

2 DESTINATARIOS Y OBJETIVOS¹

Destinatarios y expectativas

PACIENTES Y FAMILIARES

Accesibilidad

- Posibilidad de consultar a los profesionales las dudas acerca del diagnóstico de la enfermedad.
- Flexibilidad de horarios (consultas por las tardes).
- Que me permitan acompañar al paciente el mayor tiempo posible, siempre y cuando las circunstancias clínicas lo permitan (Ley del Menor).
- Libre elección de dentista de cabecera, para la población infantil 6-15 años.
- Atención continuada y de urgencia por parte del dentista de cabecera.
- Eliminación de barreras arquitectónicas.
- Ser informado de forma veraz y en tiempo sobre la enfermedad.
- Cita telefónica, que no comunique siempre y con varias líneas.
- Teléfono de información (sobre el Decreto 281/2001).

¹ Se describen conjuntamente las de los dos procesos (caries dental e inclusiones dentarias).

Comunicación

- Información comprensible e individualizada (de acuerdo a cada nivel sociocultural).
- Consentimiento informado en los casos que lo requiera.
- Información de las prestaciones sanitarias a las que tengo derecho.
- Información por escrito de la asistencia recibida, diagnóstico, pautas de tratamiento...
- Que me faciliten la historia clínica anual (paciente prestación asistencial dental).

Tangibilidad

- Mobiliario y materiales suficientes y adecuados, especialmente en relación a la población infantil.
- Evitar masificaciones y trato individualizado.
- Preservar la intimidad del paciente.
- Informatización de la consulta.

Competencia

- Unidad de criterios y coordinación entre los distintos profesionales y servicios.
- Que se destine mayor tiempo a las consultas.
- Que los historiales de los pacientes estén informatizados.
- Que exista continuidad asistencial por el mismo profesional (dentista de cabecera en su caso), que será a su vez el profesional de referencia.

Cortesía en el trato

- Aumento de sensibilidad por parte del profesional ante la aplicación de técnicas que provoquen dolor.
- Trato personalizado, respetuoso y amable.
- Empatía en la relación con el paciente y familiares.
- Que me traten como si fuera un "servicio de pago".

Capacidad de respuesta

- Que en caso de urgencia se dé una respuesta rápida y adecuada a la situación presentada, sea ésta de índole diagnóstica, terapéutica, médica y/o quirúrgica.
- Evitar "quitarse el problema de encima", derivaciones innecesarias o no resolutivas.
- Ofrecer diferentes alternativas terapéuticas si fuese posible.

- Rapidez en caso de confirmación diagnóstica e instauración del tratamiento lo más rápido posible.

PROFESIONALES DEL DISPOSITIVO DE SALUD BUCODENTAL DE AP

Expectativas respecto a recursos y valores humanos

- Que la práctica sea motivadora y se evalúe.
- Tener tiempo y espacio funcional suficiente para atender a los pacientes.
- Implantación de un sistema de incentivos (carrera profesional).

Expectativas respecto a recursos materiales y otros factores

- Disponibilidad de protocolos y recursos materiales adecuados para poder realizar un abordaje integral.
- Creación de un sistema de registro común que pueda ser informatizado y permita el cálculo de indicadores y evaluación del proceso.
- Disponer de la historia clínica del paciente en el momento de la consulta: historia digital de salud.
- Que se fomente la investigación clínica y epidemiológica.
- Que se informatice adecuadamente la consulta.

Cortesía

- Consideración por parte de los familiares y pacientes.

Comunicación

- Respuesta adecuada de los pacientes a las indicaciones, consejos y modificaciones de su estilo de vida (hábitos saludables).
- Comunicación adecuada con otros profesionales implicados.

MÉDICO Y PEDIATRA DE ATENCIÓN PRIMARIA

Comunicación

- Estar informados sobre la prestación dental asistencial.
- Coordinación entre profesionales.
- Conocer los circuitos de derivación de personas con discapacidad.

Unidad de atención al usuario

- Disponer de recursos materiales para sus funciones.
- Disponer de información actualizada (derechos y obligaciones de profesionales y usuarios, cartera de servicios...).
- Disponer de un plan de comunicación externa e interna.
- Implantación de la ventanilla única.



Objetivos. Flujos de salida. Características de calidad

DESTINATARIO: **PACIENTE**

FLUJOS DE SALIDA: **EDUCACIÓN SANITARIA**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Consejo médico al usuario y a sus padres o cuidadores sobre la enfermedad de caries dental y las técnicas de prevención.
- Información sobre la importancia de los hábitos de dieta y autocuidado para la salud bucodental y general.
- Instrucción del cepillado bucodental al paciente y sus padres.
- Entrega de información escrita concreta y explícita.

FLUJOS DE SALIDA: **ASISTENCIA SANITARIA**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Valoración individual del riesgo de caries.
- Diagnóstico de las lesiones de caries.
- Determinar la existencia de lesiones activas de caries.
- Establecimiento de un plan de actuación.
- Actividades de prevención.
- Control de la enfermedad de la caries dental:
 - a. Detener la actividad de caries.
 - b. Monitorización y remineralización de lesiones incipientes.
- Tratamiento quirúrgico: exodoncias.
- Tratamiento restaurador de las lesiones por caries dental.
- Revisiones periódicas según el riesgo de caries.

FLUJOS DE SALIDA: **ASISTENCIA EN URGENCIAS ODONTOLÓGICAS**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- En horario de consulta cualquier paciente que venga con dolor o inflamación será atendido por su dentista de cabecera en el día.
- En horario fuera de consulta el paciente se dirigirá al servicio de urgencias para valoración, tratamiento y posterior derivación a su dentista.

FLUJOS DE SALIDA: **COMUNICACIÓN**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Entregar un informe de cada actuación realizada.
- Enviar anualmente historia clínica dental.
- Utilizar lenguaje claro y adecuado al nivel cultural.

FLUJOS DE SALIDA: **ACCESIBILIDAD**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- No demoras.
- Amabilidad en el trato.
- Atención telefónica.
- Información sobre la prestación asistencial dental.
- Citas a preanestesia para personas con discapacidad.
- Actualización Base de datos de usuarios del SSPA (BDU).
- Tramitación solicitudes del Talón de Asistencia Dental Anual (TADA): resolución en un solo acto.
- Gestión administrativa coordinada entre niveles asistenciales.

DESTINATARIO: **FAMILIARES**

FLUJOS DE SALIDA: **SEGUIMIENTO ASISTENCIAL**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Actualización y seguimiento del envío del (TADA).
- Seguimiento de la utilización del TADA.
- Revisiones escolares.
- Desarrollo de programas de seguimiento específicos para niños de alto riesgo y pacientes con discapacidad.

FLUJOS DE SALIDA: **EDUCACIÓN SANITARIA**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Grupos de discusión con colectivos específicos: padres, educadores, asociaciones de personas con discapacidad.
- Cursos de formación a familiares y cuidadores de personas con discapacidad.
- Cartas anuales.
- Medios audiovisuales.

FLUJOS DE SALIDA: **COMUNICACIÓN**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Existencia de teléfonos de información sobre la prestación, tanto a nivel central como en las Delegaciones provinciales de salud.
- Información estandarizada completa clara e inteligible.
- Suministro de folletos de cuidados y consejos.

DESTINATARIO: **PROFESIONALES**

FLUJOS DE SALIDA: **COMUNICACIÓN**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Información interprofesional legible y diligente.

FLUJOS DE SALIDA: **FORMACIÓN CONTINUADA**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Recibirán formación de acuerdo a sus necesidades y práctica clínica.
- Formación en técnicas de comunicación.

FLUJOS DE SALIDA: **ASISTENCIA SANITARIA**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Se disminuirá la variabilidad de la práctica clínica mediante la utilización de protocolos y guías de práctica clínica basadas en la evidencia.

FLUJOS DE SALIDA: **COORDINACIÓN**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Todos los profesionales implicados en el proceso deberán estar coordinados para evitar demoras en la asistencia, especialmente entre niveles.