



## II Conferencia Internacional de Comunicación en Salud

23 de octubre de 2015

Universidad Carlos III de Madrid

### Carteles



Universidad  
Carlos III de Madrid



REVISTA ESPAÑOLA DE  
COMUNICACIÓN EN SALUD



# Mejora de la comunicación e información en el programa de atención dental infantil

M<sup>a</sup> Esther Rodríguez Priego, Mercedes Pérez Heredia, José Manuel González Pérez  
Servicio Andaluz de Salud, estherrodriguezpriego@gmail.com



## Introducción

Una de las principales quejas recogidas en la consulta de Odontología de un centro de salud de Atención Primaria es que el dentista no les explicó el programa de atención de los menores, sus coberturas ni cuando debían volver a consulta. Es por ello que se decidió escoger esta oportunidad de mejora en la comunicación con el paciente.

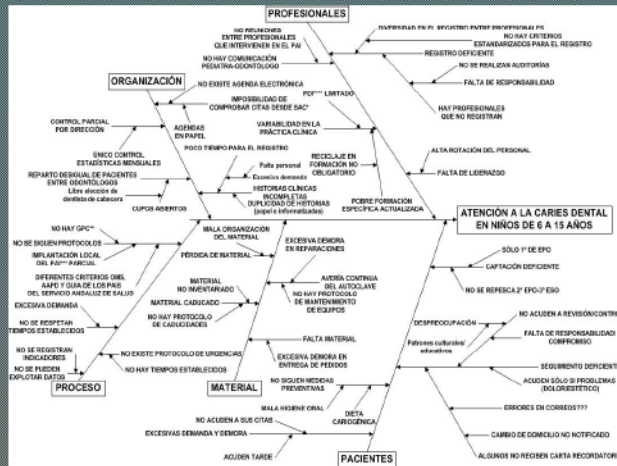
## Objetivos:

→ Mejorar la comunicación con los pacientes y padres que acuden a la consulta del dentista de atención primaria de un centro de salud, dentro del programa de atención dental infantil.

→ Mejorar a su vez la atención y la seguridad en el paciente.

## Resultados

Se obtuvo una mejora relativa y absoluta en todos los indicadores seleccionados.



## Métodología

Un grupo de trabajo formado por odontólogos de atención primaria y auxiliares de enfermería recogió las principales quejas de los pacientes. En función de estas quejas y las expectativas de los mismos y especialmente de sus padres se decidió qué información debería darse como mínimo a los pacientes en cada una de las visitas, en qué momento y la forma de registrarlas en la historia clínica de los menores para poder llevar a cabo posteriormente una auditoría de las mismas. Se valoró la validez facial, de contenido y de criterio de los indicadores seleccionados. Se hizo una primera evaluación sobre el cumplimiento de los criterios en 60 historias clínicas del año 2014, posteriormente se compararon con 60 historias clínicas de menores atendidos en 2015.

## 1ª EVALUACIÓN

## 2ª EVALUACIÓN

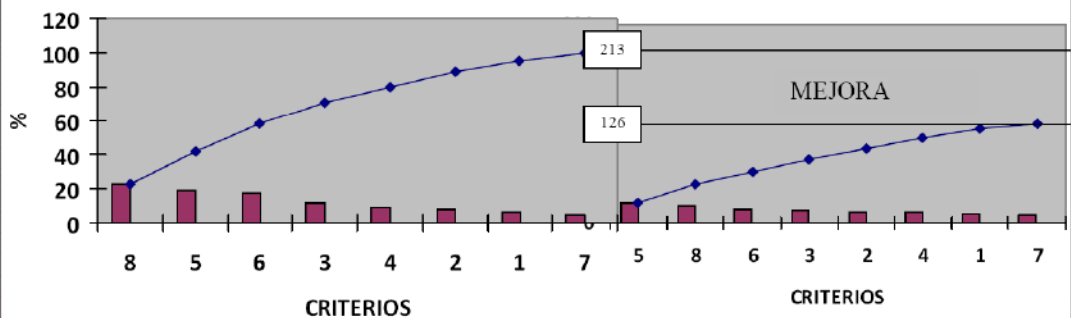


Diagrama causa-efecto/Ishikawa para decidir oportunidades de mejora dentro del proceso de atención a la caries dental. Las imágenes muestran las mejoras absolutas y relativas obtenidas en cada uno de los criterios, en dos muestras de 60 pacientes visitados en 2014 y 2015.

## Conclusiones

El trabajo en equipo utilizando la recogida de opiniones y quejas y elaborando indicadores válidos sobre comunicación con los pacientes permitió una mejora de la comunicación e información a menores y padres en el proceso.



## Referencias

- Saturno PJ. Reevaluación, Análisis y presentación de los resultados comparativos de dos evaluaciones. Manual del Máster de Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud. Módulo 3: Actividades básicas para la mejora continua: Métodos y herramientas para la realización de ciclos de mejora. Unidad Temática 18. Universidad de Murcia. 1ª Edición. 2008.
- Coello Suances JA, et al. Atención a la caries dental y a las inclusiones dentarias: proceso asistencial integrado. Consejería de Salud, Junta de Andalucía. 2007: 28-41.

## Financiación y/o agradecimientos

No se realizó bajo financiación  
Gracias a los menores y padres que colaboraron.