

	Clínica Odontológica	Página 1 de 5
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL EGRESO DEL PACIENTE	Código: OD-P-003
		Versión: 01

1. OBJETIVO

Garantizar la continuidad en el tratamiento del paciente y brindar una adecuada contrareferencia en el egreso clínico.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica desde el momento en que el paciente sale de la atención odontológica hasta su egreso propiamente dicho a la Clínica.

3. RESPONSABLE

Coordinador Académico con apoyo de Docentes Odontólogos Especialistas, Auxiliares de archivo de Historias Clínicas y Auditor Odontológico.

4. GENERALIDADES

Egreso: proceso de salida del usuario del servicio de odontología.

- En el proceso se realiza entrega de recomendaciones post atención para el autocuidado del paciente en casa, las recomendaciones se encuentran en la recepción de la clínica odontológica en formato físico y están clasificadas por procedimientos clínicos.
- En el proceso se realiza entrega de formatos del sistema de referencia y contrareferencia.
- En el proceso se realiza encuestas de satisfacción de atención a los pacientes.
- El proceso de egreso permite realizar seguimiento a los compromisos adquiridos por los estudiantes para generar continuidad a los tratamientos establecidos y aprobados.
- En el proceso de egreso se realiza en control post atención a los reportes de eventos e incidentes adversos, complicaciones odontológicas analizados y gestionados.
- Entrega de historias clínicas, según Resolución 1995 de 1999 Artículo 14. Acceso a la historia clínica; podrán acceder a la información contenida en la historia clínica, en los términos previstos en la Ley: El usuario, el equipo de salud, las autoridades judiciales y de Salud en los casos previstos en la Ley, las demás personas determinadas en la ley.

5. DESCRIPCIÓN:

Paso	Responsable/ Dependencia	Descripción de la actividad
1	Estudiante/ Clínica Odontológica	<u>Informar al paciente:</u> El estudiante informa al paciente la condición y el estado de salud oral, e informa próxima cita si el paciente la requiere.
2	Estudiante/ Clínica Odontológica	<u>Entrega de recomendaciones:</u> El estudiante debe generar recomendaciones al paciente vía oral y hacer entrega de estas por escrito, también se debe describir y registrar en evolución de procedimientos en historia clínica.
3	Estudiante, Docente/ Clínica Odontológica	<u>Entrega de formatos del sistema de referencia y contrarreferencia:</u> El estudiante realiza la entrega de formatos requeridos al paciente; estos formatos pueden ser; remisiones, órdenes de servicio (radiografías, exámenes de laboratorio clínico), recetario, incapacidades, todos los formatos deben estar avalados y autorizados con firma del docente a cargo con su sello respectivo, y para el caso del sistema de referencia y contrarreferencia, éste debe diligenciar el OD-F-021 Formato sistema de referencia y contrarreferencia el cual está disponible en la plataforma COGUI y en el archivo de historias clínicas.
4	Auditor Odontológico, Estudiante/ Clínica Odontológica	<u>Aplicar Encuestas de satisfacción:</u> El auditor, realiza la encuesta al paciente de acuerdo a la muestra aprobada por comité de calidad, con el fin de evaluar la satisfacción del mismo por el servicio prestado en la Clínica Odontológica. La selección del paciente será de manera aleatoria por cada área clínica y se realizará el registro correspondiente que evidencia la realización de la misma en el OD-F-025 Formato de registro para aplicación de encuestas .
5	Auditor Odontológico/ Clínica Odontológica	<u>Seguimiento a compromisos clínicos:</u> El auditor odontológico realiza el seguimiento de los diferentes compromisos adquiridos por parte de los estudiantes y pacientes con la intención de generar continuidad en la atención y satisfacción de los tratamientos establecidos. El seguimiento se realiza a través de la revisión de actas de compromiso, reporte de estudiantes, docentes y coordinador académico, una vez confirmado el caso se procede a realizar contacto telefónico y envío de correos a los pacientes o estudiantes dependiendo conducta establecida y se registra a través del OD-F-024 Formato de seguimiento de pacientes .
6	Auditor Odontológico/ Clínica Odontológica	<u>Seguimiento a reporte de eventos adversos:</u> El auditor odontológico realiza el seguimiento de los diferentes reportes gestionados y analizados, genera recomendaciones y/o indicaciones al paciente vía telefónica y a través de correo electrónico.

Paso	Responsable/ Dependencia	Descripción de la actividad
7	Auxiliar de archivo, Coordinador administrativo, Comité de historias clínicas / Clínica odontológica	<u>Entrega de historias clínicas:</u> El paciente realiza solicitud de historia clínica a través del formato <i>OD-F-22 Formato de solicitud de historia clínica</i> entregado por el personal de archivo de historias clínicas, una vez se recepcione la solicitud, se realiza a través de comité de historias clínica la revisión de los registros y se autoriza la entrega de los mismos a coordinación administrativa para que a su vez realice la entrega formal al paciente solicitante en un plazo de cinco (5) días hábiles.
8	Estudiante, Docente, Auditor Odontológico/ Clínica Odontológica	<u>Pacientes terminados:</u> Una vez finalizado el tratamiento real aprobado por el área de semiología, o retiro voluntario del paciente, el estudiante debe diligenciar el formato de cierre de historia clínica <i>OD-F-023 Formato de cierre de historia clínica</i> . El auditor odontológico realiza el registro del indicador a través del tablero de indicadores y su respectivo análisis.

6. MARCO LEGAL

Tipo de Norma	Entidad que Emite	Nº Identificación	Fecha de Expedición (DD/MM/AAAA)	Descripción
Resolución	Ministerio de Salud	1995	08/07/1999	Por la cual se establecen normas para el manejo de la Historia Clínica.
Resolución	Ministerio de Salud	839	23/03/2017	Por la cual se modifica la Resolución 1995 de 1999 y se dictan otras disposiciones.
Resolución	Ministerio de salud y protección social	2003	28/05/2014	Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de Salud.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

No aplica para este documento.

8. REGISTROS:

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de Archivarlo		
OD-F-021	Formato sistema de referencia y contrareferencia	Físico	6 meses	Coordinador administrativo	Cronológico	Eliminación
OD-F-022	Formato de solicitud de historia clínica	Físico	6 meses	Coordinador administrativo	Cronológico	Eliminación
OD-F-023	Formato de cierre de historia clínica	Físico	6 meses	Coordinador administrativo	Cronológico	Eliminación
OD-F-024	Formato de seguimiento de pacientes	Digital	6 meses	Auditor odontológico	Cronológico	Digital
OD-F-025	Formato de registro para aplicación de encuestas de satisfacción	Físico	6 meses	Coordinador administrativo	Cronológico	Eliminación

9. REGISTRO DE MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción

No aplica para la primera vez

Elaboró <i>Equipo de trabajo Coordinación Administrativa Clínica Odontológica 12/03/2019</i>	Revisó <i>Yineth Pérez Torres Responsable Mejora Continua Sistema de Gestión COGUI+ Grupo Gestión de la Calidad 13/03/2019</i>	Aprobó <i>Edwin Estévez Avendaño Director de Programa de Odontología Facultad de Salud 14/03/2019</i>
--	--	---

10. ANEXO

10.1 Flujograma del proceso

