene en los Centros de Trabajo decreto no. 7 1971.</p>	<p>El objeto de este Reglamento es establecer los requisitos mínimos de seguridad e higiene en que deben desarrollarse las labores en los centros de trabajo, sin perjuicio de las reglamentaciones especiales que se dicten para cada industria en particular.</p>
---	---

Fuente: Elaborado por integrantes del grupo investigador.

F. ASPECTOS SOBRE LA NORMA UNE 179001 Y OTROS DOCUMENTOS RELACIONADOS.

1. Aspectos relativos a la norma.

a. Conceptos básicos en la normalización de la calidad

"Calidad en los centros y servicios dentales define requisitos de calidad relacionados con los servicios prestados por odontólogos y estomatólogos: organización del centro, instalaciones y equipos y procesos de prestación del servicio."²⁶

¿Qué es?

La Norma UNE establece los principios generales y los requisitos que debe cumplir un centro dental. Aplica a la organización del centro, a las instalaciones y equipos y a los procesos de prestación del servicio.

¿Qué se pretende?

- Ayudar a los dentistas a desarrollar, gestionar y proporcionar unos servicios de calidad.

²⁶Calidad en las clínicas dentales. pdf.pdf.pdf

- Diferenciar a los centros dentales que la adopten, facilitando a los pacientes la elección de los servicios dentales.
- Proporcionar a los clientes una garantía de calidad del servicio que van a percibir.
- Optimizar y aumentar la protección de la salud e integridad de los pacientes.
- Aumentar el reconocimiento profesional de los dentistas en la sociedad.

¿A quién va dirigida?

La certificación está dirigida a todas las organizaciones y profesionales que desarrollen su actividad en Centros Dentales. Se puede aplicar a todos los tipos de centros y clínicas dentales, y a todos los centros de actividad.

b. Objetivos de la normalización

Persigue conseguir los siguientes objetivos:

- Reducir y unificar los procesos de los servicios.
- Mejorar los aspectos de seguridad.
- Proteger los intereses de los pacientes y de la sociedad en su conjunto.
- Abaratar costos específicos y generales.

c. Campos aplicables de normalización.

- Materiales dentales fungibles.
- Instrumental.
- Equipamiento.
- Gestión de los Centros Dentales.
- Gestión de riesgos de salud en el trabajo para el personal sanitario.
- Consentimiento informado para el paciente.

La certificación hará referencia a la actividad por completo del centro. No será certificable solamente una parte de los procesos realizados por el centro.

La normativa UNE 179001, dirigida a Centro Dentales incluye lo siguiente (VER ANEXO I).

c.1 Recursos Humanos.

La figura de un Responsable Sanitario, que deberá ser dentista, estará presente en el Centro Dental. Su función será establecer los mecanismos de gestión y organización necesarios para asegurar que se alcancen los niveles y objetivos de la calidad definidos en la Norma UNE 179001.

Importancia

La importancia del recurso humano es inherente a su propia naturaleza, el Centro Dental para existir, indispensablemente, debe contar con el Recurso Humano, es el que dota de dinamismo y le da vida a la organización.

Además se debe tomar como base que el equipo de trabajo debe de cumplir con una conducta ética que ayude a guardar el deber profesional de la privacidad de la información del paciente, en todo momento.

“Según la Norma, en caso de que se deba realizar un tratamiento invasivo o quirúrgico, el Centro presentará al paciente un documento de consentimiento informado. El dentista dará las explicaciones técnicas en un lenguaje comprensible, y recogerá el consentimiento verbalmente

si el procedimiento es no quirúrgico. El texto subraya especialmente que ningún acto clínico lo llevará a cabo un auxiliar sin presencia de un dentista, que siempre serán odontólogos o médicos estomatólogos.

Una vez concluido el servicio odontológico, el paciente tiene derecho a recibir por parte del dentista, si lo solicita, un informe clínico sobre la patología que sufre o sobre las intervenciones a las que ha sido sometido. Además, el dentista debe entregar las instrucciones post-operatorias personalizadas, en las que se incluirán aspectos tales como la prescripción de la medicación que ha de seguir el paciente o los datos de la consulta, entre otras cosas.

La confección, el archivo y la custodia de la historia clínica es un derecho del paciente en el Centro Dental. Así, debe ser legible e identificar de forma inequívoca a los dentistas que la han ido confeccionando. La Norma establece que debe contener, al menos, los datos de localización, identificación del paciente, primera valoración, registro de intervenciones, visitas clínicas y anotaciones. El paciente tendrá acceso a una copia, un informe clínico escrito y las pruebas diagnósticas."²⁷

Por último, la Norma estipula que se deberá exponer de forma visible y accesible para el paciente una Carta de Derechos de los Pacientes y de los Dentistas en sus Relaciones Profesionales.

c.2 personal Profesional y sub-alterno.

²⁷02-AEN-art-gacdental_RP7340.pdf.pdf.pdf

- Escuche las sugerencias del personal de salud para la atención del paciente.
- Respete al personal en sus funciones y decisiones.
- Delege funciones y decisiones en personas capacitadas y responsables.
- El personal sub-alterno debe conocer perfectamente sus derechos y obligaciones específicas y generales.

EL SERVICIO DE CALIDAD AL PACIENTE

Es el conjunto de prestaciones que el paciente espera, además del el servicio básico:

- El valor añadido al servicio.
- El servicio en sí.
- La experiencia del profesional.
- La prestación que otorga al paciente.

NECESIDADES BÁSICAS DEL SER COMPENDIDO.

El paciente debe ser escuchado. Hay una regla de oro para el profesional: Escuche, observe y luego hable.

- Sentirse bienvenido.
- Sentirse importante.
- Sentir comodidad.
- Sentir confianza.

La importancia de la Gestión de la Calidad del Servicio

La importancia de la Calidad en el servicio se puede entender por las siguientes razones:

Para el crecimiento de la clínica dental, Crecimiento de la competencia, Mejor conocimiento de los pacientes.

El servicio de atención al paciente

Para poder realizar una adecuada atención al paciente el profesional debe:

1. Realizar la historia clínica dental, para identificar a los pacientes y sus necesidades de servicio dental.
2. Agruparlos en distintos tipos para la atención dental.

Ejemplo: por grupo de edad, por patología oral, etc.

3. Conocer de antemano donde, como y el tiempo que requiere el servicio dental.
4. Insumos básicos disponibles para su atención. La clínica está preparada para lo usual y no lo extraordinario.

c.3 Tecnología.

"En la actualidad, cada vez más se confirma la creciente importancia que van adquiriendo los equipos de alta tecnología en todos los ámbitos de la vida cotidiana, incluso en el área de la salud oral, debido a que los mismos han demostrado ser invaluable recursos en el diagnóstico, planificación y ejecución de los tratamientos."²⁸

Importancia.

Nada puede sustituir a la formación y la habilidad en la odontología, pero la tecnología avanzada de hoy en día puede ayudar a los dentistas a hacer mejor uso de sus habilidades. Mediante el uso de la tecnología más avanzada las capacidades de ofrecer los servicios dentales de calidad dan excelentes resultados de la forma más segura y efectiva.

²⁸<http://www.clinicabisheimer.com/clinica-tecnologia.php>

c.4 Equipo Tecnológico.

“Sistema de aspiración quirúrgica, aparato de rayos X intra-oral o lavabo con grifo de palanca o sensor, son algunos de los equipamientos que la norma detalla como necesarios para realizar un diagnóstico apropiado y una intervención satisfactoria. En este sentido, la clínica dental debe incluir un instrumental mínimo por dentista, que la UNE 179001 estipula en dos turbinas, dos contra-ángulos, una pieza de mano recta y un aparato de ultrasonidos.

Asimismo, el centro dispondrá de un listado de los laboratorios dentales legalmente autorizados con los que trabaja y a los que realiza encargos. Los trabajos subcontratados a laboratorios de prótesis dentales deben estar aprobados por el dentista que atiende al paciente que necesita la prótesis. Además, la norma establece que siempre se guardará en el archivo una copia de estos encargos.”²⁹

Las Tecnologías de la Información.

El Centro Dental deberá contar con planes de actuación de seguridad microbiológica, química, radiológica, de prevención de riesgos laborales, protección de datos, así como con un protocolo de actuación de reanimación para dentistas y auxiliares todo por escrito para que sea de fácil acceso a los involucrados.

c.5 Infraestructura.

²⁹02-AEN-art-gacdental_RP7340.pdf.pdf.pdf

Está relacionada Y compuesta por las diferentes aéreas físicas con las que debe contar el Centro Dental, a través de la norma UNE 179001 está pensada en satisfacer sus requerimientos más exigentes de los pacientes.

Importancia.

La infraestructura es de vital importancia en el entorno de un país, es sinónimo de desarrollo social y humano ya que la competitividad de los centros de servicio dental, son parte esencial del crecimiento económico y oportunidades de bienestar de la sociedad dependen en gran medida de la solidez y modernidad de la infraestructura.

Tiene como ventajas la disminución de las distancias a recorrer por los materiales, equipos de trabajo (maquinas) y del odontólogo mismo dentro del Centro Dental; además la circulación adecuada para el personal del Centro Dental, equipos móviles, materiales y pacientes.

Tomando en cuenta también la utilización efectiva del espacio disponible según la necesidad, existe también seguridad del personal y disminución de accidentes.

Por otra parte, se facilita la localización de sitios para inspección, que permiten mejorar la calidad del servicio dental brindado. Se estimula también el mejoramiento de las condiciones de trabajo y asimismo incrementa la productividad disminuyendo costos.

Entre los requisitos que exige UNE 179001 hay algunos que hacen referencia a la propia infraestructura del Centro Dental:

“En primer lugar, la clínica Dental debe estar claramente identificada como tal en el exterior una vez dentro el recinto debe contar con una área de recepción y con señalización de las otras zonas como aseos, salidas o área asistencial.

Las salas de espera para pacientes y acompañantes tendrán un número de asientos suficientes para evitar la espera de pie y además, algunos deberán ser de respaldo alto o rígido, Asimismo la habitación constara de un espacio mínimo de seis metros cuadrados y en ella no habrá folletos publicitarios de productos sanitarios, en ningún caso debe resultar engañosa.”³⁰

El texto de la norma hace hincapié en la necesidad de habilitar una zona destinada a esterilización que se encuentre perfectamente separada de las zonas de acceso al público, además el almacenamiento de productos sanitarios, medicamentos y anestésicos deberá realizarse en un área específica para tal fin.

c.6 Procesos.

Es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) dentro de las actividades del Centro Dental que se realizan (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado el cual es brindar los mejores servicios odontológicos a la sociedad.

En el desarrollo de los procesos se debe tomar muy en cuenta el rol de los actores que ella involucra, que va

³⁰02-AEN-art-gacdental_RP7340.pdf.pdf.pdf

desde el recurso humano comprometido en el desempeño de las funciones que se requieren a fin de garantizar una operatividad acorde a las necesidades de la demanda del presente, como también de satisfacer los requerimientos que los clientes consumidores solicitan, como también, contar con una buena tecnología, procedimientos que garantizan costos, eficiencia, productividad. La importancia de los procesos consiste, en gestionar integralmente cada una de las transacciones que la empresa realiza.

Los sistemas coordinan las funciones, independientemente de quien las realiza. Toda la responsabilidad de la transacción es de un directivo que delega, pero conservando la responsabilidad final del buen fin de cada transacción. La Dirección General participa en la coordinación para evitar conflictos entre procesos pero no en una transacción o proceso concreto, salvo por excepción.

c.7 Evaluación.

Cada persona que interviene en el proceso no debe pensar siempre en cómo hacer mejor lo que está haciendo (división del trabajo), sino por qué y para quién lo hace; puesto que la satisfacción del cliente interno o externo viene determinada por el coherente desarrollo del proceso en su conjunto más que por el correcto desempeño de cada función individual o actividad.

La dinámica de la prestación de servicios dentales en el tiempo presente es constante, involucrando muchos aspectos que la Gerencia debe considerar en pro de su desempeño y responsabilidad de la operatividad eficiente del centro dental bajo su compromiso debe alcanzar.

Ello involucra que se debe contar con una gestión de procesos óptima, que conlleven a alcanzar los mejores resultados que se han planificado y beneficien a la organización en su participación competitiva en los actuales escenarios.

En términos generales, "la Reingeniería es una metodología apropiada para revisar y rediseñar procesos, así como para implementarlos. Enfocándose en agregar valor a cada uno de los pasos de un proceso ya sea de consulta o eliminar aquellos que no den o no puedan dar ningún valor agregado a los procesos del Centro Dental, siendo muy apropiada para generar organizaciones horizontales y organizaciones por procesos, así como para reducir costos de tiempo y dinero en la entrega del servicio , tiempos de procesos, mejorar el servicio dental ofrecido a los pacientes, así como para mejorar la motivación de los dentistas y demás empleados además de la participación del personal".³¹

c.8 Compras.

Es necesario asegurar la calidad en las compras para garantizar que los servicios, insumos fungibles y equipamiento dental adquiridos cumplen los requisitos necesarios. La mejor manera de garantizar la calidad en servicios es basarse en la responsabilidad del proveedor, para fabricar un buen producto y aportar las pruebas de calidad correspondientes.

Evaluación de proveedores

La calidad de los servicios de una organización depende en una importante medida de sus proveedores. Para desarrollar

³¹<http://es.scribd.com/doc/47595741/DEFINICION-REINGENIERIA-DE-PROCESOS>

servicios con un alto grado de fiabilidad, es imprescindible que el proveedor colabore desde la fase inicial de desarrollo.

Es importante tener en cuenta que un proveedor bien estimulado y apoyado por la organización, puede dar una contribución insustituible de creatividad e innovación tecnológica en nuevos productos y servicios y además puede trabajar activamente para reducir continuamente los costos.

Verificación de los productos adquiridos

El control de recepción consiste en verificar que los productos o servicios adquiridos tienen la calidad deseada, y cumplen las especificaciones.

La verificación es una forma muy sencilla de detectar los productos defectuosos pero sin embargo se tiende a la desaparición de esta debido a los inconvenientes que lleva asociados:

Costos inaccesibles por la tecnología necesaria para su determinación. En donde en algunos casos las empresas no cuenta con los sistemas necesarios para inspeccionar ciertas características de los productos adquiridos.

No aporta un valor añadido al servicio, cuando la inspección del 100% de los productos recibidos no asegura que los productos aprobados estén libres de defectos.

No siempre se puede realizar ya que en algunos casos la comprobación es destructiva.

Hay casos en los que el propio control puede provocar defectos, por ello tener más de un proveedor de insumos, mejora la calidad del producto adquirido por competencia entre proveedores. Asegurando con este sistema una mejor relación costo/beneficio.

Satisfacción: Se evalúan, la percepción del paciente acerca de la calidad del servicio dental que ha sido prestado.

Todos estos indicadores de Gestión miden de manera global el resultado final de las actividades y los procesos dentro del Centro Dental.

CAPITULO II DIAGNÓSTICO SOBRE LA SITUACIÓN ACTUAL EN EL CENTRO DENTAL DE LA FACULTAD DE ODONTOLÓGIA EN LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.

A. ALCANCE Y LIMITACIONES.

1. Alcance

El proyecto tiene como alcance el diagnóstico de todas las áreas del Centro Dental de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador, sede central, ubicada en la zona metropolitana de San Salvador, que comprende únicamente las instalaciones del mismo.

Los aspectos puntuales que comprende la investigación están referidos en la Norma Internacional de Calidad UNE 179001, área de Atención al usuario, área de Infraestructura y Equipo Tecnológico, área de Recursos Humanos, área de Servicio de Información y el área de Procesos, para dirigir esfuerzos a hacia la certificación de calidad de los mismos.

2. Limitaciones

Las presentes limitaciones restringieron el desarrollo de la investigación:

- Sesgo del sujeto.

Las respuestas que se obtendrán en una entrevista o encuesta dependerán del grado de conocimiento que tengan acerca de la calidad y todo lo relacionado con las

normas internacionales de calidad, por tratarse de un tema teórico, no todas las personas están informadas adecuadamente acerca de la temática.

- Falta de Disposición de tiempo.
Disposición por parte de los directivos, doctores, empleados, estudiantes practicantes y usuarios del Centro Dental debido a sus ocupaciones laborales.

- Corto periodo de investigación.
Falta de tiempo de la investigación para desarrollar y llevar a cabo la propuesta que se brindará a las autoridades de la Facultad de Odontología para que el Centro Dental quede registrado y certificado bajo las normas internacionales de calidad y específicamente UNE 179001.

B. IMPORTANCIA.

En el marco de cumplir con la certificación bajo la Norma Internacional de Calidad UNE 179001, la cual define los requisitos de calidad en los Centros Dentales, proporciona requisitos y recomendaciones para avanzar en calidad; por tal motivo en la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador, considero imprescindible realizar un estudio exhaustivo de todos los procesos y gestiones que se llevan a cabo en la Clínica Dental.

Según la delimitación de la investigación fue fundamental analizar detalladamente los aspectos internos relacionados al Centro Dental, que mostraron el funcionamiento que posee actualmente en las áreas de trabajo para identificar

síntomas perjudiciales y problemas latentes que obstaculicen su eficiente desarrollo.

Por lo anterior, la información que se recolecto pueda ser de mucha utilidad para ofrecer una propuesta base que coordine esfuerzos de todas las unidades en pro de la certificación bajo la Norma Internacional de Calidad.

C. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

1. Métodos Utilizados.

a. Método Analítico.

En este método se distinguió los elementos de un fenómeno luego se procedió a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado, se pudieron observar fenómenos singulares.

Se utilizó este método porque analizo cada variable y componente del problema para diagnosticarlo por separado analizando la relación que poseen cada uno de ellos, midiéndoles cuantitativamente.

b. Método Deductivo.

“Este método consistió en obtener conclusiones particulares a parte de una ley universal, parte siempre de verdades generales y progresa por el razonamiento”³².

Consideramos este método, porque permitió progresar en la investigación de tal manera, que se encontró la

³²Ernesto Rodríguez Moguel, Metodología de la Investigación, (México: Univ. Juárez Autonomía de Tabasco, 2005 pág. 30)

explicación cualitativa al problema partiendo de las cuestiones generales que ya conocemos, en este caso fue la normativa UNE.

2. Tipo de Investigación.

En la investigación se adoptó un procedimiento sistemático que permitió recolectar en el lugar de trabajo y analizar e interpretar la información, en tal sentido se realizó a través de lo siguiente:

a. Investigación Descriptiva.

Este tipo de investigación dio a conocer las situaciones, actitudes y costumbre predominantes, que permitió recolectar la información necesaria, identificando la relación que existe entre las variables, que describan los datos y su meta.

"La cual no se limita a la recolección de datos, sino a la análisis, identificación e interpretación de las relaciones que existen entre dos o más variables"³³

b. Investigación Documental.

"Este tipo de investigación permitió obtenerte información de documentos tales como: libros, decretos, normas, memorias, revistas, periódicos, documentos digitales publicados en internet y cualquier otro tipo de documentación que nos acepte sustentar la investigación".

³³ Franklin F., Enrique Benjamín, Organización de Empresas, 2da edición.

c. Investigación de Campo.

Estuvo dirigida a la obtención de datos primarios, para esto fue necesario efectuar la investigación en el lugar y el tiempo en que ocurren los eventos, en esta etapa se recolecto la información respecto al Centro Dental.

D. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron en la investigación son los siguientes:

1. La encuesta.

Esta técnica consistió en una investigación realizada a una muestra de sujetos representativa del universo tanto interno (empleados) y externo (pacientes) de la Clínica Dental, a quienes se les administro un cuestionario previamente elaborado que abordó el tema en cuestión.

2. Entrevista.

En esta técnica se hizo uso de una guía estructurada de preguntas dirigidas a fin de obtener la opinión de las jefaturas y empleados del Centro Dental.

3. Observación directa.

Esta técnica consistió en observar atentamente el hecho, en este caso se visitó las instalaciones y oficinas de la Clínica Dental de la Facultad de Odontología.

E. Fuentes de Información.

1. Primarias.

Las fuentes primarias fueron de dos tipos; las de tipo cualitativas, dentro de las cuales se utilizaron la observación directa de las actividades que lleva a cabo cotidianamente la Clínica Dental, así como entrevistas tanto a los empleados como las jefaturas relacionadas con dicha unidad. En cuanto a las de tipo cuantitativo, se usaran como fuentes de información, la encuesta, en tal sentido, se diseñó un cuestionario que sirva para realizar las preguntas a los usuarios del Centro Dental.

2. Secundarias.

Dentro de las fuentes secundarias podemos mencionar las siguientes: libros, revistas, leyes, reglamentos, manuales, publicaciones gubernamentales y toda la documentación que la clínica y unidad de normalización facilito para el desarrollo de la investigación.

F. Determinación del Universo y Muestra.

El universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con las especificaciones a investigar, es decir, es la totalidad del fenómeno a estudiar. Para la investigación se tuvo a dos clasificaciones de universo la primera fue a todo personal que labora en la Clínica Dental y en el segundo grupo fueron los usuarios.

Además, se entiende que la muestra es un subconjunto representativo del universo, que sirve para delimitar sus

características. En el estudio, para el cálculo de la muestra únicamente serán tomados los usuarios de los servicios.

Según las estadísticas de la Clínica Dental, anualmente se atiende un promedio de **2500 usuarios adultos**, por lo tanto, se utilizó este dato para calcular la muestra de este universo.

Los datos se establecen como sigue:

$Z = 0.95/2 = 0.475$ este resultado se busca en la tabla bajo la curva normal dando como resultado $Z = 1.96$.

P= 0.50 e= 0.09

Q= 0.50 N= 2500

Dónde:

N= Universo

P=Probabilidad de éxito

Q= Probabilidad de Fracaso

e= Error máximo permisible

Z= Nivel de Confianza

Para el cálculo de la muestra (n) aplicaremos la siguiente fórmula: Resolviendo ésta, se tiene:

$$n = \frac{Z^2(P)(Q)(N)}{(e^2)(N - 1) + (Z^2)(P)(N)}$$

$$n = \frac{1.96^2(0.50)(0.50)(2500)}{(0.09^2)(2500 - 1) + (1.96^2)(0.50)(0.50)}$$

$n = 113$ usuarios. (Cuestionarios)

G. DELIMITACIÓN DEL UNIVERSO Y LA MUESTRA.

1. Empleados.

Por ser parte de los actores en cuanto a la prestación de servicio, se analizó a un inicio el planteamiento de un total de 30 empleados que cubrieran los distintos puestos de trabajo, pero al final solo se logró pasar 27 cuestionarios los resultados se presentan a continuación

Cuadro # 3 personal del Centro Dental

TIPO DE USUARIO		
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
PERSONAL DE SERVISIO	1	4%
PERSONAL ADMINISTRATIVO	9	33%
MEDICO DOCENTE	8	30%
ESTUDIANTE PRACTICANTE	9	33%
Total	27	100%

2. Usuarios.

Se tomó la base de histórica de atención de los pacientes para tal caso fueron lo descrito en la sección anterior por lo que se obtuvo los siguientes resultados:

Cuadro # 4 Usuarios del Centro Dental.

TIPO DE USUARIO		
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
ESTUDIANTE	17	15%
EMPLEADO	9	8%
PACIENTE	87	77%
OTRO	0	0%
TOTAL	113	100%

H. TABULACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.

Los datos obtenidos constituyen la base fundamental para el conocimiento a fondo de la problemática planteada y de esta manera hacer una propuesta de Modelo de Gestión para ser incorporado al Centro Dental en la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador, de acuerdo a los requisitos de la norma internacional UNE 179001 el cual ayudara a orientar a las autoridades ,alumnos, proveedores y pacientes en general de cómo la calidad es un herramienta vital en el desarrollo del servicio dental.

De acuerdo a la investigación de campo realizada sobre la Gestión de la Calidad en las distintas áreas de trabajo de la Clínica Dental de Facultad de Odontología en la Universidad de El Salvador." Se obtuvo diferentes opiniones de las distintas características que se presentan, actualmente haciendo uso de instrumentos para la recolección de datos.

Dichos instrumentos utilizados captaron toda la información recolectada, se tabularon mediante el programa de Microsoft Excel, que permitió manejar la información de forma ágil y eficiente. Ver Anexo # II

I. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA CALIDAD EN EL CENTRO DENTAL.

1. Situación de la Atención al Usuario.

El Centro Dental brinda atención de calidad y orientada al público en general, los usuarios son atendidos en un tiempo prudencial desde el momento en que ingresan al

mismo, hasta que finaliza su tratamiento, se ofrece citas que se llevan a cabo la mayor parte del tiempo puntualmente, cuenta con personal responsable y comprometido en el desarrollo de sus actividades. Según pregunta # 5 del cuestionario a pacientes

La mayoría de usuario o pacientes llegan de referencia médica de los diferentes hospitales y clínicas públicas red FOSALUD del país, según pregunta #1 del cuestionario a pacientes.

Es importante destacar que lo anterior es una gran ventaja, pero la atención se ve deficiente en cuanto al retraso de los servicios prestados para los pacientes por los requerimientos de parte de la Facultad de Odontología; ya que la clínica funge en su rol de educación social como "clínica escuela"

Otro punto muy importante es el costo de la consulta y los servicios que presta la Clínica Dental, que el 92% de personas consideran accesibles según pregunta #14 del cuestionario a pacientes. Por lo anterior los pacientes están dispuestos en el 93% en llevar a nuevas personas para que puedan utilizar la clínica dental según pregunta #15 del cuestionario a pacientes.

Se cuenta adicionalmente, con planes de seguridad para los usuarios durante los tratamientos requeridos, se mantiene un registro del historial de pacientes según los servicios que se les proveen, cabe mencionar que existe un conocimiento deficiente por parte del personal en cuanto a los derechos que respaldan a los pacientes/

usuarios en caso de mala praxis. Según pregunta #21 del cuestionario al personal.

En referencia a la atención de los médicos y practicantes se afirma que casi siempre facilitan el diagnóstico y su debido tratamiento a los pacientes/usuarios, Así lo ratifican el 79% de pacientes en la pregunta #10 del cuestionario a pacientes.

Finalmente se manifiesta que los pacientes/usuarios se consideran satisfechos con la atención recibida en el Centro Dental, en el 87% de los casos del cuestionario a pacientes en pregunta #13.

2. Situación del área de Infraestructura y Equipo Tecnológico.

La Clínica Dental cuenta con instalaciones completamente renovadas, en buen estado para su funcionamiento y atención, con una buena distribución de áreas dentro del mismo, con vías de acceso amplias para el tránsito del personal y usuarios, se pudo verificar en la pregunta #3 del cuestionario a pacientes. Ya que el 97% de encuestados así lo aseguran. Y pregunta #11, #12 del cuestionario al personal.

Sin embargo en lo relacionado a la seguridad e higiene del mismo se puede aclarar que es insuficiente debido a que posee muy pocos tipos de señales que transmitan todos los aspectos de obligación, auxilio, prohibición y prevención de accidentes laborales tanto para los empleados como para los pacientes y/o usuarios del

Centro Dental; y si existen no son visibles. Según pregunta #2 del cuestionario a pacientes.

Además que en la actualidad la Clínica Dental, no cuenta con un nombre propio como tal por lo que no existe identificación en las afueras de las instalaciones que faciliten su ubicación. Según pregunta #2 del cuestionario a pacientes.

Adicionalmente los insumos materiales y herramientas a utilizar se encuentran escasos ocasionalmente, lo cual dificulta la labor de los médicos a la hora de la atención a los pacientes o usuarios. Según pregunta # 11 del cuestionario a pacientes y pregunta 13 del cuestionario al personal.

El equipo tecnológico es adecuado y competente para el desarrollo idóneo de las consultas y las actividades cotidianas, está situado perfectamente en las áreas de trabajo en las que se requieren asimismo se conservan en óptimas condiciones de funcionamiento. Según el 91% de encuestadas en pregunta #12 del cuestionario a pacientes y pregunta #15 del cuestionario al personal

La limpieza e higiene es buena, no obstante es necesario se tome en cuenta algunas medidas para su mejora continua. Según lo refleja la pregunta #4 del cuestionario a pacientes.

3. Recursos Humanos .

En la actualidad la Filosofía de trabajo de la Clínica Dental no existe, por lo que la mayoría de los empleados que dicen conocerla y la practican es tener un compromiso frente a la prestación de servicios dentales, los cuales buscan los beneficios sociales ejercidos con responsabilidad. Y suelen confundir con la filosofía de la Facultad de Odontología como tal. Según la pregunta #4 del cuestionario al personal.

El recurso humano del Centro Dental está consciente de las necesidades del país y la falta de educación dental que existe en la población, por lo tanto adecúa la oferta de servicios dentales para satisfacer las necesidades básicas de los usuarios; sin embargo existen empleados que trabajan por simple intuición ética, dentro de su área de trabajo pero no laboran bajo la filosofía del Centro Dental, por no contar con ella en estos momentos; por lo tanto existe cierta deficiencia ya que como consecuencia se trabaja de una manera desordenada en algunas áreas. Según pregunta #9 del cuestionario al personal.

Es importante destacar que el recurso humano que labora en el Centro Dental si cuenta con su registro académico y autorización legal para laborar en las diferentes áreas de trabajo, esta es una ventaja diferencial pues crea más confianza en los pacientes que al verles trabajando saben que recibirán servicios garantizando su salud. Esto se refleja en 62% de las personas en

pregunta #6 cuestionario a pacientes y pregunta #5 del cuestionario al personal.

Una ventaja que posee el Centro Dental es que cuenta con los profesionales necesarios para satisfacer la demanda de los pacientes, pero siempre con cierto criterio factible se podría decir que al aumentarse el recurso humano para brindar los servicios dentales podría existir más eficiencia y mejor resultado en los servicios que se prestan ya que se tendría como resultado mayor cobertura a más demanda de lo que actualmente se está cubriendo o también se cubriría más demanda al poner más horarios de accesibilidad para la población. Según pregunta #7 del cuestionario al personal.

La capacitación es detalle muy importante en la actualización constante de los docentes, estudiantes y personal que laboran en el Centro Dental para la mejora de la calidad en los servicios, para un mejor uso del equipo tecnológico que está a disposición de los usuarios esto tendría que estarse haciendo periódicamente sin embargo algunos empleados comentan que esto no se hace con regularidad. Según pregunta # 8 y #17 del cuestionario de personal.

Otro dato importante que se encontró, es que la mayoría de empleados se identifican dentro del Centro Dental por medio del color de sus uniformes, o por la cotidianidad de verse en sus diferentes áreas de trabajo a diario pero también comentaron que no existe un mecanismo de identificación por área de trabajo visible, dificultado

y haciendo las difíciles los canales de información de las diferentes áreas con el usuario. El 59% de pacientes consideran que si se identifican y el restante 41% no, según pregunta #7 del cuestionario a pacientes. Y en pregunta #10 del cuestionario al personal.

4. Servicio de información.

Dentro del desarrollo de actividades del Centro Dental se da un servicio de información interna (empleados) y externa (pacientes), en el caso del servicio de información interna se trata según la percepción del empleado, la manera de dar respuesta a las necesidades de información más cotidianas de la gente, que permita a las personas poder realizar sus actividades diarias de una forma más informada y consciente.

Dentro de los canales de información se destaca el hecho de que los diferentes empleados poseen programas para mantener actualizada la información para mejorar los procesos de comunicación y para brindar mejores servicios de salud dental que contribuya a fomentar aún más el profesionalismo en ellos y sus compañeros, tomando en cuenta que ciertas capacitaciones si tendrían que ser continuas y de retroalimentación debido a los diferentes procesos que desarrollan en las diferentes áreas que comprenden el Centro Dental.

La publicidad por sí misma y a base de referencia puede causar cierto efecto positivo en las personas pero la desventaja que notan los empleados al carecer de una publicidad formal por parte del Centro Dental es que

dejan de percibir más pacientes, ya que casi nadie conoce que en La Universidad de El Salvador existe un Centro Dental con servicio para la población en general. Según pregunta #18 del cuestionario al personal.

Dentro de los servicios de información externa se destaca que tanto pacientes como empleados concuerdan con que al paciente se le brinda la información necesaria antes, durante y después de su tratamiento dental esto para fortalecer la relación empleado-paciente, aquí se evidencia que a pesar de las faltas de comunicación que pueden aparecer entre las áreas de trabajo que posee el Centro Dental y tomando en cuenta que el canal de información sea más largo en algunos casos, siempre se brinda la información necesaria al usuario para satisfacer sus necesidades, según pregunta #19 del cuestionario al personal.

5. El Centro Dental Y sus procesos.

El servicio que presta la Clínica Dental, está orientado al público en general y pacientes, según pregunta # 6 del cuestionario al personal.

Se puede percibir que los servicios que brinda son de manera eficiente, ya que realizan muy bien sus actividades para los usuarios internos y externos.

Tomando como base lo anterior se determina que el personal tiene el conocimiento necesario de, procedimientos, estándares de más medidas con las que se deben prestar el servicio dental, administrativo y demás

áreas para el buen funcionamiento de las mismas, no obstante no se conoce un estándar o medidas aprobadas según el 19% de la pregunta #2 del cuestionario a empleados.

Cuenta con una gran cantidad de procedimientos e instrucciones que no están documentados formalmente, se trabaja por simple conocimiento práctico. Según pregunta #16 del cuestionario al personal.

En rara vez es ocupado el buzón de quejas o reclamos dando la pauta a que se estaría realizando y brindando un buen servicio por parte de todo el personal, según la pregunta #9, del cuestionario a pacientes y pregunta #20 del cuestionario al personal

Se desconoce si la clínica, cuenta con un manual de descripción de puestos que facilite la realización de las tareas a cada empleado.

En cuanto a las compras de productos médicos, sanitarios y de servicio, se observó que no están a cargo de la dirección de la clínica, pues las realizan centralizadamente través de la Facultad de Odontología y La Universidad como tal, lo que ocasiona retrasos o escases de dichos productos, ya que el 15% de personas en la pregunta # 11 del cuestionario a pacientes, externaron que en algunas ocasiones se encontraron en su cita médica y no se contaba con los insumos o materiales

A la vez la mayoría de empleados dijeron desconocer la "guía de prácticas Clínicas" y los "derechos del

paciente.” Según pregunta #22 y #23 del cuestionario al personal.

J. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

1. CONCLUSIONES.

Cuando se realizan trabajos de implementación de sistemas de gestión de calidad, se debe recordar que más que el logro de la certificación o acreditación, el principal objetivo de trabajar bajo estándares internacionales es asegurar la calidad de los procesos, confiabilidad de los resultados, y el reconocimiento en cualquier lugar donde se presenten los servicios.

De acuerdo a lo afirmado, se concluye lo siguiente:

1. El Centro Dental como ente de carácter académico que presta servicios a la población en general, tiene más compromisos con el cumplimiento de la normativa de la Facultad de Odontología que el de priorizar necesidades reales de los pacientes, ocasionando así no conformidades tanto para los usuarios como para la normativa que pretende estandarizar.
2. Los procesos de atención al usuario/paciente producen demoras continuas que denotan la falta de planificación, control y la debida documentación del actual sistema.
3. El Centro Dental carece de identidad institucional propia que debería guiar el accionar de los empleados hacia la práctica de la calidad; tampoco se ha

establecido la ejecución de manuales de puestos que describan las funciones y actividades que deben ser llevadas a cabo para que faciliten la labor de los empleados, además no cuenta con planes de capacitación rutinaria lo cual obstaculiza el desarrollo de aptitudes y destrezas del personal para lograr un buen desempeño de sus labores.

4. En la Clínica Dental no se ha definido un plan de higiene y seguridad ocupacional acorde a las necesidades, motivo por el que se han suscitado diversos inconvenientes para los pacientes/usuarios y en detrimento para los efectos de la normalización.
5. No se han promovido programas que brinden apoyo a los pacientes/usuarios a identificar al personal de la clínica dental en su conjunto y las respectivas áreas en las que fungen sus actividades, propiciando incertidumbre en el momento de abocarse al personal.
6. Adicionalmente no se han identificado guías de prácticas clínicas y de los derechos de los pacientes que representen un respaldo para los mismos, al hacer uso de los servicios dentales.
7. No se ha determinado un plan de publicidad formal que permita darse a conocer conjuntamente con los servicios que se prestan, situación que ha ocasionado una demanda menor de pacientes y el desconocimiento por parte de la población.

2. RECOMENDACIONES.

En el centro dental existen varios aspectos que son ventajosos en el desarrollo de las actividades de este, sin embargo, se encontraron aspectos que podrían mejorarse para obtener mayores y mejores resultados.

1. Se debe Implementar un nuevo objetivo enfocado a la prestación de servicios odontológicos hacia el paciente/usuario, sin olvidar el apoyo que brinda la clínica dental en la parte académica a Facultad eso para la mejor ubicación de los pacientes y así también poder establecer un plan de acción en cuanto a la atención a los usuarios que solicitan los servicios para evitar quejas y reclamos futuros por parte de los pacientes, de esta manera tendrá como resultado el mejoramiento de las actividades a desarrollar y servicios a brindar.
2. Es necesario crear un mecanismo de seguimiento completo al paciente con sus citas iniciales, y subsiguientes, no solo para brindarle el servicio que necesita sino para conocer los materiales que se utilizarán el dicho tratamiento.
3. Con respecto a la infraestructura se debe crear un nombre que identifique a la clínica dental con su respectiva ubicación dentro del campus universitario y al mismo tiempo dar a conocer su identidad como Centro Dental donde se tenga misión, visión conjuntamente con sus valores y principios propios independientes de la Facultad de Odontología, todo esto para crear una Filosofía de independencia en las mentes de los

empleados que allí laboran, para que todos conozcan cuál es su objetivo y finalidad.

4. Es importante adecuar la infraestructura con respecto a las señales de seguridad e higiene en las áreas de trabajo, para el mejoramiento de las ubicaciones por parte del empleado y de los usuarios y así facilitarles si en algún momento necesitan ir a un área específica dentro del edificio.
5. Desarrollar un mecanismo de identificación para el personal que muestre el área en la que se desempeña, de manera que facilite a los pacientes el saber a quién abocarse y en qué área cuando necesita resolver algún inconveniente o tiene alguna duda de su tratamiento.
6. Facilitar la continuidad a los estudios y capacitación de los empleados para su desarrollo profesional por áreas y el tener un mejor aprovechamiento de sus conocimientos en el trabajo realizado a los pacientes.
7. Se debe promover información acerca de los servicios que presta la Clínica Dental, para incrementar más la función social en la población ya que darse a conocer por los diferentes medios no solo atraer demanda de servicios sino también casos que ayudan a conocer a los estudiantes de la realidad en temática odontomá-práctica que puedan respaldar la teoría, además si el estudiante y odontólogo conocen las diversas afectaciones pueden priorizar las situaciones de necesidad para el tratamiento de los pacientes.

CAPITULO III PROPUESTA DE DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DENTAL, PARA FORTALECER LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA CLINICA DENTAL DE LA FACULTAD DE ODONTOLÓGIA BAJO LA NORMA UNE 179001.

A. MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD.

1. CONSIDERACIONES GENERALES.

d. Objeto y Campo de Aplicación.

Este documento se aplicará a todos los servicios técnico-educativo-científico, que se ofertan y a los proyectos que se ejecuten, con la participación de personal de planta, investigadores, visitantes y estudiantes tanto en horas sociales como en prácticas de las áreas de competencia, con el propósito de proporcionar alternativas de solución a problemas de la población salvadoreña en el ámbito de los servicios odontológicos.

Se establecen los requisitos generales del Centro Dental, para que se reconozca su competencia de Clínica - Escuela; Así como los requisitos que debe de cumplir la actividad de prestación de servicios.

El Modelo de Gestión de Calidad, es para uso de la Clínica Dental, los elementos técnicos y administrativos que forman sus operaciones aplicándose a la dirección del centro, las instalaciones, equipos y a los procesos de prestación de servicios. Asimismo, es para uso de los pacientes/usuarios, de las autoridades reguladoras y

entes de acreditación involucrados en la confirmación o reconocimiento de la competencia técnica cuando sea solicitado.

e. Disposiciones especiales.

El Centro Dental, por medio de su Dirección, como aspecto esencial, dentro de todo el Sistema de la Calidad deberá cumplir los siguientes enunciados:

No se permitirán desviaciones de las políticas, objetivos y procedimientos establecidos.

La Dirección y el personal del Centro brindarán sus servicios con calidad a todos sus pacientes, independientemente de su posición económica, social, política o de otro tipo.

La Dirección y el personal del Centro mantendrán la confidencialidad de los datos de todos sus pacientes, utilizando para ello todas las medidas disponibles a su alcance.

En el transcurso de esta propuesta, a La Universidad de El Salvador se le denominará "La Universidad" o "UES"; a La Facultad de Odontología se le denominará "La Facultad".

Todo procedimiento que se lleve como propuesta de este capítulo, se presentará en formulario siempre que necesite ser revisado, modificado, aprobado y ratificado por las autoridades competentes.

f. Objetivos.

La finalidad de todas actividades que se desarrollan en la clínica, deben dirigir las gestiones de todos los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento al Modelo de Gestión de Calidad que se guiará por lo siguiente:

a) El objetivo del Centro Odontológico, como "Escuela", es:

"Formar profesionales capacitados para desempeñarse en un modelo de asistencia que se oriente hacia el paciente y la comunidad, centrado en los resultados científicos y tecnológicos actualizados; a través del desarrollo de actividades, destrezas y conocimientos básicos y aplicados, necesarios para el diagnóstico, la prevención y el tratamiento integrado de las patologías prevalentes de la cavidad bucal; en rehabilitación, prevención, tratamiento y/o derivación de las patologías no prevalentes; en la resolución de algunas urgencias médicas en la práctica profesional".

b) Objetivo como Centro Dental o Clínica dental, es:

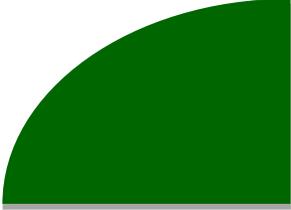
"Satisfacer las expectativas de los pacientes del Centro Dental de Odontología, en La Universidad de El Salvador, Optimizando y sistematizando los servicios odontológicos e investigaciones que se realizan al interior del mismo y al mismo tiempo promover la superación profesional de su personal".

g. Diagrama para el Modelo de Gestión de Calidad.



GRÁFICO MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD ELABORADO POR EL EQUIPO INVESTIGADOR

h. Simbología del gráfico

FIGURA	SIGNIFICADO
	INSUMOS Y RESULTADOS DEL MODELO
	COMPONENTES PRINCIPALES/ ACTORES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS
	REPERESNTAN LOS PRINCIPIOS QUE SIRVEN DE FUNDAMENTO DEL TRABAJO DEL MODELO
	OBJETIVOS DE TRABAJO CLINICA ESCUELA
	RELACIÓN DIRECTA HACIA EL CENTRO DENTAL
	RELACIÓN DE APOYO HACIA EL CENTRO DENTAL

i. Descripción del modelo de gestión de calidad para servicios odontológico.

El presente Modelo de Gestión de Calidad, tiene como base principal la Normativa UNE 179001, para ser implementado en el Centro Dental en la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador, éste nace bajo los objetivos principales de "clínica - Escuela" y "Centro Dental", que se mencionan en la sección anterior.

El requisito primordial para que den inicio sus operaciones, son las personas que presentan dolencias y/o enfermedades; quienes se conocerán como "pacientes" o "usuarios",

Los componentes principales que se encuentran en figuras rectangulares en el gráfico. Las podemos encontrar en cada una de las áreas de trabajo previstas por el Modelo de Gestión de Calidad son: Dirección del Centro Dental, Recurso Humano, Equipo e Instrumentos Dentales, Instalaciones de la Clínica, Áreas de trabajo, Atención e Información al Paciente, Seguridad e Higiene, Documentación y Otras Actividades; cada una de ellas se describen en un apartado especial dentro del documento.

Todos lo anterior, tiene que interactuar entre sí, para brindar un servicio eficiente, eficaz para garantizar la calidad de cada actividad que se desarrolle.

Los procedimientos son realizados con las medidas de seguridad médica, de información, por uso de materiales

y todo el equipo e instrumentos necesarios para garantizar una buena prestación de servicios. Todo esto se desarrolla bajo los siguientes principios:

Liderazgo en la gestión:

Es el conjunto de habilidades gerenciales o la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar la forma de ser de las personas o en un grupo de personas determinado, haciendo que este trabaje con entusiasmo, en el logro de metas y objetivos; de forma eficaz y eficiente, sea éste personal, gerencial o institucional.

Participación y responsabilidad:

Toda persona que se ve afectada o involucrada en las actividades, procesos y funciones del Modelo de Gestión de Calidad, es consciente de la importancia de las diligencias que ejecuta, por lo que se espera que tome una posición proactiva - responsable en las labores que desarrolle.

Control y evaluación:

Es el conjunto de herramientas de revisión sobre las actitudes y valores que se observa con el que hacer de la funciones y actividades en el Centro Dental, destinados a mantener el orden establecido bajo este Modelo, y la normativa legal.

Mejora y Aprendizaje:

Es el proceso a través del cual se adquieren o modifican habilidades, destrezas, conocimientos, conductas o valores como resultado de la implementación, estudio, la

experiencia, la instrucción, el razonamiento y la observación del Modelo de Gestión de Calidad, mediante el control y evaluaciones puede ir mejorando.

Aplicando cada principio descrito anteriormente, se garantiza la eficiencia y efectividad de cada componente del modelo y el alcance de los objetivos primordiales de calidad. Es por ello que tienen que estar en sincronía cada uno, y seguir el círculo de calidad en cada procedimiento que se lleve a cabo en el Centro Dental. La falta de uno de ellos se verá en decremento del presente Modelo.

Una vez finalizada cada actividad bajo círculo de calidad en las áreas de trabajo, se espera la satisfacción del paciente, lo que le abona a que aumente el prestigio del Centro Dental y por ende el de La Universidad de El Salvador.

B. DIRECCIÓN DEL CENTRO DENTAL.

1. Marco Descriptivo a la Dirección.

En este primer apartado se definen los requisitos de la Calidad en el Centro Dental, incluyendo los aspectos administrativo y gerenciales, relacionados con los servicios prestados, lo cual no debe suponer nunca un límite a los desarrollos y aplicaciones de la Calidad para la profesión ya que su finalidad es marcar para proporcionar recomendaciones a los profesionales y demás empleados del Centro Dental para avanzar en la mejora de la calidad en los servicios que brinda.

2. Aspectos a Normar.

a. Filosofía Institucional.

OBJETIVO.

Diseñar la Filosofía Institucional que se adapte a la necesidad y forma de trabajo de la Clínica Dental.

POLITICA.

Establecer la Filosofía Institucional en la que represente la imagen de la existencia y futuro de la Clínica Dental. La cual tendrá una revisión cada cinco años.

ESTRATEGIA.

Como equipo investigador se hará una propuesta de Filosofía Institucional, como lo son la misión, visión y valores, a las autoridades tanto del Centro Dental como a las de la Facultad; en la que refleje la imagen de la entidad su presente y futuro de la Clínica Dental.

Dar la forma de trabajo de los empleados, así como la imagen que esta proporcione a los usuario/pacientes.

Ver procedimiento anexo III

 <p style="text-align: center;"><u>PROPUESTA DE FILOSOFIA INSTITUCIONAL</u></p> <p style="text-align: center;"><u>PARA LA CLINICA DENTAL</u></p> 												
<i>Fecha de presentación:</i>	<i>Pág. 1 /1</i>	<i>ModFII-2014</i>										
<p>Misión</p> <p>“Brindar servicios odontológicos acoplados a los más altos estándares de calidad, y al mismo tiempo formar profesionales de la estomatología con práctica humana y preventiva, dando una atención personalizada, garantizando satisfacer las expectativas de lucir una sonrisa sana, limpia y saludable para la sociedad salvadoreña.”</p>												
<p>Visión</p> <p>“Convertirnos en el Centro - Escuela Odontológico líder en formar profesionales altamente competitivos en la prestación de servicios de excelente calidad, competitividad, innovación en tratamientos y técnicas, con ética e integridad laboral, mediante una política global que incluya en la práctica excelencia y salud oral garantizada.”</p>												
<p>Valores</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tbody> <tr> <td>• Compromiso con la sociedad</td> <td>• Desarrollo profesional.</td> </tr> <tr> <td>• Confiabilidad</td> <td>• Trabajo en equipo.</td> </tr> <tr> <td>• Calidez humano</td> <td>• Honestidad</td> </tr> <tr> <td>• Sentido de urgencia</td> <td>• Respeto</td> </tr> <tr> <td>• Integridad</td> <td>• Profesionalismo</td> </tr> </tbody> </table>			• Compromiso con la sociedad	• Desarrollo profesional.	• Confiabilidad	• Trabajo en equipo.	• Calidez humano	• Honestidad	• Sentido de urgencia	• Respeto	• Integridad	• Profesionalismo
• Compromiso con la sociedad	• Desarrollo profesional.											
• Confiabilidad	• Trabajo en equipo.											
• Calidez humano	• Honestidad											
• Sentido de urgencia	• Respeto											
• Integridad	• Profesionalismo											
<u>APROBADO</u>	<u>RATIFICADO</u>	<u>ELABORADO POR</u>										

b. Responsabilidades.OBJETIVO.

Establecer en el Centro Dental, la existencia de un responsable sanitario o director técnico, que establezca los mecanismos de gestión y organización necesarios para asegurar que se alcancen los niveles y objetivos de la calidad.

POLITICA.

El Centro Dental debe tener un responsable sanitario o director técnico, declarado ante la autoridad administrativa y sanitaria competente, responsable del centro y de la calidad del servicio dental prestado.

ESTRATEGIA.

Para llevar a cabo la política, se desarrollará el proceso de selección que actualmente se lleva a cabo en La Facultad.

La persona a seleccionar será médico distinto de profesión, las funciones y demás requisitos del responsable electo, serán definidos por las autoridades y la norma de calidad.

c. Funciones.OBJETIVO.

Establecer las funciones principales que se desarrollarán para gestionar y organizar los distintos recursos con que cuenta el Centro Dental.

POLITICA.

Se establecerán las funciones para cada puesto de trabajo del Centro Dental, las que se tendrá que llevar a cabo diariamente.

Además de las funciones principales que estipulen en los documentos correspondientes, cada empleado cumplirá toda actividad que se le asigne por parte de las autoridades y/o jefes inmediatos.

ESTRATEGIA.

Las autoridades de la Facultad de Odontología, deberán formar un equipo de trabajo, los que serán encargados de formular y documentar las funciones principales del Centro Dental.

Se podrán apoyar de alumnos/as de Facultades como las de Economía e Ingeniería, para que puedan desarrollar sus horas sociales en la creación de la referida documentación.

d. Compromiso de la Calidad.

OBJETIVO

Demostrar y mantener el compromiso de calidad en la prestación del servicio, por parte de las autoridades del Centro Dental, así como también de la Facultad de Odontología.

Definir al responsable de calidad dentro del Centro Dental y su equipo de calidad.

POLITICA

El Centro Dental, debe mostrar evidencias de su compromiso con el desarrollo y la mejora de la calidad de los servicios prestados, interna - externamente a los usuarios.

Se tendrá un responsable de la calidad con su equipo de trabajo, los cuales asegurarán la información y fiel cumplimiento del presente Modelo de Gestión de Calidad.

Las autoridades del Centro Dental, deberán seleccionar al responsable y el grupo de trabajo idóneo sobre el tema de calidad para desarrollar el Modelo de Gestión de Calidad.

Las autoridades de la Facultad de Odontología, asignaran los recursos que sean necesarios, para el buen desarrollo de las funciones del comité de Calidad.

ESTRATEGIA

Las autoridades de La Facultad de Odontología tendrán que realizar una votación consensada, para seleccionar a la persona indicada como responsable de calidad y a su vez esta persona, podrá solicitar a un integrante de cada área de trabajo de la Institución, para que pertenezca e integren el equipo de calidad, el cual será el encargado de informar, desarrollar el presente modelo.

El compromiso podrá demostrarse a través de actividades de presentación, documentación, desarrollo y manteniendo los requisitos relativos a la gestión y la normativa UNE

179001, para el funcionamiento general de los servicios dentales, entre otros, así como aquellos relacionados con la organización y con los recursos que intervienen en la prestación del servicio.

El equipo investigador propondrá actividades básicas que podrán desarrollarse conjuntamente con otras que dispongan en el Centro Dental, La Facultad y La Universidad.

Ver procedimiento ANEXO IV

 PROPUESTA DE COMPROMISO DE LA CALIDAD 		
fecha : de presentación	Pág. 1/2.	Mod P2-2014
COMPROMISO DE CALIDAD		
<p>La satisfacción continua de las expectativas de los usuarios y pacientes, la calidad e impacto de los servicios que se realizan dentro de un proceso de consulta con la sociedad que demanda respuesta a sus necesidades educativas-científicas-servicios, constituye un reto que sólo se hace alcanzable cuando se implanta una disciplina y cultura de calidad que tenga como uno de sus objetivos fundamentales el logro de la satisfacción de estas expectativas e impacto en la sociedad.</p> <p>Por lo tanto:</p> <p>Declaro que el compromiso con la calidad, de La Dirección del Centro Dental de La Facultad de Odontología, en La Universidad de El Salvador, es:</p> <p>"Dedicar el esfuerzo necesario por parte de todos y cada uno de los profesionales integrantes del CENTRO DENTAL y los recursos con que éste disponga para garantizar la implantación práctica del Modelo de Gestión de la Calidad seleccionado y su continuo desarrollo.</p>		
<u>APROBADO</u>	<u>RATIFICADO</u>	<u>ELABORADO POR</u>

	PROPUESTA DE COMPROMISO DE LA CALIDAD		
fecha : de presentación	Pág. 1/2	Mod P2-2014	
<p>El cumplimiento por todos los trabajadores del Centro, de la política de calidad, de los procedimientos y de los requerimientos establecidos en el presente Documento, más que una obligación constituye un COMPROMISO MORAL.</p> <p>Compromiso de enseñanza - aprendizaje que realiza en esta institución, como formadora de profesionales de la Odontología con práctica humana y preventiva.</p> <p>Brindar servicios odontológicos acoplados a los más altos estándares de calidad, una atención personalizada de acuerdo a cada tipo de paciente. Lo que garantiza satisfacer las expectativas de la sociedad salvadoreña.</p> <p>Por lo que este día</p> <p style="text-align: center;">F. _____ DIRECTOR DE CLINICA DENTAL</p> <p style="text-align: center;">F. _____ DECANO DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA</p>			
<u>APROBADO</u>	<u>RATIFICADO</u>	<u>ELABORADO POR</u>	

e. Horarios de Atención.OBJETIVO:

Definir un horario de prestación de servicios odontológicos, orientado a los pacientes, de conocimiento al público en general.

POLÍTICA:

El Centro Dental debe contar con un horario orientado a la atención clínica de los pacientes, expuesto públicamente. Además La Dirección y el personal del Centro brindarán sus servicios con calidad a todos sus pacientes, independientemente de su posición económica, social, política o de otro tipo.

ESTRATEGIA:

El grupo investigador, propone tomar como base los horarios de atención ya existentes que son: a) de 7.00 a.m.a 9.00 a.m.; b) de 10.00 a.m. a 12 m. y c) de 1.00p.m. a 3.00 p.m. todos de lunes a viernes.

Deberá incluirse un horario especial el día sábado de 8.00 a.m.a 12.00 m, en el cual deberán atender todo aquel procedimiento pendiente de la demanda de los servicios de emergencia que se presenten.

 PROPUESTA DE HORARIOS DE ATENCION A USUARIO DEL CENTRO DENTAL UES 		
fecha de presentación	Pág. 1/1	Mod H2-2014
<p>1. El grupo de investigación propone para su discusión el horario de trabajo para la Centro Dental UES.</p> <p>Las horas de trabajo se realizaran de lunes a viernes en tres jornadas las cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) De 7.00 a.m. a 9.00 a.m. b) De 10.00 a.m. a 12 m. c) De 1.00p.m. a 3.00 p.m. <p>Además de dispondrán un horario especial: los días Sábados, de 8.00 a.m. a 12.00 m, en el cual deberán atender todo aquel procedimiento que surja como emergencia.</p> <p>2. Las autoridades de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador junto a la Clínica Dental, deberán analizar, evaluar y aprobar dicha propuesta con su modificación si existiere.</p> <p>3. Una vez aprobado y ratificado, se presentará a la comunidad y usuarios de la Clínica Dental. Y se colocaran afiches en las principales oficinas y pasillos del Centro Dental.</p>		
<u>APROBADO</u>	<u>RATIFICADO</u>	<u>ELABORADO POR</u>

VER ANEXO # V PROCEDIMIENTO PARA APROBACION DE HORARIO DE TRABAJO

C. RECURSO HUMANO.

1. Marco descriptivo al recurso humano.

Se denomina recurso humano, a las personas con las que cuenta el Centro Dental, para desarrollar y ejecutar las actividades de manera correcta y eficiente. Este recurso, aportará su conocimiento teórico/práctico, valor agregado, fuerza física, entre otros. Que impactarán directamente en el desarrollo de los objetivos estratégico y servicios que se presten.

2. Aspectos a Normar.

a. Organigrama Institucional

OBJETIVO

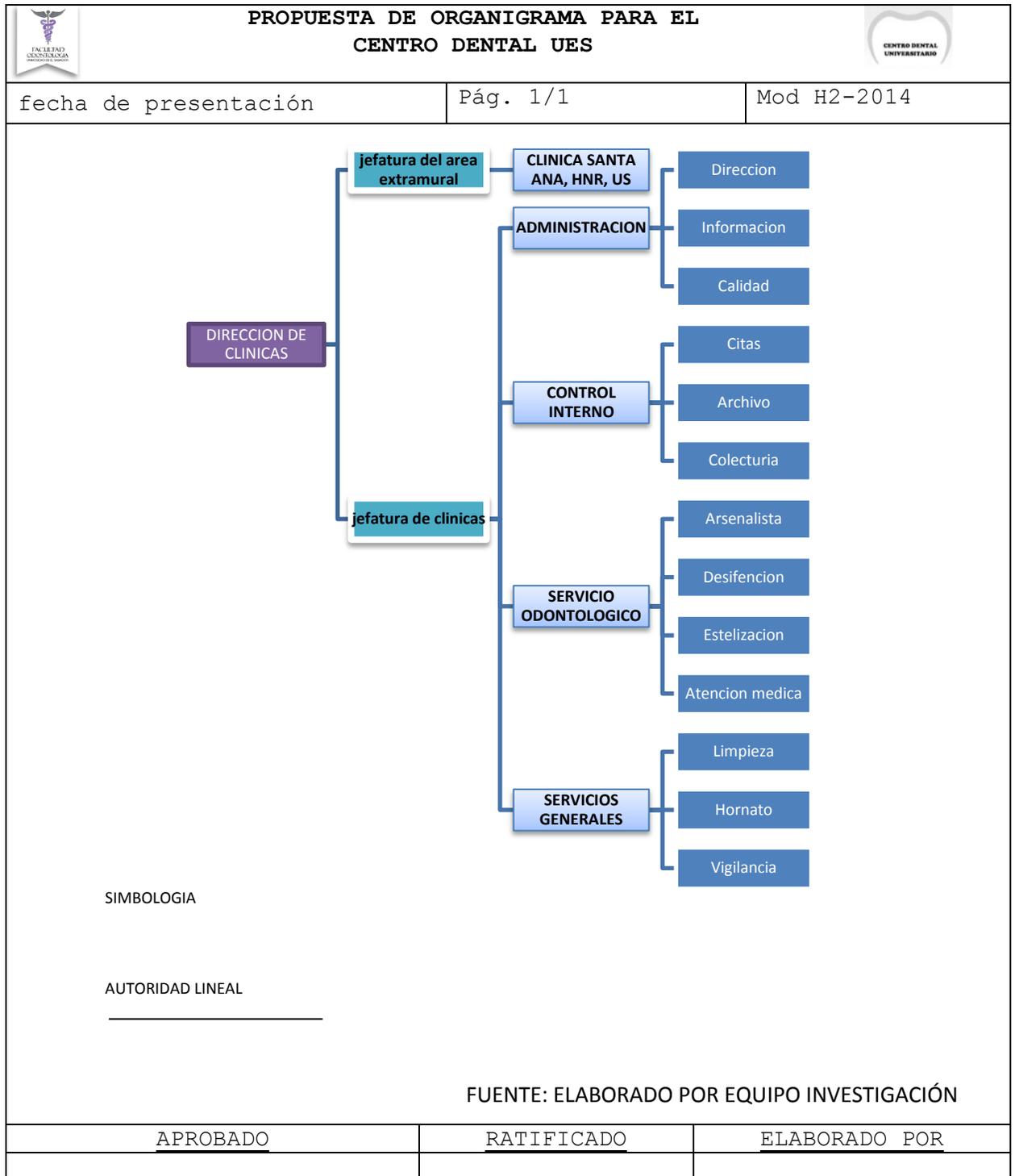
Mostrar el organigrama informativo, en lugar visible al público, que identifique el puesto de trabajo con su responsable a cargo, que incluya al menos los nombres y el número colegiado si procede.

POLÍTICA

El Centro Dental debe disponer de un organigrama, en lugar visible al público, con la identificación de todos los puestos de trabajo y de los profesionales sanitarios dentistas/higienistas que incluya al menos los nombres y el número colegiado si procede.

ESTRATEGIA

Se *presentará* una propuesta de organigrama a las autoridades para su evaluación y aprobación. Ver anexo VI, procedimiento de aprobación y puesta en marcha.



b. b. Número de Profesionales/puestos de trabajoOBJETIVO.

Contar con el personal según capacidad y necesidad presente el Centro Dental, para garantizar la prestación de servicios odontológicos.

POLÍTICA

El responsable administrativo, está en la obligación establecer y asegurar las disposiciones necesarias para que existan el número de puestos, los profesionales tanto dentistas como auxiliares, que sean necesarios para la efectiva prestación de servicios odontológicos.

ESTRATEGIA

Cada vez que entre en funciones un nuevo Director del Centro Dental, se deberá revisar y analizar los puestos de trabajo existentes, para la cual se conformará un equipo que estudiará y recomendará la eliminación o creación de nuevas plazas a más tardar 2 meses después de haber tomado el puesto a la autoridad competente.

Deberá solicitar a las autoridades superiores o encargado de contratar personal, que inicie el proceso de selección de personal según requerimiento presentado será el responsable de presentar la terna de candidatos, del cual se podrá seleccionar al candidato definitivo.

c. Responsabilidad en el puesto de trabajo.OBJETIVO

Asegurar que siempre que se presten servicios clínicos, deberán ser realizados en el Centro Dental y siempre debe haber un responsable sanitario en el mismo.

POLÍTICA.

El responsable sanitario es el garante de asegurar que siempre que se esté prestando servicios clínicos, incluidos los de los higienistas, en el Centro Dental haya siempre un dentista al menos.

Deberá existir un manual de descripción para cada uno de los puestos de trabajo, el cual detalle todas las directrices generales.

ESTRATEGIA.

Las autoridades de la Facultad en conjunto con las del Centro dental, deberán elaborar el Manual de Descripción de Puestos, para lo cual podrán apoyarse de otras Facultades, creando `proyectos de participación de alumnos en horas sociales, los cuales realizarán un documento formal de trabajo que será estudiado y aprobado por las autoridades respectivas.

d. Perfil del Profesional Odontólogo.OBJETIVO

Normar a todos los profesionales estomatólogos que laboren en el Centro Dental de la Universidad de El

Salvador, para garantizar una correcta prestación de servicios.

POLÍTICA:

Los dentistas deben estar agremiados en el colegio médico oficial de dentistas/odontólogos/estomatólogos del ámbito territorial salvadoreño, donde desarrollen su actividad principal.

Los dentistas del Centro Dental que realicen con carácter exclusivo o preferencial, servicios diferentes de los generales de la profesión deben evidenciar que disponen de una formación o titulación suplementaria que les capacita para la aplicación de esas técnicas.

Nota: una actividad de formación solo se reconoce cuando está acreditada por el Sistema Nacional de Salud o por la Sociedad Dental de El Salvador o bien cuando se pueda demostrar un adiestramiento teórico y práctico en compañía de facultativos de prestigio reconocido.

ESTRATEGIA.

Toda persona que laboraré en el Centro Dental, deberá aprobar y cumplir todos los requisitos en el proceso de selección. Se podrá gestionar una base de datos, que cuente con información general y específica de los médicos y estudiantes y de los procedimientos que estos desarrollan.

e. Otros profesionales sanitarios y personal auxiliar:OBJETIVO.

Normar a todos los profesionales sanitarios y personal auxiliar que laboren en el Centro Dental de la Universidad de El Salvador.

POLÍTICA.

Los higienistas deben disponer del correspondiente título oficial o de la homologación correspondiente.

Deberá regularse la participación de los auxiliares y alumnos practicantes, a través de un reglamento interno de trabajo, el cual deberá ser revisado en cada inicio de gestión del director del Centro Dental.

El responsable sanitario debe asegurarse de que los auxiliares o alumnos practicantes, hayan recibido la formación y alcanzado las habilidades necesarias para colaborar en los procedimientos asignados, además deberá guardarse registros de la formación interna y externa recibida.

Los auxiliares dentales no pueden asumir ninguna función de las expresamente reconocidas como exclusivas de los dentistas o los higienistas.

El Centro Dental puede fijar categorías internas entre los auxiliares, considerando los años de experiencia o el número de habilidades de dichos auxiliares, que en todo caso deben ser conformes con los establecidos en los convenios colectivos aplicables al sector en el ámbito territorial correspondiente.

Los auxiliares e higienistas no pueden solicitar pruebas de diagnóstico ni prescribir medicamentos o productos sanitarios, ni administrar anestésicos, ni tomar impresiones o registros, sin previa autorización del médico tutor en turno, ya que son responsabilidades exclusivas de los dentistas.

ESTRATEGIA:

Todo candidato para laborar en el Centro Dental, deberá aprobar y cumplir todos los requisitos en el proceso de selección. Además todo auxiliar deberá registrarse en las hojas de expediente sobre los procedimientos que asista.

Deberá darse a conocer el reglamento interno a cada auxiliar y alumnos practicante, que participe en los servicios odontológicos en forma escrita.

f. Formación Continua:

OBJETIVO.

Garantizar e Impartir formación continua a todos los profesionales y personal que se encuentre laborando en el Centro Dental.

POLÍTICA.

Los dentistas del Centro Dental recibirán la formación acreditada por el sistema nacional de salud, bajo la autorización y control inexcusable del responsable sanitario o director del Centro Dental antes de abordar un nuevo tipo de tratamiento.

Las necesidades de formación de los higienistas y auxiliares serán canalizadas y de responsabilidad de la autoridad respectiva; además se debe registrar los cursos y actividades formativas recibidos por cada profesional sanitario de la clínica.

ESTRATEGIA.

Las autoridades podrán utilizar los programas de capacitación que posee instituciones especializadas según la temática a impartir, como lo son INSAFORP, MINISTERIO DE SALUD, SOCIEDAD DENTAL DE EL SALVADOR, etc.

g. Identificación de personal.

OBJETIVO.

Identificar al personal que labore según las áreas de trabajo del Centro Dental, para dar a conocer los servicios que se ofrecen a toda población que hace uso de la institución.

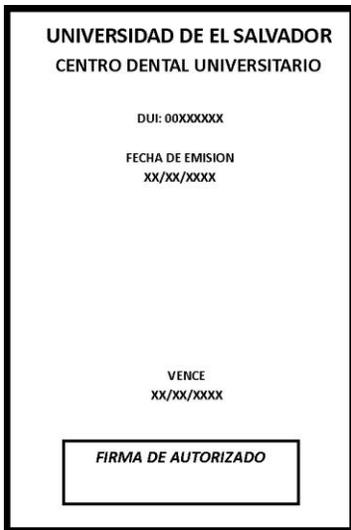
POLÍTICA.

Se establecerá un mecanismo de identificación por zona de trabajo que describa su naturaleza y especialidad, de tal manera que pueda ser reconocido por los pacientes y personal interno. Todo empleado deberá portar su carnet de identificación siempre que este desempeñando su trabajo.

ESTRATEGIAS.

Se recomendará el uso de un carne para poder identificar e individualizar a cada empleado, según el área en el que trabaja en la entidad dental.

VER ANEXO # VI PROCEDIMIENTO DE APROBACION DE MECANIZMO DE IDENTIFICACION.

 PROPUESTA DE MECANIMECANIZMO DE IDENTIFICACION 		
Fecha de presentación	Pág. 1/1	ModMI1-2014
 		
<u>ESPECIFICACIONES:</u>		
<p>Alto 8.5 cm y ancho 5.5 cm; nombre de clínica color negro/celeste, fondo se <i>designará</i> a cada área de trabajo, fotografía tamaño de cuadro 3x2.5 cm, nombre y cargo que desempeña en letra 14 demás datos en tamaño 12</p>		
APROBADO	RATIFICADO	ELABORADO POR

D. INSTALACIONES DEL CENTRO DENTAL.

1. Marco descriptivo a las instalaciones.

Se entenderá como instalaciones o infraestructura del Centro Dental, al conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que la organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente; entre los que se encuentran las condiciones, terreno, edificaciones y servicios básicos/especializados, etc.

2. Aspectos a Normar.

a. Identificación del Centro Dental.

OBJETIVO.

Identificar bajo un nombre y logo, el cual pueda reconocer al Centro Dental, en documentación e instalaciones de la UES y la población en general.

POLÍTICA.

La Clínica Dental debe estar debidamente identificada con un nombre y un logo autorizado de manera visible en el exterior de las instalaciones y en la documentación que emita la entidad.

Se hará una prórroga en lo relacionado a la documentación que se tenga impresa para uso interno en el Centro Dental, ya que se recomienda que comience la utilización de los elementos de este apartado, en la medida que vaya terminándose del material pre impreso.

ESTRATEGIA.

El equipo investigador, propondrá a las autoridades de la Facultad de Odontología y del Centro Dental, para su discusión el mecanismo para seleccionar el nombre y logo del Centro Dental, UES. El cual deberán de considerar y estudiar las actividades propuestas. También se tendrá que dar un tiempo prudencial a lo propuesto y con las medidas que sean convenientes de parte de las direcciones correspondientes.

 PROPUESTA DE MECANISMO DE SELECCIÓN DEL NOMBRE Y LOGO PARA EL CENTRO DENTAL UES. 		
fecha de presentación	Pág. 1/2	Mod: MI1-2014
<p>El grupo de investigación propone para su discusión el mecanismo para seleccionar el nombre del Centro Dental UES. Las actividades se desarrollarán de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las autoridades de la Facultad de Odontología podrán llevar a cabo un certamen en el que puedan participar los miembros de dicha Facultad y demás comunidad Universitaria. 2. Propondrán diferentes nombres que a su juicio identifiquen de la mejor manera a la Clínica Dental de dicha Facultad, se podrá tener un periodo que se estime conveniente para que los interesados puedan dar sugerencias y/o las autoridades darán los nombres previamente seleccionados. 		
APROBADO	RATIFICADO	ELABORADO POR

 PROPUESTA DE MECANISMO DE SELECCIÓN DEL NOMBRE PARA EL CENTRO DENTAL UES. 		
fecha de presentación	Pág. 1/2	Mod: MI1-2014
<p>1. Se someterá a votación la terna de nombres, por parte de las autoridades las cuales seleccionarán el nombre que haya sido más votado por la mayoría de los miembros en participación. Las autoridades de La Facultad de Odontología de La Universidad de El Salvador junto a las de Clínica Dental deberán aprobar dicha propuesta con su modificación si existiere.</p> <p>2. Se presentará a las autoridades de la Universidad de El Salvador para su ratificación.</p> <p>3. Una vez aprobado y ratificado, se presentará a la comunidad y usuarios de la Clínica Dental.</p> <p>4. Se colocará nombre y logo en las afueras de las instalaciones del Centro Dental.</p> <p>5. Toda documentación que emita el Centro Dental de carácter público y oficial, deberá ir membretado, con el nombre y logo que salga favorecido.</p>		
<u>APROBADO</u>	<u>RATIFICADO</u>	<u>ELABORADO POR</u>

b. Condiciones de trabajo.OBJETIVO.

Mantener el entorno de trabajo en cada una de las dependencias del Centro Dental, para brindar y desempeñar un servicio seguro y confiable a todos los usuarios.

POLÍTICA.

Se debe identificar las condiciones de ventilación, iluminación, sonoridad entre otros, ya que estas deben encontrarse en perfectas condiciones tanto en el interior como exterior de las instalaciones de la clínica dental.

Debe existir un plan de anual de prevención y corrección de condiciones ambientales para el Centro Dental, que incluya cada área o zona de trabajo.

ESTRATEGIA.

Se recomendará a cada área de la institución, que examine las condiciones del ambiente laboral y prepare un informe del estado en que se encuentran y las mejoras que se necesitaren hacer.

El insumo anterior ayudará al responsable de mantenimiento de las instalaciones a formular el plan anual.

c. Señalización.

OBJETIVO.

Identificar ante los pacientes/usuarios, las áreas de trabajo en el Centro Dental, usando las diferentes señales información, prevención, advertencia que sean necesarias.

POLÍTICA.

Se debe Identificar en el interior de las instalaciones de la Clínica Dental, el nombre de cada una de las áreas y/o zonas de trabajo, según su naturaleza.

ESTRATEGIA

Realizar un plan de identificación de áreas y zonas trabajo de la Clínica Dental, señalando al mismo tiempo y haciendo uso de signos o señales según normativa vigente³⁴.

El encargado de la clínica dental podrá desarrollar el plan de identificación, creando un cartel que evidencie en el interior de las instalaciones, el nombre de cada áreas/zona de trabajo, naturaliza y riesgo que lleva laborar y la permanencia.

Se utilizarán materiales apropiados que beneficien la durabilidad y visibilidad por parte de las personas que hagan uso de las instalaciones.

VER ANEXO # VII GUIA TECNICA DE SEÑALIZACION..

³⁴ Guía Técnica de Señales y Avisos de Protección Civil, para establecimientos de salud; Ministerio de Salud Pública y asistencia social ; El Salvador, 2008

E. ÁREAS DE TRABAJO.

1. Marco Descriptivos de las áreas de trabajo.

Se llama áreas de trabajo a aquel espacio en las instalaciones de la Clínica Dental, que comprenden diferentes clases de recursos como son humano, equipo, instrumentos, etc. Entre ciertos límites preestablecidos; en los cuales se desarrollan las diferentes especialidades o funciones de la institución.

2. Áreas a Normar.

a. Área de recepción y sala de espera.

OBJETIVO:

Disponer de un espacio en la Clínica Dental que facilite a los usuarios en todo momento, la estancia, circulación y consulta dentro de las instalaciones.

Asegurar a los pacientes de la clínica dental y sus acompañantes una estancia confortable, mientras reciben los servicios o esperan al paciente.

POLÍTICA:

La Clínica Dental debe estar dotada de un área de recepción y con su respectivo mobiliario, señalización en forma clara de las zonas como aseos, salidas y área atención al usuario.

En información al paciente, deberá estar presente una persona con el conocimiento de las especialidades

ofrecidas, procedimientos, valor estimado de los servicios y otros temas relacionados con los productos odontológicos que se brindarán al público en general.

La sala de espera debe contar con suficientes asientos para pacientes y acompañantes, paralelamente con un sistema de climatización y ventilación adecuado. Además de que no debe haber folletos publicitarios de productos sanitarios específicos.

Establecer un sistema de señalización y actuación en las zonas de acceso a la Clínica Dental, todo esto con medidas que faciliten una asistencia apropiada a los pacientes y sus acompañantes.

ESTRATEGIA

La Junta Directiva de la Facultad deberá contratar a personal especializado en llevar a cabo el sistema de señalización de las diferentes zonas de acceso y del resto de las instalaciones de la clínica dental, que detalle los nombres de las respectivas zonas y establezcan la actuación en caso de asistencia a personas con movilidad reducida.

Las medidas a realizar se centran en que la superficie mínima total de la sala de pacientes debe ser siempre mayor a 6 m^2 y debe ser suficiente para que los pacientes no esperen de pie, y se debe contar con un asiento por cada 1.5 m^2 disponibles.

Se entregarán boletines informativos a los usuarios que se hagan presentes en la Clínica Dental, obtener

espacios informativos tanto en el periódico como en los principales espacios televisivos de la Universidad, además crear un sitio web que sirva de apoyo para dar a conocer los servicios que se ofrecen exclusivamente como Centro Dental.

b. Área de aseos (sala de baños) .

OBJETIVO:

Disponer de un número de aseos que satisfaga la demanda de pacientes y acompañantes, que se encuentren siempre en estado correcto de higiene.

POLÍTICA:

La Clínica Dental debe contar con un plan de aseo y el mantenimiento salas de baños, a la disposición de los pacientes y sus acompañantes, en perfecto estado de higiene.

ESTRATEGIA:

Las autoridades deberán elaborar e implementar un plan de higiene y control para los sanitarios y áreas cercanas a este.

Se realizará control, supervisando, si cada aseo contiene agua potable, secado de manos, espejo de baño, lavabo con jabón e inodoro, además se debe adaptar el número de aseos según el tamaño de la clínica dental, en general se debe contar con un mínimo de uno por cada 150m² del área accesible a pacientes.

c. Área de esterilizaciónOBJETIVO:

Contar con una sala exclusiva que funcione eficazmente en el proceso de esterilización.

POLÍTICA:

Se debe disponer de una zona destinada a la esterilización de todos los instrumentos utilizados en las asistencias.

ESTRATEGIA:

Destinar un área específica en las instalaciones de la Clínica, para llevar a cabo el proceso de esterilización de los instrumentos. A través de un sistema de envasado de instrumentos y de identificación que diferencie los objetos que están a la espera del proceso de esterilización de aquellos ya estériles.

d. Área de almacenamiento.OBJETIVO:

Resguardar en una zona de almacenamiento segura y en perfectas condiciones ambientales los productos sanitarios y otros materiales que se han indispensables en la práctica dental.

POLÍTICA:

La Clínica Dental debe situar una zona destinada al almacenamiento de los productos sanitarios, medicamentos y anestésicos de reservas.

ESTRATEGIA:

Establecer un orden determinado de resguardo de materiales y productos, asegurando las condiciones adecuadas de los mismos.

PROCEDIMIENTO:

1. Se definirá y señalizará la zona de almacenamiento como de restricción a personas ajenas al personal de la Clínica.

2. Se deben identificar y nombrar claramente los materiales, el orden y el almacenamiento debe ser de tal forma que permita la rotación por el método Primeras Entradas, Primeras Salidas (PEPS) según fechas de caducidad.

3. Se debe tener en cuenta, condiciones ambientales de almacenamiento y para casos de almacenamiento en frío, se debe realizar entre 1°C y 4°C.

F. EQUIPO E INSTRUMENTOS DENTALES.**1. Marco descriptivo**

El Centro Dental debe contar con el equipamiento de diagnóstico e intervención apropiado para los servicios prestados y debe incluir las piezas básicas para cada procedimiento:

Los dentistas están entrenados para usar una amplia selección de equipo e instrumentos, algunos instrumentos del equipo del dentista, como las herramientas

alimentadas por energía eléctrica, son constantemente mejorados a medida que avanza la medicina dental. Otros instrumentos son herramientas probadas y verdaderas que le permiten al dentista trabajar en el interior de la boca con una mayor destreza y precisión. La unidad dental es la mesa móvil que aloja las herramientas manuales y materiales de trabajo.

2. Aspectos a Normar.

a. Equipo

OBJETIVO:

Garantizar y avalar el funcionamiento del equipo tecnológico eficaz a los usuarios/pacientes para brindar la mejor atención correspondiente a cada tratamiento.

POLÍTICA:

Debe contar con el equipo de intervención apropiado y suficiente en cada punto de asistencia para prestar los servicios demandados por los usuarios/pacientes.

Se debe efectuar un protocolo específico para el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos e instrumentos de la Clínica Dental.

ESTRATEGIA:

Efectuar un plan de control para asegurar que se cuente con el equipo tecnológico adecuado y que funcione en óptimas condiciones.

Se delegará a una persona encargada de inspeccionar y realizar un informe del equipo tecnológico con el que se cuenta actualmente y señalar todo aquel que se considere

necesario y que haga falta adquirir para brindar atención de calidad a los usuarios/pacientes.

Se designará un técnico especializado en aparatos odontológicos que se asegure del perfecto estado de los mismos.

b. Instrumentos.

OBJETIVO:

Garantizar que existan siempre los instrumentos convenientes en los momentos de prestar los servicios a los usuarios/pacientes

POLÍTICA:

El Centro Dental, deberá contar de manera perenne con el instrumental mínimo necesario en cada punto de asistencia, para realizar las asistencias médicas y en caso de emergencias.

ESTRATEGIA:

Deberá existir un listado que contenga los instrumentos que como mínimo debe contar la clínica dental para brindar los servicios requeridos. El listado que se presente debe contar por lo menos con los siguientes instrumentos: dos turbinas, dos contra ángulos, una pieza de mano recta y dos aparatos de ultrasonido. Los accesorios permiten al dentista perforar, dar forma, limar los dientes y pulirlos. Estos facilitan al dentista el trabajo de extraer tejido dentario o limar exceso de producto, tal como material de restauración. Los accesorios, llamados fresas, se encuentran en muchas formas y tamaños; succión.

G. ATENCION E INFORMACION AL PACIENTE.

1. Marco descriptivo de atención e información.

Se encarga de recibir y atender a los pacientes que solicitan tratamiento por primera vez y pacientes continuos del Centro Dental, en recepción los pacientes son informados y resuelven todas las consultas que puedan tener los pacientes ya sea en persona, por teléfono o vía e-mail.

Asimismo, el servicio programa las visitas médicas y las pruebas o exámenes clínicos, realizándoles un diagnóstico básico (clínico y radiológico). Sus historias clínicas serán derivadas a los distintos departamentos o áreas de trabajo para su tratamiento, según las necesidades clínica/docentes.

2. Áreas a Normar.

a. Responsable de atención e información.

OBJETIVO

Asegurar que siempre que se esté prestando servicios clínicos, deberá haber un responsable de la atención e información en el Centro Dental.

POLÍTICA.

El responsable sanitario deberá asegurar que siempre este una persona que conozca todos los procedimientos, especialidades y todos datos relacionada a los servicios que se ofrecen, en el Centro Dental.

Además el Centro debe asignar a una persona que, con independencia de otras funciones, sea la responsable del proceso de citación y recepción, y para ello debe disponer de diferentes informaciones de los servicios que prestará.

b. Publicidad Interna.

OBJETIVO

Dar a conocer las disposiciones y recomendaciones establecidas por el Ministerio de Salud y el Consejo Superior de Salud Pública, las autoridades de Facultad de Odontología, lo relativo al Modelo de Gestión a todas las personas que colaboran con la institución.

POLITICA

La publicidad en las instalaciones, no debe ser engañosa en ninguno de los casos ni inequívoca, debe adecuarse a las disposiciones que emitan y afecten la forma de trabajo.

Toda disposición, recomendación, memorándum, etc. Tendrá que ser comunicada según su interés a cada área de trabajo.

ESTRATEGIA

Se propone que existan áreas de información o pizarrones informativos, que estén a la vista de las personas en cada zona de trabajo. Además de contar con boletines, afiches y/o aquel medio que sea eficaz para comunicar la información.

c. Publicidad Externa.OBJETIVO

Proporcionar la información (publicidad) exterior referida al servicio odontológico que presta a la población en general.

POLITICA

La información y la publicidad (exterior o interior) que se exhiba a los usuarios, deben respetar los principios de veracidad, profesionalismo, y respeto a los códigos que rigen la publicidad y de la profesión y nunca serán contrarias a la promoción de la salud en los ciudadanos.

Las autoridades del Centro Dental deben facultar a una comisión, que se encargue del área de publicidad científica, verificando que toda la información recibida por todo el cuerpo médico y sus colaboradores tanto administrativos como médicos sea la más adecuada sin equivocaciones y evitando así cualquier error con o sin intención que pueda verse como estrategia de publicidad engañosa que los proveedores o los médicos proporcionen.

d. Garantía de Resultados.OBJETIVO.

Garantizar que la publicidad que se brinda en el Centro Dental relacionada a los resultados de procedimientos este científicamente contrastada y presentada en términos estadísticos.

POLITICA.

La garantía de resultados, de la prestación de los servicios odontológicos debe estar respaldada en un documento, del cual deberá de resguardar y anexar al expediente clínico.

Llevar controles estadísticos de cada servicio o procedimiento prestado, en el Centro Dental anualmente.

ESTRATEGIA

Las autoridades de la Facultad y del Centro Dental deberán disponer los medios que le faciliten la forma de dar a conocer los resultados de la garantía expresa encada procedimiento médico y las fechas de presentación oficial de memoria de labores.

e. Servicios prestados por estudiantes.OBJETIVO.

Normar a los estudiantes en prácticas odontológicas, que reciben su formación práctica en el Centro Dental, la forma y condiciones en que deberán laborar mientras presten sus servicios a esta institución.

POLITICA.

Mientras los odontólogos no estén certificados o previamente autorizados no pueden participar en las actividades y los procedimientos que se desarrollan en la Clínica.

Deberá existir un reglamento interno de trabajo, que norme las actuaciones de los estudiantes practicantes que asistan en el Centro Dental.

ESTRATEGIA.

Las autoridades del Centro Dental, deben crear aulas o materia informativas a los estudiantes para implantar concientización y evitar inconvenientes con mala-praxis desarrollada por personas no certificadas que se registren en algún momento como odontólogos además de proporcionar información y la documentación respectiva de lo normado en este Modelo de Gestión.

f. Área de recepción y citación clínica.

OBJETIVO

Asignar una persona capacitada al área de citación y recepción para el mejor desenvolvimiento de las actividades de dicha área.

Garantizar que el Centro Dental cuenta con un servicio de citas telefónicas en horario hábil.

POLITICA.

El Centro Dental contará con un servicio de citas telefónicas, que deberá garantizar de forma automática la información sobre el horario de atención al público. Y además, se debe asignar una persona para recepción y citación de los pacientes, el cual debe conocer las características básicas, precauciones previas que el paciente necesite saber para recibir el mejor servicio.

Se deberá conocer los precios que poseen cada tipo de servicios de primera visita, de urgencia e intervenciones que suelen ser más habituales y recordar que nunca se dan presupuestos de servicios dentales de manera telefónica.

Las citas al asignarse debe contener nombre y apellido del paciente, tomando en cuenta un número telefónico el tipo de servicio dental que solicita, referencia si se trata de una primera visita o no y conocer el mecanismo que le llevará a identificar el número de historial clínica del paciente.

En el mensaje del contestador automático no debe aparecer información publicitaria de ningún tipo.

ESTRATEGIA

Se debe inducir a través de capacitaciones constantes en el área de atención y servicio al paciente odontológico y entrenamiento práctico de aprendiz en el puesto de trabajo.

Para el apartado de llenado de fichas, se realizará de una manera amena y acertada sin que se escape ningún dato importante, además es de vital importancia que la persona encargada debe evitar que el paciente llene el formulario debido a que no cuente con letra legible o no entendible que afectaría el detectar la información correctamente. Además se podrá adquirir un teléfono con contestador automático para poder cumplir de manera más eficiente la política y así dar un mejor servicio a los pacientes actuales y potenciales.

PROPUESTA DE MENSAJE AUTOMATICO		
Fecha de presentación	Pág. 1/1	Mod PMA1-2014
<p>1. Bienvenidos a nuestro Centro Dental. Podrá ponerse personalmente en contacto con nosotros de lunes a viernes, de hora a hora. Si desea hacer una cita o tiene alguna pregunta, díganos por favor su nombre y proporciónenos un número de teléfono para que podamos devolverle la llamada. También podrá enviarnos en cualquier momento un correo electrónico a e-mail, Muchas gracias por su llamada. Hasta pronto.</p> <p>2. Bienvenidos a nuestro Centro Dental. Podrá ponerse personalmente en contacto con nosotros de lunes a viernes, de hora a hora. Llame para pedir cita, estaremos encantados de atenderle.</p> <p>Si te sale el contestador deja el mensaje con tu número (nosotros te llamaremos)</p>		
<u>APROBADO</u>	<u>RATIFICADO</u>	<u>ELABORADO POR</u>

g. Control de citas.

OBJETIVO.

Disponer de un sistema ya sea manual o computarizado de control de citas que permita adecuarse a las necesidades de los pacientes.

Considerar la manera más favorable de atención al paciente, para explicar tiempos de demora por alguna situación de urgencia inesperada presentada en el Centro Dental.

POLITICA.

Se debe disponer de un sistema de control de citas que le permita asignar la fecha y hora más adecuadas según la solicitud del paciente, además se deben tomar en cuenta los tiempos habituales de las intervenciones previstas evitando la sobre cita y la responsabilidad de cualquier cambio o modificación sobre la cita asignada.

Se respetará la asignación de citas que se ha hecho previamente y deberá explicar a los pacientes de cualquier retraso y del tiempo previsto del mismo, tomando en cuenta la programación de citas ante la situación de atender urgencias.

ESTRATEGIA.

Se debe contar con una agenda anual escrita que habitualmente crea más responsabilidades sobre quien la lleva a cargo, y esta debe contener el año que se está citando, él mes y las horas disponibles si se hace un procedimiento que ya este programado guardarse las horas de la manera más ordenada, si se cuenta con un sistema de citas informático este debe contener los campos antes mencionados con un orden riguroso de guardar los cambios hechos en cada momento de ser modificado.

Las autoridades del Centro Dental, deberán explicar un protocolo de atención al usuario a los empleados encargados de esa área de una manera clara y explícita, así evitando que el personal de un mal trato a los pacientes.

	<u>PROPUESTA DE CONTROL DE CITAS</u>		
fecha : de presentación	Pág. 1/1	Mod PCC1-2014	
<p>Para que exista una mejor eficiencia y menos demora en los procesos se debe tomar en cuenta que todo debe comenzar en el área de recepción ya que debe explicarle el proceso al que será sometido y lo que se podría derivar del mismo, después va la etapa de valoración, es aquí donde se debe decidir si es una emergencia o si el paciente puede ser programado en cita para hacer su visita posteriormente, todo depende de la situación y los padecimientos que el paciente lleve.</p> <p>Después viene la etapa de clasificación del paciente, es aquí donde se determina la gravedad o el diagnóstico del paciente y que procedimiento se le realizará.</p> <p>Y por último está la etapa de distribución, es aquí donde la paciente es ubicada con el odontólogo especialista que le brindará los servicios tomando en cuenta la experiencia del mismo para satisfacer las necesidades del paciente según lo necesite.</p>			
<u>APROBADO</u>	<u>RATIFICADO</u>	<u>ELABORADO POR</u>	

h. Atención al usuario/paciente.

OBJETIVOS.

Proporcionar atención médica dental a los paciente/usuarios que lo soliciten, orientada a la promoción, prevención y recuperación de su estado integral de salud.

Crear un historial clínico de cada paciente de manera legible e inequívoca.

POLITICA.

El paciente será atendido desde el momento que llega al Centro Dental, tendrá el derecho a ser recibido con calidez y respeto.

Cada paciente debe poseer un historial clínico de manera legible e inequívoca. El historial del paciente debe contener datos de localización, identificación del paciente, primeras valoraciones clínicas, registros de intervenciones, visitas y anotaciones.

Podrá tener acceso a una copia parcial o total del informe clínico si así lo solicita sobre la patología que sufre o sobre los tratamientos a los que ha sido expuesto y de las pruebas diagnósticas.

El dentista debe entregar instrucciones post operatorias personalizadas en las que incluirán aspectos tales como la prescripción de la medicación que ha de seguir el paciente o los datos de la consulta.

ESTRATEGIA.

Las autoridades del Centro Dental, deberán desarrollar un protocolo de atención al usuario para que los empleados brinden la información de una manera clara y explícita, para evitar un mal trato a los pacientes.

<u>PROPUESTA DE ATENCION A PACIENTES</u>		
 FACULTAD DE ODONTOLOGIA INSTITUTO ODONTOLÓGICO	 CENTRO DENTAL UNIVERSITARIO	
fecha : de presentación	Pág. 1/1	Mod P1-2014
<p>Se efectuaran citas por horarios en turnos de mañana y tarde con un lapso de 30 minutos por cita, correspondiente a las horas de la mañana y así mismo en el turno de la tarde, horarios en los cuales siempre se tendrá un espacio adicional para pacientes que lleguen por emergencia.</p> <p>Para determinar si la propuesta funciona de podrán evaluar los cambios a través de una encuesta de satisfacción del usuario con respecto a los tiempos de espera y el tiempo de atención a los pacientes.</p>		
<u>APROBADO</u>	<u>RATIFICADO</u>	<u>ELABORADO POR</u>

i. Consentimiento informado.OBJETIVOS

Presentar para aprobación del paciente un documento de consentimiento para el desarrollo de procedimientos quirúrgicos y un consentimiento de manera verbal si el procedimiento no es quirúrgico.

POLITICAS

En caso de realizar un tratamiento invasivo o quirúrgico al paciente, el Centro Dental deberá presentar al usuario un documento de consentimiento informando las técnicas en lenguaje comprensible y recogerá el consentimiento de forma verbal si el procedimiento no es quirúrgico además contendrá la garantía por servicios que recibirá.

El consentimiento previamente solicitado debe detallar que ningún acto clínico lo llevará a cabo un auxiliar sin presencia de un dentista.

ESTRATEGIAS

El equipo investigador propondrá a las autoridades del Centro Dental un documento de consentimiento para el cual deben reunirse y analizar, modificar y autorizar el formato de consentimiento escrito sobre los procedimientos quirúrgicos de los pacientes.

VER ANEXO # VIII PROCEDIMIENTO DE APROBACION PARA EL DOCUEMNTO DE CONSENTIMIENTO.

	PROPUESTA DE CONSENTIMIENTO ESCRITO PARA PROCEDIMIENTOS/QUIRURGICA	
fecha de presentación	Pág. 1/1	Mod CE1-2014
<u>CONSENTIMIENTO ESCRITOPARA PROCEDIMIENTOS/QUIRURGICA</u>		
<p>Paciente: _____ del domicilio de: _____ Representante legal de*: _____, Declaro Que él/la Dr./Dra. _____ me ha explicado que es conveniente proceder en mi situación de salud bucal al tratamiento quirúrgico que consistirá en _____</p> <p>Declaro Que he sido debida y completamente informado sobre los objetivos de la intervención y sus características, por lo tanto deseo realizar el procedimiento; ya que, el Dr./Dra.: _____ y su equipo de colaboradores me han dado a conocer y me han explicado en términos que he podido comprender, lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mi diagnóstico: _____ 2. Las distintas alternativas de tratamiento que existen para el cuadro diagnóstico que ha motivado mi consulta, con sus variantes técnicas, y las ventajas y desventajas que cada una de éstas tiene desde un punto de vista general y para mi caso en particular. 3. Que entre las alternativas a mi elección también está el no someterme a tratamiento alguno. 4. Los beneficios y limitaciones que se describen para las distintas alternativas de tratamientos analizadas, tanto desde un punto de vista general, como para mi caso en particular. 		
APROBADO	RATIFICADO	ELABORADO POR

 PROPUESTA DE CONSENTIMIENTO ESCRITO 								
PARA PROCEDIMIENTOS/QUIRURGICA								
fecha : de presentación	Pág. 2/2	Mod E1-2014						
<p>5. Que todo procedimiento quirúrgico tiene implícito en su ejecución riesgos y/o complicaciones; incluso algunos asociados a la técnica de sedación y/o anestesia que se debe utilizar; todos los cuales a pesar de todas las medidas y cuidados adoptados por el equipo médico, son inevitables en su ocurrencia, a pesar del esfuerzo y cuidado del equipo médico y que en algunos casos limitan la posibilidad de lograr los beneficios terapéuticos asociados al tratamiento. Son ejemplo de estos casos: hematomas y sangramientos; infección a nivel superficial, profundo o sistémico; pérdida de sensibilidad en zona operada.</p> <p>6. Que la realización de todo procedimiento quirúrgico o invasivo supone necesariamente un período de recuperación, en general conforme al tratamiento realizado y, en particular, dependiente de las características propias de cada individuo y su evolución y capacidad de recuperación.</p> <p>He comprendido las explicaciones que se me han facilitado en un lenguaje claro y sencillo, y el facultativo que me ha atendido me ha permitido realizar todas las observaciones y me ha aclarado todas las dudas que le he planteado. También entiendo que, en cualquier momento y sin necesidad de dar ninguna explicación, puedo revocar el consentimiento que ahora presto.</p> <p>Por ello manifiesto que estoy complacido con la información recibida y que comprendo el alcance y los riesgos del tratamiento y en tales condiciones. Declaro haber entregado a mi médico tratante en forma veraz, completa y fidedigna toda la información vinculada a mi estado de salud e historia clínica. CONSIENTO que se me realice el tratamiento quirúrgico bucal</p> <p>Fecha: _____ NUMERO DE DUI: _____</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%; border: none;">Nombre del Médico</td> <td style="width: 33%; border: none;">Nombre paciente</td> <td style="width: 33%; border: none;">Nombre R. Legal</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">Firma</td> <td style="border: none;">Firma</td> <td style="border: none;">Firma</td> </tr> </table>			Nombre del Médico	Nombre paciente	Nombre R. Legal	Firma	Firma	Firma
Nombre del Médico	Nombre paciente	Nombre R. Legal						
Firma	Firma	Firma						
<u>APROBADO</u>	<u>RATIFICADO</u>	<u>ELABORADO POR</u>						

H. SEGURIDAD EN LA CLINICA DENTAL.

1. Marco descriptivo para la Seguridad e Higiene.

Se fomentará una cultura de la prevención de los riesgos en el trabajo, que asegure el cumplimiento efectivo y real de las obligaciones preventivas y proscriba el cumplimiento meramente formal o documental de tales obligaciones, puesto que la mayor parte de personas pasan muchas horas del día en el Centro Dental.

En el que se debe contar con planes de seguridad microbiológica química, radiológica y de prevención de riesgos laborales, protección de datos así como un protocolo de actuación de reanimación para dentistas y auxiliares.

2. Aspectos a Normar.

a. SEGURIDAD MATERIALES

OBJETIVO

Resguardar y prevenir la seguridad en los recursos tanto materiales y personales que se encuentren y hace uso en el Centro Dental.

POLÍTICAS

El Centro Dental debe seguir de forma estricta un plan de seguridad microbiológica aprobado por la sociedad dental y en su defecto el ministerio de salud.

EL Centro Dental, debe contener un plan de seguridad química que tenga los protocolos respectivos por cada

material químico que utilice, un protocolo específico de manipulación, gestión y almacenamiento, si procede de sustancias tóxicas y peligrosas y además un control periódico de la exposición ambiental al óxido nítrico, si se utiliza el gas conforme a disposiciones legales.

Debe de tener un plan de prevención de riesgos laborales conforme a la legislación vigente y siguiendo las diferentes disposiciones; un plan con medidas de seguridad en la protección de datos.

Todo el personal sanitario del Centro Dental debe estar entrenado en el protocolo de resucitación. Las prácticas de reanimación deben ser ejercidas por un dentista, aunque puede ser ayudado por un auxiliar.

ESTRATEGIAS

Se propone la creación de un comité el cual tendrá como misión el desarrollo de los planes que necesita este modelo para su cumplimiento, el cual podrá utilizar los mecanismos necesarios para llevar a cabo su trabajo.

Para el diseño de los planes de seguridad microbiológica, de seguridad química, seguridad radiológica, se podrá auxiliar de alumnos que estén por realizar sus horas sociales de las Facultades de Medicina y Química y Farmacia; para la elaboración de los planes que se necesiten respectivamente.

Según la normativa vigente del Ministerio de Trabajo, el empleador en este caso la Facultad como tal garantiza el diseño y la implementación del Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales de su empresa o

institución, de acuerdo a su actividad y asignar los recursos necesarios para su ejecución.

Con las medidas de seguridad en la protección de datos, se podrá apoyar del conocimiento de alumnos en servicio social de la Facultad de Ingeniería, para que desarrollen un programa de almacenamiento, control y seguridad de datos del paciente y control de citas.

Para el protocolo de resucitación y reanimación podrá ser elaborado por médicos dentistas o por un auxiliar estudiante practicante previa revisión y aprobación del comité técnico del Centro Dental.

I. DOCUMENTACION Y OTRAS ACTIVIDADES.

1. Marco descriptivo.

En esta etapa tiene por objeto la valoración, selección, clasificación de información y actividades describiendo las actividades que se desarrollan en el progreso de la tarea, de cada uno de los procedimientos, protocolos y actividades administrativas que se producen en el Centro Dental. También es importante toda documentación que se presentará como publicidad, cartas o el presupuesto de los diferentes servicios dentales que se prestan siempre deben aprobarse por un dentista del centro y corresponder a las propuestas ofrecidas por él.

2. Aspectos a Normar.

a. Documentación.

OBJETIVO

Documentar todos las actividades y procedimientos que implique la prestación de servicios odontológico que se desarrolle en el Centro Dental.

POLITICA

Todo procedimiento médico y toda actividad que involucre una relación doctor - personal administrativo -paciente en la prestación de servicios odontológico.

ESTRATEGIA

Se podrá auxiliar de alumnos que estén por realizar sus horas sociales de la Facultad de Odontología, Ingeniería o Economía.

b. Precios de los servicios Odontológicos.

OBJETIVO

Establecer precios para los servicios dentales según las circunstancias presentadas por cada paciente.

POLITICA

La Clínica Dental debe tener una tabla actualizada de honorarios que orientarán telefónicamente de alguna manera a los pacientes sobre el precio de las intervenciones más habituales, aunque nunca presupuestos cerrados vinculantes para el Centro.

ESTRATEGIA

Las autoridades del Centro Dental deben reunirse y discutir teniendo precios de otros lugares, de la competencia y verificar el tipo de población que les visita, dependiendo del tipo de mercado que se maneje así serán los costos determinados para cada servicio que se preste, de esa manera se brindará un servicio a la comunidad y se tendrá enseñanza práctica para los estudiantes.

Se divulgará todos los precios por los servicios odontológicos que se presten, por todos los medios que se han necesarios.

c. Facturación.

OBJETIVO

Diseñar la documentación de pago por los servicios odontológicos que presta el Centro Dental, de manera individual por paciente tomando en cuenta la exploración, diagnóstico y el plan de tratamiento del mismo.

POLITICA

*Las facturas exentas de IVA se deben ajustar a nuestra documentación y debe tenerlos siguientes elementos:

Se emitirá un documento de pago por servicio prestado por paciente.

ESTRATEGIAS

d. Área de Presupuestos

OBJETIVOS.

Diseñar presupuestos de los servicios que presta el Centro Dental, de manera individual por paciente tomando en cuenta la exploración, diagnóstico y el plan de tratamiento del mismo.

POLITICAS.

El presupuesto cuando el paciente así lo solicite, se debe realizar por escrito y debe contener información suficiente, en un lenguaje claro con terminología clara y comprensiva para que el paciente pueda tomar la decisión.

Estructurar la ficha de presupuesto con los requerimientos necesarios para presentar la oferta de servicios a los pacientes de acuerdo a sus necesidades bucodentales, para lo cual se deberá hacer una exploración, una diagnosis y un plan de tratamiento.

Los presupuestos deben establecerse basándose en unas tarifas orientadas de los distintos servicios, aunque estas puedan ser adaptadas a cada paciente y sus circunstancias.

ESTRATEGIAS

Las autoridades del Centro Dental deben reunirse con el área de compra de insumos para conocer los costos de los insumos eso abonando a la mano de obras se determinará el precio que tendrá cada uno de los servicios y tratamientos que brindan, además tomando en cuenta que

dentro de esto influye el beneficio o aporte social que estos ofrecerán.

Crear una ficha de presupuesto que sea lo suficientemente clara y comprensible para el paciente donde cada diagnóstico y procedimiento sea detallado por escrito entregando costos exactos de cada procedimiento a realizarse.

e. Quejas y reclamos.

OBJETIVO

Establecer un procedimiento para la gestión y fomento de la cultura de quejas y reclamos por servicios considerados que se pudieron llevar a cabo de forma errónea.

POLÍTICAS

La Dirección de la Clínica, será la única responsable de recibir, tramitar y dar respuesta a toda queja/reclamo que se haga de parte de los usuarios/pacientes.

Se deberá llevar un registro de todos los incidentes que se presenten y además de solución que se le otorgo por parte de las autoridades del Centro Dental.

Todos los empleados del Centro Dental, deberá conocer el procedimiento a seguir en caso de existir una queja o reclamo.

ESTRATEGIAS.

Se creará un procedimiento que detalle los pasos necesarios que deben seguirse para recibir y dar respuesta a los casos de quejas/reclamos que se presenten por parte de los usuarios/pacientes por considerar estos últimos que se les ha proporcionado un mal servicio.

VER ANEXO # IX PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS.

f. Carta de Derechos de los Pacientes.OBJETIVO

Brindar un servicio de atención médica odontológica, adecuada que fomente de la cultura de trato digno y respeto y participación.

POLÍTICAS

La Dirección de la Clínica, será la única responsable de gestionar, comunicar a los pacientes la Carta de Derechos.

Se deberá llevar un registro de todos los incidentes que se presenten que vayan en forma contraria dicha normativa.

Todos los empleados del Centro Dental, deberán conocer e informar por cualquier consulta de los derechos y deberes del paciente.

ESTRATEGIAS

Se propondrá una carta de derechos y deberes de los pacientes que fueron tomados como referencia del "Ministerio de Salud de la República de Chile"³⁵.

VER ANEXO # X PROCEDIMIENTO DE APROBACION DE CARTA DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE.

³⁵<http://www.supersalud.gob.cl/consultas/570/w3-propertyvalue-4185.html>

	PROPUESTA DE CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES	
fecha : de presentación	Mod PDBP-2014	Pág. 1/1
<p>EXIGE TU DERECHOS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud. -Recibir un trato digno, respetando su privacidad. -Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad. -Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos. -Ser informado de los costos de su atención de salud. -No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso. -Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención. -Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria. -Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual. <p style="text-align: center;">Y CUMPLE TUS DEBERES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección. - Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica. - Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto. - Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago. - Tratar respetuosamente al personal de salud. - Informarse acerca de los procedimientos de reclamo 		
<u>APROBADO</u>	<u>RATIFICADO</u>	<u>ELABORADO POR</u>

J. EVALUACION Y CONTROL.

1. Marco descriptivo del control y evaluación.

Mediante dicho proceso de autoevaluación, la Institución conoce su situación real con respecto al modelo propuesto, determinando cuáles son sus fortalezas, sus debilidades y formando un análisis, para mejorar, lo que constituye el elemento de partida para la realización del plan de acciones de mejora, por ello, la elaboración de dicho plan requiere el respaldo y la implicación de todos los responsables que, de una u otra forma, tengan relación con la unidad objeto de análisis.

2. Aspectos a normar.

a. Evaluación.

OBJETIVOS

Establecer métodos de evaluación del desempeño para todos los empleados del Centro Dental, que hayan tenido actividades de prestación de servicios.

POLITICAS

Todos los trabajadores que se desempeñan en el Centro Dental, estarán sujetos a evaluaciones periódicas de su desempeño y calidad en los servicios que presta o suministra.

Las evaluaciones se desarrollarán a partir de la puesta en marcha del "**Modelo de Gestión de Calidad**", en el Centro Dental de la Facultad de Odontología.

Las evaluaciones de las personas tendrá el propósito de retroalimentación y aprendizaje, que busque el desarrollo de calidad.

El jefe inmediato definirá claramente a todo su personal a cargo, en qué consiste una evaluación de desempeño en calidad, sus consecuencias y aspectos técnicos.

K. BENEFICIOS EN LA IMPLANTACION E IMPLEMENTACION DEL MODELO DE GESTION DE CALIDAD.

AREA	ASPECTOS A NORMAR	BENEFICIOS
DIRECCION	Filosofía Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de una filosofía institucional propia (misión, visión valores). • Diferencia al Centro Dental frente a la competencia.
	Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Contaran con un responsable de calidad y su respectivo equipo de trabajo.
	Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Se establecerán las funciones y responsabilidades respectivas a cada puesto de trabajo.
	Compromiso con Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Expone a la sociedad su compromiso con la calidad.
	Horario de Atención	<ul style="list-style-type: none"> • El horario será de utilidad para los pacientes que vienen de las diferentes áreas de todo el país fomentando más tiempo para atención de usuarios.
RECURSOS HUMANOS	Administración	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora la gestión interna.
	Número de Profesionales/puestos de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • El Centro Dental contará con el personal necesario y capacitado para brindar los servicios que la población solicite.

	Responsabilidad en el puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Se permite la diferenciación entre empleados por área de trabajo y así se da la división de responsabilidades por áreas.
	Perfil del Profesional Odontólogo	<ul style="list-style-type: none"> • Ayuda al cumplimiento de la legislación y obligaciones derivadas de los requerimientos de la norma, en la práctica de la Odontología.
	Otros profesionales sanitarios y personal auxiliar	<ul style="list-style-type: none"> • Se garantiza el acoplamiento de los miembros en la realización de sus actividades y funciones de manera coordinada y eficiente.
	Identificación del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora la comunicación entre los empleados de la clínica y ayuda a la identificación de estos ante los pacientes.
	Formación Continua	<ul style="list-style-type: none"> • Aporta confianza a los pacientes. • Aumenta el reconocimiento profesional de los dentistas en la sociedad. • Fortalece las habilidades y destrezas de los profesionales del Centro Dental • Permite actualizar el conocimiento, las teorías y prácticas de las nuevas tendencias en cuanto a la odontología.
INSTALACIONES DEL CENTRO DENTAL	Identificación del Centro Dental	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora la imagen del Centro Dental • Facilita a los pacientes la elección de los Servicios dentales. • Sitúa a la Clínica Dental como un ejemplo de calidad por la clara identificación de las instalaciones dentro del Campus Universitario por parte de los pacientes.
	Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Estipula las óptimas condiciones de ventilación, iluminación y sonoridad dentro

		de las instalaciones del centro dental para su efectivo funcionamiento.
	Señalización	<ul style="list-style-type: none"> • Permite nombrar cada área de trabajo dentro de las instalaciones del Centro Dental. • Previene accidentes laborales • Protección de información y datos archivados
ÁREAS DE TRABAJO	Área de recepción y sala de espera	<ul style="list-style-type: none"> • Garantiza la estancia confortable al paciente.
	Área de aseos	<ul style="list-style-type: none"> • Garantiza la integridad y la protección de la salud de los pacientes a través del número de aseos necesarios que satisfacen la demanda de pacientes con altos estándares de tratamiento de limpieza e higiene.
	Área de esterilización	<ul style="list-style-type: none"> • Facilita el correcto manejo de las herramientas a utilizar durante las consultas médicas brindadas a los pacientes • Garantiza la higiene en el tratamiento a los pacientes.
	Área de almacenamiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Proteger en una zona de almacenamiento segura y en perfectas condiciones ambientales los productos sanitarios y otros materiales que sean indispensables en la práctica dental.
ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL PACIENTE	Responsable de atención e información	<ul style="list-style-type: none"> • El proceso de información-comunicación con el paciente se ve favorecido antes, durante y después de la visita. • Atención a pacientes/Usuarios mediante un profesional con el conocimiento específico y correcto de la información requerida.
	Publicidad Interna	<ul style="list-style-type: none"> • Aumenta el conocimiento sobre los servicios que el centro dental brinda a los pacientes

	Publicidad Externa	<ul style="list-style-type: none"> • Muestra al público en general los servicios que ofrece el Centro Dental para que sean visualizados como una opción más favorable en cualquier momento que necesiten.
	Garantía de Resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar un mejor control de procedimientos o cirugías realizadas a los pacientes fomentando la seguridad en los servicios y trabajos que desempeñan. • Da a conocer los derechos de los pacientes y sus familiares.
	Servicios prestados por estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> • Prestación de la actividad clínica, supervisada a través de docentes que forman a los futuros dentistas en el desarrollo y gestión para proporcionar servicios de calidad a la sociedad.
	Área de recepción y citación clínica. Control de citas	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora el proceso de control de citas a los pacientes. • Propone Atención Telefónica a los pacientes. • Se cumplen los requisitos de los métodos clínicos. • Evitar la sobre-cita.
EQUIPO E INSTRUMENTOS DENTALES	Equipo e Instrumentos	<ul style="list-style-type: none"> • Optimiza el cuidado, uso y resguardo de los equipos tecnológicos y manuales que ayudan en el desarrollo de las prácticas odontológicas.
DOCUMENTACION Y OTRAS ACTIVIDADES	Documentación	<ul style="list-style-type: none"> • Documentar todos las actividades y procedimientos que, implique la prestación de servicios odontológico que se desarrolle en el Centro Dental.
	Valor por servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer una tabla actualizada de honorarios que orientarán a los pacientes sobre el precio de las intervenciones más habituales.

	Facturación y presupuestos	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con la documentación de pago por los servicios odontológicos que presta el Centro Dental. • Diseñar presupuestos de los servicios que presta el Centro Dental, tomando en cuenta la exploración, diagnóstico y el plan de tratamiento del mismo.
	Quejas y reclamos Carta de derechos y deberes	<ul style="list-style-type: none"> • Fomento de la cultura de quejas y reclamos por servicios considerados que se pudieron llevar a cabo de forma errónea.

Fuente: Cuadro Resumen hecho por el equipo investigador.

L. PLAN DE IMPLEMENTACION.

1. INTRODUCCIÓN.

Un plan de acciones de mejora surge como resultado de un proceso previo de análisis y reflexión en torno a la realidad, es decir, mediante un proceso de autoevaluación.

Mediante dicho proceso de autoevaluación, la Institución conoce su situación real con respecto al modelo propuesto, determinando cuáles son sus fortalezas, cuáles son sus debilidades y de tal análisis, resultan propuestas de mejora, lo que constituye el elemento de partida para la realización del plan de acciones de mejora.

Por ello, la elaboración de dicho plan requiere el respaldo y la implicación de todos los responsables que, de una u otra forma, tengan relación con la unidad objeto de análisis.

Es un instrumento útil y eficaz para el logro de los objetivos fijados y para mantener la razón de ser de la Institución.

Para que un plan resulte eficaz, las acciones de mejora propuestas deben ser consensuadas, coherentes con la estrategia de la Institución en la que se integran, viables y que se puedan llevar a cabo, es decir, deben estar lo más detalladas posible, de forma que antes de poner en marcha la propia acción de mejora, se conozca que tareas va a conllevar dicha acción, quien es el responsable de las mismas, en qué período aproximado se va a llevar a cabo, que recursos van a ser necesarios, etc.

Las principales virtudes de los planes de acciones de mejora son la flexibilidad que significa que no es un método cerrado y prefijado, facilitando variaciones y adaptaciones; la utilidad.

No obstante, los planes de acciones de mejora también tienen algunos riesgos, tales como:

Dar más peso a los procesos de planificación y desarrollo que a los resultados deseados; considerarlos como un fin y no como un medio para la mejora continua. En este sentido es aconsejable priorizar las acciones de mejora, empezando por las acciones más viables y sencillas de llevar a cabo.

2. Objetivos

General:

- Proporcionar a la Facultad de Odontología y a la Clínica Dental una herramienta metodológica útil para implementar "EL MODELO DE GESTION DE CALIDAD CON BASE A LA NORMA INTERNACIONAL UNE 179001", en los servicios odontológicos que se prestan al público en general.

Específicos:

- Ofrecer a la Clínica Dental una serie de actividades previas que se deben desarrollar para el progreso y puesta en marcha del plan de acciones de mejora.
- Impulsar la puesta en marcha de los planes de acciones de mejora derivados de los procesos de Autoevaluación.
- Armonizar las acciones de las distintas comisiones de calidad en una misma dirección.
- Introducir cambios en la cultura organizacional de la Clínica Dental basados en la mejora continua.

3. Estructura guía.

En este apartado, se abordan las actividades principales en las cuales se fundamenta el plan de implementación, que deberán ser desarrolladas paso a paso para que pueda ejecutarse al 100% todo Modelo de Gestión propuesto, se describen las tres fases principales que se necesitaran para la puesta en marcha. VER ANEXO XII PROCEDIMIENTO

PARA APROBACION Y PUESTA EN MARCHA DEL MODELO DE
GESTION DE CALIDAD

a. Actividades previas del plan:

Esta fase se presentaran aquellas actividades de preparación, en este apartado se hace referencia a una serie de fichas que sirven de apoyo al proceso y que constituyen otro apartado.

▪ Actividades generales a ejecutar:

- i. Definir al responsable de calidad dentro del Centro Dental y su equipo de calidad.

Las autoridades de la Facultad de Odontología tendrán que hacer una votación consensada para seleccionar a la persona indicada como responsable de calidad y a su vez esta persona tendrá la facultad de solicitar a un integrante de cada área de trabajo que componen el Centro Dental, para que pertenezca al equipo de calidad el cual será el encargado de desarrollar la implementación.

Se establecerán los mecanismos de formación necesaria, para el responsable de calidad y su equipo de trabajo.

El responsable de calidad debe de informar, capacitar y explicar al equipo de calidad la utilidad del Modelo de Gestión de Calidad, según norma UNE 179001 sobre su enfoque dentro del Modelo de Calidad.

- ii. Seleccionar al equipo de trabajo que elabore los diferentes manuales de procedimientos, protocolos, para un mejor entendimiento de la forma de trabajo de funciones y procedimientos que se desarrollan en el Centro Dental.

El responsable de calidad debe conformar un equipo para la elaboración de los diferentes manuales que servirán para desarrollar la implementación de manera favorable en las diferentes áreas de trabajo de forma comprensible, ordenada y detalladamente descrita para evitar confusiones en la realización de las consultas y actividades.

- iii. Diseño de bases de concurso pro nombre, logo y frase representativo / certamen de búsqueda de nombre y logo y aprobación

Las autoridades de la Facultad, Centro Dental y el responsable de calidad, deben conformar un equipo conjuntamente para la elaboración de bases del concurso pro nombre, logo y frase representativo de la institución, para desarrollar el respectivo certamen del cual surgirá las temáticas pertinentes.

b. Implementación del plan de acciones.

- i. Capacitar a los empleados del Centro Dental sobre los servicios médicos dentales brindados bajo el Modelo de Gestión de Calidad.

El equipo de calidad, debe garantizar las capacitaciones sobre servicios dentales a los colaboradores de la institución de la manera más adecuada y dedicada en la diferente temática de los servicios de calidad a quien lo necesite.

La capacitación que se brindara consistirá sobre los servicios odontológicos, técnicas y herramientas que ayuden a participar en el mercado odontológico y modelos para poder brindar servicios de calidad.

Dichos cursos que pueden ser brindados por algún asesor de la Facultad de economía en el área de mercadeo con temas como los siguientes:

- Filosofía Institucional del Centro Dental.
- Servicios Odontológicos/Protocolo de atención al usuario.
- Procedimientos Odontológicos.
- los derechos y deberes de pacientes.
- Manejo de las situaciones con paciente.

ii. Señalización de áreas de trabajo.

El Centro Dental deberá contar con la señalización en las distintas áreas correspondientes para la mejora de los servicios a los pacientes que lo visiten y evitarles contratiempos.

Realizar plan de identificación y señalización de las zonas de acceso, área de trabajo y otras en la clínica

dental para adecuar las zonas o áreas que necesiten mejoras dentro del Centro Dental.

a) Formar al personal del Centro Dental para afrontar la transición del modelo de calidad existente al modelo de gestión de calidad.

Formación y adiestramiento del personal involucrado en el proceso de transición.

Efectuar un plan de adiestramiento al personal de cada área del Centro Dental que estará involucrado en el proceso de transición hacia la implementación de la norma UNE 179001.

- iii. Desarrollar los preparativos previos (montaje de publicidad) dentro del Centro Dental para poderlo presentar a la comunidad odontológica para que conozca las diferentes formas a través de las cuales el Centro Dental se dará a conocer al mercado de la odontología.

La Propaganda para participar en la aportación de ideas por parte de los empleados, será responsabilidad de las autoridades del Centro Dental ya que deben de promocionar la información, ya sea tomando canales como boletines escritos, cuñas de radio (puestas en la radio de la universidad de el salvador), creando un sitio web directamente para el Centro Dental .

- iv. Desarrollar presentación oficial.

Con las autoridades de la Universidad de El Salvador, Facultad de Odontología y Centro Dental, entre otros, se hará la presentación oficial que la Clínica Dental trabajará y se suscribirá el compromiso de calidad.

4. PRESUPUESTO DE PLAN DE IMPLEMENTACION.

El presupuesto del plan de implementación del Modelo de Gestión de Calidad, en el Centro Dental de la UES, se basa en la comunicación e información a todos los usuarios que trabajan y utilizan los servicios que en la entidad presta, es por ello que la mayoría de ítems de este apartado son de carácter publicitario.

ACTIVIDADES		
Preparación de material /persona (20) para capacitación	\$200.00	
Reproducción de manuales/ procedimientos/ funciones, etc.	\$200.00	
Concurso pro nombre, logo. (Varios: premio, Comunicación Papelería, etc.).	\$200.00	
Identificación y señalización de zonas ❶	\$200.00	
Material de publicidad interno	\$500.00	
Material de publicidad externo❷❸ (afiches, rótulos, banners, etc.)	\$100.00	
Presentación del Modelo de Gestión de Calidad	\$100.00	
varios	\$100.00	
Costo del trabajo de Investigación y su Presentación.		<u>\$1,600.00</u>

Elaborado por integrantes de grupo investigador.

- ❶ El aumento al valor dependerá del estudio y del material de trabajo.
- ❷ El aumento de \$500 aprox., al valor dependerá del diseño que salga ganador.

⑤ El valor de varios de penderá de los gastos que no son previstos por este documento.

BIBLIOGRAFIA

A. LIBROS

- Claver, E.; Llopís, J. y Tarí, J.J. (1999): *Calidad y Dirección de Empresas*. Editorial Cívitas, Madrid
- Dale, B.G., Boaden, R.J., y Lascelles, D.M. (1994a): "Total Quality Management: an Overview". En Dale, B.G. (Ed.) (1994): *Managing Quality*, Prentice Hall, London, pp. 3-40.
- Dean, J.W. y Bowen, D.E. (1994): "Management Theory and Total Quality: Improving Research and Practice through Theory Development", *Academy of Management Review*, vol. 19, n° 3, pp. 392-418.
- Dotchin, J.A. y Oakland, J.S. (1992): "Theories and Concepts in Total Quality Management", *Total Quality Management*, vol. 3, n° 2, pp.133-145.
- Franklin F, Enrique Benjamin(). *Organización de Empresas*, 2da. Edición. México: Mc Graw Hill.
- Koontz, Harold & Heinz Weibrich (1998). *Administración, Una Perspectiva Global*. México: McGraw Hill.
- Krajewski, L. & Ritzman, L. (2000). *Administración de Operaciones: Estrategia y Análisis*. México: Pearson Educación.
- Padrón, V. (1996): "Análisis Comparativo de los Distintos Enfoques en la Gestión de la Calidad", *Esic-Market*, Julio-Sept., n° 548, pp. 147-158.
- Russell, S. (2000): "ISO 9000:2000 and the EFQM Excellence Model: competition or cooperation?", *Total Quality Management*, vol. 11, n° 4/5&6, pp. 657-665.
- Sampieri, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2000). *Metodología de la Investigación*. 2da. Edición. México: Mc Graw Hill.

B. DOCUMENTOS.

- PolaMaseda, Ángel, Gestión de la Calidad, Alfa omega, 1999
- Ayala, Jolman Alexander, *Propuesta de un sistema de gestión de la calidad para los servicios de salud empresarial : caso práctico clínicas de salud empresarial, Instituto Salvadoreño del Seguro Social, ISSS, Ministerio de Agricultura y Ganadería, MAG, UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR ,2008*
- Estatutos de la Sociedad Dental de El Salvador.
- CALIDAD EN LOS CENTROS Y SERVICIOS DENTALES/NORMA UNE 179001.
- Memoria de labores de la Faculta de Odontología UES 2010.

C. LEYES Y REGLAMENTOS.

- Ley de Educación Superior. D.L N°. 468
- Reglamento de Ley de Educación Superior, D.E.D.O N° 65.,D.O.: 102 tomo: 383 publicado: 04/06/2009
- Ley del Consejo Superior de Salud Pública y de las Juntas de Vigilancia de las Profesiones de Salud. D.L. N° 233, del 23 de abril de 1992, publicado en el D.O. N° 84, tomo 315, del 11 de mayo de 1992.
- Código de Salud. D.L. N° 955, del 28 de abril de 1988, publicado en el D.O. N° 86, tomo 299, del 11 de mayo de 1988.
- Ley del Ejercicio de la Profesión Odontológica y sus actividades auxiliares, D.L. N°218, D.O. N° 76tomon° 239fecha: 26 de abril de 1973.

- Reglamento Interno de la Junta de Vigilancia Odontológica D.L. N° 955, del 28 de abril de 1988, publicado D.O. N° 86, tomo 299, del 11 de mayo de 1988.
- Código de Ética de la Profesión Odontológica.
- Reglamento general sobre seguridad e higiene en los centros de trabajo.
- Ley sobre seguridad e higiene del trabajo D.L. N°:2117 fecha:21/05/1956; D.O.: 110 tomo: 171, publicación: 06/13/1956

D. PAGINAS WEB.

- FACULTAD DE ODONTOLOGIA, UNIVERSIDAD DE ELSALVADOR, DISPONIBLE EN:
<http://www.ues.edu.sv/content/facultad-de-odontolog%C3%AD>
- DIARIO OFICIAL DISPONIBLE EN :
<http://www.imprentanacional.gob.sv/index.php/servicios/en-linea/ciudadano/busqueda-de-diarios-oficiales>
- MINISTERIO DE SALUD PUBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL DISPONIBLE EN:
<http://www.salud.gob.sv/>
- ASOCIACION ESPAÑOLA DE NORMALIZACION DISPONIBLE EN:
<http://www.aenor.es/aenor/aenor>
- ANTECEDENTES HISTOTICOS
<http://wwwwisis.ufg.edu.sv/wwwwisis/documentos/TE/617.6-C963d/617.6-C963d-Capitulo%20I.pdf>
[http://www.odontologia.ues.edu.sv/nuestra Facultad/historia](http://www.odontologia.ues.edu.sv/nuestra_Facultad/historia)
- CONCEPTOS DISPONIBLES EN
[http://www.degerencia.com/tema/recursos humanos](http://www.degerencia.com/tema/recursos_humanos)
<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>
<http://www.alegsa.com.ar/Dic/tecnologia.php>
<http://www.definicionabc.com/general/plan.p>