



|  |   |  |
|--|---|--|
|  <b>UNCUYO</b><br>UNIVERSIDAD<br>NACIONAL DE CUYO   |  <b>HOSPITAL<br/>UNIVERSITARIO</b> | <b>Nro. 05.02/1</b><br><br>Proceso General |
| <p><b>Objetivo General</b></p> <p>Proveer atención integral dirigida al diagnóstico, tratamiento y prevención de problemas y enfermedades del sistema estomatognático, incluyendo la promoción de hábitos protectores de la salud bucomaxilofacial en el marco del modelo de atención del HU.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar atención odontológica personalizada y especializada de acuerdo a la necesidad y situación del paciente.</li> <li>• Utilizar la tecnología y técnicas terapéuticas mas eficientes y efectivas para la recuperación y cuidado de la salud bucal</li> <li>• Promover y alentar hábitos de vida saludables para el cuidado de la salud bucomaxilofacial.</li> <li>• Generar involucramiento y concientización en el paciente respecto a su salud bucomaxilofacial.</li> <li>• Incentivar el cuidado de la salud bucal, la consulta oportuna y el control odontológico constante para mantener las piezas dentarias en el máximo estado saludable posible</li> </ul> |   |  |
| <p><b>Responsable</b></p> <p>Coordinador/a de Odontología</p>  |   |  |
| <p><b>Destinatarios Directos</b></p> <p>Usuarios del HU que requieran servicios odontológicos</p> <p><b>Destinatarios Indirectos</b></p> <p>Familiares y profesionales en formación o estudiantes de la carrera de Odontología (UNCuyo).</p>   |   |  |
| <p><b>Expectativas de los destinatarios</b></p> <p><u>Accesibilidad:</u> Obtener con facilidad y en plazos cortos los turnos.</p> <p><u>Comunicación:</u> Ser educados en los temas más importantes de la salud bucal. Recibir por parte del profesional información acerca de los tratamientos que se le realizarán para lograr la resolución de su problemática.</p> <p><u>Cortesía:</u> Ser atendidos con amabilidad y consideración de situaciones particulares (atención personalizada).</p> <p><u>Competencia:</u> Contar con un equipo de salud del área Odontología que tenga conocimiento y habilidades para prestar un servicio de calidad con precisa coordinación y comunicación interhospitalaria.</p> <p><u>Capacidad de respuesta:</u> Obtener las soluciones a las inquietudes que se planteen durante su control.</p> <p><u>Tangibilidad:</u> Percibir calidad en la atención brindada.</p>   |   |  |

|  |  |                    |
|--|--|--------------------|
| <b>Entradas/Comienzo</b>   |  |                    |
| Paciente que ha cumplimentado el proceso de solicitud de turno y admisión administrativa para recibir servicios odontológicos.   |  |                    |
| <b>Salidas/Fin</b>   |  |                    |
| Paciente que ha recibido atención de servicios odontológicos de calidad y ha obtenido satisfactoriamente alta odontológica integral de parte de su odontólogo de cabecera.   |  |                    |
| <b>Elementos/Recursos</b>  |  |                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionales disponibles para atender la demanda.</li> <li>• Asistentes dentales.</li> <li>• Equipamiento Odontológico en correcto funcionamiento.</li> <li>• Instrumental e insumos necesarios.</li> <li>• Material didáctico y cepillos</li> <li>• Infraestructura y equipamiento específico</li> <li>• Formación profesional continua</li> <li>• Actividades y reuniones interdisciplinarias</li> <li>• Historia Clínica física cuando el sistema no esté disponible</li> <li>• Información sobre servicios y prestaciones del Hospital</li> <li>• Listado actualizado de profesionales por especialidad.</li> <li>• Material impreso sobre factores de riesgo, estilos de vida saludable, institucional del Hospital, etc.</li> <li>• Papelería en general</li> <li>• Computadora con acceso a fuentes de información biomédica.</li> <li>• Impresora.</li> <li>• Biblioteca virtual.</li> <li>• Biblioteca.</li> <li>• Sala de Reuniones</li> </ul> |  |                    |
| <b>Procedimientos Existentes Relacionados</b>  |  |                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Admisión</li> <li>• Atención Ambulatoria en Unidad de Admisión</li> <li>• Atención en Odontología Nivel II</li> <li>• Atención en Odontología Nivel III</li> </ul>   |  |                    |
| <b>Registros</b>   |  |                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Historia Clínica Electrónica e Impresa</li> <li>• Anexo I: "Atención Especial de Pacientes Odontológicos con Discapacidad"</li> <li>• Anexo II: "Tipos de altas en Odontología"</li> </ul>  |  |                    |
| <b>Indicadores</b>   |  |                    |
| Ver matriz de indicadores  |  |                    |
| <b>Detalle de Actividades</b>  |  |                    |
| <b>Actividad</b>   | <b>Descripción</b>   | <b>Responsable</b> |
|  | Asignar y confirmar turnos, recibir orden de consulta, y cobro |                    |

|          |   |   |
|----------|---|---|
| <b>1</b> | de aranceles correspondientes por consulta.<br>➤ Ver proceso "Gestión de Admisión"  | Turnos/<br>Recepción  |
| <b>2</b> | Si el paciente no ha sido atendido en el HU dentro de los últimos 12 meses, indicarle que deberá pasar por UDA. Ver proceso "Atención Ambulatoria en Unidad de Admisión". Si no, continuar con la siguiente actividad.<br>a. Si el paciente es menor a 14 años continuar con Actividad 4.<br>b. Si el paciente es mayor a 65 años continuar con Actividad 5.<br>➤ Ver proceso "Atención en Odontología Nivel I"   | -   |
| <b>3</b> | Evaluar y diagnosticar el estado general de salud bucal, solicitar estudios complementarios y determinar esquema terapéutico a seguir. Designar médico de cabecera.<br>➤ Ver proceso "Atención en IDU".<br>Continuar con Actividad 7.   | Odontólogo de IDU   |
| <b>4</b> | Diagramar plan terapéutico para obtener alta básica y ejecutarlo con acuerdo del paciente. Si requiere atención de especialistas para la obtención del alta básica, realiza la derivación. Continuar con Actividad 7.   | Odontólogo de Cabecera/<br>Odontopediatra/Odontólogo de Adultos Mayores |
| <b>5</b> | Presentarse ante el paciente y acompañante/s y dar atención al motivo de consulta y/o derivación. Evaluar y diagnosticar estado general de salud bucal, solicitar estudios complementarios y determinar esquema terapéutico a seguir. Realizar las prácticas odontológicas y trabajar en la incorporación de hábitos saludables con el paciente hasta la situación de "Alta básica".<br>➤ Ver proceso "Atención en Odontopediatría"<br><br>Continuar con Actividad 7. | Odontopediatra  |
| <b>6</b> | Presentarse ante el paciente y acompañante/s y dar atención al motivo de consulta y/o derivación. Evaluar y diagnosticar estado general de salud bucal, solicitar estudios complementarios y determinar esquema terapéutico a seguir. Realizar las prácticas odontológicas y trabajar en la incorporación de hábitos saludables con el paciente hasta la situación de "Alta básica".<br>➤ Ver proceso "Atención Odontológica de Adultos Mayores"                      | Odontólogo de Adultos Mayores   |
| <b>7</b> | Orientar al paciente y determinar conductas terapéuticas a seguir, para promocionar hábitos de higiene bucal.<br>➤ Ver proceso "Prevención"   | Prevención  |
| <b>8</b> | Otorgar "Alta Básica" cuando se hayan obtenido los objetivos del plan terapéutico.  | Odontólogo de Cabecera/<br>Odontopediatra /Odontólogo de                |

|           |   |  |
|-----------|---|--|
|           |   | Adultos Mayores  |
| <b>9</b>  | <p>Determinar conductas terapéuticas a seguir, y solicitar estudios complementarios necesarios. Determinar esquema de tratamiento/rehabilitación incluyendo cronograma sugerido de visitas para llevar a cabo el tratamiento hasta alta integral I.</p> <p>➤ Ver proceso "Atención en Odontología Nivel II"</p> <p>El odontólogo de cabecera determina si corresponde tercer nivel de atención o esquema de consultas para control.</p> | Odontólogo de Cabecera/<br>Odontopediatra /Odontólogo de Adultos Mayores |
| <b>10</b> | Otorgar "Alta Integral I" cuando se hayan obtenido los objetivos del plan terapéutico.  | Odontólogo de Cabecera/<br>Odontopediatra /Odontólogo de Adultos Mayores |
| <b>11</b> | <p>Proponer al paciente un esquema de trabajo para obtener la funcionalidad y/o estética necesarias para el Alta Integral II. A partir del plan terapéutico acordado se brindan las prestaciones, realizando el seguimiento conjuntamente con el odontólogo de cabecera.</p> <p>➤ Ver proceso "Atención en Odontología Nivel III"</p>   | Odontólogo de Cabecera/<br>Odontopediatra /Odontólogo de Adultos Mayores |
| <b>12</b> | Otorgar "Alta Integral II" cuando se hayan obtenido los objetivos del plan terapéutico.   | Odontólogo de Cabecera/<br>Odontopediatra /Odontólogo de Adultos Mayores |

#### **Marco Normativo**

- Ordenanza N° 70/2010 – C.S.
- Bordoni N, Squassi A, Doño R y cols. Odontología Preventiva. Bs As: PRECONC / PALTEX-OPS/OMS.1999.
- Bordoni N. Plan de atención integral de la salud bucal en niños y adolescente. En Bordoni, Escobar Rojas, Castillo Mercado. La salud bucal del niño y el adolescente en el mundo actual. Ed panamericana. 1ra edición 2010. Cap. 6: 103-122.

#### **Estándar de Control**

- 90 % de campos de Historia Clínica completados durante visitas a consultorio
- 80 % mínimo de satisfacción de pacientes con el servicio odontológico

#### **Observaciones**

Son Odontólogos de Cabecera según las poblaciones de pacientes establecidas:

A: Odontólogo asignado por I.D.U. según enfermedad bucal prevalente, o por referencia directa del paciente.

B: Odontólogo Atención Adultos Mayores

C: Odontólogo Odontopediatra

D: Odontólogo Especialista en Discapacidad

Se adjuntan criterios para establecer situación de "Discapacidad compleja".