

UNIVERSIDAD DE SALAMANCA

Ayudas de la Universidad de Salamanca para la Innovación Docente

Curso 2016/2017

Código del proyecto: ID2016/118



MEMORIA DE RESULTADOS

TÍTULO DEL PROYECTO:

TUTORIAL PARA EL APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS DE
ODONTOLOGÍA EN CUESTIONES RELACIONADAS CON
GESTIÓN DE LA CALIDAD ODONTOLÓGICA, MEDIANTE EL
USO DE UNA PLATAFORMA DIGITAL.

DIRECTOR:

JULIO JOAQUÍN HERRERO PAYO

PROFESORADO PARTICIPANTE:

MÓNICA CANO ROSÁS

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVOS.....	7
MATERIAL Y MÉTODOS.....	8
RESULTADOS.....	9
CONCLUSIONES.....	29
BIBLIOGRAFÍA.....	30

INTRODUCCIÓN

En nuestra sociedad existe un grado de conciencia sobre el cambio que ha producido en nuestras vidas y sobre todo en la de las nuevas generaciones, el contexto digital en el que nos desenvolvemos, fundamentalmente motivado por el crecimiento exponencial de Internet, con toda la clase de ofertas y demandas.

La actualidad se impone y los nuevos escenarios mencionados requieren nuevos métodos de la enseñanza. Existe un movimiento positivo de instituciones educativas y fundaciones sociales comprometidas en la formación de la generación digital creando y diseñando propuestas educativas integradas en las TIC, que tanto enseñan como aprenden de las nuevas generaciones.

Las nuevas generaciones nacidas en esta era digital, nos sorprenden cada día. Ellos tienen nuevas habilidades se adaptan y aprenden rápidamente el lenguaje nuevas habilidades, se adaptan y aprenden rápidamente el lenguaje de la tecnología. Según lo define la investigadora Amor Pérez Rodríguez estamos ante una “era de pensamiento visual” (1).

Estamos ante un nuevo enfoque de la enseñanza online, extensivo al tema que nos ocupa: nuevas formas de aprender, nuevas formas de enseñar. Nos encontramos ante la actualización de los procesos de enseñanza y aprendizaje en este nuevo entorno de la sociedad del conocimiento, en la era digital.

Las TIC son tecnologías de la información y de la comunicación que están muy asociadas a la informática, entendiéndose esta última como el conjunto de recursos, procedimientos y técnicas usadas en el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información.

Las TIC son algo dinámico, en continua evolución. Por ejemplo, a finales del siglo XIX el teléfono podría ser considerado una nueva tecnología, según las definiciones actuales. La asociación de la informática y las telecomunicaciones en la última década del siglo XX se ha beneficiado de la miniaturización de los componentes, permitiendo producir aparatos «multifunciones» a precios accesibles como PCs, tabletas, pizarras o libros digitales.

Dentro del aula el profesorado puede utilizar diversos tipos de herramientas multimedia como la pizarra interactiva o digital, que controla el ordenador mediante un bolígrafo o dedo que se aplica en su superficie lo que ofrece interactividad con la imagen y lo que lo diferencia de una pizarra digital normal (ordenador + proyector).

Fuera del aula, el profesorado puede hacer uso de las herramientas colaborativas online, como la “nube” o la “web 2.0”, “gogle drive”, “dropbox”, “blogs”, “wikis”, “moodle” que es la plataforma que es una aplicación web de tipo Ambiente Educativo Virtual, un sistema de gestión de cursos, de distribución libre y gratuito, que ayuda a los educadores a crear comunidades de aprendizaje en línea. Este tipo de plataformas tecnológicas también se conoce como LMS (Learning Management System).

En distintos entornos educativos, se ha instalado la “moodle” como plataforma de educación a distancia estandarizada, dada su versatilidad, funcionalidad y su bajo coste. La principal

ventaja es que respalda la interacción grupal, al mismo tiempo que permite la conversación privada entre los estudiantes. Este medio es ideal para llevar a cabo evaluaciones del curso; en este caso el docente prepara una serie de preguntas y las plantea durante la realización del encuentro con sus estudiantes. Todos los participantes responden y, al mismo tiempo, pueden hacer observaciones sobre los comentarios expresados por los demás compañeros.

Este tipo de plataforma es la que hemos utilizado para la realización del presente proyecto, concretamente la plataforma Studium de la Universidad de Salamanca. A través de ella se ha realizado el paso de información a los alumnos y las respuestas de los mismos a las encuestas establecidas respecto al tema a tratar.

Con respecto a la calidad en Odontología, hemos de indicar, que en la actualidad no están definidos de una forma clara, ni establecidos, criterios que deban de ser aplicados de una forma concreta en las clínicas odontológicas ni en los tratamientos que se realizan en las mismas .

Se define como control de calidad como el proceso que lo que hace es medir lo más objetivamente posible el grado de adecuación del producto resultante a lo estipulado con anterioridad, para detectar errores o desvíos sistemáticos que se producen, e introducir los correspondientes mecanismos correctores.

La OMS (2) establece que la calidad de la atención sanitaria consiste en “ Asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo de riesgos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente” .

Muchos autores evitan la denominación de control de calidad en sanidad, por la connotación negativa de “control” y lo sustituyen por *garantía, mejora o política de calidad*, aunque hay autores que los consideran sinónimos (3).

En 1967, la *American Dental Association (ADA)* aprobó el establecimiento de los *Dental Society Review Committees*(3), que en un principio intermediaban en los problemas que surgían entre pacientes, dentistas y aseguradoras en relación con los honorarios. Posteriormente la ADA amplió sus competencias para incluir las evaluaciones de calidad.

Una de las contribuciones más valiosas ha sido la de A. Donabedian (4), que en 1966 estableció la clasificación de los métodos de evaluación de la calidad en : estructura, proceso y resultado, así como numerosos planteamientos tanto a nivel teórico como práctico, que han sido de importancia vital en el ámbito de la calidad.

En nuestro país, en el campo de la Odontología, los programas de calidad son prácticamente inexistentes, siendo los siguientes los factores que han influido en este retraso (5): recogidas de datos poco fiables e incompletos en las consultas; falta de comunicación y aislamiento profesional y poca información que tienen los profesionales sobre el tema.

Las Normas Internacionales ISO (6) con equivalencias europeas EN y españolas UNE, son normas para la gestión de la calidad y el aseguramiento de la calidad. La UE estableció la certificación ISO, en nuestro país, se ha ido introduciendo en el sector dental en la serie ISO 9000, en la ISO 13485 (los productos médicos) e ISO 14001 (protección del medio ambiente).

La aparición de las agencias de control de calidad en odontología, ha significado el desarrollo de una guía de actuación en forma de protocolos a seguir, que sirva de orientación al profesional sobre la forma de actuar. Así estas agencias desarrollan una Norma de obligado cumplimiento para la obtención de su sello de calidad, otorgado después de la realización de varias auditorías que garantizan el cumplimiento de todos los protocolos que exige la Norma. Estos protocolos de actuación se refieren tanto a la propia clínica odontológica como a los servicios odontológicos que se prestan en la misma.

El presente proyecto de innovación docente, se engloba dentro de los denominados de innovación en la gestión on-line de los procesos de enseñanza y aprendizaje, mediante la elaboración de un material docente innovador a través de una plataforma digital para docencia presencial o virtual.

Mediante el desarrollo del mismo hemos realizado una valoración de la importancia que el alumno da a la gestión en calidad odontológica, tanto a lo que se refiere a la clínica dental como a la forma de gestionar la calidad por parte del profesional.

OBJETIVOS

El objetivo fundamental es la utilización de la plataforma digital Studium de la Universidad de Salamanca para que mediante su uso, el alumno pueda alcanzar unos niveles suficientes en la gestión de calidad odontológica tanto de la clínica odontológica como en los tratamientos que se realizan en ella.

Por otro lado mediante el presente proyecto se han pretendido conseguir los objetivos específicos siguientes:

- 1.- Mediante este proyecto se pretende aumentar la oferta disponible de contenidos multimedia en los estudios de Odontología, así como afianzar el entorno de aprendizaje y conocimiento para el alumno en el grado en Odontología.
- 2.- Proporcionar al profesorado una vía de comunicación profesor/alumno distinta a la de las formas tradicionales en el aula, facilitando la opinión del alumno mediante su participación en las encuestas que se establecen.
- 3.- Conseguir una sensibilización del alumnado en temas relacionados con la calidad en Odontología, fomentando de esta forma su motivación en esta área, mediante el desarrollo de una conciencia de calidad a la hora de su ejercicio profesional.

MATERIAL Y MÉTODOS

En una primera fase, se elaboró el material audiovisual necesario para la difusión de las normas y criterios de calidad establecidos para clínicas y tratamientos odontológicos. Se elaboraron dos presentaciones en Power Point mediante un ordenador Acer Aspire 5730Z y con programa Windows Vista Home Basic, donde se especificaba de forma clara cuales eran los criterios de calidad que establecen lo que se denomina norma de calidad por un lado los que se refieren a la clínica odontológica en si misma, y por otro lado los criterios de calidad que el profesional ha de exigirse a si mismo a la hora de ejercer la profesión.

De las asignaturas que en un primer momento se podían beneficiar del proyecto de innovación, escogimos las que el alumno desarrolla en el 5º curso del Grado en Odontología: Prácticas Clínicas Tuteladas Adultos, Prácticas Clínicas Tuteladas Pacientes Especiales y Urgencias Odontológicas, por ser las que tiene un contacto directo con pacientes y son pues en las que se pueden enseñar los conceptos de calidad odontológica, ya que se desarrollan en la Clínica Odontológica de la Universidad de Salamanca que cumple los criterios de calidad establecidos.

La comunicación de los conceptos en calidad odontológica que desarrollamos en las presentaciones antes mencionadas, se hicieron llegar al alumno a través de la plataforma digital Studium de la Universidad de Salamanca. De esta forma el alumno tenía una base teórica de la Norma y de los criterios de calidad odontológica. Mediante la misma el alumno podía realizar cualquier pregunta referente al tema de calidad, a fin de que sus conocimientos quedaran suficientemente claros.

En una segunda fase, se elaboraron dos encuestas que el alumno debía realizar, en la que se incluían preguntas en las que se medía el grado de valoración que el alumno tenía acerca de la calidad odontológica. En una encuesta titulada “ Valoración de la calidad en la clínica odontológica”, se medía la importancia que el alumno daba a la existencia de una Norma de calidad en la clínica odontológica a través de una batería de 24 preguntas donde se analizaban los criterios más importantes existentes en la Norma.

En otra encuesta posterior titulada “Valoración en la calidad en los tratamientos odontológicos”, se medía la importancia que el alumno daba a los criterios de calidad establecidos en los tratamientos odontológicos mediante una batería de 32 preguntas.

La participación de los alumnos indicados fue del 78% ,completando de forma correcta a las dos encuestas en su totalidad.

RESULTADOS

De forma general los alumnos adquirieron unos conceptos claros y precisos respecto a los criterios de calidad en la asistencia odontológica, y su valoración personal en el grado de importancia de la misma a través de las encuestas realizadas mediante la plataforma digital Studium de la USAL.

Así los alumnos valoraban a cada uno de las preguntas señalando uno de las 5 respuestas a través de las cuales se medía la valoración en el grado de importancia que para cada uno de ellos tenía lo que definía el enunciado de la pregunta. Así 5 (muy importante), 4 (importante), 3 (indiferente), 2 (poco importante) y 1 (nada importante).

Analizando las valoraciones del grado de importancia de la calidad odontológica en la encuesta 1 (Valoración de la calidad en la clínica odontológica) comentar que la valoración de la importancia de la calidad en general de la clínica odontológica el 33% la consideró muy importante, un 37% importante, un 26% indiferente y un 4% poco importante, determinando así el diferente grado de comprensión del alumno respecto a la calidad en la clínica dental.




En la encuesta 2 (Valoración de la calidad en los tratamientos odontológicos) comentar que la valoración de la importancia de que la clínica odontológica tenga un compromiso con la satisfacción del paciente el 42% la consideró muy importante, un 50% importante, y un 8% indiferente, determinando así el diferente grado de comprensión del alumno respecto a la calidad de los tratamientos odontológicos.

Tabla (1) VALORACIÓN DE LA CALIDAD EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA.

(ENCUESTA 1)

1

Calidad en general de la clínica odontológica (C.O.)

Respuesta	Media	Total
2	 4%	1
3	 26%	7
4	 37%	10

Respuesta	Media	Total
5	33%	9
Total	100%	27/27

2

Existencia de una Norma de calidad establecida en la CO

Respuesta	Media	Total
2	4%	1
3	26%	7
4	48%	13
5	22%	6
Total	100%	27/27

3

Estándares de calidad establecidos en la CO

Respuesta	Media	Total
2	4%	1
3	33%	9
4	41%	11
5	22%	6
Total	100%	27/27

4

Que la aplicación de la Norma sea voluntaria

Respuesta	Media	Total
1	22%	6
2	33%	9
3	33%	9
4	11%	3
Total	100%	27/27

5

Que los requisitos de la Norma sean obligatorios

Respuesta	Media	Total
2	4%	1
3	11%	3
4	52%	14
5	33%	9
Total	100%	27/27

6

El responsable sanitario (RS) ha de ser un dentista

Respuesta	Media	Total
3	7%	2
4	15%	4
5	78%	21
Total	100%	27/27

7

El director de la clínica sea el RS o un dentista

Respuesta	Media	Total
4	37%	10
5	63%	17
Total	100%	27/27

8

El director de la clínica sea un gerente no un dentista

Respuesta	Media	Total
1	33%	9
2	33%	9
3	19%	5
4	7%	2
5	7%	2
Total	100%	27/27

9

Protocolos de actuación siempre en documentos escritos

Respuesta	Media	Total
3	7%	2
4	22%	6
5	70%	19
Total	100%	27/27

10

Las evidencias de un hecho o actividad han de registrarse

Respuesta	Media	Total
4	44%	12
5	56%	15
Total	100%	27/27

11

Existencia de un responsable de gestión (RG)

Respuesta	Media	Total
3	4%	1
4	41%	11
5	56%	15
Total	100%	27/27

12

La CO tiene establecido un plan estratégico y objetivos

Respuesta	Media	Total
2	4%	1
3	33%	9
4	37%	10
5	26%	7
Total	100%	27/27

13

Existencia de un sistema en gestión de calidad

Respuesta	Media	Total
3	11%	3
4	48%	13
5	41%	11
Total	100%	27/27

14

Existencia de un sistema de gestión de medio ambiente

Respuesta	Media	Total
3	26%	7
4	30%	8
5	44%	12
Total	100%	27/27





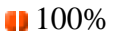
15

Existencia de un sistema de prevención de riesgos laborales

Respuesta	Media	Total
3	15%	4
4	22%	6
5	63%	17
Total	100%	27/27





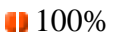
16

La clínica tiene editado un manual de gestión de la CO

Respuesta	Media	Total
1	 4%	1
3	 26%	7
4	 33%	9
5	 37%	10
Total	 100%	27/27



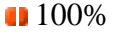
17

Documentación del sistema a disposición del trabajador

Respuesta	Media	Total
2	 7%	2
3	 30%	8
4	 41%	11
5	 22%	6
Total	 100%	27/27

18

Personal acreditado y cualificado

Respuesta	Media	Total
4	 22%	6
5	 78%	21
Total	 100%	27/27

19

Formación continuada del personal de la CO

Respuesta	Media	Total
-----------	-------	-------

Respuesta	Media	Total
3	15%	4
4	11%	3
5	74%	20
Total	100%	27/27

20

Identificación correcta de las áreas de trabajo

Respuesta	Media	Total
4	48%	13
5	52%	14
Total	100%	27/27




21

Aplicación de la ley de protección de datos del paciente

Respuesta	Media	Total
3	4%	1
4	33%	9
5	63%	17
Total	100%	27/27





22

Servicio de esterilización y eliminación de residuos

Respuesta	Media	Total
4	 22%	6
5	 78%	21
Total	 100%	27/27

23

Mantenimiento y limpieza de instalaciones y equipos

Respuesta	Media	Total
3	 7%	2
4	 22%	6
5	 70%	19
Total	 100%	27/27

24

Gestión de citas y presupuestos






Respuesta	Media	Total
2	 4%	1
3	 19%	5
4	 33%	9
5	 44%	12
Total	 100%	27/27

Tabla (2) VALORACIÓN DE LA CALIDAD EN LOS TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS.

(ENCUESTA 2)

1

Trato personalizado en los tratamientos a pacientes

Respuesta	Media	Total
3	■ 4%	1
4	■ 23%	6
5	■ 73%	19
Total	■ 100%	26/26

2

Nivel de formación de los dentistas de la CO

Respuesta	Media	Total
4	■ 35%	9
5	■ 65%	17
Total	■ 100%	26/26






3

Calidad en los materiales empleados en la CO

Respuesta	Media	Total
1	■ 4%	1
2	■ 12%	3
3	■ 15%	4
4	■ 23%	6
5	■ 46%	12
Total	■ 100%	26/26







4

Garantías en los tratamientos realizados

Respuesta	Media	Total
2	 8%	2
3	 23%	6
4	 31%	8
5	 38%	10
Total	 100%	26/26




5


Realización de sobretratamientos en los pacientes

Respuesta	Media	Total
1	 35%	9
2	 19%	5
3	 27%	7
4	 15%	4
5	 4%	1
Total	 100%	26/26

6




Existencia de un diagnóstico preciso

Respuesta	Media	Total
3	 4%	1
4	 31%	8
5	 65%	17

Respuesta	Media	Total
Total	 100%	26/26



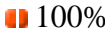
7

Existencia de un plan de tratamiento

Respuesta	Media	Total
4	 27%	7
5	 73%	19
Total	 100%	26/26







8

Existencia de una buena comunicación dentista-paciente

Respuesta	Media	Total
4	 27%	7
5	 73%	19
Total	 100%	26/26




9

El paciente en la CO ha de buscar información

Respuesta	Media	Total
1	 4%	1
2	 4%	1
3	 46%	12
4	 35%	9
5	 12%	3
Total	 100%	26/26






10

El dentista ha de actuar con empatía y ética profesional

Respuesta	Media	Total
4	 19%	5
5	 81%	21
Total	 100%	26/26





11

Valoración de la trayectoria profesional y de la experiencia

Respuesta	Media	Total
2	 4%	1
3	 8%	2
4	 46%	12
5	 42%	11
Total	 100%	26/26

12

CO con especialistas y con formación continuada

Respuesta	Media	Total
3	 8%	2
4	 23%	6
5	 69%	18
Total	 100%	26/26

13

Presupuestos cerrados y por escrito

Respuesta	Media	Total
2	8%	2
3	12%	3
4	46%	12
5	35%	9
Total	100%	26/26

14


La CO tiene un compromiso con la satisfacción del paciente

Respuesta	Media	Total
3	8%	2
4	50%	13
5	42%	11
Total	100%	26/26

15





La CO tiene un compromiso con la calidad integral

Respuesta	Media	Total
2	4%	1
3	8%	2
4	35%	9
5	54%	14

Respuesta	Media	Total
Total	 100%	26/26





16

Existencia de programas personalizados de mantenimiento

Respuesta	Media	Total
3	 27%	7
4	 42%	11
5	 31%	8
Total	 100%	26/26





17

Citas según el tiempo necesario de trabajo

Respuesta	Media	Total
3	 4%	1
4	 35%	9
5	 62%	16
Total	 100%	26/26

18

Citas organizadas en grupos según el tipo de tratamiento

Respuesta	Media	Total
1	 4%	1
2	 4%	1
3	 38%	10
4	 27%	7

Respuesta	Media	Total
5	27%	7
Total	100%	26/26

19

Diseño ergonómico del equipo y gabinete dental

Respuesta	Media	Total
2	8%	2
3	4%	1
4	50%	13
5	38%	10
Total	100%	26/26

20

Potenciar el trabajo a cuatro manos en los tratamientos

Respuesta	Media	Total
2	4%	1
3	12%	3
4	58%	15
5	27%	7
Total	100%	26/26

21

Posición en áreas y posiciones ergonómicas establecidas

Respuesta	Media	Total
2	4%	1

Respuesta	Media	Total
3	19%	5
4	42%	11
5	35%	9
Total	100%	26/26

22

Usos de sistemas de protección individual y colectiva

Respuesta	Media	Total
3	8%	2
4	42%	11
5	50%	13
Total	100%	26/26

23

Higiene y esterilización del instrumental

Respuesta	Media	Total
3	4%	1
4	19%	5
5	77%	20
Total	100%	26/26

24

Uso de material desechable en los tratamientos

Respuesta	Media	Total
3	23%	6
4	46%	12

Respuesta	Media	Total
5	31%	8
Total	100%	26/26

25

Utilización del dique de goma en los tratamientos

Respuesta	Media	Total
3	19%	5
4	46%	12
5	35%	9
Total	100%	26/26

26



Verificación final del resultado del tratamiento realizado

Respuesta	Media	Total
4	31%	8
5	69%	18
Total	100%	26/26

27





Consejos para el mantenimiento del tratamiento realizado

Respuesta	Media	Total
3	8%	2
4	38%	10

Respuesta	Media	Total
5	 54%	14
Total	 100%	26/26






28

Protocolos para tratamiento a pacientes infantiles

Respuesta	Media	Total
3	 4%	1
4	 58%	15
5	 38%	10
Total	 100%	26/26

29

Protocolos para tratamiento a pacientes mayores

Respuesta	Media	Total
2	 4%	1
3	 8%	2
4	 54%	14
5	 35%	9
Total	 100%	26/26

30

Protocolos para tratamiento a pacientes adultos

Respuesta	Media	Total
3	8%	2
4	58%	15
5	35%	9
Total	100%	26/26

31

Protocolos para tratamiento a pacientes especiales

Respuesta	Media	Total
3	12%	3
4	38%	10
5	50%	13
Total	100%	26/26

32

Protocolos para tratamiento a discapacitados

Respuesta	Media	Total
1	4%	1
2	8%	2
3	4%	1
4	35%	9
5	50%	13
Total	100%	26/26

CONCLUSIONES

1.- La plataforma digital Studium de la Universidad de Salamanca utilizada , resultó ser muy útil como herramienta para el desarrollo del este proyecto de innovación docente, por transmitir de una forma clara a los alumnos de Odontología los conceptos relacionados con la calidad en la clínica y en los servicios odontológicos realizados por el profesional.

2.- La transmisión de conocimientos entre profesorado y alumnos, mejoró mediante el uso de este sistema multimedia, proporcionando un método claro y de calidad para valoración del aprendizaje por parte del profesorado.

3.- Los resultados obtenidos sirvieron para tener una valoración aproximada por parte del profesorado ,de los criterios de calidad odontológica que el alumno tenía antes de la transmisión de los conceptos a través de la plataforma digital Studium, y así profundizar en la enseñanza en aquellas áreas en las que el alumno no tenía una información clara.

4.- Mediante el uso de la tutorial digital que se ha seguido mediante la realización del presente proyecto, sensibilizar y afianzar al alumno conceptos claros en materia de calidad odontológica con respecto a la clínica en general y la que ofrece el profesional a la hora de prestar los servicios odontológicos.

BIBLIOGRAFÍA

- 1 Pérez Rodríguez MA, Hernando Gómez A, Aguaded Gómez JI. Integración de las TIC en los centros educativos : percepciones de los coordinadores y directores. Estudios pedagógicos, V 37, (2): 197-211, 2011.
- 2 World Health Organization. Regional Office for Europe. The principles of quality assurance, report on a WHO meeting. Euroreports and Study Series N°94. WHO, Copenhage 1985.
- 3 Butler RJ. Quality assurance in hospital dental practice. Aust Dent J 29 (4): 257-259, 1984.
- 4 Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. Milbank Mem Funda. Quaterily 44: 166-206,1966.
- 5 Piqueras M, Toranzo I, Lozano V, Toledano M, Calatayud J. Control de calidad del proceso Asistencial en la práctica odontológica. Arch Odontoestomatol 7:181-186, 1966.
- 6 Normas de Calidad ISO 9000. Gac Dent Ind Prof 7628-34, 1997.