

	PROCEDIMIENTO ADMISION URGENCIAS ODONTOLÓGICAS	Código: 1160.1-19-009
		Versión: 3
		Fecha de actualización: 26/Feb/2019

1. OBJETIVO

Asegurar una valoración oportuna y ordenada de todos los pacientes que llegan al servicio de odontología solicitando ser atendidos de urgencia, identificando a aquellos que requieren atención inmediata e informando el tiempo aproximado de espera.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los usuarios del servicio de urgencias Odontológicas de la ESE Hospital del Sur

3. RESPONSABLE

Sub gerencia Científica, Sub gerencia Administrativa, Responsable odontología, personal de odontología, Líder de facturación

4. LÍMITES

Inferior: Inicia con la asistencia del usuario a solicitar atención por urgencia odontológica

Superior: Finaliza cuándo se ha resuelto el motivo de atención o remitido a un nivel más complejo

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- El usuario debe presentar documento de identificación original
- Debe pertenecer a alguna aseguradora con la que se tiene contrato o será atendido como particular
- El usuario se debe comprometer con ser gestor de su seguridad y participar de su auto cuidado
- Se debe reportar cualquier falla, incidente o evento adverso presentado durante la atención del paciente
- Si se evidencia condición limitante, se debe verificar que un acompañante o responsable comprendió lo explicado
- La oportunidad de la atención según el grado de criticidad del paciente, será medido con el indicador Humanización del dolor, cada mes y esté será revisado en reuniones de grupo primario y presentado al comité de Gestión y Desempeño
- La seguridad será medida con el Modelo de Seguimiento a Riesgos, con análisis y acciones de mejoramiento mensual y presentación al comité de Seguridad y Tecnovigilancia cada 4 meses. Meta Eventos Adversos < 1% en el periodo evaluado
- La pertinencia clínica se medirá cada cuatro meses con la adherencia a GPCBE y Adherencia al Plan de Cuidados posterior al tratamiento, se presentará al comité de Seguridad y Tecnovigilancia cada 4 meses
- Con los Trigger Tools se verificará si el paciente reingresó por la misma causa para analizar los casos de pertinencia clínica cada dos meses y se presentará al comité de Seguridad y Tecnovigilancia cada 4 meses

6. GENERALIDADES

CONDICIONES PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO	RECURSOS NECESARIOS
<p>Usuario que requiere la atención de urgencias Odontológicas.</p>	<p>Agendas programadas Bases de datos de aseguramiento Equipo de computo con conexión a red local Internet Software asistencial Maletín de Contingencia. Equipos de comunicación: Teléfono Acceso a la Intranet Acceso a los aplicativos de reporte de la institución.</p>
BASE LEGAL	PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS
<p>Ley 35 de 1989 Código de Ética del Odontólogo Colombiano Resolución 412 del 2000 Artículo 123 decreto 19 de 2012 Resolución 1552 de 2013 Ministerio de Salud Resolución 2003 de 2014 La Resolución 6408 de 2016, modifica el Plan de Beneficios en Salud Resolución 5269 de 2017 se actualiza integralmente el Plan de Beneficios con cargo a la Unidad de Pago por Capitación (UPC).</p>	<p>Paciente satisfecho con la atención oportuna</p>

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD (Debe incluir el cómo)	Responsable	Registro
1	<p>En admisiones: verificar derechos de atención y ofrecer el servicio particular, si esté no está cubierto por alguna aseguradora. Entregar al paciente el formato con la autorización de atención y pedirle que se dirija al servicio de odontología para la atención.</p>	<p>Personal de apoyo administrativo</p>	<p>Formato de autorización de atención</p>
2	<p>En odontología: Recibir y saludar amablemente al paciente, preguntarle el motivo de solicitud de atención por urgencias odontológicas, pedirle el formato de autorización entregado por admisiones y registrar en el formato,</p>	<p>Auxiliar de Odontología</p>	<p>Formato de autorización de atención emitido por admisiones más el formato de caras de Wong Baker</p>

	según la escala de caras Wong Baker		
3	Llenar el listado de Pacientes admisionados para la atención de urgencias en el sistema (Listado en Excel que se realiza cada día y del cual se hace BK cada viernes por el área de sistemas)		Registro en la cola de Urgencias: Hora de Verificación - Responsable de la Verificación - Nombres y Apellidos del paciente - Documento de Identificación Pte - Escala del Dolor - Hora de Atención - Profesional - Observaciones
4	Indicar al usuario que pase a sala de espera donde será llamado por el odontólogo de urgencias para su atención y e informar el tiempo aproximado de atención, basado en la cantidad de pacientes que han llegado antes y consultado con el profesional de urgencias . (Explicar el tiempo estimado de espera)	Odontólogo de urgencia - Auxiliar de Odontología	
5	Según la condición y necesidad del paciente, se le podrá asignar cita prioritaria para las horas de la tarde o al día siguiente, teniendo en cuenta la decisión del paciente	Odontólogo de urgencia - Auxiliar de Odontología	Formato de cita prioritaria impreso y resaltado
6	Llamar al usuario en la sala de espera, por su nombre completo, respetar el orden de llegada, excepto en los casos de pacientes más urgentes o que presenten:(Hemorragías, fracturas óseas, accidentes de transito o pacientes priorizados según política de la ESE) saludarlo y presentarse en un tono amable		
7	Solicitar los documentos originales (Aceptar copias legibles con la foto del usuario) y hacer identificación redundante (Nombres completos, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, años cumplidos)	Odontólogo de urgencia	
8	Hacer entrevista para confirmar la necesidad y expectativa de atención, explicarle los Derechos y Deberes, llenar consentimiento informado una vez se ha explicado el procedimiento a realizar y el paciente y/o acudiente	Odontólogo de urgencia	Formato de CI y de Derechos y Deberes

	ha entendido		
9	Si el usuario cumple criterios clínicos para aislamiento y NO se puede atender, se buscará interconsulta con medicina y se hará la observación en la HC, se registrará la observación en el software dispuesto para tal fin	Odontólogo de urgencia	Reporte en el software de pacientes NO atendidos
10	Solicitar al usuario ubique sus pertenencias en el perchero e Indicarle como se debe sentar en la unidad odontológica (ayudarle para evitar caídas)	Odontólogo de urgencia	
11	Hacer el examen clínico e informar cual es la condición encontrada y cual es el plan de tratamiento a seguir	Odontólogo de urgencia	
12	Con la aceptación del paciente o acudiente, hacer la atención Clínica si el caso se puede resolver en la consulta, remitir a otro nivel de complejidad u Hospitalizar si es del caso, además explicar cuales son los cuidados que se debe tener	Odontólogo de urgencia	Hacer registro de la atención en la HC
13	Dar la educación necesaria para el cuidado posterior a la atención, e indicarle que debe hacer luego de la atención (Cuidados a tener, solicitud de citas, signos de alerta y alarma para consultar de nuevo, retiro de sutura entre otros)	Odontólogo de urgencia - Auxiliar de Odontología	Cuidados al egreso, vías clínicas

RIESGOS Y PUNTOS DE CONTROL

Producto no Conforme Potencial	Riesgos Potenciales	Punto de Control	Periodicidad de aplicación de puntos de control	Indicador de Proceso
Paciente insatisfecho con la atención que no fue oportuna ni pertinente	Complicación clínica, Incidentes o Eventos Adversos relacionadas con la pertinencia clínica y seguridad	Seguimiento a la atención Humanizada, con el Indicador de Humanización del Dolor y presentar informe en comité de Gestión y Desempeño	Mensual Trimestral Cuatrimestral	Oportunidad para la atención - Incidentes y Eventos Adversos - Adherencia a las GPCBE relacionada a la pertinencia y seguridad

		Seguimiento a satisfacción global cada 3 meses para informar en comité de Gestión y Desempeño		
--	--	---	--	--

9. DEFINICIONES

AFILIADO ACTIVO: Significa que de la persona no tiene ninguna dificultad ni restricción para acceder a los servicios de salud como afiliado.

AFILIADO SUSPENDIDO: Significa que si tiene alguna dificultad o restricción no puede acceder a los servicios de salud como persona afiliada.

AFILIADO RETIRADO: Significa que la persona ya no se encuentra afiliada.

ERP: Entidad responsable de Pago

BASE DE DATOS DE ASEGURAMIENTO: Base de datos provista por las entidades Responsables del pago con las cuales tiene contrato vigente la ESE, en la cual registran los afiliados activos.

10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- [DECLARACION DE DERECHOS Y DEBERES](#)
- [MODELO INTEGRAL DE SEGUIMIENTO A RIESGOS](#)
- [MANUAL DE FACTURACION DE SERVICIOS DE SALUD](#)

11. FORMATOS

Anexo técnico No. 1 Reporte de posibles inconsistencias en la Base de Datos.

Anexo técnico No. 2 Notificación de la atención inicial de la urgencia.

Anexo Técnico No. 3 solicitud de autorización de urgencias.

Protocolo para la admisión del usuario sin identificación a los servicios de urgencias y hospitalización.

Protocolo humanización en Admisiones y facturación.

Registro Demanda no atendida.

Instructivo estado de afiliación en el SGSSS.

Formato verificación de derechos y atención urgencias odontológicas.

[ANEXO TIPO DE DOCUMENTO FINAL](#)

[HUMANIZACION EN ADMISIONES Y FACTURACION](#)

[INSTRUCTIVO ACTUALIZACION DE DATOS DE LOS USUARIOS](#)

[INSTRUCTIVO APLICACION DE LAS CUOTAS MODERADORAS Y COPAGOS](#)

[INSTRUCTIVO ATENCION EN ADMISIONES Y FACTURACION](#)

[INSTRUCTIVO ESTADOS DE AFILIACION EN EL SGSSS](#)

[INSTRUCTIVO INFORMACION QUE SE LE DEBE BRINDAR ADMISIONES Y FACTURACION](#)

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	29/Ago/2013	No aplica para este documento, ya que es su primera versión. pero es importante referenciar que se diseñó teniendo en cuenta los nuevos estándares del Sistema único de habilitación, Resolución 1441 de 2013 y del Sistema único de acreditación Resolución 123 de 2012
2	17/Mar/2016	Por caducidad en la vigencia del documento de acuerdo al manual de procesos y procedimientos, Se actualizan las Políticas de operación, los productos o resultados esperados y los riesgos y puntos del control del procedimiento.
3	16/Oct/2018	Por caducidad en la vigencia del documento de acuerdo al manual de procesos y procedimientos, Se actualizan: Objetivo, Alcance, Límites, las Política de operación, los productos o resultados esperados, las actividades, los riesgos y puntos del control del procedimiento.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Responsable Nombre: área de Odontología Profesional Cargo: Universitario Odontólogo Fecha: 24/Sep/2018	Nombre: Lider de calidad Cargo: Líder de Calidad Fecha: 26/Feb/2019	Nombre: Gerente Cargo: Gerente Fecha: 26/Feb/2019