



MANUAL OPERATIVO

ATENCIÓN ODONTOLÓGICA





Manual Operativo Atención Odontológica



CONTENIDO

1. Reseña Histórica	2
2. Marco Jurídico	3
3. Justificación	4
4. Organigrama	5
5. Descripción de Funciones	5
6. Objetivo General.....	10
7. Objetivos Específicos	10
8. Población Objetivo.....	11
9. Políticas de Operación	11
10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición	13
11. Flujograma del Programa.....	14
12. Servicios.....	15
13. Plan de emergencias.....	16
14. Autorizaciones	17
15. Sistema de Control.....	18
16. Bitácora de revisiones.....	19

1. Reseña Histórica

El Sistema DIF Guadalajara inicio sus servicios de salud bucal con la instalación de consultorios dentales en los centros de Desarrollo Infantil No. 4 y 8, administrados en comodato por particulares. Durante la administración del DIF Guadalajara 1985–1988, uno de los servicios que más fue impulsado fue el de salud bucal, con la instalación de una clínica dental en la calle de plan de san Luis No. 1598 con ello se da el primer paso para la instauración de un servicio de salud bucal propio; además después de 1988 los consultorios instalados en los centros de desarrollo infantil No. 4 y 8, pasaron a ser cargo del sistema DIF Guadalajara.

En 1990 se realiza la habilitación de la planta alta de la clínica dental, con ello incrementándose el equipamiento dental y ampliando los servicios. Posteriormente en 1995 se autoriza por el congreso del estado la creación de más consultorios dentales, ubicados en diferentes centros del Sistema DIF Guadalajara, mediante contratos de comodato. Durante la administración 2007-2009 se realizó remodelación y reequipamiento de la clínica dental, la cual cuenta en la actualidad con cinco unidades dentales y alberga a la coordinación del área.

Actualmente se brinda atención odontológica a población abierta, dirigidos principalmente a la población de bajos recursos económicos en la clínica dental, así como en consultorios dentales ubicados en los centros de desarrollo comunitario No. 3, 8, 9, 10, 11, 19, 21, 22, 25 y en los centros de desarrollo infantil No. 4, 5 y 11, además de un consultorio ubicado en las instalaciones de psicología altos San Juan de Dios del DIF Guadalajara; atendidos por 7 odontólogos de base y 20 odontólogos de convenio, los cuales son supervisados por la coordinación de salud bucal.

Se brinda consulta médica odontológica, tratamientos preventivos, curativos y correctivos; además de ofrecer servicios de odontología especializados como ortodoncia y odontopediatría; mediante un equipo de 27 odontólogos (7 de base y 20 de convenio).

2. Marco Jurídico

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Ley General de Salud.

Ley Estatal de Salud.

Reglamentos Generales de Salud.

Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico.

Norma Oficial Mexicana NOM-017-SSA2-1994, Para la vigilancia epidemiológica.

Norma Oficial Mexicana NOM-087-ECOL-SSA1-2002, Protección ambiental-Salud ambiental-Residuos Peligrosos Biológico-infecciosos-clasificación y especificaciones de manejo.

Norma Oficial Mexicana NOM-013-SSA2-2006, Para la prevención y control de enfermedades bucales.

Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Guadalajara.

Contrato Colectivo de Trabajo del Sistema DIF Guadalajara.

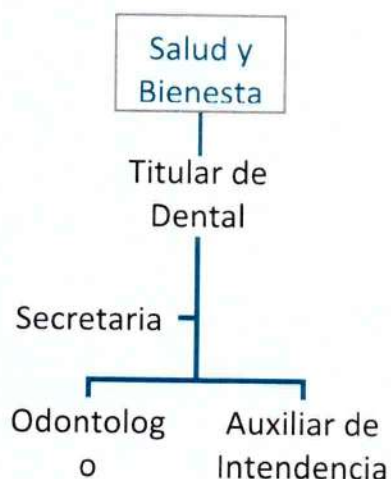
3. Justificación

Debido a que las enfermedades bucodentales representan un problema de salud pública, el área de salud y bienestar del sistema DIF del municipio de Guadalajara otorga servicios de salud bucal dirigidos principalmente a población vulnerable y de bajos recursos socioeconómicos, con el objetivo de contribuir a la prevención y tratamiento de enfermedades odontológicas de la población metropolitana; a través de la clínica dental y consultorios dentales del sistema.

De acuerdo al marco jurídico en materia de salud, es obligatorio para los establecimientos de salud y prestadores de servicios de los sectores público, social y privado que realicen acciones para la promoción de la salud bucal, prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades bucales apegarse a las normatividades vigentes, lo anterior permite el seguimiento de lineamientos específicos y criterios de operación para el desarrollo de una buena práctica en materia de prevención y tratamientos de enfermedades buco dentales, prevención de accidentes y contaminación, además de elevar la calidad.

El presente manual operativo se elaboró con el objetivo de servir como guía para la estandarización de los procedimientos y/o procesos que se llevan a cabo en el área de salud bucal del DIF Guadalajara, facilitar el apego a normatividades y la trazabilidad en los procesos; con la finalidad de mejorar la calidad en los servicios prestados.

4. Organigrama



5. Descripción de Funciones

Titular de Dental

1. Coordinar y apoyar a todos los odontólogos del sistema en las labores de gestión, técnicas y administrativas.
2. Recibir, revisar y cotejar la información (Oficios, memorándum, registros, controles de ingresos etc.) que se generan en todos los centros en donde se cuenta con odontólogo.
3. Asegurar, Administrar, resguardar y supervisar la existencia y el uso adecuado de los materiales dentales, así como el uso correcto de las unidades e instalaciones.
4. Atender todo lo relacionado con los aspectos del área de salud bucal y servir de enlace con las demás oficinas administrativas internas y externas.

5. Asegurar la calidad en el servicio prestado y el apego al manual de procedimientos, reglamento, contrato colectivo etc.
6. Asegurar el desarrollo y buen funcionamiento del personal con un buen ambiente de trabajo, fomentando el respeto, colaboración, trabajo en equipo y servicio de calidad entre el personal a su cargo.
7. Supervisar que el personal a su cargo dé seguimiento a la atención a usuarios por medio de la plataforma electrónica.
8. Elaboración y control de entrega recepción de la administración.
9. Participar en las actividades del Plan Interno de Protección Civil y la Brigada Interna.
10. Otras funciones que le sean asignadas institucionalmente en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
11. Todas las demás actividades relacionadas con el puesto desempeñado y las que se le demanden según programas prioritarios.

Odontólogo (a)

1. Actuar con compromiso, ética, responsabilidad, aptitud de servicio, calidad en el trabajo, comunicación y conciencia organizacional en el trabajo.
2. Brindar servicios de salud bucal con apego a las normatividades vigentes, ofreciendo calidad y calidez en el servicio.
3. Brindar el apoyo pertinente en campañas de salud bucal y semanas nacionales de salud bucal programadas por la Secretaría de Salud y el Sistema DIF Municipal.
4. Establecer distintas estrategias para prevenir enfermedades bucales, propiciando una cultura de cuidado y autocuidado desde la edad temprana, mediante la participación de los agentes educativos, padres de familia y comunidad.
5. En Educación inicial y Preescolar, es prioritario la conservación de la estructura y funcionamiento del aparato estomatognático (Conjunto de órganos y tejidos que permiten las funciones fisiológicas de: Comer, hablar, pronunciar, masticar, deglutir, sonreír, incluyendo todas las expresiones faciales, respirar, besar o succionar), Promoviendo la disminución de

- enfermedades y alteraciones bucales desde los primeros años de vida, por medio de acciones orientadas a la enseñanza y al aprendizaje de principios básicos como son: La formación y el mejoramiento de hábitos higiénico-alimentarios, la conservación de las dos denticiones (Primaria y permanente), manejo de medidas de protección específica, diagnóstico y tratamientos tempranos, así como el control oportuno de las enfermedades de mayor frecuencia o de alteraciones bucales propiciadas por causas externas.
6. Asegurar la calidad en el servicio prestado y el apego al manual de procedimientos.
 7. Elaborar de manera adecuada los informes y registros aplicables a su puesto y entregarlos de forma oportuna al departamento dental.
 8. Asegurar la calidad en el servicio prestado y el apego al manual de procedimientos.
 9. Entregar de forma oportuna los informes y registros del área a la coordinación dental.
 10. Elaborar el historial clínico de los pacientes de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012 Del expediente clínico, así como su resguardo en el consultorio.
 11. Utilizar el material y equipamiento de manera adecuada y responsable.
 12. Revisar agenda en la plataforma electrónica y dar seguimiento a la atención integral de salud al usuario.
 13. Mantener en buenas condiciones de higiene y esterilización el equipo e instrumental dental.
 14. Instruir y supervisar a los prestadores de servicio y pasantes de odontología asignados a su área.
 15. Asistir a las juntas que le son convocadas por la Directora del centro o por el área médica o dental del Sistema, previa calendarización.
 16. Participar activamente en las reuniones interdisciplinarias y en los Consejos Técnicos Escolares del centro.
 17. Clasificar y desechar adecuadamente los Residuos Peligroso, Biológicos e Infecciosos R.P.B.I.; estableciendo fechas para su recolección.
 18. Participar en las actividades del Plan Interno de Protección Civil y la Brigada Interna.

19. En caso de ausencia del médico especialista, es el responsable de realizar al ingreso el filtro sanitario a los niños, en apego a los derechos de los niños, vigilando y reportando a los padres de familia y en sus registros diarios las causas del no acceso a aquellos niños que presenten síntomas que pongan en riesgo la salud de la comunidad educativa.
20. Otras funciones que le sean asignadas institucionalmente en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
21. Todas las demás actividades relacionadas con el puesto desempeñado y las que se le demanden según programas prioritarios.

Secretaria

1. Atender y proporcionar información a los usuarios y población abierta respecto a los servicios del departamento y del Sistema en general.
2. Actuar con compromiso, ética, responsabilidad, aptitud de servicio, calidad en el trabajo, comunicación y conciencia organizacional en el trabajo.
3. Elaborar informe mensual de ingresos, así como su entrega puntual en físico y electrónico al departamento correspondiente.
4. Elaborar el trabajo administrativo, captura y archivo que surja en el desarrollo de sus funciones.
5. Elaborar quincenalmente el control de incidencias del personal y verificar su entrega oportuna al departamento de Capital Humano.
6. Elaborar correctamente los recibos de cobros.
7. Atender llamadas telefónicas y brindar información.
8. Agendar el control de citas.
9. Realizar depósitos bancarios.
10. Captura datos generales del usuario en plataforma electrónica, y da seguimiento a la agenda de atención a pacientes.
11. Participar en las actividades del Plan Interno de Protección Civil y la Brigada Interna.
12. Otras funciones que le sean asignadas institucionalmente en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.

13. Todas las demás actividades relacionadas con el puesto desempeñado y las que se le demanden según programas prioritarios.

Auxiliar de Intendencia

1. Ser responsable de barrer, sacudir, trapear diariamente las áreas de trabajo que le han sido asignadas.
2. Actuar con Compromiso, ética, responsabilidad, aptitud de servicio, calidad en el trabajo, comunicación y conciencia organizacional.
3. Lavar y desinfectar el instrumental de acuerdo a las necesidades del servicio.
4. Hacer buen uso de sus materiales e implementos de limpieza.
5. Apoyar en el abastecimiento de garrafones de agua a las diversas áreas.
6. Mantener limpias y desinfectadas las unidades dentales.
7. Administrar el uso de los materiales para aseo y apoyar en la elaboración del pedido de los faltantes.
8. Asistir obligatoriamente a las capacitaciones que por norma se establezcan.
9. Atender las necesidades de aseo hasta el final de su jornada laboral.
10. Ser responsable del buen manejo del juego de llaves, así como de la apertura y cierre de la clínica dental.
11. Participar en las actividades del Plan Interno de Protección Civil y la Brigada Interna.
12. Otras funciones que le sean asignadas institucionalmente en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
13. Todas las demás actividades relacionadas con el puesto desempeñado y las que se le demanden según programas prioritarios.

6. Objetivo General

Brindar atención odontológica de primer nivel a población abierta de municipio de Guadalajara, dirigida principalmente a población vulnerable y personas de bajos recursos socioeconómicos, sin derechohabiencia a los servicios de salud pública, mediante estrategias de salud como son: promoción de la salud, detección oportuna de enfermedades, terapéutica específica y canalización adecuada en su caso; respetando los principios de calidad, ética, bajo costo y accesibilidad de los servicios otorgados.

7. Objetivos Específicos

1. Optimizar el uso de recursos en salud bucal con los que dispone el DIF Guadalajara para extenderlos a grupos más amplios de la sociedad.
2. Llegar a una mejora continua en todos los procesos en salud bucal por medio de análisis de datos y acciones preventivas y correctivas.
3. Dar cumplimiento a las normatividades en salud buco dental.
4. Realizar las actividades eficazmente para brindar la mejor atención.
5. Contar con todos los materiales e infraestructura necesarios para llevar a cabo los servicios de manera eficiente.
6. Difusión de los servicios para tener mayor alcance en los programas y servicios, especialmente hacia grupos vulnerables de la sociedad y personas sin derechohabiencia a los servicios de salud, a través de estrategias comerciales, personal apto y buena administración.

8. Población Objetivo

Población abierta de municipio de Guadalajara, dirigida principalmente a población vulnerable (menores de 15 años, embarazadas, personas con enfermedades crónico-degenerativas, personas con discapacidad y adultos mayores) y personas de bajos recursos socioeconómicos, sin derechohabencia a los servicios de salud pública y población semi cautiva de los centros de desarrollo infantil.

9. Políticas de Operación

1. El personal de recepción realiza la agenda de citas de acuerdo al Rol de citas establecido por la coordinación de salud bucal.
2. Es responsabilidad del personal de recepción llenar correctamente la agenda de citas, incluyendo en la agenda el servicio que se proporcionara al paciente.
3. Se realizará el cobro posterior a la valoración odontológica y previo a la realización de cualquier procedimiento o tratamiento.
4. Se expedirá recibo de cobro por paciente, incluyendo pacientes exentos de cobro.
5. La asignación de pacientes urgentes se realizará de acuerdo a la disponibilidad de odontólogos, con previa autorización de la coordinación de salud bucal o en su defecto por el personal designado por la misma.
6. El tabulador de precios vigente deberá en todo momento estar a la vista de los beneficiarios
7. La políticas de descuento se otorgan de la siguiente manera: Tercera edad: 50% de descuento. (presentando credencial INSEN, INAPAM, plan venerable o bienestar). Discapacitados: 50% de descuento. Empleados DIF Guadalajara y familiares directos: 60% de descuento. Usuarios de Albergues (CADIPSI, Villas Miravalle): Sin cobro.

8. El personal de recepción deberá realizar el corte financiero diariamente cotejando con los recibos de pago otorgados, e informar el mismo a la coordinación de salud bucal.
9. Es responsabilidad de los odontólogos llenar adecuadamente el informe diario de actividades y firmarlo al calce del registro.
10. Es responsabilidad de los odontólogos realizar el concentrado mensual de actividades y entregarlo a coordinación de salud bucal dentro de los primeros 2 días del mes siguiente al mes entregado.
11. Las compras deberán basarse en el registro de Inventario de Almacén, en el cual se detallan los niveles máximos y mínimos de cada material, así como sus respectivas fechas de caducidad.
12. Todas las requisiciones de material se harán invariablemente a través del formato establecido por los departamentos de finanzas y compras de finanzas.
13. Todas las compras serán realizadas a través del departamento de compras y adquisiciones, excepto en los casos en los que este solicite apoyo a la coordinación de salud bucal para realizar las mismas.
14. Es responsabilidad de la coordinación de salud bucal o la persona designada por la misma la elaboración y envío de solicitudes o requisiciones de compra al departamento de compras y adquisiciones.
15. Es responsabilidad de la coordinación de salud bucal o la persona designada por la misma la revisión del inventario de almacén de manera periódica, para realizar la solicitud de materiales de manera oportuna.
16. Se deberá contar con material para brindar la atención en todo momento, evitando la falta del mismo mediante la supervisión periódica del inventario de almacén.
17. Es responsabilidad de la coordinación de salud bucal o la persona designada por la misma llenar el registro de material entregado, con firma de la persona que recibe el material.
18. Es responsabilidad de todo el personal de salud bucal el resguardo de material o instrumental otorgado, quedando prohibida la extracción de dichos insumos fuera de su área laboral.

19. Cuando se amerite solicitar material a almacén general por medio de “vale de almacén”, este deberá ir firmado y sellado por la coordinación de salud bucal con visto bueno del titular del área de salud y bienestar.

10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición

EFICIENCIA: Brindar atención odontológica, dirigido a la población abierta con el propósito de resolver los problemas dentales de forma inmediata y con excelentes resultados

EFICACIA: mes con mes cumplir con las metas propuestas, atendiendo de forma adecuada y eficaz a los usuarios.

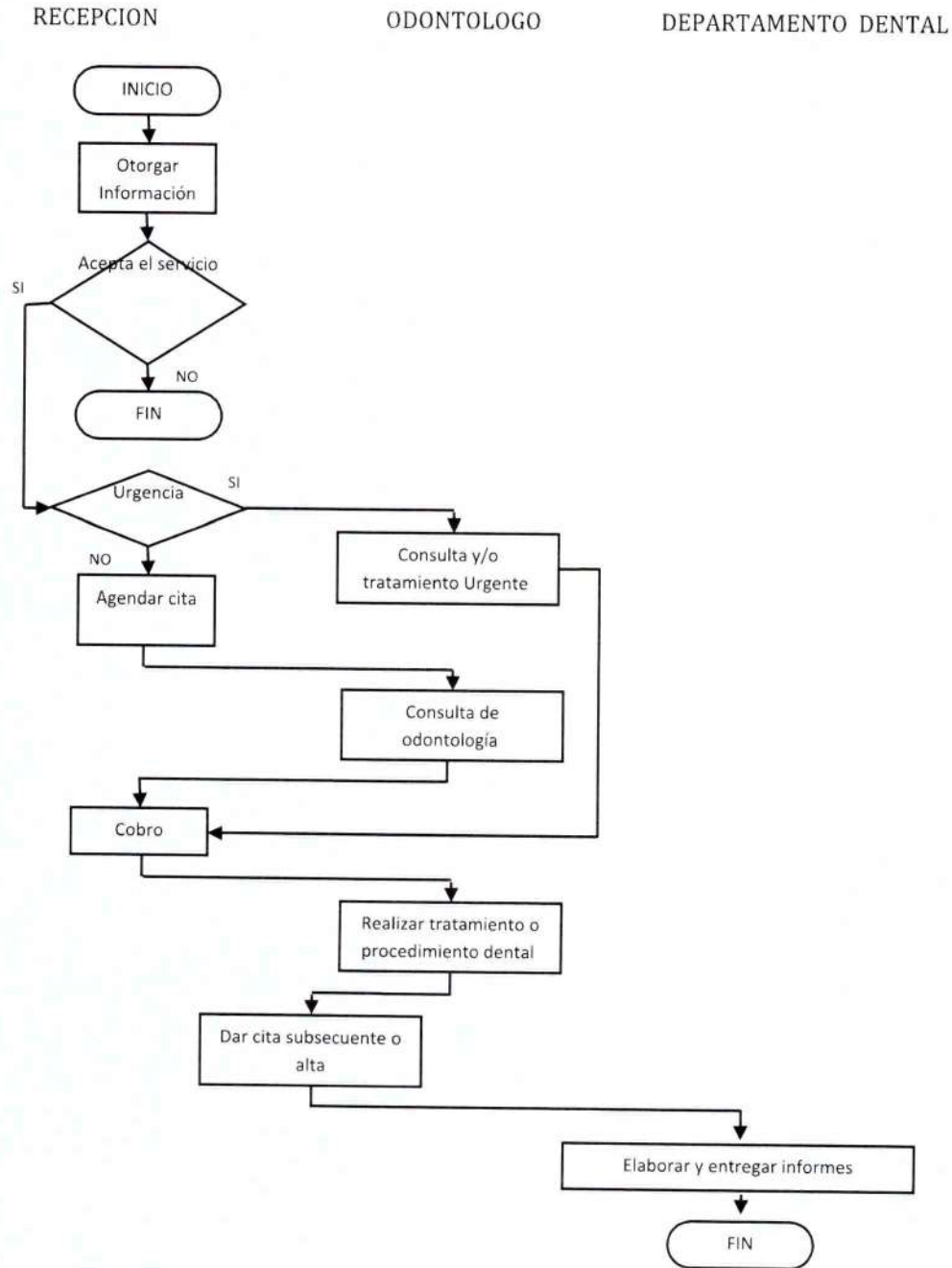
EFFECTIVIDAD: investigar para conocer las necesidades de la población con la finalidad de dar un mejor servicio al usuario.

CALIDAD: otorgar a la población un servicio de calidad utilizando los mejores materiales y con odontólogos 100% confiables, los cuales se mantienen en constante actualización para brindar la mejor calidad a un precio económico

Indicadores de medición:

Tipo de indicador	Descripción Indicador	Forma de Medición
Eficiencia	Otorgar atención odontológica a la población abierta del municipio de Guadalajara	Total de Personas que solicitan el servicio Total de personas que fueron atendidas
Eficacia	100 % de efectividad	Personas que tienen un seguimiento en tratamiento odontológico Personas que concluyen su tratamiento de odontología
Calidad	100% de satisfacción por parte de los usuarios	Personas que quedan completamente satisfechas con el tratamiento que se realizo Personas que se quejaron del servicio

11. Flujograma del Programa




12. Servicios

Descripción de los Servicios	Niveles de Intervención				Objetivos
	Promoción	Prevención	Intervención	Reintegración	
Atención Odontológica			X		Brindar tratamientos odontológicos para los usuarios en diferentes centros del DIF con un costo muy económico y accesible para la población abierta.
Asesoría y orientación dental	X	X			Se instruye a los beneficiarios de los problemas de salud bucal y las formas de prevención.
Revisión y canalización de pacientes en feria de la salud	X	X			Promover prevención Realizar una revisión y explicar los problemas de salud dental en el paciente. Derivar o canalizar a los beneficiarios que requieran atención dental, al centro que cuente con odontólogo más cercano para realizar tratamiento.
Campaña de semana nacional de salud bucal	X	X			Promover y revisar a los niños en los centros de desarrollo infantil y dar una plática acerca de la correcta técnica de cepillado y la importancia de esta.

13. Plan de emergencias

2018- PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL

“CLÍNICA DENTAL, DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA
DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA”

Programa Interno de Protección Civil (en proceso)

14. Autorizaciones

AUTORIZACIONES		
Coordinación de Área:	Coordinación de Servicios	
Departamento de quien depende:	Salud y Bienestar	
Entra en vigor a partir de: 12-09-2018	Código: MOP-CS/SB.AODONT-3.2.2	Versión: 01-2018
Manual Operativo		
VALIDACIONES		
 Mtro. José Miguel Santos Zepeda Dirección General		 Mtro. José Martín Díaz de León Díaz de León Coordinación de Servicios
Autorizó		Validó
 Cesar Jonathan Vargas Carretero Encargado de la Clínica Dental	 Cesar Jonathan Vargas Carretero Titular de Salud y Bienestar	 Fausto A. Velasco Romero Titular de Planeación, Evaluación y Monitoreo
Realizó	Revisó	Revisó



15. Sistema de Control

1. Informe diario de actividades
2. Concentrado mensual de actividades
3. Informe mensual de actividades dentales
4. Solicitud de material
5. Programa anual de mantenimientos
6. Solicitud de mantenimiento correctivo

