

Componente Normativo
Atención Integral en Salud Bucal

***ESTANDARES, INDICADORES E INSTRUMENTOS PARA MEDIR LA
CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD BUCAL EN LOS SERVICIOS
ODONTOLÓGICOS***

**PROCESO DE NORMATIZACIÓN DEL SNS
ÁREA DE SALUD BUCAL
JUNIO 2010**

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
AUTORIDADES

Dr. David Chiriboga
MINISTRO DE SALUD PÚBLICA

Dra. Ximena Abarca
SUBSECRETARIA GENERAL DE SALUD

Dr. Xavier Solórzano
SUBSECRETARIO PARA LA EXTENSIÓN DE LA
PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD

Dra. Fátima Franco
SUBSECRETARIA GENERAL DE SALUD

Dra. Gioconda Gavilanez
DIRECTORA NACIONAL DEL PROCESO
NORMATIZACIÓN DEL SNS

Dra. Galud Pinto
Dra. Eugenia Ayala
ÁREA DE SALUD BUCAL MSP.

AUTORES

Dra. Galud Pinto Maya
Área de Salud Bucal – MSP

Dra. Eugenia Ayala
Área de Salud Bucal – MSP

CONSULTOR

Dr. Luid Vaca

REVISADO POR:

Dra. Leonor Guillén
SUBSECRETARÍA COSTA – INSULAR

Dra. María Elena Contreras
Dr. Marcelo León
AZUAY

Dr. Pablo Chica
BOLIVAR

Dra. Jimena Yopez
Dr. Edison Piñeiros
CARCHI

Dr. Raúl Redrován
CAÑAR

Dra. Cecilia Huanga
COTOPAXI

Dr. Carlos Mayacela
CHIMBORAZO

Dr. Alfredo Otoyá
ESMERALDAS

Dr. Luis Coloma
GALÁPAGOS

Dr. César Navas
Dra. Pilar Bonilla
GUAYAS

Dra. Clemencia Bosques
Dra. Anita Marañón
Dra. Cumandá Ruiz
Dra. Rosita Acosta
TUNGURAHUA

Dra. Victoria Camacho
ZAMORA

Dra. Nancy Wong
LOS RIOS

Dr. Hugo Mendoza
Dra. Beatriz Delgado
Dr. César Ávila
Dr. Carlos Sánchez
MANABÍ

Dr. Romeo Zeas
MORONA SANTIAGO

Dr. Fernando Morales
Dra. Rubí Rueda
Dr. Fernando Gaybor
NAPO

Dr. Fabián Almeida
ORELLANA

Dra. Norma Villegas
PASTAZA

Dra. Ximena Raza
Dr. Bolívar Jaramillo
Dra. Ivonne Ramos
PICHINCHA

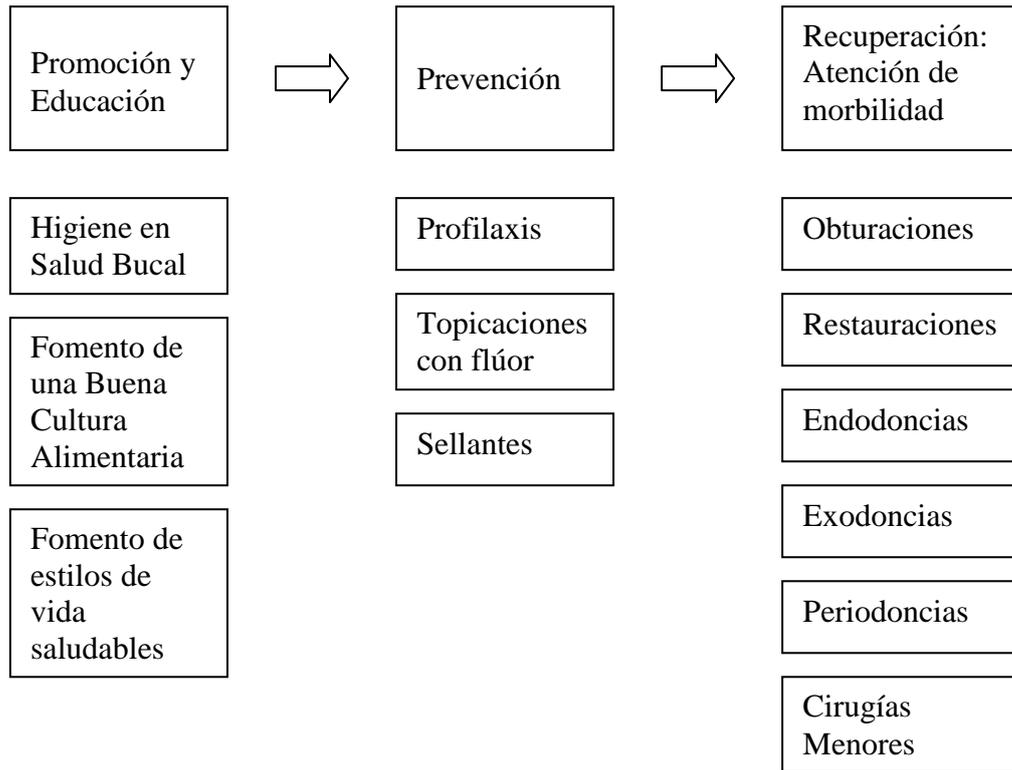
Dra. Narciza Cedeño
SANTA ELENA

Dr. Galo Bohorquez
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS

Dra. Josefina Potes
Dr. René Oña
SUCUMBIOS

**ESTÁNDARES, INDICADORES E INSTRUMENTOS, PARA MEDIR LA
CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD BUCAL EN TODOS LOS
CICLOS DE VIDA**

FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN EN LA UNIDAD DE SALUD:



ESTÁNDARES PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN:

ENTRADA:

ESTÁNDAR UNO:

Toda Unidad Operativa de primer nivel de atención y jefaturas de área que disponga de servicio de Odontología, contará con el 100% de insumos y equipamiento básico para la atención de salud bucal.

PROCESO (PREVENCIÓN).-

ESTÁNDAR DOS:

En todos/as los/as niños/as de 6 a 9 años de edad, que acudan a consulta primera o subsecuente por prevención o subsecuente por morbilidad, con los molares sanos, éstos deberán ser sellados.

PROCESO (PREVENCIÓN Y RECUPERACIÓN).-

ESTÁNDAR TRES:

En todos los/as pacientes atendidos/as por el servicio de odontología, deberá llenarse correctamente el odontograma de la historia clínica odontológica.

SALIDA (PROMOCIÓN Y EDUCACIÓN).-

ESTÁNDAR CUATRO:

Todas las actividades de promoción y educación en salud bucal programadas por las Unidades Operativas deberán ser ejecutadas.

ESTÁNDAR CINCO:

Todos los/as niños/as capacitados/as en salud bucal, deberán tener conocimientos y actitudes adecuados sobre salud bucal.

ESTÁNDAR SEIS:

Todos los/as niños/as capacitados/as en salud bucal, deberán tener placa grado cero o máximo grado uno.

SALIDA (SATISFACCIÓN).-

ESTÁNDAR SIETE:

Todos/as los/as usuarios/as atendidos/as en el servicio de Odontología estarán satisfechos/as con la atención recibida.

CUADRO DE ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE LA SALUD BUCAL EN TODOS LOS CICLOS DE VIDA

ENFOQUE SISTÉMICO	PROCESOS DE ATENCIÓN		
	Promoción y educación	Prevención	Recuperación: atención de morbilidad
Entrada	UNO: Toda Unidad Operativa de primer nivel de atención y jefaturas de área que disponga de servicio de Odontología, contará con el 100% de insumos y equipamiento básico para la atención de salud bucal		
Proceso		DOS: En todos/as los/as niños/as de 6 a 9 años de edad, que acudan a consulta primera o subsecuente por prevención o subsecuente por morbilidad, con los molares sanos, éstos deberán ser sellados	
		TRES: En todos los/as pacientes atendidos/as por el servicio de odontología, deberá llenarse correctamente el odontograma de la historia clínica odontológica	
Salida	<p>CUATRO: Todas las actividades de promoción y educación en salud bucal programadas por las Unidades Operativas deberán ser ejecutadas</p> <p>CINCO: Todos los/as niños/as capacitados/as en salud bucal, deberán tener conocimientos y actitudes adecuados sobre salud bucal</p> <p>SEIS: Todos los/as niños/as capacitados/as en salud bucal, deberán tener placa grado cero o máximo grado uno</p>	SIETE: Todos/as los/as usuarios/as atendidos/as en el servicio de Odontología estarán satisfechos/as con la atención recibida	

INDICADORES Y OPERACIONALIZACIÓN DE LOS ESTÁNDARES

ESTÁNDAR E INDICADOR DE ENTRADA PARA LA ATENCIÓN DE LA SALUD BUCAL

ESTÁNDAR E INDICADOR UNO:

Toda Unidad Operativa de primer nivel de atención y jefaturas de área que disponga de servicio de Odontología, contará con el 100% de insumos y equipamiento básico para la atención de salud bucal

ESTÁNDAR	INDICADOR	FÓRMULA	FUENTE DEL NUMERADOR	FUENTE DEL DENOMINADOR	MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	UNIVERSO/ MUESTRA	PERIODICIDAD
Toda Unidad Operativa de primer nivel de atención y jefaturas de área que disponga de servicio de Odontología, contará con el 100% de insumos y equipamiento básico para la atención de salud bucal	Porcentaje de insumos y equipamiento básico con los que cuenta la Unidad Operativa para la atención de la salud bucal	Número de insumos y equipamiento básico con los que cuenta la Unidad Operativa para la atención de la salud bucal _____ x 100 Total de insumos y equipamiento básico que debe contar la Unidad Operativa para la atención de la salud bucal	Lista de chequeo para constatar la existencia de insumos y equipamiento básico	Lista de chequeo para constatar la existencia de insumos y equipamiento básico	Observación directa	No aplica	Anual

Lista de chequeo del equipo e instrumental mínimo odontológico para el primero y segundo nivel de atención

Mobiliario de consultorio odontológico		43. Bandeja porta instrumental de acero inoxidable	1	83. Fluoruro de sodio al 2% gel (frasco)	2	129. Cinta testigo para esterilizar (rollo)	1
1. Archivador metálico	1	44. Porta desechos	1	84. Pasta profiláctica (pomo)	2	130. Recipiente para desinfección de instrumental y fresas	1
2. Escritorio	1	45. Porta algodón	1	85. Cubetas para flúor desechables (funda)	1		
3. Perchero / cancel	1	46. Tambor para gasa	1	86. Apósito alveolar antiséptico (esponjas)	1	Lencería	
4. Sillas	2	47. Porta servilleta	1	87. Anestésico tópico (pomo / aerosol)	2	131. * Mandiles largos, manga larga con puño (por profesional)	2
Equipo Odontológico		Instrumental para cirugía menor odontológica, según nivel de atención		88. Anestésicos con adrenalina (tarro)	1		
5. Sillón dental	1	48. Mangos para bisturí	2	89. Anestésicos sin adrenalina (tarro)	1	132. * Gorros (de preferencia desechables)	2
6. Lámpara	1	49. Carpule	2	90. Hidróxido de calcio autopolimerizable (set)	1	133. * Mascarillas desechables (caja)	2
7. Escupidera	1	50. Hojas de bisturí	6	91. Hidróxido de calcio puro (set)	1	134. * Toallas para secar instrumental	3
8. Trimodular	1	51. Legras	2	92. Bandas metálicas para matrices (rollo)	1	135. * Toallas desechables para las manos	3
9. Turbina	1	52. Pinza gubia pequeña o grande	1	93. Cuñas de madera o de plástico (funda)	1	136. * Campos operatorios (de preferencia desechables)	1
10. Micromotor	1	53. Limas para hueso	2	94. * Papel de articular (bloque)	2		2
11. Jeringa triple	1	54. Tijeras quirúrgicas rectas	1	95. Tiras de celuloide (caja / funda)	1	137. Tela para amalgama	4
12. Eyector de saliva	1	55. Tijera quirúrgica curva	1	96. Tira de lija / discos de lija (funda)	1	Materiales de oficina y papelería	
13. Taburete	1	56. Elevador plano acanalado fino	1	97. Puntas para pulir restauraciones de resina	12	138. Formularios de partes diarios	
14. Compresor	1	57. Elevador plano acanalado grueso	1	98. Fresas de turbina redonda	12	139. Recetarios	
15. Ultrasonido (Cavitron)	1	58. Elevadores curvos derechos	2	99. Fresas de turbina de cono	12	140. Carpetas	
16. Amalgamador eléctrico y/o mortero y pistilo	1	59. Elevadores curvos izquierdos	2	100. Fresas para pulir (caja por 12)	1	141. * Esferos, bicolor, lápices, hojas de papel bond	
17. Esterilizadora (auto clave, estufa seca)	1	60. Fórceps universales superiores # 150	2	101. Fresas de cono invertido	12	EXCLUSIVO POR NIVEL DE ATENCION	
18. Lámpara de luz halógena	1	61. Fórceps universales inferiores # 151	2	102. Fresas de fisuras	12	Instrumental para Endodoncia	
19. Botiquín de emergencia (apósito, antihista.)	1	62. Fórceps molares sup. derecho # 58R	2	103. Algodón en rama (libra)	2	142. Ensanchadores (caja)	2
Equipo e instrumental de Dg. Odontológico		63. Fórceps molares sup. izquierdo # 58L	2	104. * Algodón en rollos (funda o caja)	12	143. Limas (caja)	2
20.* Espejos planos	10	64. Fórceps molares inferiores # 16	2	105. Agujas desechables cortas (caja)	3	144. Espiral de léntulo	2
21.* Exploradores de doble o un solo extremo	10	65. Fórceps rectos radiculares / fórceps pico de loro	2	106. Agujas desechables largas (caja)	3	145. Arco de Young	1
22.* Pinzas para algodón	10	66. Fórceps pediátricos superiores	2	107. Hilo dental (caja)	1	146. Perforador para dique de goma	1
23. Sondas periodontales	4	67. Fórceps pediátricos inferiores	2	108. Copas de caucho para profilaxis	20	147. Dique de goma	1
24. Tensiómetro	1	68. Fresas quirúrgicas (set)	2	109. Cepillos profilácticos (caja)	2	148. Portagrapas	1
25. Estetoscopio	1	69. Pinza porta agujas	1	110. Cánula para eyectores de saliva (paquete)	2	149. Grapas (estuche)	1
26. Termómetro	2	70. Hilo de sutura o aguja con hilo de sutura (docena)	1	111. Eyector de saliva	1	150. Lámpara para alcohol	1
Instrumental para profilaxis				112. * Alcohol (frasco)	2	151. Conos de Gutapercha (caja)	2
27. Tartrectomos centrales	3	71. Curetas doble extremo para cirugía	2	113. Glutaraldehído al 2% (galón)	1	Equipo y materiales para Rx, por nivel de atención	
28. Tartrectomos derechos	3	Instrumental para Periodoncia, según nivel de atención		114. * Guantes estériles (caja)	4	152. Rayos X	1
29. Tartrectomos izquierdos	3	72. Juego de sondas periodontales	2	115. Solución desinfectante para equipo trimodular (frasco)	1	153. Caja reveladora	1
Instrumental para Operatoria		73. Curetas Gracey	6	116. * Vaselina (pomo)	1	154. Líquido revelador	1
30. Cucharillas pequeñas	6	74. Tartrectomos (central, derechos, izquierdos)	3	117. Dispensador con jabón líquido para lavado de manos	1	155. Fijador	1
31. Cucharillas medianas	6	Biomateriales e Insumos		118. Jabón desinfectante para instrumental (galón)	1	156. placas	1
32. Cucharillas grandes	6	75. Sellantes fosas y fisuras de fotocurado (set de ácido y resina fluida)	6	119. Dispensador con toallas desechables	1	157. Delantal plomado	1
33. Espátulas de acero	2	76. * Ionómeros de vidrio de fosas y fisuras de autocurado (set)	6	120. Conos de papel (caja)	3	EXCLUSIVO PARA EBAS (indicado en *)	
34. Espátulas plásticas	2			121. Gafas de protección transparentes	1	158. * Maletín portátil	1
35. Loseta de vidrio	1			122. Gafas de protección para luz halógena	1		
36. Porta amalgama	2	77. Ionómeros de vidrio para base cavitaria (set de polvo y líquido)	6	123. Gasa (pieza)	1		
37. Porta matrices / matriz	1			124. Agua destilada (frasco)	1		
38. Tijera de metal	1	78. Óxido de zinc (frasco)	2	125. Suero Fisiológico (frasco)	1		
39. Talladores para amalgama	4	79. Eugenol (frasco)	2				

40. Bruñidores para amalgama	3	80. Aleación de plata (amalgama frascos)	3	126. Hipoclorito de sodio (frasco)	1	159. * Cucharillas pequeñas para dentina	3
41. Aplicador de base (dicalero)	4	81. Mercurio (frascos)	6	127. Jeringuillas descartables	5	160. * Aplicador tallador (Caver)	3
42. Vaso Dapen	1	82. Resinas de fotocurado (set)	2	128. Agua oxigenada 10 volúmenes (Frasco)	1	161. * Espátula de metal	3

ESTÁNDAR E INDICADOR DE PROCESO PARA LA ATENCIÓN DE LA PREVENCIÓN DE LA SALUD BUCAL

ESTÁNDAR E INDICADOR DOS:

En todos/as los/as niños/as de 6 a 9 años de edad, que acudan a consulta primera o subsecuente por prevención o subsecuente por morbilidad, con los molares sanos, éstos deberán ser sellados

ESTÁNDAR	INDICADOR	FÓRMULA	FUENTE DEL NUMERADOR	FUENTE DEL DENOMINADOR	MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	UNIVERSO/ MUESTRA	PERIODICIDAD
En todos/as los/as niños/as de 6 a 9 años de edad, que acudan a consulta primera o subsecuente por prevención o subsecuente por morbilidad, con los molares sanos, éstos deberán ser sellados	Porcentaje de niños/as de 6 a 9 años de edad, que acuden a consulta primera o subsecuente por prevención o subsecuente por morbilidad, con los molares sanos, en los que éstos son sellados	<p>Número de niños/as de 6 a 9 años de edad, que acuden a consulta primera o subsecuente por prevención o subsecuente por morbilidad, con los molares sanos, en los que éstos son sellados</p> <p>_____ x 100</p> <p>Total de niños/as de 6 a 9 años de edad, que acuden a consulta primera o subsecuente por prevención o subsecuente por morbilidad, con los molares sanos y que son muestreados</p>	Historia Clínica Odontológica	Producción de los servicios Odontológicos / registros diarios de atención odontológica	Documental: revisión de registros	30 Historias clínicas escogidas aleatoriamente de los 6 meses evaluados	Semestral

ESTÁNDAR E INDICADOR DE PROCESO PARA LA ATENCIÓN DE LA PREVENCIÓN Y RECUPERACIÓN DE LA SALUD BUCAL

ESTÁNDAR E INDICADOR TRES:

En todos los/as pacientes atendidos/as por el servicio de odontología, deberá llenarse correctamente el odontograma de la historia clínica odontológica

ESTÁNDAR	INDICADOR	FÓRMULA	FUENTE DEL NUMERADOR	FUENTE DEL DENOMINADOR	MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	UNIVERSO/ MUESTRA	PERIODICIDAD
En todos los/as pacientes atendidos/as por el servicio de odontología, deberá llenarse correctamente el odontograma de la historia clínica odontológica	Porcentaje de pacientes atendidos/as por el servicio de odontología, que tienen llenado correctamente el odontograma de la historia clínica odontológica	Número de pacientes atendidos/as por el servicio de odontología, que tienen llenado correctamente el odontograma de la historia clínica odontológica _____ x 100 Total de pacientes atendidos/as por el servicio de odontología	Historia Clínica Odontológica	Producción de los servicios Odontológicos / registros diarios de atención odontológica	Documental: revisión de registros	30 Historias clínicas escogidas aleatoriamente de los 6 meses evaluados	Semestral

ESTÁNDARES E INDICADORES DE SALIDA PARA LA ATENCIÓN DE LA PROMOCIÓN Y EDUCACIÓN DE LA SALUD BUCAL

ESTÁNDAR E INDICADOR CUATRO:

Todas las actividades de promoción y educación en salud bucal programadas por las Unidades Operativas deberán ser ejecutadas

ESTÁNDAR	INDICADOR	FÓRMULA	FUENTE DEL NUMERADOR	FUENTE DEL DENOMINADOR	MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	UNIVERSO/ MUESTRA	PERIODICIDAD
Todas las actividades de promoción y educación en salud bucal programadas por las Unidades Operativas deberán ser ejecutadas	Porcentaje de actividades de promoción y educación en salud bucal ejecutadas por las Unidades Operativas	$\frac{\text{Número de actividades de promoción y educación en salud bucal ejecutadas por las Unidades Operativas}}{\text{Total de actividades de promoción y educación en salud bucal programadas por las Unidades Operativas}} \times 100$	Producción de los servicios Odontológicos / Concentrado mensual de actividades odontológicas	POA / Plan de actividades Odontológicas	Documental: revisión de registros	No aplica	Anual

ESTÁNDAR E INDICADORES CINCO:

Todos los/as niños/as capacitados/as en salud bucal, deberán tener conocimientos y actitudes adecuados sobre salud bucal

ESTÁNDAR	INDICADOR	FÓRMULA	FUENTE DEL NUMERADOR	FUENTE DEL DENOMINADOR	MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	UNIVERSO/ MUESTRA	PERIODICIDAD
Todos los/as niños/as capacitados/as en salud bucal, deberán tener conocimientos y actitudes adecuados sobre salud bucal	5a. Porcentaje de niños/as capacitados/as en salud bucal, con conocimientos adecuados sobre salud bucal	$\frac{\text{Número de niños/as capacitados/as en salud bucal, con conocimientos adecuados sobre salud bucal}}{\text{Total de niños/as capacitados/as en salud bucal encuestados/as}} \times 100$	Encuestas CAP Odontológicas	Encuestas CAP Odontológicas	Aplicación de encuesta CAP Odontológicas	Cinco niños/as por cada grado hasta completar 30 niños/as por escuela, de todas las escuelas que han recibido capacitación	Anual
	5b. Porcentaje de niños/as capacitados/as en salud bucal, con actitudes adecuadas sobre salud bucal	$\frac{\text{Número de niños/as capacitados/as en salud bucal, con actitudes adecuadas sobre salud bucal}}{\text{Total de niños/as capacitados/as en salud bucal encuestados/as}} \times 100$	Encuestas CAP Odontológicas	Encuestas CAP Odontológicas	Aplicación de encuesta CAP Odontológicas	Cinco niños/as por cada grado hasta completar 30 niños/as por escuela, de todas las escuelas que han recibido capacitación	Anual

ESTÁNDAR E INDICADOR SEIS:

Todos los/as niños/as capacitados/as en salud bucal, deberán tener placa grado cero o máximo grado uno

ESTÁNDAR	INDICADOR	FÓRMULA	FUENTE DEL NUMERADOR	FUENTE DEL DENOMINADOR	MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	UNIVERSO/ MUESTRA	PERIODICIDAD
Todos los/as niños/as capacitados/as en salud bucal, deberán tener placa grado cero o máximo grado uno	Porcentaje de niños/as capacitados/as en salud bucal, con placa grado cero o máximo grado uno	$\frac{\text{Número de niños/as capacitados/as en salud bucal, con placa grado cero o máximo grado uno}}{\text{Total de niños/as capacitados/as en salud bucal encuestados/as}} \times 100$	Encuestas CAP Odontológicas	Encuestas CAP Odontológicas	Aplicación de encuesta CAP Odontológicas	Cinco niños/as por cada grado hasta completar 30 niños/as por escuela, de todas las escuelas que han recibido capacitación	Anual

ESTÁNDAR E INDICADOR DE SALIDA PARA LA ATENCIÓN DE LA PREVENCIÓN Y RECUPERACIÓN DE LA SALUD BUCAL

ESTÁNDAR E INDICADOR SIETE:

Todos/as los/as usuarios/as atendidos/as en el servicio de Odontología estarán satisfechos/as con la atención recibida

ESTÁNDAR	INDICADOR	FÓRMULA	FUENTE DEL NUMERADOR	FUENTE DEL DENOMINADOR	MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	UNIVERSO/ MUESTRA	PERIODICIDAD
Todos/as los/as usuarios/as atendidos/as en el servicio de Odontología estarán satisfechos/as con la atención recibida	Porcentaje de usuarios/as atendidos/as en el servicio de Odontología que están satisfechos/as con la atención recibida	Número de usuarios/as atendidos/as en el servicio de Odontología que están satisfechos/as con la atención recibida _____ x 100 Total de usuarios/as encuestados/as que fueron atendidos/as en el servicio de Odontología	Encuesta de satisfacción	Encuesta de satisfacción	Aplicación de encuesta de satisfacción	20 Encuestas	Semestral

**INSTRUMENTOS E INSTRUCTIVOS
PARA LA RECOLECCIÓN DE
INFORMACIÓN PARA MONITOREAR
LOS INDICADORES DE LOS
ESTÁNDARES**

ESTÁNDAR E INDICADOR DE ENTRADA PARA LA ATENCIÓN DE LA SALUD BUCAL

ESTÁNDAR E INDICADOR UNO:

Toda Unidad Operativa de primer nivel de atención y jefaturas de área que dispongan de servicio de Odontología, contarán con el 100% de insumos y equipamiento básico para la atención de salud bucal

INSTRUCTIVO:

1. Realice la medición de este estándar en forma anual.
2. Registre el nombre de la provincia, del área de salud, el número de área, el nombre de la unidad operativa, la fecha de la medición, el año evaluado, y el nombre y apellido de la persona responsable de la medición.
3. Realice la constancia física del listado de equipo e instrumental mínimo en el servicio odontológico, de acuerdo al nivel de complejidad. Para el caso del equipo e instrumental de los EBAS, se tomarán en cuenta todos los insumos y equipos que sean entregados en un maletín que constan con *.
4. Registre en el casillero del instrumento el signo positivo (+) si cumple o signo negativo (-) si no cumple con cada ítem del estándar, tome en cuenta el estado del equipo e instrumental, de no encontrarse en forma idónea para su funcionamiento no cumple con el estándar.

INSTRUMENTO: Lista de chequeo

Provincia: _____ Área de Salud: _____ N° _____
 Unidad Operativa: _____ Fecha de la medición: _____
 Año evaluado _____ Responsable de la medición: _____

EQUIPO E INSTRUMENTAL MÍNIMO ODONTOLÓGICO.- Registre signo positivo (+) si cumple o signo negativo (-) si no cumple:	ESTÁNDAR	CUMPLE
Mobiliario de consultorio odontológico		
1. Archivador metálico	1	
2. Escritorio	1	
3. Perchero / cancel	1	
4. Sillas	2	
Equipo Odontológico		
5. Sillón dental	1	
6. Lámpara	1	
7. Escupidera	1	
8. Trimodular	1	
9. Turbina	1	
10. Micromotor	1	
11. Jeringa triple	1	
12. Succión	1	
13. Taburete	1	
14. Compresor	1	
15. Ultrasonido (Cavitron)	1	
16. Amalgamador eléctrico y/o mortero y pistilo	1	
17. Esterilizadora (auto clave, estufa seca)	1	
18. Lámpara de luz halógena	1	
19. Botiquín de emergencia (apósito alveolar, antihistamínico)	1	
Equipo e instrumental de diagnóstico odontológico		
20. * Espejos planos	10	
21. * Exploradores de doble o un solo extremo	10	
22. * Pinzas para algodón	10	
23. Sondas periodontales	4	
24. Tensiómetro	1	
25. Estetoscopio	1	
26. Termómetro	2	
Instrumental para profilaxis		

EQUIPO E INSTRUMENTAL MÍNIMO ODONTOLÓGICO.- Registre signo positivo (+) si cumple o signo negativo (-) si no cumple:	ESTÁNDAR	CUMPLE
27. Tartrectomos centrales	3	
28. Tartrectomos derechos	3	
29. Tartrectomos izquierdos	3	
Instrumental para Operatoria		
30. Cucharillas pequeñas	6	
31. Cucharillas medianas	6	
32. Cucharillas grandes	6	
33. Espátulas de acero	2	
34. Espátulas plásticas	2	
35. Loleta de vidrio	1	
36. Porta amalgama	2	
37. Porta matrices / matriz	1	
38. Tijera de metal	1	
39. Talladores para amalgama	4	
40. Bruñidores para amalgama	3	
41. Aplicador de base (dicalero)	4	
42. Vaso Dapen	1	
43. Bandeja porta instrumental de acero inoxidable	1	
44. Porta desechos	1	
45. Porta algodón	1	
46. Tambor para gasa	1	
47. Porta servilleta	1	
Instrumental para cirugía menor odontológica, según nivel de atención		
48. Mangos para bisturí	2	
49. Carpule	2	
50. Hojas de bisturí	6	
51. Legras	2	
52. Pinza gubia pequeña o grande	1	
53. Limas para hueso	2	
54. Tijeras quirúrgicas rectas	1	
55. Tijera quirúrgica curva	1	
56. Elevador plano acanalado fino	1	
57. Elevador plano acanalado grueso	1	
58. Elevadores curvos derechos	2	
59. Elevadores curvos izquierdos	2	
60. Fórceps universales superiores # 150	2	
61. Fórceps universales inferiores # 151	2	
62. Fórceps molares sup. derecho # 58R	2	
63. Fórceps molares sup. izquierdo # 58L	2	
64. Fórceps molares inferiores # 16	2	
65. Fórceps rectos radiculares / fórceps pico de loro	2	
66. Fórceps pediátricos superiores	2	
67. Fórceps pediátricos inferiores	2	
68. Fresas quirúrgicas (set)	2	
69. Pinza porta agujas	1	
70. Hilo de sutura o aguja con hilo de sutura (docena)	1	
71. Curetas doble extremo para cirugía	2	
Instrumental para Periodoncia, según nivel de atención		
72. Juego de sondas periodontales	2	
73. Curetas Gracey	6	
74. Tartrectomos (central, derechos, izquierdos)	3	
Biomateriales e Insumos		
75. Sellantes fosas y fisuras de fotocurado (set de ácido y resina fluida)	6	
76. * Ionómeros de vidrio de fosas y fisuras de autocurado (set)	6	
77. Ionómeros de vidrio para base cavitaria (set de polvo y líquido)	6	
78. Óxido de zinc (frasco)	2	

EQUIPO E INSTRUMENTAL MÍNIMO ODONTOLÓGICO.- Registre signo positivo (+) si cumple o signo negativo (-) si no cumple:	ESTÁNDAR	CUMPLE
79. Eugenol (frasco)	2	
80. Aleación de plata (amalgama frascos)	3	
81. Mercurio (frascos)	6	
82. Resinas de fotocurado (set)	2	
83. Fluoruro de sodio al 2% gel (frasco)	2	
84. Pasta profiláctica (pomo)	2	
85. Cubetas para flúor desechables (funda)	1	
86. Apósito alveolar antiséptico (esponjas)	1	
87. Anestésico tópico (pomo / aerosol)	2	
88. Anestésicos con adrenalina (tarro)	1	
89. Anestésicos sin adrenalina (tarro)	1	
90. Hidróxido de calcio autopolimerizable (set)	1	
91. Hidróxido de calcio puro (set)	1	
92. Bandas metálicas para matrices (rollo)	1	
93. Cuñas de madera o de plástico (funda)	1	
94. * Papel de articular (bloqueo)	2	
95. Tiras de celuloide (caja / funda)	1	
96. Tira de lija / discos de lija (funda)	1	
97. Puntas para pulir restauraciones de resina	12	
98. Fresas de turbina redonda	12	
99. Fresas de turbina de cono	12	
100.Fresas para pulir (caja por 12)	1	
101.Fresas de cono invertido	12	
102.Fresas de fisuras	12	
103.Algodón en rama (libra)	2	
104.* Algodón en rollos (funda o caja)	12	
105.Agujas desechables cortas (caja)	3	
106.Agujas desechables largas (caja)	3	
107.Hilo dental (caja)	1	
108.Copas de caucho para profilaxis	20	
109.Cepillos profilácticos (caja)	2	
110.Cánula para eyectores de saliva (paquete)	2	
111.Eyector de saliva	1	
112.* Alcohol (frasco)	2	
113.Glutaraldehido al 2% (galón)	1	
114.* Guantes estériles (caja)	4	
115.Solución desinfectante para equipo trimodular (frasco)	1	
116.* Vaselina (pomo)	1	
117.Dispensador con jabón líquido para lavado de manos	1	
118.Jabón desinfectante para instrumental (galón)	1	
119.Dispensador con toallas desechables	1	
120.Conos de papel (caja)	3	
121.Gafas de protección transparentes	1	
122.Gafas de protección para luz halógena	1	
123.Gasa (pieza)	1	
124.Agua destilada (frasco)	1	
125.Suero Fisiológico (frasco)	1	
126.Hipoclorito de sodio (frasco)	1	
127.Jeringuillas descartables	5	
128.Agua oxigenada 10 volúmenes (Frasco)	1	
129.Cinta testigo para esterilizar (rollo)	1	
130.Recipiente para desinfección de instrumental y fresas	1	
Lencería		
131.* Mandiles largos, manga larga con puño (por profesional)	2	
132.* Gorros (de preferencia desechables)	2	
133.* Mascarillas desechables (caja)	2	

EQUIPO E INSTRUMENTAL MÍNIMO ODONTOLÓGICO.-	ESTÁNDAR	CUMPLE
Registre signo positivo (+) si cumple o signo negativo (-) si no cumple:		
134.* Toallas para secar instrumental	3	
135.* Toallas desechables para las manos	3	
136.* Campos operatorios (de preferencia desechables)	12	
137.Tela para amalgama	4	
Materiales de oficina y papelería		
138.Formularios de partes diarios		
139.Recetarios		
140.Carpetas		
141.* Esferos, bicolor, lápices, hojas de papel bond		
EXCLUSIVO Instrumental para Endodoncia según nivel de atención		
142.Ensanchadores (caja)	2	
143.Limas (caja)	2	
144.Espiral de léntulo	2	
145.Arco de Young	1	
146.Perforador para dique de goma	1	
147.Dique de goma	1	
148.Portagrapas	1	
149.Grapas (estuche)	1	
150.Lámpara para alcohol	1	
151.Conos de Gutapercha (caja)	2	
EXCLUSIVO: Equipo y materiales para Rx. Según nivel de atención		
152.Rayos X	1	
153.Caja reveladora	1	
154.Líquido revelador	1	
155.Fijador	1	
156.Placas		
157.Delantal plomado	1	
EXCLUSIVO PARA EBAS (indicado en *) Instrumental para Sellantes Técnica ART.		
158.* Maletín portátil	1	
Porcentaje de cumplimiento del estándar (resultado anterior x 100)		%

PROCESAMIENTO:

1. Sume en sentido vertical cuántos equipos e instrumental del estándar cumplen (signo +) y registre el resultado en el casillero que corresponde a ¿cuántos ítems del estándar cumple?
2. Divida el resultado del numerador del total de equipos e instrumental que se encuentran presentes y en buen estado el día de la medición, para el denominador que corresponde al total de equipos e instrumental con los que debe contar la Unidad Operativa de acuerdo a su nivel de complejidad, así primer nivel, segundo y tercero (que en el instrumento corresponde a: ¿Cuántos ítems del estándar cumple? / ...). Este resultado multiplique por 100 y obtendrá el porcentaje de cumplimiento del estándar, el mismo que debe registrar en el casillero correspondiente.

ESTÁNDARES E INDICADORES DE SALIDA PARA LA ATENCIÓN DE LA PROMOCIÓN Y EDUCACIÓN DE LA SALUD BUCAL

ESTÁNDAR E INDICADOR CUATRO: Todas las actividades de promoción y educación en salud bucal programadas por las Unidades Operativas deberán ser ejecutadas

INSTRUCTIVO:

1. Realice la medición de este estándar en forma anual (a inicios del año próximo a la medición).
2. Registre el nombre de la provincia, del área de salud, el número de área, el nombre de la unidad operativa, la fecha de la medición, año evaluado y el nombre y apellido de la persona responsable de la medición.
3. Solicite al Jefe de Área, Director/a, Coordinador/a, responsable de la Unidad Operativa o Coordinador/a de Odontología que le facilite el plan operativo anual (POA) en el que conste las actividades odontológicas.
4. Revise el número de actividades de promoción y educación en salud bucal programadas y de estas las ejecutadas, puede correlacionar con los partes diarios o concentrados mensuales si es necesario.
5. Registre en los casilleros correspondientes del instrumento las actividades programadas y que fueron ejecutadas y las actividades programadas.

Provincia: _____ Área de Salud: _____ N° _____
Unidad Operativa: _____ Fecha de la medición: _____
Año evaluado _____ Responsable de la medición: _____

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Lista de chequeo para identificar las actividades odontológicas ejecutadas	Nº	%
a) Nº de actividades de promoción y educación en salud bucal programadas y que fueron ejecutadas		
b) Nº de actividades de promoción y educación en salud bucal programadas		
Porcentaje de actividades de promoción odontológicas ejecutadas (a/b) x 100		

PROCESAMIENTO:

Para obtener el porcentaje de actividades de promoción y educación en salud bucal ejecutadas por las Unidades Operativas, divida el total de actividades de promoción y educación en salud bucal programadas y que fueron ejecutadas (numerador "a"), para el número total de actividades de promoción y educación en salud bucal programadas (denominador "b") y este dato multiplique por 100, el resultado obtenido coloque en el casillero correspondiente (Porcentaje de actividades de promoción odontológicas ejecutadas).

ESTÁNDAR E INDICADORES CINCO: Todos los/as niños/as capacitados/as en salud bucal, deberán tener conocimientos y actitudes adecuados sobre salud bucal

ESTÁNDAR E INDICADOR SEIS: Todos los/as niños/as capacitados/as en salud bucal, deberán tener placa grado cero o máximo grado uno

INSTRUCTIVO:

1. Realice la medición de estos estándares en forma anual.
2. Registre el nombre de la provincia, del área de salud, el número de área, el nombre de la unidad operativa, la fecha de la medición, año evaluado y el nombre y apellido de la persona responsable de la medición.
3. Aplique las encuestas de conocimientos, actitudes y prácticas (CAP) y el examen bucal a niños/as de las escuelas en donde se ha ejecutado promoción y educación de salud bucal. (Para fines de comparación se recomienda realizar una encuesta CAP al inicio del año escolar y otra al final en cada escuela).
4. Seleccione cinco niños/as por cada grado capacitado, hasta completar una muestra de 30 niños/as por escuela y aplique las encuestas. Realice el mismo procedimiento en todas las escuelas que han recibido capacitación.
5. Esta encuesta puede ser aplicada por el personal de la misma Unidad Operativa, previa capacitación en todos los aspectos relacionados a la realización de la encuesta y el examen bucal.
6. Los porcentajes correspondientes a estos estándares se obtendrán del formulario de concentrado de encuestas CAP. En el caso de existir más de un formulario de concentrado de encuestas CAP, se utilizará el instrumento de recolección de datos y se procederá de la siguiente manera: registre en los casilleros correspondientes el número de niños/as capacitados/as en salud bucal y que tienen conocimientos adecuados sobre salud bucal (a), obtenido de la suma de cada concentrado de encuestas CAP, I. Conocimientos, del casillero "total de niños/as con conocimientos adecuados"; el número de niños/as capacitados/as en salud bucal y que tienen actitudes adecuadas sobre salud bucal (b), obtenido de la suma de cada concentrado de encuestas CAP, II actitudes, del casillero "total de niños/as con actitudes adecuadas"; el número de niños/as capacitados/as en salud bucal y que tienen placa grado cero o uno (c), obtenido de la suma de cada concentrado de encuestas CAP, III prácticas, del casillero "total de niños/as con placa grado 0 o máximo 1"; y el total de niños/as capacitados/as en salud bucal encuestados/as y examinados/as (d), obtenido de cada concentrado de encuestas CAP, III prácticas, "total de niños/as examinados/as".

Provincia: _____ Área de Salud: _____ N° _____
 Unidad Operativa: _____ Fecha de la medición: _____
 Año evaluado _____ Responsable de la medición: _____

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Lista de chequeo para identificar los conocimientos y actitudes adecuados en niños/as sobre salud bucal	N°	%
a) N° de niños/as capacitados/as en salud bucal y que tienen conocimientos adecuados sobre salud bucal		
b) N° de niños/as capacitados/as en salud bucal y que tienen actitudes adecuadas sobre salud bucal		
c) N° de niños/as capacitados/as en salud bucal y que tienen placa grado cero o uno		
d) N° Total de niños/as capacitados/as en salud bucal encuestados/as y examinados		
Indicador 5a. Porcentaje de niños/as capacitados/as en salud bucal, con conocimientos adecuados sobre salud bucal (a / d) x 100		
Indicador 5b. Porcentaje de niños/as capacitados/as en salud bucal, con actitudes adecuadas sobre salud bucal (b / d) x 100		
Indicador 6. Porcentaje de niños/as capacitados/as en salud bucal, con placa grado cero o máximo grado uno (c / d) x 100		

PROCESAMIENTO:

Para obtener el porcentaje de niños/as capacitados/as en salud bucal, con conocimientos adecuados sobre salud bucal (indicador 5a), divida el número de niños/as capacitados/as en salud bucal, con conocimientos adecuados sobre salud bucal (numerador "a"), para el número total de niños/as capacitados/as en salud bucal encuestados/as (denominador "d") y este dato multiplique por 100, el resultado obtenido coloque en el casillero correspondiente (Porcentaje de niños/as capacitados/as en salud bucal, con conocimientos adecuados sobre salud bucal; indicador 5a); para obtener el porcentaje de niños/as capacitados/as en salud bucal, con actitudes adecuadas sobre salud bucal (indicador 5b), divida el número de niños/as capacitados/as en salud bucal, con actitudes adecuadas sobre salud bucal (numerador "b"), para el número total de niños/as capacitados/as en salud bucal encuestados/as (denominador "d") y este dato multiplique por 100, el resultado obtenido coloque en el casillero correspondiente (Porcentaje de niños/as capacitados/as en salud bucal, con actitudes adecuadas sobre salud bucal; indicador 5b); y, para obtener el porcentaje de niños/as capacitados/as en salud bucal, con placa grado cero o máximo grado uno (indicador 6), divida el número de niños/as capacitados/as en salud bucal, con actitudes adecuadas sobre salud bucal (numerador "c"), para el número total de niños/as capacitados/as en salud bucal encuestados/as (denominador "d") y este dato multiplique por 100, el resultado obtenido coloque en el casillero correspondiente (Porcentaje de niños/as capacitados/as en salud bucal, con placa grado cero o máximo grado uno; indicador 6).

INSTRUMENTO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS CAP:

Concentrado de encuestas sobre conocimientos, actitudes y prácticas odontológicas (CAP) dirigida a escolares

1. Registre el nombre de la Provincia, el nombre del Área de Salud y su número de Área, el nombre de la Unidad Operativa, la fecha de la medición, la escuela evaluada, el año evaluado y el nombre y apellido de la persona responsable de aplicar la encuesta.
2. El concentrado de encuestas CAP esta estructurado con tres secciones I de conocimientos, II de actitudes y III de prácticas, con preguntas abiertas localizadas en la primera columna, para los conocimientos y actitudes, y con la identificación de las piezas odontológicas a ser examinadas para las prácticas.
3. Cada columna, desde la segunda, representa a una encuesta, señaladas del número 1 al 30 y divididas en seis grados, del segundo al séptimo, por lo que el instrumento sirve para encuestar a una escuela. De existir más escuelas capacitadas se utilizara el número necesario de instrumentos.
4. Las respuestas a las preguntas de conocimientos y actitudes serán calificadas de acuerdo a una de las siguientes alternativas:
 - Adecuado / A / (buenos conocimientos o actitudes).
 - Inadecuado / I / (malos conocimientos o actitudes).Para calificar conocimientos adecuados (¿cumple con conocimientos adecuados?), en cada una de las 4 preguntas deberá contestar adecuadamente (A), siendo las aproximaciones a las respuestas posibles a cada pregunta las siguientes:
 1. ¿Qué es la caries dental?: Sucio, gusano, daño, afectación de los dientes, hueco, mancha negra.
 2. ¿Qué es la placa bacteriana? Sucio, amarillo, pasta que se encuentra en los dientes.
 3. ¿Indique dos o más alimentos que producen caries dental? Dulces, caramelos, chocolates, galletas, golosinas.
 4. ¿Cómo mantener limpios sus dientes? Cepillándose, limpiándose, o lavándose al menos 2 veces al día los dientes, (la dentadura, las muelas).Para calificar actitudes adecuadas (¿cumple con actitudes adecuadas?), en cada una de las 2 preguntas deberá contestar adecuadamente (A), siendo las respuestas posibles a cada pregunta las siguientes:
 1. ¿Cuántas veces se cepilla los dientes al día?: Mínimo dos
 2. ¿Cuántas veces come dulces (caramelos, galletas, chicles, etc.) al día? Máximo una vez al día.
5. Para las prácticas, se ha identificado 6 piezas dentarias por niño/a que deben ser examinadas, identificándose en cada línea, el número de tres piezas posibles a examinar, y las respuestas posibles pueden ser de cero (0) a tres (tres), dependiendo del grado de placa que tenga el/a niño/a al examen dental.

PROCESAMIENTO DEL CONCENTRADO DE ENCUESTAS CAP ODONTOLÓGICAS:

I. CONOCIMIENTOS

Para obtener el porcentaje de conocimientos adecuados de los/as niños/as en la Escuela encuestada, deberá realizar lo siguiente:

- **Numerador**, sume en sentido horizontal el total de niños/as que cumplen con conocimientos adecuados (A) y el resultado registre en el casillero correspondiente a Total de niños/as con conocimientos adecuados (última columna).
- **Denominador**, sume en sentido horizontal el total de niños/as encuestados/as y el resultado registre en el casillero correspondiente a Total de niños/as encuestados/as (última columna).
- Realice la operación matemática: divida el resultado del numerador para el denominador, multiplique por cien y el resultado registre en el casillero de la última columna (Porcentaje de conocimientos adecuados).

II. ACTITUDES

Para obtener el porcentaje de Actitudes adecuadas de los/as niños/as en la Escuela encuestada, deberá realizar lo siguiente:

- **Numerador**, sume en sentido horizontal el total de niños/as que cumplen con actitudes adecuadas (A) y el resultado registre en el casillero correspondiente a Total de niños/as con actitudes adecuadas (última columna).
- **Denominador**, sume en sentido horizontal el total de niños/as encuestados/as y el resultado registre en el casillero correspondiente a Total de niños/as encuestados/as (última columna).
- Realice la operación matemática: divida el resultado del numerador para el denominador, multiplique por cien y el resultado registre en el casillero de la última columna (Porcentaje de Actitudes adecuadas).

III. PRÁCTICAS

1. Sume en sentido vertical y registre el total de grado de placa obtenido por niño/a del examen realizado a cada niño/a (en cada columna) en el casillero correspondiente a Total de grado de placa obtenido por niño/a.
2. Sume en sentido vertical y registre el total de piezas examinadas (máximo 6) de la misma encuesta aplicada a cada niño/a (Total de piezas examinadas).
3. Obtenga el promedio de grado de placa por niño/a en cada niño/a examinado/a, dividiendo el total de grado de placa obtenido por niño/a para el total de piezas examinadas en cada niño/a, y el resultado (con un solo decimal) registre en el casillero correspondiente a Promedio de grado de placa por niño/a
4. Para obtener el porcentaje de Prácticas adecuadas de los/as niños/as en la Escuela encuestada, deberá realizar lo siguiente:
 - **Numerador**, sume en sentido horizontal el número de niños/as que han obtenido un promedio de grado de placa cero (0) o máximo hasta uno (1,0) y registre el resultado en el casillero de la última columna (Total de niños/as con placa grado cero o máximo 1).
 - **Denominador**, sume en sentido horizontal el total de niños/as examinados/as y registre el resultado en el casillero de la última columna (Total de niños/as examinados/as).
 - Realice la operación matemática: divida el resultado del numerador para el denominador, multiplique por cien y el resultado registre en el casillero de la última columna (Porcentaje de Prácticas adecuadas).

ESTÁNDAR E INDICADOR DE SALIDA PARA LA ATENCIÓN DE LA PREVENCIÓN Y RECUPERACIÓN DE LA SALUD BUCAL

ESTÁNDAR E INDICADOR SIETE: Todos/as los/as usuarios/as atendidos/as en el servicio de Odontología estarán satisfechos/as con la atención recibida

INSTRUCTIVO:

1. Realice la medición de éste estándar en forma semestral.
2. La muestra de este estándar será de 20 encuestas.
3. Se recomienda realizar esta actividad antes de que el/a usuario/a abandone la Unidad Operativa y los días de mayor demanda hasta completar la muestra.
4. El sitio más adecuado para aplicar las encuestas de satisfacción de la atención odontológica será a la salida de la Unidad Operativa.
5. Las encuestas se deberán aplicar a los/as usuarios/as que fueron atendidos/as en el servicio de odontología en la Unidad Operativa.
6. La encuesta de satisfacción **NO** deberá ser aplicada por el personal que labora en la Unidad Operativa, se sugiere que sea aplicada por miembros de organizaciones, estudiantes de universidades, colegios u otros actores, **previa capacitación**.
7. La encuesta se realizará de acuerdo a las preguntas del instrumento en sentido horizontal y se registrará la repuesta en el casillero correspondiente del instrumento, según la calificación obtenida en cada pregunta (0, 1, ó 2).

INSTRUMENTO: Concentrado de Encuestas de Satisfacción

1. Registre el nombre de la Provincia, el nombre del Área de Salud y su número de Área, el nombre de la Unidad Operativa, la fecha de la medición, el semestre evaluado y el nombre y apellido de la persona responsable de aplicar la encuesta.
2. El concentrado de encuestas de satisfacción esta estructurado con preguntas cerradas (columna # 2 a la # 14) y una pregunta mixta (columna # 15).
3. En la columna # 1 se encuentra registrado el número de encuesta a ser aplicada (cada fila o “línea” es una encuesta).
4. Desde la columna # 2 a la columna # 15, se encuentran las preguntas que se aplicarán a los/as usuarios/as encuestados/as.
5. Las preguntas de la columna # 2 a la columna # 14 tienen solo una alternativa de respuesta:
 - Demorado (D) / malo (M) / No
 - Regular (Re)
 - Rápido (Ra) / bueno (B) / Si
6. La pregunta de la columna # 15 de la encuesta, además de las alternativas de respuesta anteriormente indicadas, tiene una pregunta abierta adicional para cuando el/a usuario/a responda que no, se le preguntará “por qué no” y la respuesta puede ser llenada al reverso de la encuesta o en un papel aparte, colocando inicialmente el número de encuesta a la que corresponde, con el fin de identificarla.
7. La calificación para éstas preguntas según la respuesta que nos proporcione el/a usuario/a encuestado/a será:
 - Demorado o malo o no, respectivamente, se da una calificación de **0 puntos** excepto en la pregunta de la columna 14, en la que la respuesta: **SI** tiene la calificación de 0 puntos.
 - Regular, se dará una calificación de **1 punto**
 - Rápido o bueno o sí, se dará una calificación de **2 puntos**, excepto en la pregunta de la columna 14, en la que la respuesta: **NO** tiene la calificación de 2 puntos.

CONCENTRADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO/A EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA:

ESTÁNDAR E INDICADOR SIETE: Todos/as los/as usuarios/as atendidos/as en el servicio de Odontología estarán satisfechos/as con la atención recibida

Provincia _____ Área de Salud _____ N° _____ Unidad Operativa _____
 Fecha de la medición _____ Semestre y año evaluado _____ Responsable de aplicar la encuesta _____

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

(1) # de encuesta aplicada	(16) Información			(17) Calidad Técnica		Trato			Limpieza			Bioseguridad						Costo		Utilización		T o P o A o										
	(2) ¿El tiempo que Usted tuvo que esperar para ser examinado/a por el/a Odontólogo/a (desde que tomó turno), le parece?			(3) ¿Usted fue atendido/a en el día que tomo el turno o que fue citado/a?		(4) ¿La información que le dio el personal, en odontología sobre el estado de su salud bucal, su tratamiento e indicaciones fue?			(5) ¿Los conocimientos, habilidades y la técnica empleada para su tratamiento en Odontología le parecen?			(6) ¿El trato que recibió del personal en la consulta de Odontología fue?			(7) ¿La limpieza y orden del consultorio de Odontología para Usted es?			¿Cuándo Usted fue atendido/a, el/a Odontólogo/a tenía puesto?:						(13) ¿Para ser atendido/a, tuvo que pagar o comprar algo?		(14) ¿Si Usted tuviera algún problema de salud bucal, volvería a este servicio?						
	D 0	Re 1	Ra 2	No 0	Si 2	M 0	Re 1	B 2	M 0	Re 1	B 2	M 0	Re 1	B 2	M 0	Re 1	B 2	No 0	Si 2	No 0	Si 2	No 0	Si 2	No 0	Si 2	No 0	Si 2	Si 0	No 2	N 0	Si 2	Por qué No
1																																
2																																
3																																
4																																
5																																
6																																
7																																
8																																
9																																
10																																
11																																
12																																
13																																
14																																
15																																
16																																
17																																
18																																
19																																
20																																
TOCP																																
TPCP																																
% P																																

Puntaje de cada escala: Demorado (D) o malo (M) o No (excepto columna 12): 0 puntos; Regular (Re): 1 punto; Rápido (R) o bueno (B) o Si (excepto columna 13): 2 puntos.

PROCESAMIENTO DEL CONCENTRADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:

1. Sume en sentido horizontal y registre el total obtenido de la encuesta aplicada en la columna # 16 (Total Obtenido cada encuesta)
2. Sume en sentido horizontal y registre el total posible (puntaje máximo por pregunta: 2 X el total de preguntas contestadas) de la misma encuesta aplicada, en la columna # 17 (Total Posible cada encuesta).
3. En sentido horizontal: “encuesta por encuesta”: divida el resultado del total obtenido de la encuesta aplicada para el total posible de la misma encuesta y multiplique por cien, el resultado registre en la columna # 18 porcentaje de cada encuesta aplicada.
4. Para obtener el porcentaje de satisfacción de los/as usuarios/as en la Unidad Operativa, deberá realizar lo siguiente:
 - **Numerador**, de la columna # 18 sume en sentido vertical cuantas encuestas aplicadas obtuvieron un porcentaje de 90% y más de puntaje de satisfacción y registre el resultado en el último casillero de la columna # 16.
 - **Denominador**, será el total de encuestas aplicadas, registre el dato en el último casillero de la columna # 17.
 - Realice la operación matemática: divida el resultado del numerador para el denominador, multiplique por cien y el resultado registre en el último casillero de la columna # 18.
5. Por otra parte se puede analizar pregunta por pregunta, lo que nos permitirá ver cada una de las características de la calidad investigada. Para obtener el porcentaje de cada pregunta, en sentido vertical: primero sume y registre el total obtenido de cada pregunta (TOCP); segundo sume y registre el total posible de las mismas preguntas (TPCP) “puntaje máximo: 2 X el total de preguntas contestadas”, luego divida estos dos valores y multiplique por cien, el resultado registre en cada casillero del porcentaje de cada pregunta (% P).
6. El procesamiento y análisis de la pregunta abierta de la columna # 15 de la encuesta, se lo hará en forma cualitativa, tomando en cuenta las respuestas obtenidas.

BIBLIOGRAFÍA

1. Ministerio de Salud Pública, Proceso de Normatización de SNS, Normas de atención de salud bucal para el primer nivel de atención, Quito, 2009 (documento borrador).
2. Ministerio de Salud Pública, Proceso de Normatización de SNS, Protocolos de atención de salud bucal para el primer nivel de atención, Quito, 2009 (documento borrador).
3. Ministerio de Salud Pública, Proceso de Normatización de SNS, Consejo Nacional de Salud, Manual de estándares indicadores e instrumentos para media la calidad de la atención materna - neonatal, agosto, 2008.
4. Ministerio de Salud Pública, Dirección Nacional de Normatización, Mejoramiento continuo de la calidad de la atención materno infantil: Manual de estándares, indicadores e instrumentos para la calidad de la atención materno infantil, Quito, abril, 2006.
5. Ministerio de Salud Pública, Dirección Nacional de control y mejoramiento en gestión de los servicios de salud, MODERSA, Manual de Normas de Licenciamiento, abril, 2004.