



ESCUELA DE GOBIERNO Y GESTION

**DESARROLLO Y PERSPECTIVAS DEL PROGRAMA DE SALUD DENTAL Y LA
PRIORIZACION DE LISTAS DE ESPERA DE CIRUGIA DENTAL PARA LA
OPTIMIZACION DE USO DE PABELLONES QUIRURGICOS
ODONTOLOGICOS DEL CENTRO REFERENCIAL DE SALUD DR. SALVADOR
ALLENDE GOSSENS DE LA COMUNA DE PUDAHUEL**

2010 - 2013

Alumna: Claudia Belmar Espinoza

Profesor guía: Sr. Juan Bravo S

Tesis para optar al título de Ingeniería de Ejecución en Gestión Pública

Santiago, Junio 2014

DEDICATORIA

Este trabajo de tesis está dedicado especialmente a mis padres por los valores, educación y dedicación que me han brindado en la vida y gracias a ellos tengo esta formación y la persona que soy en la vida.

A mi novio, que ha estado siempre a mi lado dándome el apoyo y fuerzas para seguir siempre adelante, no rendirme y porque siempre ha confiado en mi fortaleza y ganas de surgir juntos.

A mí estimado y querido Profesor Juan Bravo S, que a pesar de haber tenido un año muy diferente y complicado a los del resto de su vida, me brindo todo su apoyo, conocimiento y comprensión.

Y a todas las personas que me ayudaron en los años de estudio familiares, compañeros, profesores, amigos y al equipo completo de trabajo del CRS Dr. Salvador Allende Gossens, que colaboraron con la información necesaria para realizar esta investigación.

INDICE

I.- INTRODUCCION.....	4
II.- ANTECEDENTES INSTITUCIONALES Y GENERALES.....	6
III.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
IV.- ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	11
V.- JUSTIFICACION.....	12
VI.- OBJETIVOS.....	13
VII.- MARCO TEORICO.....	14
VIII.- MARCO METODOLOGICO.....	29
IX.- DESARROLLO.....	30
X.- CONCLUSIONES.....	49
XI.- PROPUESTAS Y/O SUGERENCIAS.....	53
XII.- BIBLIOGRAFIA.....	56
ANEXOS.....	58

I. INTRODUCCION

La siguiente investigación está basada en conocer el desarrollo y perspectivas del programa de Salud Dental del Centro Referencial de Salud (CRS) Dr. Salvador Allende Gossens en su profundidad y con esto diseñar un procedimiento para priorizar las listas de espera existentes en la especialidad de Cirugía Dental, con el objetivo de brindar el máximo de atenciones de calidad en sus pabellones del Servicio de Odontología.

De acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Salud (MINSAL), las listas de espera es un tema que a todos los establecimientos de la red de Salud Pública debe preocupar ya que los sistemas que están siendo utilizados no están cumpliendo con el objetivo deseado.

Por esto se desarrollará este estudio, con la finalidad de ordenar, optimizar y prestar una atención de calidad a los pacientes derivados de los diferentes Centros de Salud de la comuna de Pudahuel al Centro Referencial de Salud Dr. Salvador Allende Gossens.

El presente trabajo, está planteado de una manera lógica en la presentación de los diferentes elementos, de manera tal, de lograr por parte del lector, una visión ordenada y secuencial que permita ir de menos a más.

El esquema del trabajo es el siguiente:

I.- Introducción

II.- Antecedentes institucionales y generales

III.- Planteamiento del problema

IV.- Antecedentes del problema

V.- Justificación

VI.- Objetivos

VII.- Marco teórico

VIII.- Marco metodológico

IX.- Desarrollo

X.- Conclusiones

XI.- Propuestas y/o sugerencias

XII.- Bibliografía

Anexos.

II.- ANTECEDENTES INSTITUCIONALES Y GENERALES

HISTORIA

El Servicio de Salud nace en el año 1952 con la creación del Servicio Nacional de Salud (SNS) en cuya estructura se contemplaba la creación de Zonas y Centros de Salud, correspondiendo al Centro de Salud N° 5, Occidente.

El Servicio de Salud Metropolitano Occidente es un servicio público descentralizado y desconcentrado que integra la red de los seis servicios que conforman la Región Metropolitana.

El Centro Referencial de Salud “Dr. Salvador Allende Gossens”, es un establecimiento de nivel secundario, dependiente del Servicio de Salud Metropolitano Occidente, inaugurado el 23 de marzo de 1996, bajo la Presidencia de la Republica de don Eduardo Frei Ruiz- Tagle; el Ministro de Salud, Carlos Massad Abud; el Director del Servicio de Salud, Dr. Víctor Barberis Yori; y Alcalde de Pudahuel, Sr. Johnny Carrasco Cerda.

Este Centro de Salud otorga, a través de especialistas, atención ambulatoria y la realización de procedimientos diagnósticos y/o terapéuticos a una población de 200 mil beneficiarios en un comienzo, derivados de la Atención Primaria de Salud de Pudahuel, Cerro Navia y Lo Prado, comunas de alta vulnerabilidad social. En la actualidad atiende a casi 500 mil usuarios. (Historia de CRS Dr. Salvador Allende Gossens y análisis de Lista de Espera, Dirección del CRS, 2011).

MISION

Brindar atención ambulatoria, integral y resolutive de especialidades médicas y odontológicas a pacientes derivados de los Centros de Salud de las comunas de Cerro Navia, Lo Prado y Pudahuel.

VISION

Que el establecimiento sea reconocido como “UNA SOLA UNIDAD: CRS-SAG Y SU COMUNIDAD”. (Historia de CRS Dr. Salvador Allende Gossens y análisis de Lista de Espera, Dirección CRS, 2011).

El Centro Referencial de Salud Dr. Salvador Allende Gossens brinda atención ambulatoria, integral y resolutive de especialidades médicas y odontológicas a pacientes de los Centros de Salud de las comunas de Cerro Navia, Pudahuel, Lo Prado y se encuentra ubicado en la comuna de Pudahuel.

En su Servicio Odontológico se realizan prestaciones de todas las especialidades dentales lo que comprende:

La especialidad de Odontopediatria, Endodoncia, Periodoncia, Prótesis Removible, Prótesis Fija, Ortodoncia, Cirugía Oral, Implantología Oral y Radiología.

La mayoría de sus pacientes son beneficiarios del Fondo Nacional de Salud (FONASA) y realizan los pagos correspondientes de acuerdo a su tramo de salud.

El Servicio Dental cuenta en sus dependencias con seis clínicas odontológicas, dos pabellones quirúrgicos odontológicos y un laboratorio dental.

En el Servicio Dental trabajan doce odontólogos, trece técnicos dentales, un laboratorista dental, una recepcionista y una enfermera.

La siguiente investigación se realizará con información que comprenderá entre los años 2010 al 2013, especialmente datos recopilados durante estos años.

El número de prestaciones odontológicas han tenido un aumento importante especialmente en los dos últimos años, al igual que las Cirugías Dentales y las Listas de Espera de la especialidad, su crecimiento ha sido considerable e importante en el manejo de la Lista de Espera

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

a). Antecedentes Generales del Problema

En el Servicio Dental del CRS Dr. Salvador Allende Gossens el Programa de Salud Dental y su Sistema de listas de espera existente tiene falencias en su desarrollo debido principalmente a:

Que existen tres sistemas paralelos que trabajan en Listas de Espera y no están interconectados entre si los cuales son Trak care, Pagina web, y Repositorio Nacional de Listas de espera (Sistema Nacional centralizado de Listas de Espera). Las interconsultas generadas en el CRS, que no son ingresadas a la Lista de Espera de la Página web, no tendrán asignación de cupos.

La digitación de la información en los tres sistemas diferentes produce un desgaste de los funcionarios, una importante cantidad de horas administrativas de trabajo. Además la digitación manual a la Página web de las interconsultas produce errores de importancia como cambio de diagnósticos, error en las derivaciones, por parte del funcionario que transcribe. Esto lo realizan los funcionarios de los 15 SOME (Servicio de Orientación Medico Estadístico) de los consultorios correspondientes y además las derivaciones del CRS Dr. Salvador Allende Gossens.

El egreso de pacientes de la Listas de espera de la Página web lo realizan solo los funcionarios del CRS y es algo que el Servicio de Salud pide hacerlo trimestralmente, tampoco está conectado con el Registro Civil, por lo tanto, los pacientes fallecidos siguen estando en la Listas de Espera y con aquellos pacientes que se realizan la atención en el sistema privado ocurre lo mismo. Por estos motivos las Listas de Espera siguen abultadas falsamente.

En el sistema de salud público actual existe un procedimiento no muy claro para la gestión de listas de espera, por lo que cada institución utiliza este sistema de ingreso a las Listas de Espera y manejo de pacientes en forma no muy eficiente generándose un retardo en la asignación de horas en general. Este es un problema de que viene desde la implementación del sistema de Listas de Espera.

En el CRS Dr. Salvador Allende Gossens de la comuna de Pudahuel, el Programa de Salud Dental tiene varias falencias, especialmente en el tema de listas de espera de los paciente, en esto influye el tiempo en Lista de Espera que es para asignar una primera consulta 120 días y para asignar atención para una intervención quirúrgica de medicina es de 1 año en general, lo que es demasiado el tiempo de espera para los usuarios del sistema de atención de salud pública de todo el país.

b). Descripción del problema

El problema que se produce es una desorganización en las Listas de Espera de los pacientes de cirugía dental, al no existir un procedimiento adecuado para asignar las citas. Con respecto a los pacientes que ya han sido evaluados y atendidos, tampoco existe el seguimiento del paciente, que ayudaría para realizar un ordenamiento y normalización del sistema de Listas de Espera de cirugía dental para la optimización del uso de los pabellones quirúrgicos odontológicos del CRS Dr. Salvador Allende Gossens de la comuna de Pudahuel.

c). Delimitación de la situación problema

El problema puntual está en la gestión de listas de espera de la especialidad de Cirugía Dental que se realiza en cada uno de los consultorios que derivan pacientes a Cirugía Dental y las en interconsultas de las derivaciones que se realizan en el mismo CRS, las cuales se ingresan manualmente a la página web.

Además de aquellos pacientes que se les asigna la primera consulta y que son evaluados por los Cirujanos Odontólogos para su posterior tratamiento quedan a cargo de la enfermera de pabellón dental que debe realizar el seguimiento, para llevar a cabo los tratamientos en la especialidad de Cirugía Dental del CRS Dr. Salvador Allende Gossens de la Comuna de Pudahuel.

Esto conlleva a otros problemas por lo que se ha decidido realizar una investigación para conocer las falencias de este sistema y, a partir de los elementos anteriormente entregados, he decidido buscar respuesta a la siguiente

Pregunta de Investigación:

¿Cuáles son las deficiencias del proceso de gestión de Listas de Espera y su posterior seguimiento en especialidad de Cirugía Dental, que entorpece el normal desarrollo y perspectivas del Servicio Dental del Centro Referencial de Salud Dr. Salvador Allende Gossens de la Comuna de Pudahuel?