

ANÁLISIS DE CALIDAD EN LA IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN DOMICILIARIA EN ODONTOLOGÍA: Caso ciudad de Bogotá.

ANALYSIS OF QUALITY IN THE IMPLEMENTATION OF HOME CARE SERVICES IN DENTISTRY: Case of Bogotá.

Mónica Giovana Ruiz Ayala
Odontóloga
Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia,
u6700480@unimilitar.edu.co

RESUMEN

La calidad en la atención en salud, sea medica u odontológica ha sido y será una necesidad del ser humano, pues siempre ha estado en su buscando, sin importar si es quien presta el servicio o es el usuario final, ya que en cualquier momento o circunstancia nos convertimos en usuarios o pacientes de un servicio. Por lo cual siempre se buscara la satisfacción del paciente y la mejora continua en esta atención. En la constante evolución del mundo, cada día es más difícil acceder a consultas o clínicas. Demandando así una atención ya sea en su domicilio o en el sitio de trabajo como posibles soluciones: La siguiente revisión tiene por objeto describir la calidad en la implementación en los servicios de salud en atención domiciliaria en odontología para Bogotá, analizando tanto la reglamentación y legislación como la atención, viabilidad y factibilidad de cobertura y bioseguridad,, todo esto soportado con los parámetros de calidad y excelente prestación de servicio

Palabras clave: Atención Domiciliaria, Calidad de Servicios Odontológicos, Servicios Odontológicos.

ABSTRACT

Quality in health care, medical or dental has been and will be a necessity of the human being, because it has always been in your looking for, regardless of whether it is who provides the service or end-user, since at any time or circumstance, we become users or patients of a service. So it always sought to patient satisfaction and continuous improvement in care. In the constant evolution of the world, every day is more difficult to access queries or clinics. thus demanding care either at home or in the workplace as possible solutions: the following review aims to describe the quality of implementation in health care services home in dentistry for Bogotá, analyzing both regulation and legislation as attention, viability and feasibility of biosecurity all of this is supported with the parameters of quality and excellent service delivery and coverage

Keywords: Home care, Dental services, Dental Services Quality

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a Roca y Úbeda cita: ... “La visita domiciliaria es el conjunto de actividades de carácter social y sanitario que se presta en el domicilio a las personas. Esta atención permite detectar, valorar, apoyar y controlar los problemas de salud del individuo y la familia, potenciando la autonomía y mejorando la calidad de vida de las personas.”...[1]

En las actuales circunstancias, donde el tiempo es apremiante y en muchas ocasiones se presente cierta dificultad para el desplazamiento de pacientes a consultorios o instituciones prestadoras de servicios odontológicos, y adicional a esto según lo analizado... “se observa una transición demográfica y epidemiológica determinada por un progresivo envejecimiento y la carga cada vez más grande de patologías crónicas y/o generadoras de discapacidad. Estos cambios permiten predecir un marcado incremento de la demanda de servicios de atención domiciliaria en los años por venir.”... [2]

Un aspecto que no se puede desconocer es la dificultad para implementar tanto unidades móviles como servicios domiciliarios tanto por factores económicos como por cultural sin desconocer... “que este es una asistencia a la comunidad, garantizando la prestación de un servicio de salud integral, coherente con la realidad socio-cultural y epidemiológica de la población de la región”...[3]

...“El programa se ha posicionado en los últimos años como una estrategia de atención, extra hospitalaria que permite brindar servicios de salud humanizados y oportunos a la población una mejoría importante en la calidad de vida de los usuarios...” [2] en este caso en particular la población de Bogotá

En materia de calidad, no hay una reglamentación específica para los servicios domiciliarios, lo que hace que las normas “se traten de asimilar los procedimientos que se siguen en los hospitales”, destacó Díaz.

En la actualidad, el Estado ha delegado en las EPS la supervisión y la auditoría de las empresas que prestan servicios de internación domiciliaria. “Pero como no existe la experiencia suficiente, tampoco tienen la metodología para hacer esa supervisión, y por eso las empresas pioneras en el desarrollo de esta especialidad estamos construyendo esos mecanismos para incrementar la calidad y los sistemas para garantizar la misma”, [4]

2. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 MATERIALES

La Resolución 1441 de 6 de mayo de 2013 del Ministerio de Salud y Protección Social.

Para la recolección de la información se utilizó un instrumento de consulta dirigido a entes prestadores de dicho servicio para poder identificar, analizar y evaluar la prestación de atención domiciliaria, por parte de ellos y la calidad de servicio que prestan a sus pacientes.

Normatividad Nacional e internacional de México, Venezuela y España.

2.2 MÉTODO

El presente estudio es de carácter exploratorio y documental. **Investigación documental** apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie tales como, las obtenidas a través de fuentes bibliográficas, hemerográficas o archivísticas; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en archivos como cartas oficios, circulares. Y en lo referente a la **Investigación exploratoria** se realizó con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de una problemática determinada y encontrar los

procedimientos adecuados para elaborar una investigación posterior. La importancia radica en el uso de sus resultados para abrir líneas de investigación y proceder a su consecuente comprobación.

2.2.1 Levantamiento de información

Para el levantamiento de la información se siguió los siguientes procedimientos

- **Secretaria Distrital** Se asistió a la secretaria de salud del Distrito donde refieren que Bogotá no tiene reglamentación para atención domiciliar en odontología; por lo cual ellos no autorizan dicho servicio basándose en la no conformidad con el manejo de bioseguridad y asepsia.
- **Normatividad colombiana** se realizó una investigación sobre todo lo referente a la normatividad en Colombia, encontrándose la Resolución 1441 de 6 de mayo de 2013 del Ministerio de Salud y Protección Social, donde se hace referencia de la atención domiciliar bajo la responsabilidad de las IPS, quienes deben asegurar la calidad del servicio bajo las mismas condiciones y reglamentaciones que regulan en las instituciones o clínicas prestadoras del servicio de atención; algunas de las ciudades que si presentan normatividad según las secretarías de cada región son Medellín, Cali Pereira entre otras.
- **Normatividad internacional** se recolecto información de la legislación y normatividad existen en México, Venezuela y España quien son algunos de los países que ya tiene implementado este servicio de atención domiciliar y según la documentación se encuentran bien referenciados ante los pacientes o usuarios

2.2.2 Aplicar un instrumento de consulta

- **Diseño del instrumento:** relación de conversación
- **Selección de los entes prestadores a ser consultado.** la selección se realiza de investigar e indagar cuales instituciones o profesionales prestan dicho servicio, basados en páginas de internet y referencias de otros profesionales. Recolectando información de 12 instituciones que prestan este tipo de atención en Bogotá, Al iniciar la aplicación del instrumento se encontró que 4 de ellas ya no prestan sus servicios.
- **Aplicación del instrumento:** asumiendo el rol de usuario o paciente se logra aplicar el conjunto de 16 preguntas, donde se indaga sobre los aspectos más relevantes en la prestación de servicio domiciliario en odontología y la calidad al brindar tal atención, no solo en lo que hace referencia a los procedimientos odontológicos sino a todo aquello que pueda brindar un cierto grado de satisfacción y bienestar al paciente.

2.2.3 Análisis de los datos

Una vez recolectados los datos estos fueron tabulados y registrados para obtener estadísticas de las repuestas dada y analizar su relación con la Calidad

2.2.4 Relación de la Calidad en la atención domiciliaria

La atención domiciliar en odontología y la relación con la calidad no se encuentran en equilibrio, constante, como consecuencia de ver se solo como un posible negocio lucrativo, sin tener como referente, lo realmente importante que es la satisfacción del paciente y de esta manera también se verán reflejadas en la productividad para las instituciones o profesionales que presten este servicio

2.2.5 Propuesta de calidad en atención domiciliaria

Implementar verdaderos sistemas de gestión de calidad, en toda el área de la salud, por consiguiente en Odontología, y de esta forma prestar servicios de alta calidad, direccionados a las necesidades y requerimientos de los usuarios, evaluando no solo que se preste este servicio a personas de la tercera edad o discapacitados, sino que exista una cobertura total de la población, al igual que se presenten planes de afiliación para así disminuir costos y sea factible la cobertura de toda la población sin discriminación alguna.

Otro aspecto a destacar es el manejo de desechos contaminados, por lo cual no existe una guía o control de estos durante el procedimiento y su posterior transporte, colocando en riesgo al profesional y en entorno en el que se encuentre.

3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

3.1 LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACION

Se seleccionaron un total de 12 instituciones prestadoras de atención domiciliaria en odontología, las cuales se eligieron al ser encontradas internet y algunas referenciadas por colegas, al iniciar la consulta y recolección de la información se encontró que de estas 12 solo 8 continúan prestando el servicio, 6 de las cuales son instituciones con más de 5 Odontólogos y 2 son Odontólogos independientes que prestan sus servicios a domicilio.

Para la recolección de la información, se realizaron llamadas y en algunas ocasiones visitas a las instituciones y Odontólogos, haciéndose pasar en el rol de paciente u usuario interesado, en la utilización de los servicios que ellos prestaban para así poder aplicar el instrumento de consulta.

3.2 INSTRUMENTO DE CONSULTA

Se eligió diseñar un instrumento para la recolección de la información en el cual se trata de abarcar la mayoría de aspectos de interés para la prestación de este servicio odontológico y lo más relevante para lograr un análisis y evaluación lo más cercano posible a la realidad. Todo esto bajo el enfoque de calidad.

PREGUNTAS PARA EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS A DOMICILIO EN ODONTOLOGÍA

- ¿Qué clase de servicios odontológicos prestan?
- ¿Qué tratamientos incluye?
- ¿Cuál es el costo del servicio y/o tratamiento?
- ¿Los medicamentos están incluidos?
- ¿Qué formas de pago reciben?
- ¿El pago debe ser anticipado durante o después del tratamiento?
- ¿Se debe pagar algún adicional por una Urgencia?
- ¿Existe alguna restricción en horarios de atención?
- ¿Existe algún servicio odontológico en casa del paciente?
- ¿Tienen algún plan de atención para pareja y/o familia?
- ¿La atención es para toda la familia o hay algunas excepciones?

¿Hay prelación para pacientes con discapacidad?

¿Existen paquetes de servicios odontológicos?

¿Se requiere de alguna condición para la atención?

¿Cuánto es el tiempo que estima en la llegada para atención desde la llamada?

¿Hay limitantes geográficas, es decir por direcciones?

3.3 ANALISIS DE RESULTADOS

Los resultados arrojados fueron:

- En lo referente a los servicios que prestan estas instituciones o personal calificado, se hayo que brindan atención tanto general como especializada, es decir Operatoria, Exodoncias, Rehabilitación, Blanqueamientos, Fases Higiénicas y consulta de urgencias la cual tiene un sobre costo adicional a la visita. Se presentan una excepción en lo referente a Endodoncias y toma de RX, n las cuales la mayoría de entes prestadores no tiene la capacidad de equipos de Rx portátil, dificultando la realización del procedimiento y si se llega a prestar los costos se elevan notoriamente.
- Al evaluar las variables como tiempo, se encontró que el tiempo estimado por las instituciones es de una hora aproximadamente o como refieren según el tráfico, lo referente a visitas y materiales son según necesidad y costos de cada paciente, al igual que la no inclusión de los medicamentos dentro del costo o tratamiento a realizar, en ninguna de ellas se tiene un plan de afiliación preexistente por lo cual se realiza a según necesidad y solicitud del paciente y los pagos de dichos tratamientos se deben realizar por anticipado y en efectivo.
- Esta clase de servicio domiciliario se presta especial y casi que exclusivamente a personas de la tercera edad o discapacitados, y las condiciones que se requieren para tal atención son mínimas, ya que en un espacio de 2x2 se coloca la unidad portátil y se brinda la atención o servicio requerido; en cuanto a el horario de atención este varia de una institución a otra, puesto que algunas prestan atención de 24 horas no siendo esto la regla general, solo en un pequeño porcentaje brinda este horario. Al igual que algunas tienen restricciones geográficas.
- Al Analizar la calidad del servicio prestado se ve observo la falta de bioseguridad tanto en la atención odontológica, como el manejo de desechos biológicos y contaminados, puesto que deben ser transportados en el vehículo del profesional siendo un riesgo alto para el profesional y el entorno en el que se encuentra. Otro aspecto es la falta de regularización y normatividad, en este tipo de atención, dejando grandes falencias dentro de cada procedimiento, pero sin dejar de exaltar las habilidades y cualidades de cada profesional que realiza dichos procedimientos.

3.4 LA CALIDAD Y EL SERVICIO DOMICILIARIO

No se encuentra una interrelación directa ni estrecha sobre estos aspectos, evidenciándose la falta de normatividad en atención domiciliar a diferencia de lo que si ocurre con la atención odontológica móvil, debido a que en esta última si se presenta una estricta regulación tanto en equipos como en bioseguridad. Al igual que la prestación de este tipo de servicios tiene grandes limitantes tanto en aspecto de tratamientos, costos, atención de la población, zona geográfica entre otros.

3.5 PROPUESTA DE CALIDAD

Según los hallazgos encontrados se propone lo siguiente:

- **Con relación a la normatividad:** se implemente una normatividad para la atención domiciliar en Bogotá, dándole mayor soporte eficiencia y efectividad a este tipo de servicios, controlando a las instituciones que los prestan y brindándole seguridad, cobertura y facilidad de acceso a toda la población colombiana a la cual también tiene derechos y sobre todo énfasis en un buen servicio de alta calidad.
- **Con relación a la Bioseguridad:** aumentar los parámetros y reglamentación para evitar posibles contaminaciones cruzadas, y que la secretaria de salud o ente regulador preste mayor atención a todo lo referente a este tema, sea instrumental o manejo de desechos patógenos y contaminados; al igual que establecer ciertas condiciones para la atención domiciliar de espacio, iluminación y ventilación.
- **Con relación a los costos:** lograr una cobertura de la población en general, ya sea por medio de planes o paquetes de atención, o se encuentre dentro de la legislación colombiana POS, debido a los costos tan elevando para la prestación de este tipo de servicios, generando dificultad de acceder a la población menos favorecida de la sociedad.
- **Con relación a los horarios:** desafortunadamente esta es una de las variables menos importantes para estas instituciones, debido a que refieren solo atención en horas laborales, cuando la mayoría de dolores y enfermedades se desencadenan en la noche, siendo una de sus principales falencias

4. CONCLUSIONES

- No existe normatividad establecida por la Secretaria de Salud del Distrito, a diferencia con lo que ocurre en otras ciudades del país como Medellín y Cali. Por lo cual, estas entidades se encuentran sin una reglamentación y legislación clara para la prestación de servicios de atención domiciliaria, y en algunos casos se vulneran los derechos de pacientes, tanto económicos como de bioseguridad entre otros. A nivel internacional se identificó normas claras y estrictas para la prestación de este servicio. Por todas esto, no se puede ser ajeno a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad para prestación de este servicio, donde no solo se vea como algo netamente lucrativo, sino se tengan en cuenta las necesidades y prioridades del paciente o usuario brindando estándares de calidad satisfactorios, tanto para las instituciones prestadoras o profesionales como para los pacientes quienes son nuestra razón de ser.
- Otro aspecto a tener en cuentas, es que debido a la que la atención domiciliar que se presta es casi que exclusivamente a personas de la tercera edad y discapacitados, se evidencia la necesidad de establecer criterios de calidad para la prestación de servicio odontológico domiciliario a toda la población.

REFERENCIAS

[1] ROCA, M. y UBELDA, I. Atención Domiciliaria. España. 2000, consultado en línea en Julio de 2013, para acceder en: www.foodjifnifnb.

[2] MARTINEZ, LILIANA. Atención Domiciliaria Integral Unisalud. Abril 20054 <http://www.monografias.com/trabajos20atención-domiciliaria/atención-domiciliaria.shtml>

[3] ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD. Manual de operativo de unidades móviles de salud Choco-Colombia. 2009

1. www.municipalidadchillan.cl/index.php?modname=contenidos&id=1727 EXITOSO PROGRAMA DE ATENCION ODONTOLOGICA A POSTRADOS.
2. miquiaargentina.com.ar/...domiciliaria...odontologica-a-domicilio.html
3. www.pami.org.ar/files/registroPrestadores/ANEXO_1.pdf · [archivo de PDF](#) Anexo odontológico contiene los posibles tratamientos a realizar.
4. EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LOS SERVICIOS DE SALUD ADSCRITOS A LA CORPORACIÓN MERIDEÑA DE SALUD EN EL MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO MÉRIDA. 2005 HOME > EDICIONES > VOLUMEN 45 N° 2 / 2007 >
5. 12 Julio de 2010 | Recomendaciones | (Colombia) Un nuevo servicio en odontología y ortodoncia, a domicilio: La Clínica Odontológica Oxfordent, pensando en las necesidades de los pacientes que no cuentan con el suficiente tiempo y sumado al problema del desplazamiento que se sufre en Bogotá, queremos que las personas que no han podido comenzar un tratamiento de ortodoncia o de odontología general, tengan la posibilidad de recibir este servicio a domicilio ya sea en su casa u oficina. Disminuyendo el estrés que requiere la consulta odontológica y a su vez sin pensar en permisos en el trabajo o la pérdida de tiempo en el colegio de los hijos. Desde la valoración se podrá hacer virtual y con el paciente se programan sus citas de acuerdo al sitio en que se encuentre. Para más información pueden visitar nuestra Página www.clinicaoxfordent.webpin.com

[4] NORMATIVIDAD Y LEGISLACION DE PAISES COMO ESPAÑA, MÉXICO Y VENEZUELA.