



FUCS

**EVALUACION DEL SERVICIO DE
ODONTOLOGIA DE LA E.S.E NORTE –
MUNICIPIO DE CALI DURANTE LAS
VIGENCIAS 2017-2018**

2019

YENY EMILCE ALBINO MORERA, Administradora de empresas de salud, más de 10 años de experiencia en manejo de atención al usuario interno y externo, Autorización de servicios, BackOffice y Pool de autorizaciones.

ANGIE GUTIERREZ OSPINA, Psicóloga y Abogada con MG en desarrollo de recursos humanos y gestión del conocimiento. Más de diez años de experiencia en la dirección de recursos humanos en el sector de la salud pública

INGRID PAOLA PABON SANCHEZ, Bacterióloga, con experiencia en procesos de evaluación y seguimiento de procesos de laboratorio en entidades privadas de salud.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Contenido

Introducción.....	3
Justificación.....	5
Caracterización de la entidad.....	6
Presentación de la empresa.....	6
Presentación de productos y servicios que ofrece.....	9
Descripción de áreas o dependencias.....	15
Presentación de dependencias.....	15
Presentación del problema.....	16
Objetivo.....	20
Objetivo General.....	20
Marco Referencial.....	20
Marco Conceptual.....	22
Marco Normativo.....	23
Evidencias. Gerencia Estratégica y de Servicios.....	29
Pregunta de Investigación.....	29
Objetivo específico.....	29
Selección y aplicación de instrumentos.....	29
Análisis de la información.....	31
Auditoría y control de calidad en salud.....	32
Pregunta de Investigación.....	32
Objetivo específico.....	33
Establecer si el proceso de odontología de la Red de Salud del Norte cumple con las características del SOGC (oportunidad, seguridad y pertinencia).....	33
Realizar un plan de acción inmediato para implementar en su totalidad el SOGC en el proceso de odontología de la ESE Norte.....	33
Selección y aplicación de instrumentos.....	33
Aplicación de instrumentos.....	34
Análisis de la información.....	39
Desarrollo Organizacional.....	41



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Pregunta de Investigación.....	41
Objetivo específico.....	41
Selección y aplicación de instrumentos.....	41
CAPACIDAD INSTALADA REAL DE UNIDADES DE ODONTOLOGOS EN LAS 17 IPS DE LA RED DE SALUD DEL NORTE.....	43
Análisis de la información.....	48
Conclusiones y recomendaciones.....	49
Bibliografía/Webgrafía.....	51
Consideraciones legales.....	52
Tabla 1. Marco normativo.....	23
Tabla 2. Análisis DOFA.....	30
Tabla 3. Instrumento aplicado.....	35
Tabla 4. Seguimiento a indicadores. Odontología.....	36
Tabla 5. Seguimiento a indicadores. Atención ambulatoria.....	37
Tabla 6. Indicadores de monitoreo de la calidad de atención (Resolución 256 de 2016).....	38
Tabla 7. Capacidad instalada de la Red de Salud del Norte E.S.E.....	44
Tabla 8. Distribución del personal de higienistas oral por sede.....	44
Tabla 9. Manual de funciones y perfiles del cargo. Coordinador de Odontología.....	45
Tabla 10. Manual de funciones y perfiles del cargo. Higiene oral.....	46
Tabla 11. Manual de funciones y perfiles del cargo. Odontólogo.....	47
Figura 1. Mapa de procesos Red de Salud del Norte E.S.E.....	16
Figura 2. Marcadores del sistema (1).....	18
Figura 3. Marcadores del sistema (2).....	19
Figura 4. Tasa caída de pacientes en el servicio de odontología.....	35
Figura 5. Diseño de estructura circular del proceso de odontología de la red De Salud del Norte E.S.E.....	43



Introducción.

La Red de Salud del Norte Empresa Social del Estado de la ciudad de Cali de primer nivel de complejidad, en los últimos años ha puesto en marcha estrategias que permitan ser auto sostenibles, para ello ha organizado algunas unidades de negocio como son la clínica de la mama, atención de pacientes SOAT y en cuanto a salud oral inició con la contratación de especialistas como ortodoncistas, endodoncistas y el servicio de venta de prótesis mucoso soportadas; sin embargo las metas de productividad, tratamientos finalizados, entre otros, no están dando los resultados esperados.

Por las razones expuestas las empresas prestadoras de servicios de salud deben tener continuas evaluaciones donde se analicen los factores internos y externos por medio de diferentes herramientas, para generar cambios organizacionales que permita mejorar, mantener y predecir a futuro lo encontrado en el análisis, impulsando un avance continuo en calidad, cobertura y prestación del servicio. Para esto se debe tener en cuenta cuales son las variables que pueden afectar de forma positiva o negativa la empresa, estas pueden ser políticas, ambientales, sociales entre otras.

Es por ello que el objetivo general de este trabajo final de especialización es evaluar el servicio de odontología de la Red de Salud del Norte de Santiago de Cali en la vigencia 2017 y determinar si cumple con los objetivos organizacionales, garantizando crecimiento y sostenibilidad. Resulta necesario sustentar el tema en un marco de referencia, que ayude a entender las causas posibles del no cumplimiento de los indicadores y de esta manera determinar qué actividades definidas en un plan, se requerirían para dar cumplimiento a la estrategia planteada, para satisfacer la calidad de su servicio, y en la contribución con la rehabilitación, la prevención y la higiene oral de la población afiliada. Este propósito se llevará a cabo teniendo en cuenta tres líneas de acción: la Gerencia estratégica y de servicios, la auditoría y control de calidad en salud y el desarrollo organizacional. Se tendrá acceso a las fuentes de información directa en la ESE Norte para evaluar los indicadores del servicio de odontología tanto de la vigencia 2017 como de la vigencia 2018, estableciendo un análisis comparativo en el marco del plan de estratégico del cuatrienio 2016-2019.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Los resultados obtenidos en el análisis comparativo de las dos vigencias descritas, permitirá a la empresa social del estado dimensionar que tanto se han cumplido las metas establecidas en los planes programas y proyectos del servicio de odontología y poder así realizar los ajustes necesarios y establecer planes de acción si fueran necesarios para lograr armonizar los componentes, objetivos y metas del plan estratégicos de desarrollo



Justificación.

Las instituciones de salud promueven el desarrollo de estrategias que permitan la adaptación constante a los cambios en su entorno garantizando los procesos administrativos y la competencia en el cumplimiento de las expectativas de sus clientes. Involucrando aspectos como la gestión del cambio y la gestión del conocimiento, buscando que tanto el cliente interno, el cliente externo y los proveedores se sientan a gusto y comprometidos con la organización

La gestión del cambio se define como “procesos desarrollados para asegurar que la evolución y los cambios significativos en la organización se realicen de manera planificada, organizada, controlada y sistemáticas” (Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud, 2019a).

Es importante reconocer que cada vez es más común escuchar o leer sobre términos como calidad en el servicio, calidad total, mejora continua de la calidad, entre otros. Así como, que cada vez es menos común que dichos términos se relacionan necesariamente con la industria o con actividades que nada tienen que ver con la salud. Las exigencias actuales nos obligan a orientar todos los esfuerzos hacia la calidad en el servicio. Resultado tal vez, de que toda la cultura de control de calidad fue concebida y desarrollada científicamente en el sector industrial, de donde fue adoptada y adaptada al sector de servicios de salud, específicamente al de servicios médicos y de ahí a los servicios odontológicos. Las condiciones del mercado en la cual ofrecemos nuestros servicios como odontólogos han cambiado y mucho. El mercado actual está conformado por consumidores más exigentes, podríamos decir que hasta más inteligentes para hacer uso de sus derechos; dichas exigencias han provocado que exista mayor competitividad en los prestadores de servicios para así poder mantenerse vigentes en un mercado que cada vez deja nichos más reducidos. La cantidad y calidad de información, así como el desarrollo tan acelerado de la tecnología, hacen que el mercado de hoy sea altamente cambiante, en el que uno de los factores de mayor competitividad, ya no es el precio, sino la calidad. Y si a todo esto agregamos que a últimas fechas se ha incrementado el número de organismos que regulan y controlan de manera legal y obligatoria el que hacer de nosotros como odontólogos; llegamos a la conclusión de que brindar un servicio de calidad no es ya una obra de buena voluntad, sino una exigencia que nos obliga a brindar un servicio que cumpla con estándares preestablecidos de calidad. (Moreno, 2007, p. 52)



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Volverse competitivos por la calidad del servicio en el ámbito odontológico es complejo por la excesiva oferta en la prestación del servicio que ofrece el mercado, para una E.S.E de nivel primario, es un reto más para que el servicio logre un impacto en la comunidad no solo por buscar la fidelidad del paciente si no buscar que sea un servicio que genere verdaderamente un rédito económico para la institución, por tal motivo analizar los indicadores de procedimientos terminados y citas programadas por el servicio de odontología durante la vigencia 2017-2018 permite evidenciar si se cumple con la meta propuesta del servicio en cuánto a la productividad lo cuál sería el resultado del seguimiento y control que se realiza a los pacientes, evitando de esta manera sobrecostos y bajos niveles de utilidad que afectarían directamente a la E.S.E, partiendo de que la satisfacción plena de los pacientes en cuanto a calidad del servicio y el seguimiento adecuado, garantiza su lealtad y la sugerencia hacía otros de optar por mejorar la salud bucal iniciando y terminando los tratamientos en la E.S.E.

Caracterización de la entidad.

Presentación de la empresa.

La RED DE SALUD DEL NORTE E.S.E está ubicada en el norte y nororiente de Santiago de Cali. Esta se constituyó como resultado del proceso de descentralización de servicios de la Secretaría de Salud Pública Municipal bajo el Acuerdo 106 del 29 diciembre 2003 la cual se encuentra dirigida por su representante legal María Piedad Echeverry Calderón, con actividad netamente en salud.

Las Empresas Sociales del Estado, E.S.E. de Santiago de Cali, son entidades públicas, descentralizadas, del orden municipal, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscritas a la Secretaría de Salud Pública Municipal y sometidas al régimen jurídico previsto en la Ley.

El objeto de las Empresas Sociales del Estado, es la prestación de servicios de salud, como un servicio público de seguridad social, que contribuya al mejoramiento del estado de salud de la población en sus áreas de influencia; con capacidad para ofrecer servicios de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación acorde con las necesidades determinadas en el perfil epidemiológico y con sujeción al Plan Sectorial de Salud, al Plan de Desarrollo Municipal y a los criterios operacionales señalados para el



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

funcionamiento de la red de servicios del Departamento del Valle del Cauca, sin perjuicio de que pueda prestar otros servicios de salud que no afecten su objeto social y que contribuyan a su desarrollo y financiación.

El direccionamiento estratégico avalado por la Gerente María Piedad Echeverri calderón y su equipo directivo es el siguiente:

Misión Somos una Empresa Social del Estado del primer nivel de atención en salud del Municipio Santiago de Cali, que contribuye a mantener y mejorar el estado de salud de la población en sus áreas de influencia; a través de la oferta de servicios de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación acorde con las necesidades de la población, con vocación docente que potencia nuestra función social.

Visión Ser reconocida en el año 2020 como la Empresa Social del Estado líder en el primer nivel de atención del Municipio de Santiago de Cali, por su modelo de atención Integral y humanizada, con eficiencia, calidad e innovación tecnológica, logrando la sostenibilidad administrativa, financiera y la rentabilidad social.

Valores Institucionales Los valores institucionales que inspiran y soportan la gestión de la E.S.E. NORTE, en armonía con su Sistema de Gestión de calidad son los siguientes:

EQUIDAD: Ejercer igualdad en nuestras acciones en relación con nuestro público de interés, de acuerdo con el alcance de la empresa y las limitaciones legales.

COMPROMISO: Nuestros comportamientos sean reflejo de responsabilidad, sentido de pertenencia y amor para con la empresa y nuestros usuarios.

CALIDEZ: Acciones que generen, confianza, respeto y afecto en nuestras relaciones con quienes representan nuestro público de interés.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

EXCELENCIA EN EL SERVICIO: Que nuestros comportamientos nos caractericen por la tendencia a lograr una mayor efectividad y satisfacción de nuestros clientes internos y externos.

Política de Calidad En la Red de Salud del Norte E.S.E. nos comprometemos a prestar servicios de salud de baja complejidad y complementarios brindando accesibilidad, continuidad, seguridad, oportunidad y calidez.

Orientamos nuestro esfuerzo a la prevención de las enfermedades para lo cual disponemos de un equipo de trabajo competente y comprometido, una infraestructura acorde a las necesidades del servicio y una administración eficiente y rentable socialmente, asegurando el cumplimiento de requisitos y la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Política de Seguridad del Paciente La Red de Salud Norte E.S.E. se compromete con la implementación de acciones de prevención, promoción e intervención de los riesgos asociados a la prestación de nuestros servicios, con el fin de ofrecer un servicio más seguro y con excelencia al paciente y su familia.

Política Ambiental La Red de Salud Norte E.S.E., se encuentra comprometida con una continua Gestión Integral de los Residuos, que minimice los riesgos para la salud y el medio ambiente, mediante el fomento de una cultura de la no-basura y mediante el diseño, estandarización y mejoramiento continuo de métodos y procedimientos para la minimización en la generación, segregación en la fuente, desactivación, movimiento interno, almacenamiento y entrega de los residuos al prestador del servicio especial de aseo, con todos sus trabajadores asistenciales, administrativos y concesionarios y en todas sus Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.

Política Salud Ocupacional La Empresa Social del Estado Red de Salud del Norte, se encuentra comprometida con el cumplimiento de la política de Salud ocupacional, brindando el apoyo y la participación necesarios a los funcionarios, con el objetivo de consagrar el desarrollo de actividades y acciones tendientes a promocionar permanentemente la Salud en los colaboradores y a satisfacer las necesidades de la empresa e incrementar la productividad gracias a la creación de un ambiente laboral con altos estándares de Higiene y Seguridad y actividades encaminadas al cuidado y



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

preservación del medio ambiente, minimizando el impacto ambiental y de todo orden que se genere por las actividades la empresa.

Objetivos Estratégicos Constituyen el norte de la empresa y se expresan como los logros a obtener durante el presente periodo gerencial:

- Diseñar e implementar el modelo de atención integral en salud que incluya: APS, salud familiar y comunitaria, articulación de las acciones individuales y colectivas, enfoque poblacional y diferencial, para mantener y mejorar el estado de salud de la población.
- Generar las condiciones económicas que le permitan a la empresa la sostenibilidad financiera y administrativa para garantizar la prestación de los servicios de salud.
- Fortalecer la capacidad instalada a través del desarrollo, innovación tecnológica y la relación docencia.

Características actuales

La Red de Salud del Norte E.S.E., orienta su por, 5, 6 y 7; atendiendo principalmente la población subsidiada y población pobre no asegurada. La RED DEL SALUD DEL NORTE E.S.E. cuenta con 17 IPS de baja complejidad habilitadas, con los servicios de: Promoción y Prevención, Consulta Médica General, Odontología, Laboratorio, Terapias Alternativas Complementación Terapéutica, Urgencias, Radiología, Hospitalización Adulto y Pediátrica, Sala de cirugía, Ginecología y Obstetricia.

Presentación de productos y servicios que ofrece

Portafolio de servicios de la ESE

Servicio de urgencias: Atención Médica 24 horas, Atención inicial, Estabilización, resolución o remisión del paciente, Hospitalización según diagnóstico médico, Atención



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

de infecciones: I.R.A y E.D.A, Curaciones generales, Inyectología, Administración de líquidos endovenosos (LEV), Nebulizaciones y Consulta prioritaria.

Servicio de laboratorio clínico

- **Hematología:** Cuadro Hemático Electrónico, Tiempo de Protrombina (PT), Tiempo Parcial de Tromboplastina (PTT), Tiempo de Coagulación, Tiempo de Sangría, Velocidades de Sedimentación, Drepanocitos, Recuento de Plaquetas, Recuento de Reticulocitos, Extendido Periférico, Hemoparásitos, Hemoclasificación, VPH.
- **Química sanguínea:** Glicemia, Glicemia Pre y Pos, Test de Sullivan, Curva de Tolerancia a la Glucosa, Colesterol Total, Colesterol HDL, Colesterol LDL, Triglicéridos, Ácido Úrico, Creatinina, Nitrógeno Ureico, Bilirrubina Total, Bilirrubina Directa, Fosfatasa Alcalina, Transaminasa Oxalacética (GOT, Transaminasa Pirúvica (GPT), Amilasa, Fosfatasa Ácida, LDH, UROANÁLISIS: Parcial de Orina, Proteinuria, Proteinuria 24 horas, Depuración de Creatinina, Depuración de Creatinina.
- **Parasitología:** Coprológico, Coproscópico (PH, Sangre Oculta. Azúcares Reductores, Wright), Oxiuros, Criptosporidium.
- **Inmunología:** Serología, RA TES, Proteína C Reactiva Cualitativa, Proteína C Reactiva Cuantitativa, Antiestreptolisinas, Beta Gonadotropina Cualitativa, Coombs Directo, Coombs Indirecto, Variante DU, HIV, Antígeno Hepatitis.
- **Microbiología:** Urocultivo, Coprocultivo, Cultivo Clínico (Pus, Herida Secreciones), Frotis vaginal Directo y Gram, Frotis Rectal, Baciloscopia, Coloración de Hansen (Lepra).
- **Pruebas especiales:** TSH, T3, T4, PSA Antígeno Prostático, Beta Gonadotropina, Toxoplasma 1gG Próxima nueva prueba, Toxoplasma 1gM Próxima nueva prueba.



Imagenología:

- **Huesos:** extremidades y pelvis, manos, dedos, puño, (muñeca), codo. pie. clavícula, antebrazo, cuello de pie (tobillo), calcáneo, brazo, pierna, rodilla, fémur, hombro, omoplato, pelvis, cadera, articulaciones sacro ilíacas, coxo femorales, tangencial de rótula a 30. 60, 90 grados.
- **Cráneo, cara y cuello:** cara, malar, arco cigomático, huesos nasales, maxilar superior, silla turca, perfilograma, base de cráneo, Senos paranasales, maxilar inferior, órbitas, articulaciones, Temporomandibulares, agujeros ópticos, Cráneo simple, Cráneo simple más base de cráneo o Cavum faríngeo.
- **Columna vertebral:** Columna cervical, Columna dorsal, Columna lumbosacra, Sacro cóccix.
- **Tórax:** Tórax (PA o AP), reja costal, Esternón, articulaciones externo claviculares.
- **Abdomen:** Abdomen simple.
- **Ecografía obstétrica**
- **Ecografía abdominal:** (Renales, Hepáticas y vías biliares)

Promoción y prevención:

- **Vacunación:** Administración vacuna BCG, Vacunación contra hepatitis B, Vacunación combinada DPT, Vacunación contra Poliomieltis VOP o SRP, Vacunación contra Haemophilus influenza, Vacunación combinada triple viral MMR, Vacunación contra tétanos y difteria, Vacunación contra fiebre amarilla.
- **Salud oral PYP:** Control placa dental, Detartraje, Topicación con flúor en gel, Sellantes de fotocurado y auto curado.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

- **Planificación familiar hombres y mujeres:** Consulta de primera vez con médico general, Consulta de control o seguimiento de programa por médico general, Inserción de dispositivo intrauterino, Inserción de dispositivo intrauterino DIU, Ligadura de trompas de Falopio, Implantación de Jadelle.

Alteraciones del crecimiento y desarrollo:

- **Menor de 10 años:** Consulta de primera vez por médico general, Consulta de control o seguimiento de programa por enfermera.
- **Alteraciones del desarrollo del joven:** Consulta de primera vez por médico general, Hemoglobina para mujeres jóvenes.
- **Detección de alteraciones del embarazo:** Consulta de primera vez por médico general, Serología, Consulta de control o seguimiento de programa por médico general, Consulta de control o seguimiento de programa por enfermera, Hemograma, Hemoclasificación, Uroanálisis, Glucosa en suero, Ecografía obstétrica, Suministro de multivitamínicos, Suministro de multivitamínicos, Consulta de primera vez por odontología general, Vacunación contra tétanos y difteria, Monitoria fetal.
- **Detección de alteraciones del adulto:** Consulta de primera vez por médico general, Uroanálisis, creatinina en suero, orina, glucosa en suero, colesterol, HDL, y LDL, colesterol total, triglicéridos.
- **Detección del cáncer de cuello uterino:** Citología cervicouterina, incluye estudio de coloración básica, Colposcopia con biopsia, Estudio de coloración básica en biopsia.
- **Detección del cáncer de seno:** Biopsia por punción con aguja fina de mama bacaf, Estudio de coloración básica en citología por aspiración de cualquier tejido U órgano.
- **Detección de alteraciones de la agudeza visual:** Medición de la agudeza visual, Consulta de primera vez por oftalmología.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Atención obstétrica: Consulta médica general, Consulta de enfermería, Consulta por obstetra dependiendo del riesgo y según criterio del médico general (con autorización), Ecografía obstétrica (con autorización), Atención del parto normal, no quirúrgico por médico general, Dos consultas post parto por médico general y hasta los primeros 30 días, posteriores al parto, Medios diagnóstico y de laboratorio nivel, Atención de urgencias si lo requiere, Internación, Odontología, Atención en nutrición y planificación familiar, Monitoria fetal.

Consulta externa

Gineco-obstetricia: Ecografía gineco-obstétricas Consulta embarazo alto riesgo, Citología, Biopsias de mama, Clínica de infertilidad, Cirugía obstétrica, Ligadura de Trompas.

Oftalmología / Optometría

Pediatría: Consulta médica especializada a niños menores de 14 años.

Otorrinolaringología: Atención a problemas de: oídos, faringe, laringe, cabeza y cuello, Desviaciones de tabique, Pólipos, Taponamiento nasal, Rinitis, Sinusitis, Amigdalitis, Infecciones de la boca.

Cirugía Otorrinolaringológica

Ortopedia, traumatología: Consulta Martes 2-5 pm, Problemas de músculos, huesos y mano, Cirugías de osteosíntesis, tenorrafia, neurografías y transferencias tendinosas, Reducción de fracturas abiertas y cerradas, Resección masa, quiste, ganglio, liberación de dedos y artrodesis. Injertos óseos y de piel, Osteotomías, astronomías, colgajos de piel -muscular. Implementación de yesos.

Cirugía ortopédica-traumatología: Osteosíntesis, Osteosíntesis luxación acromio clavicular, Osteosíntesis luxación cuello pie, Reducción cerrada Fx rótula, Reducción cerrada Fx tibia y peroné, Reducción cerrada Fx falange mano, Reducción cerrada Fx



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

tarso y/o metatarso, Resección masa-quiste-ganglionar, Resección quiste poplíteo, Resección extremo acromion, Resección bolsa tendinosa, Resección tumor fascia, músculo, tendón, Resección tumor benigno huesos pie, benigna clavícula, Sindactilia pie 1 espacio, Cirugía de mano, Transferencia tendinosa extracción material de osteosíntesis, Artrodesis.

Gineco-obstetricia: Legrado ginecológico (Bx), Legrado obstétrico, Colpotomía, Drenaje vaginal, Biopsia de vaginal, Drenaje de absceso o hematoma, Drenaje absceso glándula Bartholin, Extirpación del tabique vaginal, Resección tumor benigno de vagina, Colporrafia anterior, Liberación de adherencia de útero, Histeropexia, Cistopexia vaginal, Cistopexia retropúbica, Biopsia labio mayor o menor, Biopsia periné, Marsupialización Bartholino, Resección granuloma vulvo-perineal Resección glándula bartholino, Resección glándula de Skene, Colporrafia anterior y posterior, Colpocleisis, Colpopexia, Vulvectomía simple, Cierre fístula vaginal, Extracción cuerpo extraño vulva, Remoción placenta retenida, Glándula mamaria, Corrección de licencia de episis, Extirpación fibroadenoma, Resección quiste, Ooforoplastia, Cierre fístula perineal, Cesárea, Fulgorización o cauterización condiloma, Conización, Amputación la cerviz, Pomeroy, Salpingectomía unilateral.

Servicio de odontología:

Odontología general: Urgencias Odontológicas, Obturaciones en amalgama, Obturaciones en resina de fotocurado, Obturaciones en ionómero de vidrio.

Odontología especializada

- **Endodoncia:** Conductos uniradiculares, Conductos multiradiculares, Cirugía endodoncia.
- **Periodoncia:** Detartaje subgingivales, Cirugía periodontal, Injertos gingivales.
- **Cirugía maxilofacial:** Exodoncia método abierto: incluidos, Frenilectomias. Hospitalización.
- **Ortodoncia:** Ortodoncia preventiva, Ortodoncia correctiva.
- **Promoción y prevención de la salud oral:** Aplicación de sellantes, Aplicación de flúor, Profilaxis, Índice de placa bacteriana.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Servicio de rehabilitación:

Fisioterapia:

Terapia física, Rehabilitación de Alteraciones Neurológica, Rehabilitación de Alteraciones Ortopédicos, Manejo y Educación Postural, Terapia Vestibular.

Terapia respiratoria: Manejo de Enfermedades Respiratorias.

Psicología: Evaluación y Tratamiento, Consulta Psicológica, Psicoterapia Individual, Psicoterapia Grupal, Psicoterapia Familiar, Orientación Vocacional

Descripción de áreas o dependencias.

Presentación de dependencias

La Red de Salud del Norte cuenta con sus procesos organizados de la siguiente manera:



Figura 1. Mapa de procesos Red de Salud del Norte E.S.E.

Fuente: (Red de Salud del Norte E.S.E., 2018)

Presentación del problema.

En el macro proceso de atención ambulatoria se encuentra el proceso de odontología el cual presta servicio a la comunidad del área de influencia de la E.S.E Norte, los servicios ofertados son consulta general (Control placa, Aplicación de Flúor gel, Flúor en barniz, Aplicación de sellantes, Detartraje Supragingival y en las algunas IPS Exodoncia). En el área de especialistas cuenta con endodoncia y ortodoncia.

La salud oral es un servicio esencial, ya que de este se deriva la conservación de la salud integral de la persona. Es por esta razón que cada vez más las instituciones de salud deben propender para que los usuarios hagan uso de este servicio con la frecuencia necesaria para cada diagnóstico.

El boletín de la Organización Mundial de la Salud (OMS), publica la investigación "El empoderamiento de los pacientes puede mejorar la atención en salud" en el cual manifiesta el autor "Cuando la atención primaria de la salud se extiende a más personas,



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

estas están agradecidas por tener acceso a los servicios, pero una vez que tienen acceso, empiezan a pensar en la calidad” (Guanais citado por Organización Mundial de la Salud [OMS], 2017).

En este sentido el usuario de acuerdo a sus experiencias, generará una impresión de la prestación del servicio que ha recibido, que se traducirá en el grado de satisfacción que cada usuario se hace de la prestación recibida. Claro está que esta opinión del servicio es subjetiva y llena de expectativas de acuerdo a la necesidad requerida.

Motivo por el cual se hace necesario que la institución prestadora de servicios de salud, tenga la capacidad para captar en demanda inducida a los usuarios y retenerlos hasta que la culminación de su tratamiento o inscripción en algún programa se finalice a satisfacción. La salud oral no es una prioridad para la población, por el contrario, en muchas ocasiones genera apatía.

Lo que se pretende con este trabajo es recopilar la información suficiente y hacer el análisis de los indicadores para determinar cómo está la IPS en el servicio de odontología, con el fin de construir herramientas y un plan que le permitan destacarse y mejorar el volumen de pacientes que inician y terminan los tratamientos evidenciando crecimiento financiero por parte del servicio; de no ser así se generará un estancamiento lo que originaría no solo pérdidas económicas sino también una tendencia a desaparecer algunas especialidades odontológicas, por tal motivo se hace necesario pensar en la gestión del cambio organizacional como plan que ayude al crecimiento continuo del servicio de manera ordenada y sistemática.

En la Red de Salud del Norte E.S.E., en especial en el servicio de odontología se presenta un fenómeno de incumplimiento de algunos de los indicadores del programa y concomitantemente se han presentado resultados negativos desde el punto de vista financiero, evidenciando incremento de costos sin obtener la productividad esperada, como se representa en los siguientes marcadores:

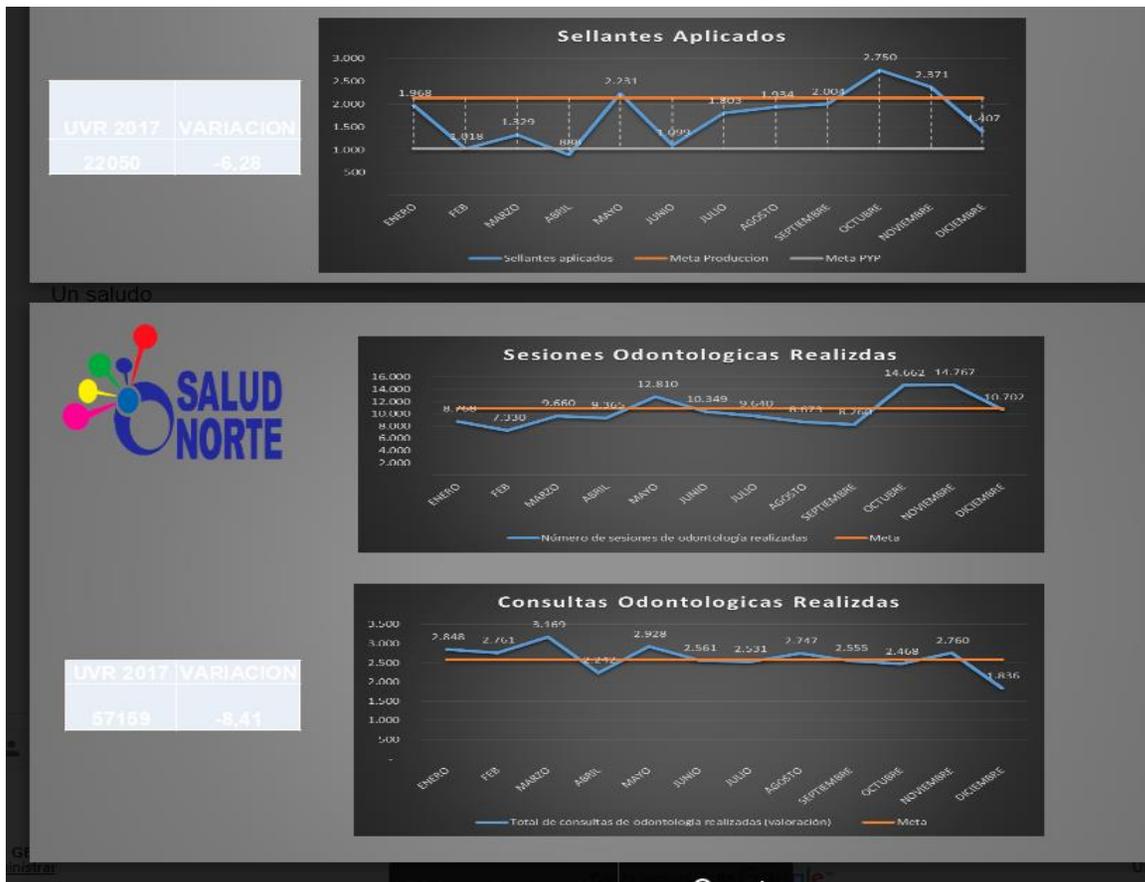


Figura 2. Marcadores del sistema (1)

Fuente: (Red de Salud Norte E.S.E., 2017).

Sellantes aplicados y consultas odontológicas:

Fuente Comité de Gerencia Red de Salud del Norte Feb 2018.

En el transcurso del año 2017 se evidencia durante los meses de enero a abril una tendencia baja en la meta de producción en cuanto a los sellantes aplicados, en mayo se alcanza el nivel de productividad, en octubre se supera ampliamente el nivel de productividad, pero al finalizar el año se observa tendencia a bajar este nivel y en cuanto

a las consultas realizadas por valoración del servicio de odontología se observa un cumplimiento generalizado durante todo el año. Es importante considerar aumentar los programas de promoción y prevención con el fin de mejorar la productividad del servicio y tenerlo siempre por encima de las metas.



Figura 3. Marcadores del sistema (2)

Fuente: (Red de Salud Norte E.S.E., 2017).

En la figura se evidencia que el indicador de superficies obturadas y exodoncias la tendencia a cumplir con la meta propuesta del servicio, lo preocupante es la falta de cumplimiento de los tratamientos que inician y el no cumplimiento con las metas de productividad, los pacientes no terminan los tratamientos, es importante hacer seguimiento y control para lograr llevar a cabo todos los tratamientos del servicio hasta el final evitando sobre costos y bajos niveles de productividad.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

¿Cómo fueron los resultados del servicio de odontología de la Red de Salud del Norte de Santiago de Cali durante la vigencia 2017, comparándolos con los resultados de la vigencia 2018?

Objetivo.

Objetivo General.

Evaluar el servicio de odontología de la Red de Salud del Norte de Santiago de Cali en la vigencia 2017 determinando si cumple con los objetivos organizacionales en cuanto a calidad de los servicios ofertados, seguimiento, control y fidelización de los pacientes, para evitar sobre costos y garantizar crecimiento y sostenibilidad; con el fin de generar herramientas que mejoren los indicadores de calidad, tratamientos finalizados y seguridad del paciente.

Marco Referencial.

El Decreto 2193 de 2004 establece las condiciones y procedimientos para la disposición de información periódica y sistemática de la gestión de las IPS públicas, es decir que el ministerio tiene mecanismos para observar la producción y la rentabilidad de las instituciones públicas y de manera anual determinar el riesgo de cada una de ellas, para de esta manera fijar el plan de saneamiento fiscal. Esta medición por parte del ministerio es la de analizar la producción en términos de las UVR por actividades de las instituciones prestadoras de salud (Colombia, 2004).

La Red de Salud del Norte, es sujeto de vigilancia por parte del ministerio atemperados al acto administrativo Decreto 2193. De acuerdo a los indicadores establecidos en el capítulo anterior, se puede evidenciar como el servicio de odontología durante la vigencia 2017, no alcanzó el cumplimiento de las metas.

Se hace necesario garantizar la excelencia en la prestación del servicio y de esta manera ir fidelizando al usuario no solo con el objetivo que perdure en su tratamiento sino para que este sea referente de posibles pacientes, para ello Resolución 256/2016, consagra



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

los indicadores que se deben monitorear para tener una evaluación constante en la calidad del servicio que se está prestando en lo que interesa en este escrito al servicio de odontología.

Es necesario realizar un análisis situacional para poder hacer un diagnóstico completo de las organizaciones para lograr este análisis existen diversas herramientas tales como PESTAL, DOFA, FUERZA DE PORTER, BCG, BENCHMARKIN. Para los fines pertinentes de este portafolio, la importancia de conocer un diagnóstico real en la Red de Salud del Norte E.S.E., referente a la situación de aspectos externos e internos que afectan el desarrollo institucional, brinda el principal elemento requerido para tomar decisiones frente al quehacer institucional ante la realidad.

El análisis interno permite conocer las debilidades y fortalezas, se sabe de la capacidad con que se cuenta para operar, igualmente permite ser objetivos, lo que evita asumir riesgos que luego no se pueden cubrir, además de identificar qué es lo que se necesita para mejorar.

El análisis externo permite conocer las oportunidades y amenazas de la empresa, donde se tiene claro hacia dónde orientar los recursos y esfuerzos, de tal manera que se puedan aprovechar las oportunidades antes de que desaparezcan, igualmente al identificar las amenazas, permite definir las medidas para enfrentarlas, o para minimizar sus efectos.

Los aspectos del análisis externo están enmarcados en las fuerzas económicas, sociales, culturales, demográficas y ambientales, políticas gubernamentales, legales, tecnológicas y competitivas.

La herramienta DOFA permite realizar el análisis interno y externo. En el análisis interno se revisaron las debilidades y amenazas potenciales, considerando los aspectos que se manejan en la organización, como es recursos humanos, recursos físicos, recursos financieros, recursos técnicos y tecnológicos, y riesgos entre otros. En el análisis externo se revisaron las amenazas y oportunidades potenciales, considerando todos los elementos de la Prestación del servicio, aspectos demográficos, culturales, políticos e institucionales



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Marco Conceptual.

PESTEL: Instrumento de planificación estratégica para definir el contexto de una campaña. Analiza factores externos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y jurídicos que pueden influir en la campaña.

DOFA: Permite definir las oportunidades: características externas que pueden ser utilizadas para el crecimiento y cumplimiento de los objetivos, debilidades: aspectos internos que no permiten el crecimiento empresarial o detienen el cumplimiento de los objetivos planteados, fortalezas: características internas de la empresa que permiten su crecimiento y amenazas: acontecimientos que no son controlables

FUERZA DE PORTER: Herramienta para establecer la estrategia necesaria para cumplir la visión de la empresa. Se debe tener en cuenta los factores cuantitativos y cualitativos.

COP: Índice para cuantificar la prevalencia de caries dental teniendo en cuenta los dientes con lesiones cariosas, y los que presentan tratamientos realizados previamente. Se obtiene de la sumatoria de los dientes cariados, obturados y perdidos por caries.

PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN: Es una estrategia diseñada para promover y fomentar el cuidado en salud oral, educar al paciente en el autocuidado y mejorar y reforzar los procedimientos de higiene oral.

UVR: Unidad de valor relativo.

INMUNOLOGÍA: Parte de la medicina que estudia los mecanismos fisiológicos de respuesta del organismo frente a la presencia de microorganismos, toxinas o antígeno.

MICROBIOLOGÍA: Parte de la biología que estudia los microorganismos u organismos microscópicos.

ANNAR concesión de equipos analizadores de laboratorio.

HEMATOLOGÍA: Parte de la medicina que estudia los elementos inmunológicos de la sangre y las enfermedades que se manifiestan por la alteración de estos elementos; trata también de los órganos que producen la sangre.

BACAF: Es un procedimiento para extraer células para su respectivo análisis.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

CALIDAD: Superioridad o excelencia de algo o de alguien

COMPETITIVIDAD: Rivalidad o competencia intensa para conseguir un fin

PRODUCTIVIDAD: Capacidad de la naturaleza o la industria para producir

INDICADOR: Un indicador es, como justamente lo dice el nombre, un elemento que se utiliza para indicar o señalar algo

CAPACIDAD: Propiedad de poder contener cierta cantidad de alguna cosa hasta un límite determinado

INNOVACION: Innovación es un cambio que introduce novedades, y que se refiere a modificar elementos ya existentes con el fin de mejorarlos o renovarlos

TECNOLOGIA: Constituye un conjunto de conocimientos científicamente ordenados, que permiten diseñar y crear bienes o servicios que facilitan la adaptación al medio ambiente y la satisfacción de las necesidades esenciales y los deseos de la humanidad

Marco Normativo.

Tabla 1. Marco normativo

Norma	Marco General	Artículos que se utilizarán o señaladas textualmente o parafraseados.
Decreto 2193/2004	Por el cual se reglamentan parcialmente los artículos 42 de la Ley 715 de 2001 y 17 de la Ley 812 de 2003	Artículo 1º. "Objeto y ámbito de aplicación. Las disposiciones contenidas en el presente decreto tienen por objeto establecer las condiciones y procedimientos para disponer de información periódica y sistemática que permita realizar el seguimiento y evaluación de la gestión de las instituciones públicas prestadoras de servicios de salud y evaluación del estado de implementación y desarrollo de la política de prestación de servicios de salud y su impacto en el territorio nacional, las cuales serán de aplicación y obligatorio cumplimiento para las instituciones públicas prestadoras de servicios de salud y las direcciones departamentales, municipales y distritales de salud."

Tabla 1. (Continuación).

Norma	Marco General	Artículos que se utilizarán o señaladas textualmente o parafraseados.
Decreto 115/1996	Por el cual se establecen normas sobre la elaboración, conformación y ejecución de los presupuestos de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado y de las Sociedades de Economía Mixta sujetas al régimen de aquellas, dedicadas a actividades no financieras	<p>Artículo 1. El presente Decreto se aplica a las Empresas Industriales y Comerciales del Estado y a las Sociedades de Economía Mixta sujetas al régimen de aquellas, del orden nacional dedicadas a actividades no financieras, y a aquellas entidades del orden nacional que la ley les establezca para efectos presupuestales el régimen de Empresas Industriales y Comerciales del Estado. En adelante se denominará empresas en este Decreto</p> <p>Artículo 2. Los principios presupuestales son: la planificación, la anualidad, la universalidad, la unidad de caja, la programación integral, la especialización, la coherencia macroeconómica y la homeóstasis presupuestal.</p> <p>Artículo 4. Anualidad. El año fiscal comienza el 1 de enero y termina el 31 de diciembre de cada año. Después del 31 de diciembre no podrán asumirse compromisos con cargo a las apropiaciones del año fiscal que se cierra en esa fecha y los saldos de apropiación no afectados por compromisos caducarán sin excepción.</p> <p>Artículo 19. La responsabilidad de la desagregación del presupuesto de ingresos y gastos, conforme a las cuantías aprobadas por el Comfis o quien éste delegue, será de los gerentes, presidentes o directores, quienes presentarán un informe de la desagregación a la Junta o Consejo Directivo, para sus observaciones, modificaciones y refrendación mediante resolución o acuerdo, antes del 1 de febrero de cada año. En la distribución se dará prioridad a los sueldos de personal, prestaciones sociales, servicios públicos, seguros,</p>

Tabla 1. (Continuación).

Norma	Marco General	Artículos que se utilizarán o señaladas textualmente o parafraseados.
Resolución 414/2014	Por la cual se incorpora, en el Régimen de Contabilidad Pública, el marco normativo aplicable para algunas empresas sujetas a su ámbito y se dictan otras disposiciones	<p>mantenimiento, sentencias, pensiones y transferencias asociadas a la nómina.</p> <p>La ejecución del presupuesto podrá iniciarse con la desagregación efectuada por los gerentes, presidentes o directores de las empresas. El presupuesto distribuido se remitirá al Ministerio de Hacienda y Crédito Público-Dirección General del Presupuesto y al Departamento Nacional de Planeación a más tardar el 15 de febrero de cada año</p> <p>ARTÍCULO 2o. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El Marco Conceptual y las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos, dispuestos en el anexo de la presente resolución, serán aplicados por las empresas que se encuentran bajo el ámbito del Régimen de Contabilidad Pública y que tengan las siguientes características: que no coticen en el mercado de valores, que no capten ni administren ahorro del público y que hayan sido clasificadas como empresas por el Comité Interinstitucional de la Comisión de Estadísticas de Finanzas Públicas según los criterios establecidos en el Manual de Estadísticas de las Finanzas Públicas.</p>
Ley 1797/2016	Por la cual se dictan disposiciones que regulan la operación del sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones	<p>Artículo 17. Presupuestarían de Empresas Sociales del Estado. Las Empresas Sociales del Estado elaborarán sus presupuestos anuales con base en el recaudo efectivo realizado en el año inmediatamente anterior al que se elabora el presupuesto actualizado de acuerdo con la inflación de ese año. Lo anterior, sin perjuicio, de los ajustes que procedan al presupuesto de acuerdo con el recaudo real evidenciado en la vigencia que se ejecuta el presupuesto y el reconocimiento del deudor de la cartera, siempre que haya fecha cierta de pago y/o el título que acredite algún derecho sobre recursos del Sistema General de I Seguridad Social en Salud. Las instrucciones para lo anterior serán definidas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, en coordinación con el Ministerio de 1,1 Salud y Protección Social.</p>



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Tabla 1. (Continuación).

Norma	Marco General	Artículos que se utilizarán o señaladas textualmente o parafraseados.
Decreto 1769/1994	Por el cual se reglamenta el artículo 90 del Decreto 1298 de 1984	ARTÍCULO 1o. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente Decreto tiene por objeto regular los componentes y criterios básicos para la asignación y utilización de los recursos financieros, 5% del presupuesto total, destinados al mantenimiento de la infraestructura y de la dotación hospitalaria en los hospitales públicos y en los privados en los cuales el valor de los contratos con la Nación o con las entidades territoriales les representen más de un treinta por ciento (30%) de sus ingresos totales.
Resolución 256/2016	Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud	Artículo 3. Finalidad del monitoreo de la calidad en salud. El monitoreo de la calidad en salud tendrá como finalidad: 1. Fomentar un adecuado uso y aprovechamiento de la información para el mejoramiento de la calidad en salud. 2. Gestionar el conocimiento y asegurar la implementación efectiva de intervenciones y estrategias para el logro de los resultados en salud. 3. Contribuir con la medición del desempeño y resultados de los agentes del Sistema General de Seguridad Social en Salud, para facilitar la toma de decisiones y suministrar a los ciudadanos información con la cual puedan ejercer el derecho a la libre elección. 4. Promover acciones de mejoramiento, atendiendo al principio de eficiencia del Sistema de Información para la Calidad, contemplado en el artículo 47 del Decreto 1011 de 2006 y las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan. • RESOLUCIÓN NÚMEREVI Cr 000256 - 5 FEB 2016 DE 2016 HOJA No. 3 Continuación de la resolución "Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud" 5. Ofrecer insumos para el referenciación por calidad entre los diferentes actores del sistema.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Tabla 1. (Continuación).

Norma	Marco General	Artículos que se utilizarán o señaladas textualmente o parafraseados.
Resolución 2003 de 2014	Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud	Artículo 4. Adopción de indicadores para el monitoreo de la calidad en salud. Para efectos del monitoreo de la calidad en salud, adóptense los indicadores contenidos en los Anexos Técnicos Nos. 1, 2, y 3 que forman parte integral de la presente resolución. Este monitoreo contará con un enfoque sistémico que presenta un conjunto de indicadores trazadores agrupados en los dominios de efectividad, seguridad, gestión del riesgo y experiencia de la atención. El Anexo Técnico No. 1 de esta resolución contiene la ficha de los indicadores establecidos para las entidades obligadas a reportar, los cuales se vinculan entre sí con el propósito de articular la gestión y contribuir al logro de los resultados en salud para la población colombiana. Los artículos que se encuentran en la hoja 42, 43 y 198 que corresponden a el talento humano, artículos de la paginas 24 a la 26 , 43, 199 y 200 para lo concerniente con la infraestructura las paginas 26,43, 44 y 200 para establecer al respecto de la dotación no menos importante los procesos prioritarios páginas 28 a 33 , 44 , 201 y 202 que son seguridad del paciente, indicadores del SOGC lavado de manos, manual de bioseguridad PGIRH uso de medicamentos, esterilización, guías clínicas y consentimiento informado

Tabla 1. (Continuación).

Norma	Marco General	Artículos que se utilizarán o señaladas textualmente o parafraseados.
Decreto 1011 de 2006	Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud	<p>ARTÍCULO 3o.- CARACTERÍSTICAS DEL SOGCS. Las acciones que desarrolle el SOGCS se orientarán a la mejora de los resultados de la atención en salud, centrados en el usuario, que van más allá de la verificación de la existencia de estructura o de la documentación de procesos los cuales solo constituyen prerrequisito para alcanzar los mencionados resultados. Para efectos de evaluar y mejorar la Calidad de la Atención de Salud, el SOGCS deberá cumplir con las siguientes características: 1. Accesibilidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud. 2. Oportunidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios. 3. Seguridad. Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias. 4. Pertinencia. Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales. 5. Continuidad. Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.</p>

Fuente: Elaboración propia.



Evidencias. Gerencia Estratégica y de Servicios.

Pregunta de Investigación.

¿Qué actividades definidas en un plan, se requerirían para dar cumplimiento a la estrategia planteada?

Objetivo específico.

- Evaluar los resultados estratégicos del servicio de odontología en relación a cada uno de los objetivos organizacionales de la E.S.E Norte
- Establecer estrategias que permitan garantizar que el servicio de odontología influya positivamente los objetivos institucionales.

Selección y aplicación de instrumentos.

De acuerdo con las actividades realizadas a lo largo del módulo de Gestión estratégica y del servicio nos ha permitido conocer la fase de la planeación estratégica la cual se compone de cuatro momentos el análisis situacional la prospectiva y estrategia posible el escribir la estrategia y finalmente implementando la estratégica. El primer momento que es el análisis situacional de las organizaciones del sector salud, lo que finalmente busca es realizar un verdadero diagnóstico de la institución prestadora de servicios de salud en variables como económicas, sociales, gerencial entre otras.

La importancia de conocer un diagnóstico real en el servicio de odontología de la Red de Salud del Norte E.S.E., referente a la situación de aspectos externos e internos que afectan el desarrollo institucional, brinda el principal elemento requerido para tomar decisiones frente al quehacer institucional ante la realidad. El análisis interno permite conocer las debilidades y fortalezas, se sabe de la capacidad con que se cuenta para operar, igualmente permite ser objetivos, lo que evita asumir riesgos que luego no se pueden cubrir, además de identificar qué es lo que se necesita para mejorar.

El análisis externo permite conocer las oportunidades y amenazas de la empresa, donde se tiene claro hacia dónde orientar los recursos y esfuerzos, de tal manera que se puedan aprovechar las oportunidades antes de que desaparezcan, igualmente al identificar las amenazas, permite definir las medidas para enfrentarlas, o para minimizar sus efectos.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Los aspectos del análisis externo están enmarcados en las fuerzas económicas, sociales, culturales, demográficas y ambientales, políticas gubernamentales, legales, tecnológicas y competitivas que han sido revisadas por el equipo directivo.

Existen herramientas que permiten realizar este tipo de análisis, sin embargo, para efectos del documento académico el instrumento que se utilizó es la matriz DOFA específicamente del servicio de odontología.

Tabla 2. Análisis DOFA

Macroproceso o Proceso: Odontología	OPORTUNIDAD (O)	AMENAZA (A)
Objetivo del Proceso: Garantizar la atención de servicios ambulatorios de baja complejidad de manera oportuna, pertinente, continua y segura que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los usuarios y el cumplimiento de los requisitos	1. Demanda de servicios No Pos y consulta especializada. 2. Instituciones educativas con las que se tiene convenio docente asistencial. 3. Opinión favorable por parte de la comunidad.	1. Bases de datos proporcionadas por las EPS con información no actualizada. 2. Fluctuación de la población asignada para el cumplimiento de las metas de promoción y prevención. 3. Acreditación y Certificación de la competencia.
FORTALEZA (F)	ESTRATEGIAS TIPO F.O	ESTRATEGIAS TIPO F.A.
1. Capacidad instalada con 26 unidades odontológicas.	1. Aumento de venta sobre servicios especializados mediante mercado a través de la demanda inducida del personal.	1. Adecuación procesos para el cumplimiento de Estándares de Acreditación.
2. Oferta de consulta especializada (Endodoncia y ortodoncia).	2. Oferta de servicio particulares (recambio de amalgama por resina, aclaramiento dental, prótesis total)	2. Aumento de productividad en ideas de negocio (consulta particular, para compensar el aumento del costo de atención odontológico)
3. Capacidad de atención para procedimientos de promoción y prevención de forma extramural gracias a la unidad móvil.	3. Apoyo asistencial de estudiante (odontología, auxiliares e higienistas) para el aprovechamiento de la totalidad de la plata física.	3.

Tabla 2. (Continuación).

DEBILIDAD (D)	ESTRATEGIAS TIPO D.O	ESTRATEGIAS TIPO D.A.
1. Incumplimiento de metas de promoción y prevención.	1. Aprovechar la opinión favorable por parte de la comunidad y programar con su apoyo jornadas extramurales que permitan mejorar las condiciones de salud de la población y el cumplimiento de metas.	1. Realizar una previa verificación de derechos a las bases de datos directamente en las páginas de las EPS, logrando obtener de manera actualizada la validación de derechos del usuario.
2. Deficiencia de personal de higienista en comparación a la población asignada.	2. Realizar convenios con Instituciones educativas odontológicas y ofrecer nuestras IPS para realizar su práctica y así cubrir el personal faltante (Higienistas)	2. Seguimiento basado en cumplimiento de metas de manera mensual tanto a personal profesional e higienistas.
		3. Educación y reentrenamiento del personal para una optimización en la calidad de los registros (Historia clínica, adherencia protocolos, objetivos de calidad)

Fuente: Elaboración propia.

Análisis de la información.

El servicio de odontología de la Red de Salud del Norte, a pesar de contar con una infraestructura confortable y de calidad, presenta incumplimiento en sus metas, de esta situación nace la necesidad de realizar la evaluación de este servicio y fijar que estrategias podrían ser adecuadas para que alcance los propósitos organizacionales. Al realizar el cruce de las variables se obtuvieron estrategias que permitirán poner en marcha un plan de acción para odontología.

El análisis de los resultados del servicio de odontología de la vigencia 2017 nos deja la evidencia de falta de productividad e incumplimiento de los tratamientos en los programas de sellantes, consulta de odontología y exodoncias. Con estos elementos de análisis se discutió en el comité de gerencia cuales serían las estrategias a implementar para hacer las corrosiones y lograr mejorar estos indicadores durante la vigencia 2018.

Fundamentalmente se trabajaron dos elementos: 1 incremento del recurso humano para el proceso de odontología. Se vincularon un número importante de auxiliares de



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

odontología, con el propósito de incrementar las actividades intramurales en el servicio de odontología, apoyando la labor de los odontólogos, los cuales no alcanzaban a realizar todas sus actividades por falta de este personal de apoyo: elaboración de historia clínica, lavado de instrumental, instrumentar las diferentes actividades del odontólogo entre otras. De igual manera se vincularon higienistas orales 2 acciones extramurales las higienistas orales fueron orientadas hacia la realización de actividades extramurales para realizar promoción y prevención de salud oral: visitas domiciliarias, charlas, motivación, con el propósito de captar más población para el servicio de odontología e inculcar la importancia de la terminación de los tratamientos iniciados.

La E.S.E Norte, es plataforma para prácticas de formación profesional y técnico, es una oportunidad que se transforma en una estrategia de tipo F.O, toda vez que los practicantes serían un apoyo en la demanda inducida, y de cobertura del servicio en las 17 IPS adscritas a la Institución. Se puede inferir del análisis DOFA, que la Red de Salud del Norte, puede tener ventajas sobre su capacidad instalada y recurso humano ofertando servicios particulares, de esta manera ir fidelizando al usuario para llegar alcanzar una verdadera cadena de valor.

Los resultados de la implementación de estas estrategias en la vigencia 2018 nos muestran el mejoramiento de los indicadores del servicio de odontología de la ESE Norte

Auditoría y control de calidad en salud.

Pregunta de Investigación.

¿Cómo mejorar el modelo de operación de la empresa seleccionada para implementar de manera adecuada los diferentes componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en los servicios de Salud?



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Objetivo específico.

Establecer si el proceso de odontología de la Red de Salud del Norte cumple con las características del SOGC (oportunidad, seguridad y pertinencia)

Realizar un plan de acción inmediato para implementar en su totalidad el SOGC en el proceso de odontología de la ESE Norte.

Selección y aplicación de instrumentos.

En el marco de sistema de SGSSS y la legislación vigente, la calidad de la atención se ha definido como la provisión de servicios de salud a los usuarios de forma accesible, equitativa y con un nivel profesional óptimo, considerando el balance entre beneficio, riesgos y costos, con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios lo anterior, envuelve el concepto como la accesibilidad, la seguridad, la oportunidad, la continuidad y la pertinencia en la atención. (Trujillo, 2018)

El termino calidad en salud se traduce en satisfacción de las necesidades de clientes y sus expectativas, evitar errores, hacer bien las cosas, servicio satisfecho, hacer lo correcto en forma correcta de inmediato. En la legislación colombiana existe el Decreto 1011 de 2006, por medio del cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud (Colombia, 2006).

Este sistema a su vez cuenta con cuatro componentes el sistema UNICO DE HABILITACION, por medio de la Resolución 2003/2014 se establecieron los requisitos que cada IPS debe tener para garantizar que es una institución reconocida para prestar servicios de salud acordes a lo establecido. Esto brinda seguridad para los usuarios, estos requisitos son monitoreados por las entidades territoriales. AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD, es el medio por el cual se puede monitorear la calidad de las IPS; SISTEMA UNICO DE ACREDITACION la Resolución 0123/2012, la acreditación en salud es autoevaluación, mejoramiento y evaluación externa demostrando niveles de satisfacción de calidad por las IPS, es un medio no un fin es tener una verdadera filosofía de servicio. Es una atención centrada en el usuario, humanización del servicio y gestión del riesgo. Y finalmente se encuentra



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

el SISTEMA DE INFORMACION PARA LA CALIADAD, estimula la competencia desde la calidad.

El SOGCS, tener unas caracterizas de suma importancias para el buen desempeño del sistema de salud colombiano entre las que se encuentran:

Accesibilidad: "es la posibilidad que tiene el usuario de los servicios de salud que le garantiza el SGSSS".

Oportunidad: recibir su servicio a tiempo sin contratiempos garantizando la calidad en la atención para conservación de la salud.

Seguridad: La política de seguridad del paciente hace parte del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud. Tiene como objetivo prevenir, disminuir y si es posible eliminar la ocurrencia de eventos que afecten la seguridad del paciente.

Pertinencia: servicio satisfactorio para el usuario con la mejor utilización de los recursos

Continuidad: se recibe el tratamiento necesario de la mejor manera con coherencia que este sustentado en el conocimiento científico.

De acuerdo a lo anterior y para poder responder al objetivo específico de este portafolio académico, se utilizará las características del sistema de garantía de la calidad en salud, se revisará el indicador de oportunidad de odontología, se realizó revisión de los eventos adversos, incidentes y percepción del personal de odontología respecto a la política de seguridad del paciente.

Aplicación de instrumentos

Con respecto a la seguridad se analizó el siguiente indicador a corte al Julio de 2018, e insumo del reporte de la Resolución 2193 de la Red de Salud del Norte.

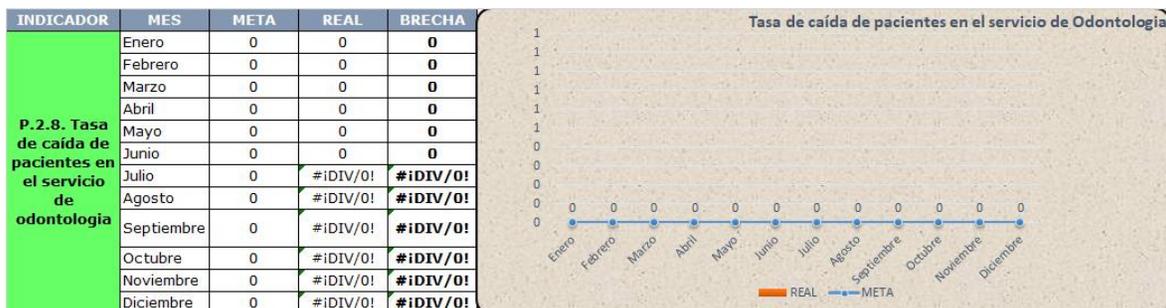


Figura 4. Tasa caída de pacientes en el servicio de odontología

Fuente: (Red de Salud del Norte E.S.E., 2018)

De igual manera la responsable del proceso de seguridad del paciente y humanización, elaboró un instrumento el cual se aplicó para evaluar la percepción de los trabajadores respecto a la política de seguridad del paciente. Muestra 142 trabajadores.

Tabla 3. Instrumento aplicado

ITEM evaluado	De acuerdo/muy de acuerdo	La mayoría de las veces/siempre	En desacuerdo/muy en desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Nunca/rara vez
Trabajar más rápido	(3,6)	(7,91)	(18,71)	(20,86)	(48,92)
Ignora problemas de seguridad del paciente	(14,49)	(14,49)	(14,49)	(10,14)	(46,38)
Acciones para mejorar seguridad del paciente	(53,9)	(35,46)	(4,26)	(4,96)	(1,42)
Se realiza análisis de errores	(48,23)	(38,80)	(2,84)	(9,22)	(1,41)
Se realiza evaluación de cambios	(42,55)	(34,75)	(1,42)	(17,02)	(4,26)
Hay cooperación en el trabajo	(26,62)	(25,9)	(7,19)	(17,27)	(23,02)
Apoyo Mutuo	39.29	34.29	4.2	13.57	8.57
Hay trabajo en Equipo	41.84	35.46	5.0	14.18	3.55
Hay respeto mutuo	60.99	31.91	1.42	5.67	
Se habla libremente	37.59	41.13	3.5	11.35	6.38
Se cuestionan decisiones	16.31	21.99	13.0	26.95	21.99
Existe miedo a preguntar	11.35	14.89	14.3	22.70	36.88
Se informan cambios realizados	34.75	33.33	12.0	0.71	18.44
Se informan fallas	37.59	31.91	7.2	18.44	4.96
Se previenen fallas	37.59	33.33	6.3	14.89	7.80

Fuente: Elaboración propia.

En lo correspondiente a la oportunidad se analizó el siguiente indicador.

		SEGUIMIENTO A INDICADORES				Código: GC.F.11										
						Versión: 01										
						TRD: 1.13.16										
NOMBRE DEL PROCESO:		Odontología			NOMBRE DEL SUBPROCESO:		N.A.									
I. DATOS DEL INDICADOR																
NOMBRE INDICADOR:		Oportunidad en la atención en consulta de Odontología General (Todas las consultas Primera vez, Prioritarias y de Control).														
OBJETIVO DEL INDICADOR:		Calcular el promedio de tiempo en días entre la solicitud de la cita y la fecha para la cual es asignada cita.														
TIPO DE INDICADOR:		Seguridad <input type="checkbox"/> Calidad Técnica <input type="checkbox"/> Eficacia <input type="checkbox"/> Experiencia de la Atención <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Gestión del Riesgo <input type="checkbox"/> Eficiencia <input type="checkbox"/> Efectividad <input type="checkbox"/> Accesibilidad/Oportunidad <input checked="" type="checkbox"/> Cual? <input type="checkbox"/>														
II. DEFINICIÓN OPERACIONAL Y SEGUIMIENTO																
NUMERADOR:		Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita para ser atendido en la consulta de Odontología General y la fecha para la cual es asignada la cita.														
DENOMINADOR:		Número total de consultas odontológicas generales asignadas en la institución (Todas las consultas Primera vez, Prioritarias y de Control).														
FORMULA:		Se divide el numerador entre el denominador.														
UNIDAD DE MEDIDA:		Días		FRECUENCIA DE MEDICIÓN:		Mensual										
						META ≤ 3										
RESPONSABLE DE LA CAPTURA DEL DATO:		Responsable del Agendamiento de Citas		RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN DEL DATO:		Coordinador del Servicio										
						RESPONSABLE DEL REPORTE AL CLIENTE INTERNO: Coordinador del Servicio										
FUENTE DEL DATO:		Registro de Asignación de Citas.														
IV. DATOS MEDICIÓN INDICADOR																
Año 2018		SEMESTRE I						SEMESTRE II								
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Sem. I	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Sem. II	ANUAL
Numerador		4.858	4.267	3.596	4.443	4.679	3.767	25610	-	-	-	-	-	-	0	25610
Denominador		2.504	2.332	2.216	2.742	2.628	2.015	14437	-	-	-	-	-	-	0	14437
Resultado		1,94	1,83	1,62	1,62	1,78	1,87	1,77	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,77
META		3	3	3	3	3	3		3	3	3	3	3	3		
Año 2017		SEMESTRE I						SEMESTRE II								
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Sem. I	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Sem. II	ANUAL
Numerador		4.184	3.408	3.821	2.482	3.669	3.353	20.917	3.737	3.464	3.103	3.017	3.303	2.344	18968	39885
Denominador		2.150	2.067	2.401	1.827	2.178	1.852	12.275	1.832	1.959	1.865	1.747	2.032	1.356	10791	23066
Resultado		1,95	1,65	1,59	1,53	1,68	1,81	1,70	2,04	1,77	1,66	1,73	1,63	1,73	1,76	1,73
META		3	3	3	3	3	3		3	3	3	3	3	3		

Tabla 4. Seguimiento a indicadores. Odontología

Fuente: (Red de Salud del Norte E.S.E., 2018).

	SEGUIMIENTO A INDICADORES						Código: GC.F.11										
							Versión: 01										
							TRD: 1.13.16										
NOMBRE DEL PROCESO:	Atención Ambulatoria				NOMBRE DEL SUBPROCESO	Odontología											
I. DATOS DEL INDICADOR																	
NOMBRE INDICADOR:	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología																
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Expresa el tiempo de espera en días calendario, que transcurren entre la fecha de solicitud de la cita para consulta por Odontología General de primera vez por parte del paciente/usuario a la IPS y la fecha en que es asignada																
TIPO DE INDICADOR:	Seguridad <input type="checkbox"/>	Calidad Técnica <input type="checkbox"/>	Eficacia <input type="checkbox"/>	Experiencia de la Atención <input checked="" type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>	Gestión del Riesgo <input type="checkbox"/>	Eficiencia <input type="checkbox"/>	Efectividad <input type="checkbox"/>	Accesibilidad/Oportunidad <input type="checkbox"/>	Cual? <input type="text"/>							
II. DEFINICIÓN OPERACIONAL Y SEGUIMIENTO																	
NUMERADOR:	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Odontología general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó																
DENOMINADOR:	Número total de citas de Odontología General de primera vez asignadas																
FORMULA:	Cociente entre la sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Odontología general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó y el número total de citas de Odontología General de primera vez asignadas en el periodo																
UNIDAD DE MEDIDA:	Días	FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	Semestral		META	≤ 3											
RESPONSABLE DE LA CAPTURA DEL DATO:	Coordinador de Odontología - Sistemas	RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN DEL DATO:	Subgerencia PYP		RESPONSABLE DEL REPORTE AL CLIENTE INTERNO:	Coordinador de Odontología											
FUENTE DEL DATO:	Agendamiento-RFAST-Reporte del prestador al MSPS																
IV. DATOS MEDICIÓN INDICADOR																	
Año 2018	SEMESTRE I							SEMESTRE II							ANUAL		
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Sem. I	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Sem. II			
	Numerador	4.260	3.715	3.136	3.831	4.037	3.600	22.579	-	-	-	-	-	-		-	22.579
	Denominador	2.205	2.035	1.942	2.346	2.271	1.941	12.740	-	-	-	-	-	-		-	12.740
	Resultado	1,93	1,83	1,61	1,63	1,78	1,85	1,77	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	1,77
META	3	3	3	3	3	3		3	3	3	3	3	3				
Año 2017	SEMESTRE I							SEMESTRE II							ANUAL		
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Sem. I	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Sem. II			
	Numerador	4.184	3.400	3.802	2.481	2.173	3.348	19.388	3.337	3.464	3.103	2.368	2.347	2.344		16.963	36.351
	Denominador	2.150	2.056	2.389	1.625	2.173	1.845	12.238	1.832	1.959	1.865	1.797	2.086	1.356		10.895	23.133
	Resultado	1,95	1,65	1,59	1,53	1,00	1,81	1,58	1,82	1,77	1,66	1,32	1,13	1,73		1,56	1,57
META	3	3	3	3	3	3		3	3	3	3	3	3				

Tabla 5. Seguimiento a indicadores. Atención ambulatoria

Fuente: (Red de Salud del Norte E.S.E., 2018).

Tabla 6. Indicadores de monitoreo de la calidad de atención (Resolución 256 de 2016)

Tipo de Indicador	NOMBRE INDICADOR	Meta	Semestre II	Acumulado Año
SEGURIDAD	Tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización	0	0,41	0,4
	Tasa de caída de pacientes en el servicio de urgencias	0	-	0,1
	Tasa de caída de pacientes en el servicio de consulta externa	0	0,01	0,0
	Tasa de caída de pacientes en el servicio de Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	0	-	-
	Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización	0	-	-
	Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en urgencias	0	-	-
	Tasa de úlceras por presión	0	-	-
	Proporción de reingreso de pacientes al servicio de Urgencias en menos de 72 horas.	3%	1,17	1,2
	Tasa de reingreso de pacientes hospitalizados en menos de 15 días	2%	-	-
	Proporción de cancelación de cirugía	0	-	-

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE INDICADOR	Meta	Semestre II	Acumulado Año
Experiencia de la Atención	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General	3 Días	2,5	2,4
	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología	3 Días	2,0	1,9
	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría	5 Días	4,3	3,6
	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología	15 Días	3,1	2,9
	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia	5 Días	2,6	2,4
	Tiempo promedio de espera para la toma de Ecografía	5 Días	3,4	3,2
	Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como <u>Triage 2</u> en el servicio de urgencias	30 Minutos	23,1	23,2
	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	98%	1,0	1,0
	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	98%	1,0	1,0

Fuente: Elaboración propia.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Análisis de la información.

La Organización Mundial de la Salud, OMS, define la caída

Como la consecuencia de cualquier acontecimiento que precipita al individuo al suelo en contra de su voluntad. Las caídas de los pacientes son relativamente frecuentes en la mayoría de los hospitales del mundo, de modo que su cuantificación es uno de los indicadores que se utilizan para medir la calidad de los cuidados a los pacientes en las instituciones de salud. (Organización Mundial de la Salud [OMS], s.f.)

De acuerdo a lo anterior, medir el indicador de caídas significa medir el entorno seguro que ha puesto a disposición una IPS para con sus usuarios; la Red de Salud del Norte muestra un indicador sin desviación en el último semestre del año 2018, no ha presentado paciente alguno ningún evento adverso por caídas.

Denota lo anterior que la Red de Salud del Norte ESE, tiene una política de seguridad del paciente fortalecida permitiendo que el usuario paciente se sienta seguro de las instalaciones

Cometer errores es una particularidad del ser humano que se evidencia en cualquier práctica y la medicina no está exenta de cometerlos. En los años 90 la cifra de muertes por errores médicos en estados unidos, Inglaterra y Australia se ubicó como causa de mortalidad superior a los accidentes de tránsito, por lo cual se crearon comités para investigar la calidad del buen médico. Posteriormente, en el año 2004, la OMS crea una Alianza Internacional para la Seguridad del Paciente, donde se incluyen unas series de medidas clave orientadas a la reducción del número de enfermedades, traumatismos y muertes relacionadas con la asistencia sanitaria. Desde entonces han sido muchos los organismos e instituciones internacionales que han ido emitiendo recomendaciones, documentos y estrategias con el objetivo de obtener una atención sanitaria cada vez más segura.

En cualquier escenario clínico donde haya un paciente se pueden presentar eventos adversos.

Estos son un indicador significativo del resultado final de la atención y muestran, como ningún otro, cual es la calidad de atención en una institución de salud. Por lo cual los entes reguladores se han visto en la necesidad de crear políticas



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

de seguridad para el paciente, que ayuden a reducir al máximo el número de eventos adversos. (Aranaz et al. , 2010)

En 2008 el Ministerio de Salud impulsó una Política de Seguridad del Paciente y una Guía técnica de buenas prácticas en seguridad. A estas les desarrolló unos instructivos para que las instituciones tuvieran directrices técnicas para su implementación práctica.

La Red de Salud del Norte es una Institución de Salud que viene trabajando de manera continuada en la implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad (SOGCS) y como tal ha desplegado estrategias para fortalecer la política de seguridad del paciente, en aras de evaluar esta política se evalúa el grado de implementación de esta política, evaluaron a unos 147 trabajadores La mayor parte de los evaluados corresponden a las áreas de prestación de servicios médicos u odontológicos. Un tercio de la población evaluada correspondió al área de promoción y prevención, una quinta parte a consulta externa y un cuarto, aproximadamente, al laboratorio clínico y odontología. Estas cuatro áreas representan el 75% de los evaluados. Cerca de 10% de los evaluados laboran en más de un área de servicios.

Los resultados sucintos arrojaron que los trabajadores perciben un buen grado de implementación de los procesos. De acuerdo con ellos, la mayor parte de estos procesos se encuentran entre 65% y 80%. Los procesos que se perciben con mayor implementación son las acciones para mejorar la seguridad del paciente y el análisis de errores (86% y 88% de total acuerdo o la mayoría de las veces) mientras que el logro es más bajo en lo que respecta al trabajo colaborativo (52% de acuerdo o la mayoría de las veces), cuestionamiento de decisiones (62%) y el auto reporte de fallas (69.99%).

Se puede concluir que la Red de Salud del Norte, cumple con la implementación del SOGS en lo concerniente a la característica de seguridad.

En cuanto a la oportunidad se puede analizar de los indicadores que la Red de Salud del Norte, tiene dentro de las posibilidades para acceder a una cita, canales suficientes para que los usuarios puedan tener una atención oportuna y que las estrategias de disponibilidad de agendamiento de citas en todas las Sedes de la ESE NORTE, a través de internet, vía telefónica y presencial contribuyeron al cumplimiento de la meta establecida. De igual manera la capacidad instalada de la Red de Salud Norte permite la



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

oferta de servicios odontológicos en las 17 IPS y durante toda la jornada laboral permitiendo mayor accesibilidad de los servicios como también la posibilidad de asignación de citas de primera vez en los tiempos solicitados por el usuario.

Si bien es cierto los elementos esenciales del sistema obligatoria de garantía de calidad se vienen cumpliendo en el servicio de odontología de la ESE Norte, como son accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, el elemento continuidad también mostro resultados positivos comparando con los resultados de la vigencia 2017. Se consideró en comité de Gerencia la necesidad de capacitar de manera más puntual todo el personal del servicio de odontología en lo que hace referencia al sistema obligatorio de garantía de la calidad en el sistema general de la seguridad social en salud.

De igual manera se estableció la necesidad de realizar desde la oficina de planeación y calidad auditoria cada trimestre en el servicio de odontología, realizando el monitoreo y evaluación de todos estos indicadores.

Desarrollo Organizacional.

Pregunta de Investigación.

¿Cómo se gestiona en su empresa los procesos del desarrollo organizacional para aportar a la excelencia en la prestación del servicio?

Objetivo específico.

- Realizar un análisis situacional de la estructura organizacional para el servicio de odontología en la Red de Salud del Norte.
- Diseñar los puestos de trabajo necesarios para que el servicio de odontología en la red de salud norte cumpla las metas planteadas llevando a término todos los tratamientos odontológicos iniciados.

Selección y aplicación de instrumentos.

De acuerdo con las temáticas abordadas a lo largo del módulo desarrollo organizacional, ha permitido ampliar los conocimientos que pretender cuestionar el quehacer como gerentes de instituciones de salud, se deben tener las habilidades gerenciales. En este sentido, conocer de la planeación de la gestión humana, así como



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

de la administración de los recursos humanos, hacen parte de los procesos más relevantes en la administración de las instituciones ya que en el proceso de donde se planifica el activo más importante que son las personas y sus conocimientos. La planeación cobra su importancia ya que implica el diseño de la estructura de la organización, con el fin de llevar a la realidad la consecución de los objetivos. Sin este diseño no se podría contar con el recurso humano necesario

La institución Red de Salud del Norte en su proceso de odontología, proceso donde se lleva a cabo el portafolio, tiene una particularidad y es que su recurso humano no es de planta, la vinculación se hace a través de una agremiación sindical, la remuneración es mensual y de buen nivel sin embargo tiene un inconveniente y es que lleva todos sus emolumentos consignados en el mismo mes ("salario integral"); podría ser una de las causales que no exista una real pertinencia. Es por esta razón que se propone crear la estructura básica y necesaria del servicio, así como la creación de los puestos de trabajo, de esta manera estimular el recurso humano y obtener mejor resultado y garantizar el cumplimiento de las metas.

Existen variedad de estructuras, sin embargo, es recomendable saber cuál es la más adecuada o cual se adapta mejor a las necesidades de la institución, esto dependerá mucho del tipo de organización. Para este análisis se ha determinado que para el proceso de odontología de la Red de Salud del Norte es recomendable la estructura circular, toda vez que el proceso de odontología no requiere de estructura orgánica lineal ya que todos empleados ocupan un nivel de compromiso y responsabilidad que se ubican en el mismo orden y a su vez rinden informe a la coordinación de odontología quien monitoria las metas y la producción asociada a cada uno de los trabajadores que pertenecen a este proceso



Figura 5. Diseño de estructura circular del proceso de odontología de la red De Salud del Norte E.S.E.

Fuente: Elaboración propia.

CAPACIDAD INSTALADA REAL DE UNIDADES DE ODONTOLOGOS EN LAS 17 IPS DE LA RED DE SALUD DEL NORTE

“Posterior a establecer la estructura organizacional de la empresa se procede a realizar el diseño de los puestos de trabajo entendiendo este desde el punto de vista de la tarea, la obligación y la función” (Fundación Universitaria Ciencias de la Salud, 2019b, p. 11).

En este orden de ideas y posterior a establecer que el proceso de odontología contara con un coordinador, odontólogos, higienista y auxiliar, se debe proceder a establecer que tareas son las que va a desempeñar el cargo a crear, como aplicar en el quehacer esas tareas que se han estipulado, quien será la persona receptora de las preocupaciones que tenga cargo, que de acuerdo a como se estableció la estructura en este caso será al coordinador.

Para el ejercicio académico se ha tomado la capacidad instalada de la Red de Salud del Norte E.S.E, para dar cuenta de cuantos cargos de los que quedaron definidos en la estructura organizacional se deben crear para ellos se explica a continuación:

Tabla 7. Capacidad instalada de la Red de Salud del Norte E.S.E.

IPS	UNIDADES ODONTOLÓGICAS	CÓDIGO
7 DE AGOSTO	1	ODONTOLOGO
CALIMA	2	ODONTOLOGO
CAMPIÑA	1	ODONTOLOGO
CEIBAS	1	ODONTOLOGO
CENTRO FLORALIA	3	ODONTOLOGO
HJB	5	ODONTOLOGO
ISLA	1	ODONTOLOGO
LOPEZ 3	1	ODONTOLOGO
PETECUY 2	2	ODONTOLOGO
PETECUY 3	1	ODONTOLOGO
POPULAR	2	ODONTOLOGO
PORVENIR	1	ODONTOLOGO
PUERTO MALLARINO	2	ODONTOLOGO
PUESTO FLORALIA	1	ODONTOLOGO
RIVERA	3	ODONTOLOGO
SAN LUIS 1	2	ODONTOLOGO
SAN LUIS 2	2	ODONTOLOGO
Total	31	

Fuente: Elaboración propia.

Para que E.S.E Norte garantice la cobertura y atención del usuario en toda su zona de influencia debe tener al menos una higienista oral para cada una de las comunas (localidades) donde se encuentra distribuidas las 17 IPS por lo tanto la necesidad de creación de cargos de higienista es:

Tabla 8. Distribución del personal de higienistas oral por sede

7 DE AGOSTO	HIGIENISTA
CALIMA	HIGIENISTA
CAMPIÑA	HIGIENISTA
CEIBAS	HIGIENISTA
HJB	HIGIENISTA
ISLA	HIGIENISTA
LOPEZ3	HIGIENISTA
PETECUY 2	HIGIENISTA
PETECUY 3	HIGIENISTA
POPULAR	HIGIENISTA
PORVENIR	HIGIENISTA
PUERTO MALLARINO	HIGIENISTA
PUESTO FLORALIA	HIGIENISTA
RIVERA	HIGIENISTA
SAN LUIS 1	HIGIENISTA
SAN LUIS 2	HIGIENISTA
ISLA	HIGIENISTA
CENTRO FLORALIA	HIGIENISTA

Fuente: Elaboración propia.

El personal de auxiliar de consultorio odontológico se sugiere tener una auxiliar por cada dos unidades de odontología por IPS, en este sentido se deben crear al menos once cargos de este perfil

Los manuales de funciones y perfiles del cargo, son los documentos donde se consolidan la descripción de puestos de trabajo por consiguiente se establece como carta descriptiva de los cuatro cargos a crear los siguientes:

Tabla 9. Manual de funciones y perfiles del cargo. Coordinador de Odontología

MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES DE CARGO	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	Coordinador de Odontología
MISIÓN DEL CARGO	Ejecución de labores especializadas de coordinación de Odontología, para garantizar la planeación, elaboración de proyectos, cumplimiento de programas y la determinación de presupuestos que permitan la atención ambulatoria, la atención de urgencias, el soporte terapéutico, el apoyo diagnóstico, actividades de la promoción de salud y el seguimiento necesario de los usuarios
FUNCIONES	
Participar en la elaboración del Plan estratégico de los servicios asistenciales y en el presupuesto de su área	
Organizar la prestación de servicios asistenciales de salud (hospitalarios, ambulatorios, de urgencias, de apoyo diagnóstico y de rehabilitación), según requerimientos y políticas	
Socializar la política institucional de los servicios asistenciales a los funcionarios según procedimiento y normatividad vigente	
Analizar los indicadores de rendimiento, calidad y productividad de las actividades realizadas y establecer las medidas de mejoramiento	
Elaborar los informes de gestión del área y enviarlos a las dependencias que lo requieran controlar el proceso en cuanto al cumplimiento de horarios, disponibilidad en el servicio y control de insumos y materiales de odontología	
Evaluar la calidad de las historias clínicas del personal de odontología, higiene oral y auxiliares de consultorio	
Hacer reporte inmediata de las enfermedades de interés general detectadas desde odontología	
Promover la toma de conciencia para mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad	
Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos	
Promover la toma de conciencia para mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	
Las demás señaladas en la Constitución, la Ley, los estatutos y las disposiciones que determinen la organización de la entidad o dependencia a su cargo	
METAS	
cumplir con el 100% de las obligaciones contraídas con las aseguradoras (EPS) al igual que las metas de atención de pacientes particulares	
responder por el adecuado funcionamiento del proceso	
TOMA DE DECISIONES	frecuente con impacto "Registra, controla, informa, analiza, tramita y/o procesa información que utilizan otros para la toma de decisiones"
RELACIONES DIRECTAS	con la Gerencia, Subgerencia Científica asistencial, gestión Humana y personal asignado a odontología
RIESGOS LABORALES ASOCIADO	Riesgo Biológico, Riesgo Biomecánico, Riesgo Psicosocial, Riesgo Mecánico, Riesgo Locativo
PERFIL	
FORMACION ACADEMICA: Título profesional en disciplinas académicas en: Odontología Título de posgrado en la modalidad de especialización en áreas relacionadas con las funciones del cargo. Tarjeta profesional, matrícula y/o registro en los casos requeridos por la Ley..	
EXPERIENCIA: Veinticuatro (24) meses de experiencia profesional relacionada	

Fuente: (Red de Salud del Norte E.S.E., 2018).

Tabla 10. Manual de funciones y perfiles del cargo. Higiene oral

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	Higiene oral
MISIÓN DEL CARGO	Desarrollar y ejecutar actividades y acciones encaminadas a la atención y orientación de los usuarios y/o ciudadanos en relación con la salud oral, contribuyendo a la misión institucional de conformidad a los procedimientos establecidos, políticas institucionales y protocolos vigentes
FUNCIONES	
Ejecutar las actividades y acciones de promoción y prevención de la salud oral en relación con las necesidades del usuario, conforme a los programas y protocolos vigentes.	
Apoyar en el diagnóstico y tratamiento odontológico de los usuarios de acuerdo a los requerimientos establecidos en los protocolos	
Preparar al usuario para la valoración oral de acuerdo con los principios técnicos y de bioseguridad.	
Indagar sobre los factores determinantes que inciden en la salud oral de la comunidad	
Realizar acciones preventivas de salud oral a través de charlas, reuniones, eventos y concentraciones de la comunidad de acuerdo a guías y protocolos	
Participar en las actividades extramurales de educación y fluorización según normas técnicas y legales establecidas	
Apoyar al profesional de odontología en la atención, prestación y desarrollo de los tratamientos que se efectúan a los pacientes	
Ejecutar acciones para la generación de demanda inducida de los programas y actividades de promoción y prevención	
Apoyar el análisis de la situación de salud según metodología y necesidad del servicio.	
Efectuar los procedimientos de técnica aséptica de acuerdo con las medidas de prevención y control estandarizados en los manuales y normas vigentes	
Realizar los procedimientos de limpieza, desinfección, esterilización de instrumentos, equipos y materiales según normas y manuales de procedimiento	
Participar en el diseño de estrategias de adherencia de los usuarios a los programas de promoción y prevención, como también en la ejecución de los mismos, de acuerdo a normas vigentes y protocolos establecidos	
Desempeñar las demás funciones que les sean asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el área de desempeño	
METAS	
labores ejecutadas en las actividades propias del área se realizan de acuerdo a los procedimientos establecidos, tiempos aplicables y normatividad vigente	
TOMA DE DECISIONES	sin impacto
RELACIONES DIRECTAS	con la coordinación de odontología, odontólogos, usuarios
RIESGOS LABORALES ASOCIADO	Riesgo Biológico, Riesgo Biomecánico, Riesgo Psicosocial, Riesgo Mecánico, Riesgo Locativo
PERFIL	
FORMACION ACADEMICA: Título de técnico laboral Auxiliar en salud Oral.	
Registro en los casos requeridos por la ley expedida por autoridad competente.	
Tarjeta profesional, matrícula y/o registro en los casos requeridos por la Ley..	
EXPERIENCIA: doce (12) meses de experiencia profesional relacionada	

Fuente: (Red de Salud del Norte E.S.E., 2018).

Tabla 11. Manual de funciones y perfiles del cargo. Odontólogo

MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES DE CARGO	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	Odontologo
MISIÓN DEL CARGO	Participar, coordinar y ejecutar acciones en el campo de la odontología, contribuyendo al logro misional de la entidad y el desarrollo de los objetivos institucionales, de acuerdo con protocolos y guías de atención.
FUNCIONES	
Realizar actividades profesionales de odontología, en actividades de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento y recuperación del paciente, de acuerdo a criterios establecidos	
Promover y participar en campañas preventivas de salud oral, que por diversos factores de riesgo expongan a la población.	
Elaborar la historia clínica odontológica de los usuarios que acceden a los servicios de salud teniendo en cuenta los procesos y procedimientos establecidos	
Identificar los factores o aspectos críticos que inciden sobre la salud oral y la calidad de vida de la población usuaria de los diferentes servicios	
Priorizar las opciones, acciones y recomendaciones relacionadas con el cuidado, protección y mejoramiento de la salud oral, de conformidad con los factores críticos detectados, el perfil epidemiológico, las políticas del Sistema General de Seguridad Social	
Proponer acciones alternativas de tratamientos que promuevan el cuidado, protección y mejoramiento de la salud oral de la población que acceda a nuestros servicios	
Realizar los exámenes orales y bucales para determinar el diagnóstico y prescribir el tratamiento correspondiente de acuerdo a los protocolos y normas vigentes	
Capacitar a los pacientes en los cuidados preventivos y de protección de su salud bucal	
Guardar, custodiar, producir y controlar diferente tipo de información empleando las herramientas de sistemas de información y comunicaciones que para ello disponga y le haya	
Participar en los procesos de información y orientación a los ciudadanos y/o usuarios de los servicios según procedimientos establecidos	
Desempeñar las demás funciones que les sean asignadas por la autoridad competente, de	
METAS	
labores ejecutadas en las actividades propias del área se realizan de acuerdo a los procedimientos establecidos, tiempos aplicables y normatividad vigente	
TOMA DE DECISIONES	sin impacto
RELACIONES DIRECTAS	con la coordinación de odontología, usuarios
RIESGOS LABORALES ASOCIADO	Riesgo Biologico, Riesgo Biomecanico, Riesgo Psicosocial, Riesgo Mecanico, Riesgo Locativo
PERFIL	
FORMACION ACADEMICA: Título profesional de Odontologo	
Registro en los casos requeridos por la ley expedida por autoridad competente.	
Tarjeta profesional, matricula y/o registro en los casos requeridos por la Ley..	
EXPERIENCIA: doce (12) meses de experiencia profesional relacionada	

Fuente: (Red de Salud del Norte E.S.E., 2018).



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Análisis de la información.

De acuerdo a la estructura establecida en el ejercicio académico "circular" es posible garantizar que la Red de Salud del Norte cuente con una estructura propia del proceso de odontología, que permita la planeación para crear los cargos necesarios para cubrir la capacidad instalada de la ESE en cuento al servicio de odontología.

Cuando el personal asociado a un proceso de la organización sea el que sea esta contratado por medio de terceros, seguramente no tiene la capacidad de alcanzar la pertenencia necesaria con los objetivos del proceso, multiplex causas pueden incidir en esa teoría del "descompromiso por la forma de vinculación". Se trae un ejemplo de ello: un odontólogo con vinculación por la agremiación o sea la forma de vincular el personal de la ESE Norte, percibe mensual \$ 2.551.200,00 y esta persona le cuesta a la ESE \$ 3.456.000,00, una asignación inferior a la que recibe la persona que se encuentra directamente por la institución que está en \$ 2.905.621,00. El costo de la operación se incrementa demasiado mes a mes contratando a este personal por un tercero.

Vinculando el personal directamente por la institución no solo se estaría generando una rentabilidad o contención del gasto, sino que se está generando esa pertenencia que se traduce en más compromiso y el logro de alcanzar los objetivos trazados, entre ellos el mejorar los indicadores de producción y la adherencia de los pacientes después de la cita de primera vez y culminar los tratamientos.

El servicio de odontología de la ESE Norte de Cali cuenta con una estructura orgánica adecuada a los procesos estratégicos del servicio. El análisis mostro la necesidad de crear 18 puestos de trabajo para Higienistas orales y 11 cargos de auxiliares para distribuir este recurso en todos los centros de la ESE donde se preste el servicio de odontología. Por limitaciones presupuestales, se hace imposible vincular este personal a la planta de personal. Por el momento se vincularán a la institución, de manera progresiva, en la modalidad de contratos sindicales.



Conclusiones y recomendaciones.

La pregunta que dio inicio a este escrito fue ¿Cómo fueron los resultados del servicio de odontología de la Red de Salud del Norte de Santiago de Cali durante la vigencia 2017, comparándolos con los resultados de la vigencia 2018?

Una vez desarrollados los tres capítulos de acuerdo a los módulos Gerencia estratégica y de servicio, Auditoría y control de calidad en Salud y Desarrollo organizacional donde se expuso la situación del proceso de odontología en concordancia con la temática del módulo, podemos concluir que:

- Revisando los resultados del servicio durante la vigencia 2017 el parámetro que más se afectaba las metas del servicio fueron la falta de continuidad en las consultas de odontología y la no terminación de los tratamientos.
- El comité de gerencia de la ESE Norte aprobó estrategias para incorporar al plan de acción de la vigencia 2018 encaminados a resolver las debilidades encontradas en el 2017, las más importantes fueron incremento del recurso humano y actividades extramurales de PYP por medio de higienistas orales
- El servicio de odontología de la ESE Norte cumple con los parámetros del SOGCS cumple con todos los parámetros a excepción del de continuidad. La educación comunitaria por parte de las higienistas orales permitió mejorar este indicador en la vigencia 2018.
- La Oficina de Planeación y Calidad, responsable de la auditoria, ejerció una estrategia de capacitación a todo el personal del servicio de odontología sobre SOGCS, haciendo mucho énfasis en la política de seguridad del paciente.
- Los estudios de los procesos al interior de los servicios de odontología dieron como resultado la necesidad de crear 18 puestos de trabajo de higienista orales y 11 de auxiliares. Si bien es cierto la vinculación a la planta de personal garantiza la pertinencia del recurso humano con las políticas y la misión y visión de la empresa, la falta de presupuesto obliga a vincular el personal a través de la modalidad de contrato sindical.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

- Existe una gran oportunidad con la demanda de servicios NO POS y procedimiento especializados.
- Se deben incrementar considerablemente los ingresos del servicio, captando nuevos usuarios del servicio de odontología.
- Se debe optimizar, aprovechando el área física, recurso humano y contratos, la consulta particular para aumentar los ingresos operacionales del área.
- La Red de Salud del Norte cuenta con un SOGC efectivo, evidenciando que se debe incentivar a los colaboradores en la importancia del reporte de eventos adversos con el fin del mejoramiento continuo para lograr identificar puntos exactos y debilidades durante la implementación de la política de seguridad del paciente, teniendo en cuenta su importancia y la disminución en costos para la institución.
- La Red de Salud del Norte cuenta con servicios odontológicos suficientes para atender oportuna y efectivamente la demanda de los pacientes que solicitan estos servicios ofreciendo tratamientos de calidad
- La disponibilidad de citas con la que cuentan los usuarios a través de diferentes canales, genera en el usuario una facilidad a la hora de acceder a la cita de primera vez y la programación de sus sesiones requeridas de acuerdo a su estado de salud, permitiendo así la posibilidad de finalización de tratamiento en un periodo menor de tiempo, el cual es uno de los factores principales para que los pacientes abandonen los planes de tratamiento establecidos.
- Se observa que la Red de Salud del Norte E.S.E cuenta con una buena adhesión por parte de los colaboradores a los protocolos para seguridad del paciente contando con cero (0) eventos registrados de caídas.
- La Red de salud del Norte E.S.E cuenta con un programa de disponibilidad y seguridad el cual brinda a los usuarios los estándares necesarios para acceder a un servicio en el área de odontología, que supla sus necesidades en los tratamientos que se encuentran en cobertura del Plan obligatorio de salud.
- Los indicadores de calidad, tratamientos finalizados, seguridad del paciente mejoraron ostensiblemente en la vigencia 2018 respecto a los obtenidos en el 2017.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

- Durante la vigencia 2018, se generó por parte de ICOTEC la auditoria de siguiente a la certificación en la norma ISO 9001 :2015 en el proceso de odontología, encontrando cero no conformidades ni menores ni mayores.

Bibliografía/Webgrafía

- Aranaz, J. M. et al. . (2010). *Estudio ibeas: prevalencia de efectos adversos en hospitales de Latinoamérica*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud [OMS]:
<http://new.paho.org/hq/dmdocuments/2010/informe%20global%20ibeas.pdf>
- Colombia. (2004). *Decreto 2193* . Bogotá.
- Colombia. (2006). *Decreto 1011 de 2006, por medio del cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud*. Bogotá.
- Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud. (2019). *Materia académica. Bases del desarrollo organizacional del módulo desarrollo organizacional, especialización virtual* . Bogotá.
- (2019b). *Materia académico. Planeación de la gestión humana del módulo desarrollo organizacional, especialización virtual*. Bogotá.
- Moreno M., W. (2007). La calidad de la atención en el servicio odontológico. *Revista odontología actual* .
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2017). *El empoderamiento de los pacientes puede mejorar la atención en salud*. OMS.
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (s.f.). *Caídas*. Obtenido de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs344/es>
- Red de Salud del Norte E.S.E. (2018). *Gestión estratégica* . Obtenido de <http://www.esenorte.gov.co/index.php/en/>
- Red de Salud Norte E.S.E. (2017). *Quienes somos*. Obtenido de <http://www.esenorte.gov.co/index.php/en/intitucional/quienes-somos>
- Trujillo. (2018). *Marco conceptual SGSSS en Colombia*.



Consideraciones legales

Bogotá D.C., ABRIL 10 de 2018

Señores
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA EN CIENCIAS DE LA SALUD - FUCS
Facultad de Ciencias Sociales, Administrativas y Económicas
Ciudad

Cordial saludo,

Yo, MARIA PIEDAD ECHEVERRI GALDERON, identificado con CC 24.328.099 de MANIZALES en mi calidad de REPRESENTANTE LEGAL cargo GERENTE de la empresa RED DE SALUD DEL NORTE manifiesto que ANGIE GUTIERREZ OSPINA identificado con cédula de ciudadanía No. 38.791.834 de TULLA estudiante del programa de GERENCIA DE LA SALUD de la Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud - FUCS, ha informado a esta institución su intención de adelantar el proyecto académico denominado "EVALUACIÓN DE LA PRESTACION DE SERVICIOS DE ODONTOLOGIA EN LA RED DE SALUD DEL NORTE", cuyo desarrollo requiere el acceso y uso de información administrativa, comercial y financiera relativa a la empresa, que puede tener carácter confidencial.

Dado lo anterior, se autoriza al estudiante a utilizar la información confidencial que la empresa entregue para el desarrollo del proyecto, siempre y cuando el estudiante, a través de la firma del presente documento se obligue a:

- (1) Mantener en carácter confidencial y privado la información revelada por la empresa en virtud o con ocasión del desarrollo del proyecto.
- (2) Usar con fines estrictamente académicos toda información, sea o no confidencial, entregada por la empresa para el desarrollo de su proyecto y/o de la cual tenga conocimiento en virtud o con ocasión del proyecto.
- (3) No utilizar la información confidencial con fines comerciales, así como tampoco ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) que se deriven de la información entregada por la empresa.
- (4) No revelar, divulgar, exhibir, mostrar, comunicar, reproducir, utilizar y/o emplear la información confidencial, con ninguna persona natural o jurídica, ni en su favor ni en favor de terceros.
- (5) Proteger la información confidencial para evitar su divulgación no autorizada
- (6) No proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la empresa (área, institución, sector) durante la duración del proyecto.

Teniendo en cuenta el alcance el proyecto, manifiesto conocer que la información y resultados que se obtengan del proyecto podrían llegar a convertirse en artículos, estudios de caso o cualquier otro documento que como herramienta didáctica apoyará la formación de los estudiantes de la Institución y el campo de conocimiento de su disciplina, siendo posible que dichos resultados puedan ser publicados y socializados ante la comunidad académica.

En caso de que alguna(s) de las condiciones anteriores sea(n) infringida(s), la empresa podrá ejercer las acciones judiciales (civiles y penales) que considere pertinentes, para obtener el resarcimiento de los daños y perjuicios que pudieren derivar de la conducta del estudiante.

Atentamente, MARIA PIEDAD ECHEVERRI GALDERON Nombre C.C. 24.328.099 <u>24326099</u>	Acepto, <u>Angie Gutierrez O.</u> ANGIE GUTIERREZ OSPINA Nombre Estudiante C.C. 38.791.834
--	---