

Proceso de asistencia en la Facultad de Odontología. Un estudio desde la percepción de los actores involucrados

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

(Proyecto académico institucional)

Resumen

Introducción: Al pensar los procesos de asistencia en un marco formativo universitario, se plantean formas que difieren de un espacio de consulta tradicional y que trasciende la relación de profesionales/usuarios, para pasar a configurar un escenario que involucra a equipos técnicos administrativos, docentes y estudiantes. Para la mejora continua de sus prácticas, y en el marco de un proceso de acreditación institucional, la institución viene desarrollando procesos de evaluación interna y por pares externos. En el último Informe de Evaluación por pares las evaluadoras identifican una "(...) debilidad en la participación y presencia de los usuarios en las distintas etapas de los procesos de enseñanza y de toma de decisiones, así como en las formas de medir la eficacia y los resultados del servicio prestado. De la evaluación institucional surge la necesidad de contar con mecanismos y procedimientos que ayuden a pensar las prácticas de asistencia odontológica, de modo a aportar a la mejora de los procesos y desarrollo de acciones.

Objetivo/s: Objetivo general: conocer y comprender cómo se expresa el proceso de asistencia odontológica en la Facultad de Odontología, identificando las formas de la asistencia y los sentidos asociados desde la percepción de los actores involucrados. Objetivos específicos: a) Identificar los momentos del proceso asistencial y sus procedimientos asociados; b) Reconocer y caracterizar el mapa de actores que toma lugar en el proceso, identificando roles y relaciones; c) Conocer la experiencia y percepción de los usuarios en relación a la asistencia brindada; d) Comprender los sentidos y significaciones asociadas al proceso de asistencia odontológica por parte de los usuarios, estudiantes, docentes y funcionarios TAS en relación al proceso de asistencia en sus diversas dimensiones. **Materiales y Métodos:** Combinará técnicas de recolección y análisis cuantitativo y cualitativo, llevando adelante encuestas de percepción sobre la experiencia de los usuarios y entrevistas semi-estructuradas con actores que hacen parte del proceso de asistencia. **Resultados esperados:** Se pretende comprender el proceso de asistencia en la FO y concertar mejoras y planificaciones de desarrollo institucional educativo/asistencial contemplando la perspectiva de quienes hacen uso de las clínicas asistenciales, desde su rol de usuarios, así como desde otros roles institucionales.

AUTORÍA

-  Mariana Leoni¹
-  Sebastian Beñaran¹
-  María Inés Garchitorena²
Agustina Silva³

- 1** Departamento de Salud Colectiva, Facultad de Odontología, Universidad de la República.
- 2** Departamento de Odontología preventiva y restauradora, Facultad de Odontología, Universidad de la República.
- 3** Departamento de Salud Colectiva, Facultad de Odontología, Udelar



Palabras clave: Proceso asistencial, modelo de atención, calidad asistencial

Abstract

Introduction: When considering dental care processes within a university training framework, approaches are proposed that differ from a traditional consultation space and transcend the professional/user relationship, moving toward a scenario that involves technical and administrative teams, faculty, and students. For the continuous improvement of its practices, and within the framework of an institutional accreditation process, the institution has been developing internal and external peer review processes. In the latest Peer Review Report, the evaluators identified a "(...) weakness in the participation and presence of users in the different stages of the teaching and decision-making processes, as well as in the ways of measuring the effectiveness and results of the service provided." From the institutional evaluation arises the need for mechanisms and procedures that help consider dental care practices, in order to contribute to the improvement of processes and the development of actions. **Objective(s):** General objective: To understand how the dental care process is expressed in the School of Dentistry, identifying the forms of care and the associated meanings from the perspective of the stakeholders involved. Specific Objectives: a) Identify the stages of the care process and its associated procedures; b) Recognize and characterize the map of actors involved in the process, identifying roles and relationships; c) Understand users' experiences and perceptions of the care provided; d) Understand the meanings and significance associated with the dental care process among users, students, teachers, and dental health staff in relation to the care process in its various dimensions. **Materials and Methods:** This project will combine quantitative and qualitative data collection and analysis techniques, conducting perception surveys on user experiences and semi-structured interviews with stakeholders involved in the care process. Expected Results: The objective is to understand the care process in dental health and to coordinate improvements and institutional development plans for education and care, considering the perspective of those who use dental clinics, from their role as users, as well as from other institutional roles.

Key words: Care process, care model, quality of care

REFERENCIAS

1. Apelo, F. (2019) Respuesta asistencial de un servicio odontológico universitario. El caso de la Facultad de Odontología - Udelar. [Tesis de maestría. Internet] Montevideo: Universidad de la República (Uruguay). Facultad de Odontología. [citado: 2024, agosto]
2. CAHPS® Dental Plan Survey, (2017) Patient Experience Measures from the CAHPS Dental Plan Survey CAHPS® Dental Plan Survey, Document No. 709, Updated 12/27/2017. Disponible en <https://www.ahrq.gov/sites/default/files/wysiwyg/cahps/surveys->
3. Díaz-Reissner C, Roldán-Merino J, Casas I. Análisis de calidad de vida relacionada con salud oral en adultos con maloclusión. Rev Cienc Salud. 2023;21(1):1-1. Disponible en <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/revsalud/article/view/11305/11352>
4. Donabedian A. (2005) Evaluating the quality of medical care. Milbank Q.;83(4):691- 729. doi: 10.1111/j.1468-0009.2005.00397.x. PMID: 16279964; PMCID: PMC2690293.
5. Facultad de Odontología (2023) Informe final: Proceso de Evaluación Institucional. Disponible en: <https://odon.edu.uy/sitios/acreditacion/wp-content/uploads/sites/50/2024/02/Informe-Evaluacion-Institucional-Facultad-de-Odontologia-.pdf> (último acceso en 12/12/2024)
6. Facultad de Odontología (2024) Misión y Visión - en Sitio web oficial, (en: <https://odon.edu.uy/web/index.php/misionyvision/>) (último acceso en 12/12/2024)
7. Facultad de Odontología (2024b) Informe de Evaluación por Pares (<https://odon.edu.uy/web/index.php/2024/03/19/visita-de-pares-evaluadoras/>) (último acceso en 12/12/2024)
8. Karimbux N, John MT, Stern A, Mazanec MT, D'Amour A, Courtemanche J, Rabson B. (2023) Measuring patient experience of oral health care: a call to action. J Evid Based Dent Pract. Jan;23(1S):101788. doi: 10.1016/j.jebdp.2022.101788. Epub 2022 Oct 17. PMID: 36707167. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36707167/>
9. Ministerio de Salud Pública (2019) A diez años de iniciada la Reforma Sanitaria Evaluación y Desafíos del Sistema Nacional Integrado de Salud. (Disponible en: https://www.gub.uy/ministerio-salud-publica/sites/ministerio-salud-publica/files/documentos/publicaciones/MSP_10_ANOS_SNIS.pdf (último acceso en 12/12/2024)
10. Morales-Reyes, HN, Martínez-Vidaaurri, C. y Mayek-Pérez, N. (2023) Satisfacción del usuario en la atención odontológica comunitaria en Reynosa, Tamaulipas. Horiz. sanitario [revista en Internet]. 22(2): 263-270. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttextCpid=S2007-74592023000200263CIng=es. Epub 29-Ene-2024. <https://doi.org/10.19136/hs.a22n2.4963>.