



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PROPUESTA DE FLUJOGRAMA DE TRIAJE ODONTOLÓGICO, QUE
PERMITA LA DISPONIBILIDAD DE UN BANCO DE PACIENTES QUE
ACUDEN A LA CLÍNICA V DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

Autor(es):

Br. Ireana Gomes

C.I. V-24.420.889

Br. Esther J. Meléndez

C.I. V-24.418.541

Tutor(a): Od. Blasmir Gimenez

Urb. Yuma II, Calle N° 3, Municipio San Diego

Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA
CARRERA ODONTOLOGÍA



**PROPUESTA DE FLUJOGRAMA DE TRIAJE ODONTOLÓGICO, QUE
PERMITA LA DISPONIBILIDAD DE UN BANCO DE PACIENTES QUE
ACUDEN A LA CLÍNICA V DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar por el título de
Odontólogo.

Autor(es):

Br. Ireana Gomes

C.I. V-24.420.889

Br. Esther Meléndez

C.I. V-24.418.541

Tutor(a): Od. Blasmir Gimenez

San Diego, Agosto 2018



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS PARA LA SALUD
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA
CARRERA ODONTOLOGÍA



Escuela de Odontología
UJAP

**PROPUESTA DE FLUJOGRAMA DE TRIAJE ODONTOLÓGICO, QUE
PERMITA LA DISPONIBILIDAD DE UN BANCO DE PACIENTES QUE
ACUDEN A LA CLÍNICA V DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

ESTUDIANTES

Cédula de Identidad N°

Nombres y apellidos

1. V- 24.420.889

Ireana Daniela Gomes Correia

2. V-24.418.541

Esther José Meléndez Szabo

Tutor Propuesto: Blasmir Giménez

Firma:

Cédula de Identidad N° V-11.820.127

COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

Firma



Sello

Fecha
03/08/18



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
 COORDINACIÓN DE TRABAJO DE GRADO
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 ESCUELA DE ODONTOLOGÍA



PLANILLA SOLICITUD

DATOS PERSONALES		
Apellidos	Nombres	Cédula De Identidad
Melendez Szabo	Esther Jose	C.I V- 24418541
Direccion: Agua Viva, Urb. Los Cipreces, Edif.2 apto 3-D. Barquisimeto. Edo Lara.		Teléfono: 04125164871
DATOS ACADÉMICOS		
Escuela Odontologia	Indice Académico	13.72
DATOS DEL PROYECTO DE GRADO		
Autor		
Nombre	Esther Melendez Szabo	Teléfono: 04125164871
Título Del Trabajo: PROPUESTA DE FLUJOGRAMA ODONTOLÓGICO, QUE PERMITA LA DISPONIBILIDAD DE UN BANCO DE PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLÍNICA V DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ		
Breve Explicación: El presente estudio tiene como objetivo principal elaborar un protocolo de flujograma de atención odontológica para el área de triaje, con el fin de lograr la disponibilidad de un banco de pacientes, a través de la captación de los mismos en la Clínica V de la Universidad José Antonio Páez		
Lugar Donde Se Desarrollara El Proyecto: Universidad Jose Antonio Paez		
Tiempo De Desarrollo: 16 semanas		
Tutor Académico Propuesto: Blasmir Gimenez		

APROBADO: NO APROBADO:

COMITÉ DE EVALUACIÓN, COORDINACIÓN DE PASANTIAS Y TRABAJO DE GRADO

Esther Szabo [Firma] 03/08/18
 NOMBRE FIRMA FECHA
Rodrigo Pino [Firma] 03/08/18
 NOMBRE FIRMA FECHA

DIRECCION DE LA ESCUELA: _____





UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
 COORDINACIÓN DE TRABAJO DE GRADO
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 ESCUELA DE ODONTOLOGÍA



PLANILLA SOLICITUD

DATOS PERSONALES		
Apellidos	Nombres	Cédula De Identidad
Gomes Correia	Ireana Daniela	C.I V- 24.420.889
Direccion: Av Miranda, #43-20. cagua Edo Aragua.		Teléfono: 04125164871
DATOS ACADÉMICOS		
Escuela Odontologia	Indice Académico	13.85
DATOS DEL PROYECTO DE GRADO		
Autor		
Nombre	Ireana Gomes	Teléfono: 04124450133
Título Del Trabajo: PROPUESTA DE FLUJOGRAMA ODONTOLÓGICO, QUE PERMITA LA DISPONIBILIDAD DE UN BANCO DE PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLÍNICA V DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ		
Breve Explicacion: El presente estudio tiene como objetivo principal elaborar un protocolo de flujograma de atención odontológica para el área de triaje, con el fin de lograr la disponibilidad de un banco de pacientes, a través de la captación de los mismos en la Clínica V de la Universidad José Antonio Páez		
Lugar Donde Se Desarrollara El Proyecto: Universidad Jose Antonio Paez		
Tiempo De Desarrollo: 16 semanas		
Tutor Académico Propuesto: Blasmir Gimenez		

APROBADO: NO APROBADO:

COMITÉ DE EVALUACIÓN, COORDINACIÓN DE PASANTIAS Y TRABAJO DE GRADO

<u>Eryne Lopez</u>	<u>[Firma]</u>	<u>03/08/18</u>
NOMBRE	FIRMA	FECHA
<u>Rodrigo Pino</u>	<u>[Firma]</u>	<u>03/08/18</u>
NOMBRE	FIRMA	FECHA

DIRECCION DE LA ESCUELA: _____





ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, esta Acta Blasmir Giménez, portadora de la Cedula de Identidad N° V- 11.121.571, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por las ciudadanas Ircana Gomes, portadora de la Cédula de Identidad N° V- 24.420.889 y Esther Meléndez, portadora de la cédula de identidad N° V-24.418.541, titulado **“PROPUESTA DE FLUJOGRAMA DE TRIAJE ODONTOLÓGICO, QUE PERMITA LA DISPONIBILIDAD DE UN BANCO DE PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLÍNICA Y DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ”** presentado como requisito parcial para optar al título de Odontólogo, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los 14 días del mes de Agosto del año dos mil dieciocho (2018).

Od. Blasmir Gimenez

C.I. V-11.121.571



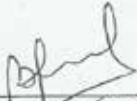
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE TRABAJO DE GRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA



ACTA DE APROBACION DEL TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias de la Salud, para la evaluación del trabajo de grado titulado "PROPUESTA DE FLUJOGRAMA ODONTOLÓGICO, QUE PERMITA LA DISPONIBILIDAD DE UN BANCO DE PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLÍNICA V DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ", realizado por la ciudadana Esther Meléndez C.I. V-24.418.541. Cursante de la carrera ODONTOLOGÍA, hace constar después de analizar su contenido y oír la exposición oral, considera que reúne los méritos suficientes para su aprobación, asignándole la CALIFICACIÓN DEFINITIVA

DE: VEINTE (20) PUNTOS.


Tutor Académico (Coordinador)
Nombre: Blamir Gimenez
C.I.: V-11.121.571


Jurado
Nombre: Melba Oviedo
C.I.: V-5.385.110


Jurado
Nombre: Rodrigo Pino
C.I.: V-17.399.344



Fecha: 16-08-2018




UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE TRABAJO DE GRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA

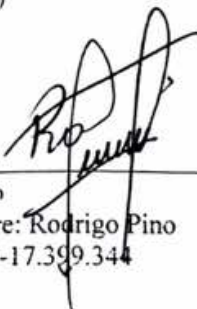



ACTA DE APROBACION DEL TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias de la Salud, para la evaluación del trabajo de grado titulado "PROPUESTA DE FLUJOGRAMA ODONTOLOGICO, QUE PERMITA LA DISPONIBILIDAD DE UN BANCO DE PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLÍNICA V DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ", realizado por la ciudadana Ireana Gomes C.I V-24.420.889. Cursante de la carrera ODONTOLOGIA, hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que reúne los méritos suficientes para su aprobación. asignándole la CALIFICACIÓN DEFINITIVA

DE: nocte (20) PUNTOS.


Tutor Académico (Coordinador)
Nombre: Blasmir Gimenez
C.I.: V-11.121.571


Jurado
Nombre: Rodrigo Pino
C.I.: V-17.399.344


Jurado
Nombre: Melba Oviedo
C.I.: V- 5.385.110



Fecha: 16-08-2018

DEDICATORIA

A mi Mama, Maribel Correia y a mi papa, Paulo Gomes, por estar siempre pendientes de mi sin importar las circunstancias, por permitirme elegir esta carrera, que realmente no pensé que estudiaría pero a fin de cuentas me encanto y sinceramente supieron que aconsejarme para ayudarme a elegir el camino que ahora estoy construyendo, por llevarme y traerme a Valencia cuando lo necesitaba, por cuidarme y protegerme, por hacerme la comida rica de mami y por alegrarme con los chistes malos de papi, por reparar mi camioneta cuando la dañaba y aguantarme en los viajes nocturnos. Por soportarme cuando soy gritona y amargada, por soportar mis inquietudes, felicidades y tristezas, por siempre saber que decir y como actuar cuando se me presentaba un problema, por ser los mejores padres del mundo, les agradezco, les dedico estas palabras y mi carrera, este logro es gracias a ustedes, por ustedes y para ustedes, los amo.

A mi Abuela, Irene Moníz, por recordarme y extrañarme, por prepararme la comida más rica del mundo y las caraatras más espectaculares, enamorándome por el estómago, sabiendo que me encanta la comida. Siempre preocupada de sus nietos cuando nos enfermamos y consintiéndonos cuando estamos con ella, a ti abuelita linda que aunque no estuviste conmigo aquí en Valencia, desde Cagua me alentabas y hacías cariñitos, te dedico estas palabras, eres mi motor y mis ganas de seguir, eres el angelito que Dios me dio para poder cumplir todas mis metas, una de ellas está aquí, mi tesis, mi carrera. Te ama y te dedica todo esto, tu odontólogo favorita, como siempre dices, te amo abuelita, gracias.

A Hermano, Paulo Gomes, por fastidiarme la vida pero a la vez alegrármela, aun sabiendo que estamos lejos me soportaba cuando llegaba los fines de semana a la casa toda amargada, gritona y estresada, mi aliento, mis ganas de seguir, a ti mi hermanito, mi amigo de juegos, risas y rabias, por siempre estar presente cuando te necesitaba, mi bebe y mi compañero por siempre, mi hermanito chiquito, gracias por estar estos 5 años de carrera y todos estos años de vida, que sé que me tomas de ejemplo para cumplir todos tu sueños y objetivos de vida, que estoy más que segura que lograras todo lo que te propongas, estoy siempre para ti en cualquier circunstancia así como tú para mí, te amo infinito, tu hermana loca.

A mis Tíos, abuelitos, primos y familia, por estar atentos siempre a lo que necesitaba, por acompañarme, buscarme o traerme si era necesario, por apoyarme desde lejos, por siempre preguntar por mí y atender si requería algo, por quererme y

protegerme. A ustedes gracias, que aunque no estuviese 24/7 acompañándolos, los llevo en mi corazón y en esta meta que estoy cumpliendo, gracias por brindarme la oportunidad de creer en mi para lograr este sueño. Los amo.

A mi novio, Alban Sanchez, por tolerar todas mis tragedias, mañas, locuras, molestias, amarguras, mis felicidades y tristezas, a ti mi corazón, por brindarme un espacio en tu vida, en tu familia, en tus días. Gracias por quererme tanto y apoyarme en todo lo que se me ocurriera, ayudarme en las clínicas, por ser mi asistente personalizado y soportarme en esos momentos de estrés, te agradezco este logro, esta meta, mi tesis, mi carrera, ya que me acompañaste en este camino y el que nos queda por recorrer. Gracias por aguantarme y aliviarme en mis momentos de angustia, te amo y como tu mami decía, demasiado muy grande.

A Amigas de la universidad, Bárbara, Daniela, Andrea, Vanessa, Lusmily y Maria, por comenzar este sueño unidas, que aunque no terminamos al mismo tiempo nos apoyamos en la carrera, nos reímos, divertimos y estresamos juntas, quiero agradecerles a pesar de todo lo ocurrido, este logro, ya que con ustedes todo fue más fácil y quedando así una amistad muy bonita como recuerdo, espero que no perdamos contacto nunca, las quiere mucho, la última, pero no menos importante, odontólogo de este grupo de niñas. Agradezco a mi amiga Madeleen por ayudarme con estas palabras, por guiarme y acompañarme los últimos días de esta carrera, por ser compañera y buena amiga, a ti loquita, gracias por tus palabras y alientos.

A mis compañeros de promoción, gracias por las últimas mejores 16 semanas de mi carrera de pregrado, siempre los recordare.

A mi MAIDI, Cristians Sanchez y mi Sis, Estefani Rodriguez, por acompañarme estos 5 años, y los que quedan, gracias por ser una de las personas que todos los días me alentaba para mis clínicas, que aunque los pacientes no vinieran siempre estuviste apoyándome y alegrándome aunque estuviese demasiado estresada, gracias por hacerme ver siempre las cosas de la mejor manera, gracias por ser tú, mi flaco, te quiero un mundo. Hermanita, gracias por apoyarme y ayudarme siempre, en la distancia y en la cercanía, gracias por cumplir siempre con tu cuota de diversión en todos estos años de amistad, por estar a mi lado desde que estaba en la barriguita de mi mama. Mi chiquita, mi celosa, mi mejor amiga, te samo, gracias por reforzar siempre mis ganas de seguir adelante, y aunque no pudimos vivir juntas nuestros años de universidad, como algún día quisimos y dijimos que seria, no importa, vivimos los mejores años de nuestras vidas en el colegio y los que quedan por vivir.

A Saul Pineda, Yessica Rodriguez y Michelle Guariño, por ayudarme con este trabajo, que cuando pensé que lo haría sola y estaba toda asustada siempre me decían que no le echara tanta cabeza, “eso es un paseo”, a ustedes gracias por todo, mis colegas preferidos.

A mi compañera de tesis, Esther Meléndez, gracias por aceptar este reto conmigo, gracias por acompañarme en esta difícil pero no imposible misión, que aunque estuvimos corriendo un “último semestre” para tener que ver otro más, las angustias y molestias, llego el momento, lo logramos amiguita, logramos lo que tanto nos sacó canas verdes pero hoy nos saca una sonrisa, lágrimas de felicidad y nos convierte en Odontólogos, te quiero, gracias por soportarme.

A las Odontólogos y profesoras, Blasmir Giménez y Melba Oviedo, gracias a ustedes por apoyarme en esta carrera, por ayudarme y dejarme todas sus enseñanzas, por convertirme en la profesional que hoy en día soy, gracias por enseñarme lo más bonito de la odontología, que es ver la alegría de una persona sonreír gracias a tus manos, estudios, trabajo y esfuerzo, por convertirme en mejor persona y por ayudarnos a cumplir esta meta tan anhelada, a ustedes profes mis más grandes agradecimientos, las quiero mucho.

Por ultimo pero jamás menos importante a mi abuelita Ana y a Dios, agradezco a ambos por ser mis guías, mis compañeros en momentos de angustias, por darme la sabiduría, salud y fuerzas para seguir y cumplir mis objetivos planteados. Abuelita que aunque no estés aquí, sé que siempre me acompañaste, me ayudaste y guiaste en todo, gracias por darme el valor y las ganas de esforzarme para seguir, gracias a ti por las mejores decisiones de mi vida, te amo gordita, siempre en mis recuerdos y oraciones.

Od. Ireana Gomes

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a mi madre, porque con ella logro lo que en su ausencia jamás, por haber atendido y canalizado el llanto y frustración cuando necesite, por viajar tanto como yo para vernos, por ser mi primer paciente, por darme el mejor consejo de todos “ *si quieres tirar la toalla, hazlo. Yo te apoyo, pero hágalo después que hayas terminado semestre*” me hizo que nunca dejara que me sintiera por vencida a pesar de los obstáculos, ni dejar que me sintiera sin ella como apoyo.

A María José mi hermana, porque a pesar de mis luces y sombras siempre me ha ayudado sin importar lo difícil que sea para ella, sin duda es un pilar y ejemplo a seguir en mi vida, por estar presente el día de hoy, como si el tiempo no pasara y la distancia no existiera.

Rafael Noguera que se ha ido ganado un lugar en mi vida y corazón, que defiende día a día, compartiendo esta última etapa de la carrera.

A Ireana Gomes mi compañera por emprender este camino para alcanzar nuestra meta soñada.

Od. Esther Meléndez

INDICE GENERAL

	Pp.
RESUMEN INFORMATIVO	V
INTRODUCCIÓN	1
 CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema.	17
1.1.1. Formulación del Problema.	20
1.3. Objetivos de la Investigación.	20
1.4. Justificación de la Investigación.	21
 CAPÍTULO	
II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación	23
2.2. Bases Teóricas	29
2.3. Bases Legales	36
2.4. Definición de Términos Básicos	38
 CAPÍTULO	
III MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación	40
3.2. Población y Muestra.	42
3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	43
3.4. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.	44
3.5. Validez del Instrumento.	45
3.6. Sistema y Operacionalización de las Variables	45
 CAPÍTULO	
IV ANALISIS Y PRESENTACION DE LOS RESULTADOS	
4.1. Análisis de resultados	47
4.2. Conclusiones y Recomendaciones	62
 CAPÍTULO	
V LA PROPUESTA	
REFERENCIAS	75
ANEXOS	78

LISTA DE CUADROS

Pp.

CUADRO

1. Necesidad de un protocolo tipo flujograma	47
2.1. Factibilidad de un protocolo tipo flujograma	49
2.2. Factibilidad del flujograma	51
3. Diseño.	52
4. Flujograma de profesores	54
5.1. Factibilidad de profesores	56
5.2. Factibilidad	58
6. Diseño	60

LISTA DE GRÁFICOS

	pp.
GRÁFICO	
1. Necesidad de un protocolo tipo flujograma	47
2.1. Factibilidad de un protocolo tipo flujograma	49
2.2. Factibilidad del flujograma	51
3. Diseño.	53
4. Flujograma de profesores	54
5.1. Factibilidad de profesores	56
5.2. Factibilidad	58
6. Diseño	60



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA**



**PROPUESTA DE FLUJOGRAMA DE TRIAJE ODONTOLÓGICO, QUE
PERMITA LA DISPONIBILIDAD DE UN BANCO DE PACIENTES QUE
ACUDEN A LA CLÍNICA V DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

San Diego, Agosto 2018

Autores: Br. Gomes Ireana
Br. Meléndez Esther

Tutor: Od. Blasmir Gimenez

RESUMEN INFORMATIVO

El presente estudio tiene como objetivo principal elaborar un flujograma de atención odontológica para el área de triaje, con el fin de lograr la disponibilidad de un banco de pacientes, a través de la captación de los mismos en la Clínica V de la Universidad José Antonio Páez, y con esto mejorar tanto el proceso de asignación de paciente al alumnado, como la atención de los mismos y el seguimiento posterior luego del tratamiento brindado. Para ello, la metodología se implementó bajo la modalidad de un proyecto factible, con un diseño de campo a nivel descriptivo no experimental en la fase de diagnóstico. La población estudiada fue de 108 estudiantes y 9 profesores que asistieron al área de triaje de la Clínica V en el periodo 2018-ICR. Como muestra se tomó el cuarenta por ciento (40%) de la población estudiantil, es decir 47 individuos, elegidos al azar y 04 profesores. Para el levantamiento de la información se utilizaron dos instrumentos tipo cuestionario: el primero que constó de diez (10) preguntas con escala de estimación tipo Likert y fue aplicado los estudiantes, y el segundo instrumento constó de once (11) preguntas cerradas dicotómicas el cual fue aplicado a los profesores. Los resultados obtenidos, se analizaron e interpretaron y se determinó la necesidad de un flujograma visual y ordenado para la dinámica empleada en triaje, donde se regule la ficha dental a fin de poder crear un banco de pacientes ya que el resguardo de información es la prioridad y su actual archivo no es efectivo, por lo que se diseñó el flujograma requerido y se propuso el procedimiento de organización de las fichas dentales que pasan a conformar el banco de pacientes.

Descriptor: Triaje, Flujograma, asignación de pacientes, banco de pacientes.

INTRODUCCIÓN

Desde el 2016 a la actualidad, se ha incrementado en forma progresiva y constante la población de las personas que acuden de forma espontánea a la Universidad José Antonio Páez, UJAP, en busca de tratamiento odontológico. Esto ha ocasionado, un nivel alto de demanda en el área de la Clínica V, específicamente en el área de triaje, resultando con frecuencia que el número de estudiantes asignados a la misma, no es proporcional al número de pacientes que solicitan atención en dicho servicio; por ello, un número importante de estos pacientes, aun cuando se les realiza la evaluación clínica y llenado de la ficha dental representada en la hoja de triaje, no es atendido en forma oportuna y eficaz, es decir, no se le da atención a su motivo de consulta de manera inmediata; por lo que debe ser postergada su solicitud debiendo ser remitidos nuevamente al área de triaje, una vez se presente la posibilidad de su asistencia odontológica, siendo evidente la falla de canalización de los pacientes.

Otro elemento concurrente a ser considerado, es que el registro de la evaluación y diagnóstico inicial realizados a los pacientes que han acudido al área de triaje, no es debidamente guardado y/o archivado, ya que no están disponibles para los estudiantes de semestres inferiores o superiores que lo requieren, a fin de cumplir con los objetivos de la actividades de las clínicas, aun cuando están consignados en la coordinación académica respectiva, por lo que no se da prioridad a estos casos ya evaluados.

Por esto, se considera pertinente y relevante una propuesta que ayude a integrar, organizar y a lograr una mejor comunicación entre los pacientes que acuden a la UJAP, con los estudiantes de la Escuela de Odontología, con la finalidad de evitar la excesiva demanda de realización de triaje en la Clínica V, así como mejorar la atención del paciente de manera eficaz canalizándolos oportunamente hacia las diferentes áreas clínicas que así lo requieran, lo cual ayudará a su vez, a los estudiantes de otros semestres a poder desarrollar en forma adecuada y a tiempo,

el cumplimiento de los requisitos de la clínica, exigidos en el pensum de la carrera de odontología de la UJAP.

Para el cumplimiento de los objetivos planteados, el trabajo quedó estructurado de la siguiente manera:

- Capítulo I, donde se presenta de manera detallada, aspectos generales, el problema así como los objetivos, divididos o clasificados en general y específicos, soportados por la justificación y alcance de la investigación.
- Capítulo II, contiene el marco teórico, conformado por los antecedentes de la investigación, los aspectos relevantes y aquellos conceptos necesarios para facilitar el entendimiento del estudio.
- Capítulo III, en esta sección se presenta la metodología utilizada, el tipo de investigación y los componentes necesarios para realizarla, las fases metodológicas así como las técnicas e instrumentos de recolección de la información.
- Capítulo IV, comprende el análisis y presentación de los resultados, conjuntamente con las conclusiones y recomendaciones.
- El Capítulo V, incluye la propuesta con el título, presentación, además de la justificación, fundamentación, los objetivos y la estructura de la misma.
- Finalmente, las referencias bibliográficas de los autores consultados en la presente investigación y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

A nivel mundial, a nivel médico y por analogía a nivel odontológico, el proceso de clasificación de los pacientes según la patología presentada, así como la priorización de la necesidad de los recursos para su atención, se denomina triaje de pacientes. Esta consulta, sirve para mejorar la atención de los pacientes y permitir remitirlos de manera adecuada, oportuna al servicio y/o consulta que requieran, según el caso de su problema médico (u odontológico para este estudio) presentado. Por su importancia para la atención adecuada de los pacientes, la misma ha sido objeto de revisión constante tanto en el pasado como en el presente, sobre todo en los últimos años.

Es por esto que empiezan a aparecer trabajos que cuestionaron la validez de los sistemas de triaje existentes para el momento, sobre todo por las sociedades científicas Europeas y Americanas de Medicina de Urgencias y Emergencias, las cuales se han abocado y esforzado en establecer escalas de triaje más o menos universales en sus respectivos países, con niveles regulados de priorización de la atención, que tienen como objetivo, poder ser aplicadas de forma segura y objetiva, es decir tener a la mano un triaje normatizado, como lo expone Manuel Vázquez (2013) en España, “En los últimos años se ha incrementado la demanda de atención urgente, hecho que provoca en numerosas ocasiones la saturación de los servicios de urgencias hospitalarias. Esto ha motivado el desarrollo y la implantación de sistemas de triaje con la finalidad de priorizar el orden de asistencia”.

Asimismo, la utilización de un triaje estructurado, pone al alcance del profesional y/o estudiante del área de la salud, la disponibilidad de una escala de clasificación de las patologías de una forma válida, útil y reproducible, aunado a la disposición de la estructura física, de los recursos humanos y tecnológicos

disponibles en los servicios de urgencias y/o emergencias, que le permitirán realizar la categorización de los pacientes con base, al grado de urgencia de la patología presentadas por este, siguiendo un modelo de atención de salud de calidad, y que pueda ser continuamente evaluable y por tanto perfectible.

En este sentido, el australiano Jelinek (2012) perteneciente al College for Emergency Medicine, sustenta que: “la implantación de un Sistema triaje estructurado, es una de las medidas más eficientes para mejorar la calidad de los servicios de urgencias y emergencias”. Refiriéndose al triaje como una práctica en el área de la salud, que permite una mejor la atención de paciente. Por ello, los pacientes con las patologías más urgentes, serán asistidos de primero, y el resto deben ser reevaluados de forma continua, hasta poder ser atendidos por el equipo médico; requiriéndose por ello contar y/o realizar un registro asequible, organizado, confiable y útil, con base de una guía debidamente planificada, de los pacientes vistos y/o evaluados; a fin, de poder canalizarlos de manera más efectiva, al área donde requiera que se realice la atención adecuada de los mismos.

De acuerdo con esto, los sistemas de clasificación de los pacientes para la atención a ser brindada en centros de salud, buscan mejorar o agilizar la asistencia en la consulta de triaje y, por consiguiente, la derivación del paciente a los servicios para brindar y/o garantizar la atención requerida. Estos sistemas de triaje, que priorizan la atención de casos urgentes, se aplican mundialmente y en este caso en las escuelas de odontología en Venezuela. Por lo anteriormente señalado, en la atención de salud odontológica, la práctica del triaje es de vital importancia; a fin de realizar el diagnóstico clínico precoz de las patologías y las necesidades que presenta el paciente, además de realizar la planificación correcta del tratamiento que más beneficie a éste y cumpla con todas las expectativas de atención de forma efectiva.

A su vez, los currícula de las diferentes Facultades de Odontología en el mundo y en Venezuela, hacen hincapié en que el estudiante en formación, aprenda las habilidades y destrezas requeridas tanto para la realización del diagnóstico precoz, así como la elección y planificación de los tratamientos más acordes al caso, todo esto

con la finalidad de mantener la salud integral de los pacientes, rehabilitando la salud bucal de los mismos, a través de las guardias planificadas en las áreas clínicas.

Actualmente en la Escuela de Odontología de la UJAP no se cuenta con un banco de pacientes organizado, donde se guarde el registro de las personas que han acudido en alguna oportunidad a la Universidad buscando atención odontológica, y que ya han sido evaluadas en alguna ocasión en el área de triaje por el estudiantado de ese momento determinado. Por ello, el alumno generalmente ha tenido que buscar en forma individual y cada vez más creciente, tanto en las comunidades aledañas como en las foráneas, los pacientes requeridos para cumplir con los requisitos de atención en el área clínica contemplados en su plan de estudio.

Aunado a esto, aumenta la demanda en la escuela de odontología de la UJAP la situación país, en la que se hace cada vez más difícil la obtención de tratamiento odontológico a nivel del ejercicio privado, por lo tanto, los pacientes buscarán cada vez más la atención pública y/o en universidades donde impartan docencia-servicio. En contraparte los estudiantes están en la búsqueda de los pacientes requeridos, externos a la universidad, en sus respectivas comunidades, que cumplan con el perfil para tratar determinada patología y/o emergencia, sobre todo desaprovechándose el recurso humano que llega todos los días al área de triaje de la UJAP. Por otro lado, se ha evidenciado que los pacientes espontáneos son menos propensos a abandonar sus tratamientos ya iniciados, a diferencia de los que han sido ubicados por el estudiante de odontología en forma particular, es decir, pacientes no espontáneos, lo cuales, no acuden generalmente a las citas pre-establecidas por no estar interesados en recibir la atención odontológica, abandonando sus tratamientos en la etapa inicial o en ocasiones en fase casi final.

Es por ello, que no es solo importante, sino además vital, el lograr realizar no solo un registro organizado en base a un protocolo de atención, sino además el resguardo correspondiente de los datos suministrados por el triaje de aquellas personas interesadas que acuden buscando atención odontológica. Es probable que los pacientes al solicitar atención odontológica de forma espontánea sean más

responsables y consecuentes en la asistencia a las citas establecidas hasta la culminación del tratamiento requerido.

De este modo, el contar con un registro organizado que clasifique a los pacientes por su patologías, haría posible la creación de un banco de pacientes, el cual puede ser consultado fácilmente cuando se necesite, y el cual contendría todos los datos de las personas examinadas, así como las patologías diagnosticadas y la categorización de su atención y/o tratamiento, con base a la urgencia y/o emergencia determinadas en su evaluación, rigiendo la conducta a seguir gracias al protocolo de normativas a cumplir para la asignación de dichos pacientes.

A su vez, el número de personas que son evaluadas en el área de triaje no es equivalente al número de personas que logran ser atendidas en las áreas clínicas de la Escuela de Odontología de la UJAP, desaprovechándose este recurso tan importante y además no dándose respuesta oportuna a las necesidades de los pacientes que han acudido para su atención. De la misma forma, este banco de pacientes podría ser utilizado en la realización de estudios tanto estadísticos, como epidemiológicos en un futuro, que estén en relación a los tratamientos recibidos y en el posterior seguimiento de los mismos.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Es necesario crear un flujograma de triaje odontológico, que permita la disponibilidad de un banco de pacientes, con las personas que acuden a la Clínica V en la Universidad José Antonio Páez?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer un flujograma de triaje odontológico, que permita la disponibilidad de un banco de pacientes con las personas que acuden a la Clínica V de la Universidad José Antonio Páez.

1.2.2 Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la necesidad de un flujograma de triaje odontológico, que permita la disponibilidad de un banco de pacientes, con las personas que acuden a la Clínica V de la Universidad José Antonio Páez.
2. Determinar la factibilidad de la creación de un flujograma de triaje odontológico, que permita la disponibilidad de un banco de pacientes, con las personas que acuden a la Clínica V de la Universidad José Antonio Páez.
3. Diseñar una propuesta de un tipo flujograma de atención triaje odontológico, que permita la disponibilidad de un banco de pacientes, con las personas que acuden a la Clínica V de la Universidad José Antonio Páez.

1.3 Justificación

El punto de partida de la actual iniciativa se dio por la necesidad de diseñar un flujograma de atención odontológica en el área de triaje, que permita ser más rápida, efectiva, e integral a las personas que acuden a la Clínica V de la UJAP. El flujograma consiste en que cada usuario o paciente que asiste a dicha guardia por una emergencia y/o tratamiento odontológico, se le realizará una ficha dental, con el correcto llenado del odontodiagrama y los datos del paciente para determinar su debida atención, de modo de que todos sean atendidos, en forma secuencial y progresiva desde la atención primaria básica como lo es la clínica integral, hasta la más compleja, si así lo requiriese, como son las clínicas de rehabilitación en esta institución, y el área quirúrgica de cirugía bucal.

Por otro lado, esta ficha dental permite que los datos de estos pacientes sean accesibles a los estudiantes que así lo requieran, de manera que estarían disponibles en un banco, el cual puede ser consultado por estos, ayudando así a la población de alumnos en la búsqueda del paciente que cumpla con el perfil necesario para el curso de sus prácticas clínicas, de tratamiento y control requeridos en el pensum de estudio; pasando sus fichas clínicas de manera inmediata a formar parte del banco de

pacientes para la clínica al que sea referido el paciente según su necesidad. Esta información registrada en un sistema estructurado y regulado, agilizará además el aprendizaje de los alumnos; y a su vez, sería fuente secundaria de datos para estudios estadísticos futuros que se requieran realizar en la UJAP.

Con la intención de poder canalizar de forma efectiva a la población en busca de atención odontológica de manera espontánea, que se encuentran realmente interesados en el cumplimiento del plan de tratamiento previsto para su caso específico, ya sea integral, sintomático o estético, así como los pacientes no espontáneos, se pretende con este estudio organizar el triaje de una forma que se cumpla el deber ser de este, que no es más que la canalización de los tratamientos odontológicos de cada paciente según la actividad práctica que se necesite en cada nivel de formación de los estudiantes en la carrera de odontología. Por último, se plantea la necesidad de crear el protocolo para el sistema de triaje de la UJAP, el cual permita la disponibilidad de un banco de pacientes eficiente, que mejore la atención de los pacientes que acuden a la práctica clínica odontológica en esta Institución.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presenta el marco teórico que fundamentará la presente investigación, por lo tanto, para empezar, Arias (2012:95), explica que: “el marco teórico o marco referencial es el producto de la revisión documental – bibliográfica y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones que sirven de base a la investigación por realizar”, es por ello, que a continuación se presentan los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y legales, así como los términos básicos que permitirán introducirse en el tema planteado.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Según Arias (2012:106) “los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones”. A continuación, se citarán estudios referentes al trabajo de investigación presente:

Bellod (2017), en su tesis doctoral titulada “**Desarrollo de un sistema de triaje de urgencias escalable, reproducible y con interoperabilidad semántica**”, presentado en la Universidad de Alicante, para optar el grado de doctor, tuvo como objetivo el diseño de un triaje para las urgencias dividido en cinco niveles de urgencias, utilizando Snomed CT; realizó un estudio prospectivo en el que observó a todos los pacientes que ingresaron en el Servicio de Urgencias del Hospital General Universitario Virgen de la Salud de Elda, también argumenta que incorpora nuevas escalas de valoración que no existen en otros triajes, reporta su éxito y agrega que, es el único sistema de triaje validado a nivel mundial, con interoperabilidad semántica, escalabilidad y multilinguaje.

De lo anteriormente expresado, por Bellod, se evidencia que es posible la reestructuración de un sistema de triaje y organización de los pacientes mediante niveles de urgencias y posterior creación de banco de pacientes que asisten a la clínica V de la Universidad José Antonio Páez, rigiéndose bajo una normativa organizada de manera inteligente, mediante el orden antes citado, siendo una solución viable para los estudiantes, profesores y pacientes. A pesar de que el trabajo anteriormente mencionado se refiera a los niveles en los que se van a clasificar las urgencias y emergencias que en un hospital se desarrollan, podría tomarse como referencia el tipo de logística utilizada para la normativa a crear en las clínicas odontológicas de la UJAP.

Igualmente, Iván González Ruíz (2016), en su trabajo de fin de grado, **“Urgencias y emergencias en el gabinete dental”**, en la Universidad de Sevilla, para optar por el título de odontólogo, tuvo como objetivo la realización de una extensa revisión bibliográfica de las investigaciones realizadas sobre epidemiología de las urgencias y emergencias médicas en el gabinete dental, y la determinación del conocimiento/percepción/entrenamiento sobre Soporte Vital Básico (SVB) y/o Reanimación Cardio-Pulmonar (RCP), de los dentistas y estudiantes de último año de odontología.

Para ello, realizaron búsquedas en las bases de datos Pubmed y Scopus, además de en numerosas revistas y libros. Ellos concluyeron que hay una elevada incidencia de urgencias y emergencias en el gabinete, aunque la mayoría son leves y con una altísima tasa de supervivencia, siendo la más frecuente el síncope. También se observa que existe un desconocimiento y falta de seguridad por parte de los profesionales en determinadas actuaciones, sobre todo ante verdaderas emergencias vitales.

Con respecto a lo anteriormente expuesto, se explicó que las urgencias y emergencias odontológicas son manejadas de manera incorrecta, que los estudiantes encargados de tratarlas no se encuentran en la capacidad de diferenciar una emergencia de una urgencia, ya que estas tienen definiciones distintas, por lo

que no poseen la destreza de aplicar un tratamiento inmediato de manera correcta al paciente, por consiguiente los mismos que acuden al área de triaje con emergencias o urgencias odontológicas, deben ser atendidos rápidamente, para evitar que el estado del paciente se agrave, a pesar de que la mayoría se encuentren en etapas leves, para el paciente; es una situación que debe ser solucionada al momento.

De igual forma, Luis Martín Allende Flores (2013), en su tesis titulada **“Análisis, diseño e implementación de un banco estandarizado de historias clínicas y aplicación móvil para las clínicas odontológicas”**, en la Pontificia Universidad Católica de Perú, para optar el título de Ingeniero Informático, tuvieron como objetivos o productos finales un banco estandarizado de historias clínicas odontológicas, el cual intentará resolver los problemas descritos. Actualmente, el Ministerio de Salud no dictamina un método estándar para la manipulación automatizada de historias clínicas, es por ello que los establecimientos de salud públicos recurren a la utilización de los procesos manuales para el manejo de las mismas sin sopesar que, en su mayoría, infringen las normas.

En dicho contexto, la implementación de un banco estandarizado de historias clínicas permitiría monopolizar la información relacionada y cumplir con los estándares dictaminados. Asimismo, es necesario implementar una aplicación móvil que aproveche las ventajas señaladas y que, mediante sus funcionalidades, permita al profesional de salud manipular dicha información. En base a estos argumentos, se considera que el desarrollo del presente proyecto adquiere importancia y es altamente viable dentro del escenario planteado. Dejando, además, una ventana abierta a posibles ampliaciones y mejoras en el futuro.

Gracias a este proyecto ya mencionado se considera que se podría elaborar un banco estandarizado de historias clínicas de manera organizada mediante una normativa o reglamento bien sea digital o físico, tomando en cuenta que este tipo de proyecto no es competencia de este estudio, de igual forma se toma en cuenta

porque es posible la organización de historias clínicas y por consiguiente aplicación del triaje y creación de banco de pacientes, ya que se trata de elaborar una estrategia para ordenar las historias clínicas de manera que los alumnos y profesores sean capaces de buscar la información necesaria o requisitos necesarios por semestre y edad del paciente, sin necesidad de salir de las instalaciones de la misma universidad y dando uso de esta nueva metodología a implementar con la organización, normativa del triaje y banco de pacientes de la Universidad José Antonio Páez.

De la misma manera, Colmenares y Pallota (2013), en su trabajo de grado realizado en la Universidad José Antonio Páez, titulado **“Propuesta de un banco semestral de ficha dental como registro odontológico de pacientes que acuden a las consultas de odontología general en el municipio Iribarren, estado Lara,** para optar el título de Odontólogos, tuvieron como propósito fundamental proponer un banco semestral de ficha dental como registro odontológico de pacientes que acuden a las consultas de odontología general en el municipio Iribarren, la población estuvo conformada por los odontólogos que desempeñan sus funciones en el municipio Iribarren, conformado por 587 profesionales, tomando el 30% de dicha población, además se diseñó un instrumento de 12 preguntas cerradas y se obtuvo como resultado la necesidad de un banco de ficha dental municipal como instrumento de registro.

Puesto que el mismo está enmarcado dentro de la modalidad proyecto factible, teniendo apoyo de un modelo de investigación de campo, así como también de investigación documental, debido a que se aplicaron los conocimientos por medio de material bibliográfico. Se obtuvo como resultado la necesidad de la ficha dental municipal.

Se incluyó este trabajo para evidenciar, que, aunque no se realice como tal en la Universidad José Antonio Páez, su propósito principal es la realización de un registro de cada paciente que acude a tal consulta, incluyendo así, tanto sus datos personales como los datos odontológicos, de manera que se pueda formar una

organización de los mismos para la búsqueda, atención rápida y eficaz del paciente.

Por su parte, Chaya y Giménez (2012), en su trabajo de grado titulado **“Evaluación de la aplicación del banco de pacientes virtuales en las clínicas odontológicas de la universidad José Antonio Páez”**, para optar el título de Odontólogos, tuvieron como objetivo general, evaluar la aplicación del banco virtual de pacientes en las clínicas odontológicas de la Universidad José Antonio Páez, la población estuvo conformada por 83 estudiantes de odontología de la Universidad José Antonio Páez que cursan las clínicas odontológicas, en ese sentido la muestra fue conformada por el 30% de los estudiantes, es decir 25, asimismo utilizaron como técnicas de recolección de datos, donde el tipo de reactivo es dicotómica.

Además, desglosan los siguientes objetivos específicos, seleccionar el software a utilizar para el banco de pacientes virtual en la clínica odontológica integral del adulto VII de la Universidad José Antonio Páez, aplicar el software del banco de pacientes virtual en la clínica odontológica integral del adulto VII de la Universidad José Antonio Páez; determinar la efectividad del uso del banco de pacientes virtual a través de la matriz DOFA. Esta investigación se marcó en un diseño de investigación basado en la modalidad de proyecto factible y de campo.

A pesar de ser un trabajo realizado virtualmente, se refiere a la creación y evaluación de la efectividad de un banco de pacientes, hecho con la finalidad de originar un espacio para todos aquellos individuos que acuden a la universidad esperando un tratamiento de manera espontánea, es decir por motivación propia, sin contar con la asesoría ni compañía de un estudiante quien le realice su atención odontológica, como ya se habló anteriormente, este trabajo tiene el objetivo de diseñar un protocolo del flujo de pacientes en el área de triaje que dé pie a la creación de un banco de pacientes, organizado mediante una normativa, en el cual cada persona que es recibida en triaje deberá ser atendido.

Por otro lado, Bello Barrios, Sorely Coromoto (2008), en su trabajo especial de grado llamado “**Manual de procedimientos administrativos y clínicos preoperatorios para el desarrollo de las prácticas profesionales III y IV.**”, para optar el título de Docencia Clínica, como objetivo de este trabajo especial de grado se orienta al desarrollo de un manual de procedimiento administrativos y clínicos preoperatorios para los estudiantes de las unidades curriculares: Prácticas Profesionales III y IV en el Centro Integral del Adulto (C.I.A), de la Facultad de Odontología de la Universidad del Zulia. Permitirá la orientación tanto de estudiantes como de docentes en aspectos administrativos y clínicos previamente establecidos como apropiados por los responsables de las áreas participantes Centro Integral del Adulto.

Su elaboración se realizó en tres etapas, la primera consistió en investigar los procedimientos que se ejecutan actualmente, La lectura de programas de unidades curriculares y entrevistas abiertas con los responsables de las áreas que intervienen en estas prácticas profesionales; tal como, Bioseguridad, Periodoncia, Cirugía Bucal, Endodoncia, Restauración Estética y Funcional y Rehabilitación Estética y funcional. Para la segunda, se realizó un análisis de todas las fuentes de información y se elaboró un manual preliminar con la finalidad de que sirviese de base para la discusión entre las partes a fin de realizar los ajustes pertinentes; en la tercera etapa se diseñó la plantilla definitiva sobre la cual se elaboró el manual con todas las correcciones y sugerencias de los empleados y docentes involucrados.

Se desarrolló una metodología propia para la elaboración del manual y se obtuvo como resultado un valioso documento que permitirá la orientación tanto de estudiantes como de docentes en relación con el funcionamiento y organización del escenario CIA de la Facultad de Odontología de la Universidad del Zulia.

Se utilizó este trabajo como fuente de información, ya que se desarrolló una propuesta para aplicar todos aquellos procedimientos y pasos que se deben seguir en un área clínica de odontología, bien sea protésica, quirúrgica u

operatoria. Este trabajo especial se relaciona con la necesidad de aplicar estas instrucciones creadas para los alumnos y/o profesores que en esa universidad se encuentran, de manera que realizó un diagrama o flujograma para explicar las diferentes reglas a seguir para cumplir con todos los tratamientos y normas que en esa casa de estudios se imparten.

2.2 Bases Teóricas

Explica Arias (2012:107) “las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado” a continuación se enumeran cada una de ellas, que guardan relación con el tema de estudio, y que permitirán lograr desarrollar la propuesta que le dará solución al problema planteado, permitiendo al lector introducirse en la temática con mayor facilidad:

2.2.1 Área de Triage

El área triaje según, Alfieri, Benítez, Cardozo y otros (2011), es entendido como:

Proceso de valoración clínica preliminar que ordena los pacientes en función de su urgencia/gravedad, antes de la valoración diagnóstica y terapéutica completa en el servicio de urgencias, y que hacer en una situación de saturación del servicio o de disminución de recursos.
(p.12)

Entonces, que los pacientes más urgentes sean tratados de primeros, es imprescindible, siempre que la demanda exceda la capacidad resolutive del servicio existirá un banco de pacientes. En un servicio de urgencias o en el lugar donde se requiera realizar un sistema de triaje es debido establecer una dinámica de grupo, de manera que todo el personal pueda y siga, todas las especificaciones para el proceso de clasificación de la urgencia y/o emergencia odontológica,

respeten las normas, el criterio profesional y que este cuente con el soporte necesario para la mejor jerarquía del servicio.

2.2.2 Clínica Integral

Con respecto a lo que es la clínica integral, la “American Cancer Society” (ACS), es definida como:

La atención integral es un enfoque en el que se atienden todas las necesidades del paciente por completo, y no solo las necesidades médicas y físicas. La atención integral, la cual involucra la colaboración de muchos profesionales, es el enfoque estándar en todos los centros médicos especializados en el tratamiento contra el cáncer en menores de edad. (2018)

Así mismo la Universidad Central de Venezuela (UCV), facultad de odontología, define la clínica integral como:

La clínica integral es un modelo de atención basado en el abordaje integral del paciente a través de un modelo educativo que pretende formar al estudiante orientado a través del método de investigación clínica como base fundamental. Este modelo de atención planteado en universidades Latinoamericanas procura lograr que los currículos de las Facultades de Odontología tengan un balance y correspondencia con la situación de salud de cada país, también se proyecta el reconocimiento explícito de una práctica general emergente basada en la atención integral que es el fundamento orientador de la formación profesional. (2016)

Gracias a las definiciones anteriormente mencionadas se puede deducir que la clínica integral es un área en donde serán atendidos aquellos pacientes que necesiten, atención odontológica, basado en un modelo educativo definido por la universidad o institución de salud, en la que se estará tratando a todas aquellas personas que acuden a los mismos con alguna necesidad; el paciente deberá ser atendido y saneado por completo siguiendo todas las instrucciones y normas que rigen el instituto donde se encuentren.

2.2.3 Urgencia

De esta manera, González (2016), se encarga de definir las urgencias como:

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), Urgencia se puede definir como “la aparición fortuita en cualquier lugar o actividad de un problema de causa diversa y gravedad variable que genera la conciencia de una necesidad inminente de atención por parte del sujeto que lo sufre o de su familia”. Por tanto, en este contexto dentro del término Urgencia podemos hacer 2 distinciones:

a) Urgencia subjetiva: teniendo en cuenta el punto de vista de la víctima y de la mayoría de las personas de nuestro entorno; ejemplos de este tipo de urgencia podrían ser un dolor agudo o una hemorragia externa, sin que estos signos tengan necesariamente repercusión sobre la vida o la salud de la persona que lo sufre.

b) Urgencia objetiva: sería aquella situación reconocible por el personal sanitario o no sanitario entrenado que compromete la vida o la salud de la persona.

2.2.4 Emergencia

Con relación a este tema, González (2016), se encarga de definir las emergencias como las situaciones que reúnen las siguientes características:

a) Peligra la vida del paciente, algún órgano o alguna parte fundamental de su cuerpo a no ser que se inicien las medidas terapéuticas correspondientes rápidamente. A pesar de eso, siempre llevan asociado un elevado riesgo vital.

b) El problema aparece casi siempre de manera súbita.

c) La respuesta ha de ser especializada e inmediata; hablamos de un margen aproximado de entre unos minutos y una hora.

d) Suele requerir hospitalización, además generalmente en unidades de críticos, salvo raras excepciones.

e) Suele necesitar además asistencia “in situ” además de un transporte especializado hasta el hospital.

f) La solicitud de asistencia no suele ser realizada por el propio paciente, sino por su entorno o personas que le rodean.

g) El personal que atiende estas situaciones requiere formación específica.

En lo que respecta odontología esta definición de emergencia no es aplicable para un área de triaje, ya que el paciente no va a asistir con un motivo de consulta donde su vida se vea en peligro, si esta no es tomada en cuenta o si el paciente no es atendido, no obstante, durante la atención odontológica si existen riesgos de padecer algunas situaciones de riesgo médico, como lo es la anafilaxia, la hemorragia, la emergencia hipertensiva, hasta una lipotimia, pero la emergencia odontológica que ingresa a un área de triaje, medicamente hablando, en realidad sería considerado como una urgencia de parte del paciente, donde por lo general existe un dolor agudo produciendo alteración de la fonación, masticación, lo cual altera la calidad de vida del paciente.

Por otra parte, Vieira (2017) en el campo odontológico explica que:

Hay diferentes tipos de emergencia dental. La más habitual es la fractura o pérdida de un diente de forma repentina, por un golpe por ejemplo. Los traumatismos son una de las causas principales de pérdida dental. Otra emergencia dental común es el dolor de dientes, que en muchos casos aparece de un día para otro. También es un caso de emergencia dental sentir el diente más flojo de lo habitual. Además de dolor de dientes, hay otras situaciones de emergencia donde un paciente puede necesitar ayuda. Una dentadura rota o corona compromete las funciones orales del paciente de manera que reparaciones inmediatas tienen que hacerse.

Para el autor, manejar rápidamente una emergencia dental puede marcar la diferencia entre mantener o perder el diente. En función del tipo de emergencia, se debe y es fundamental acudir a un profesional de inmediato.

2.2.3 Ficha Dental

Según el Dr. Héctor Ceppi (2010):

... “la Ficha Odontológica es una cédula que posee un sistema de anotación, un esquema dentario y pautas destinadas para

consignar datos de interés profesional. Para una mejor comprensión, decimos que a su vez la palabra “cédula” deriva del latín “Scheda”, que significa hoja de papel, cartulina o pergamino que puede ser guardada y clasificada entre otras, para luego con un sistema de referencias odontológicas que veremos oportunamente completarla, haciéndole cumplir de esta forma con los principios científicos, jurídicos, económicos y sociales que está llamada a cumplir.

De esta manera se puede concluir que ficha dental es un documento legal en el cual los odontólogos están en la obligación de cumplir con todos los requisitos y datos que esta amerita, siguiendo todos los pasos, completando todos los datos del paciente, de manera que esta quede bien registrada y guardada con toda la información necesaria de la persona evaluada.

Para el área de triaje de la Clínica Integral V, consta de: Nombres y apellidos del paciente, cédula de identidad, edad, dirección, teléfono, motivo de consulta, odontodiagrama, áreas de referencia.

2.2.5 Flujograma

El diagrama de flujo o diagrama de actividades, también conocido como flujograma es la representación gráfica del algoritmo o proceso. Resulta útil para investigar oportunidades para la mejora mediante la comprensión detallada de la forma en que funciona en realidad un proceso. A través del examen de la forma en que los diversos pasos de un proceso se relacionan entre sí, se pueden descubrir a menudo las fuentes potenciales de los problemas (Hernández, 2017).

Según lo expresado por Gehisy, “los diagramas de flujo se pueden aplicar a todos los aspectos de cualquier proceso, desde el flujo de materiales hasta los pasos para realizar una venta o darle mantenimiento a un producto” (2017).

Utilidades que se pueden dar a un diagrama de flujo:

- Se puede identificar de manera rápida lo que se quiere expresar.

- Al ser de fácil entendimiento las personas que lo utilizarán, pueden llegar a acuerdos y soluciones a los problemas que se puedan a presentar.
- Se mantienen definidas las funciones de cada participante que esté involucrado.
- Permite establecer las operaciones y qué se debe realizar en cada caso planteado o posible situación.

Por su parte, según Gómez Cejas (1.997);

El Flujograma o Fluxograma, es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica.

Según su formato o su propósito, puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, el itinerario de las personas, las formas, la distancia recorrida, el tiempo empleado, etc.

Se usa el término *fluxograma* para designar cualquier representación gráfica de un procedimiento o parte de este. (p. 100).

2.2.6 Protocolo de Atención

Según la empresa Brasileira “MV” un protocolo clínico o de atención es definido de esta manera:

Los protocolos clínicos son instrumentos desarrollados para ayudar a los profesionales del área de salud en la toma de decisiones — simples o complejas — que exijan paradigmas clínicos y subsidios teóricos de confianza para uso de médicos en la asistencia de sus pacientes en el hospital. Estos protocolos resultan, además de otras cosas, en la reducción de la necesidad de realizar exámenes innecesarios que traigan riesgos de complicación para el paciente y costos para el sistema de salud.

Con respecto a este tópico, en la revista Chilena “MEDwave” se explica que: “Un protocolo de la atención médica es un documento que describe en

resumen el conjunto de procedimientos técnico-médicos necesarios para la atención de una situación específica de salud” (2012).

En este caso podría definirse como los instrumentos o documentos en los cuales se describen los pasos a seguir por parte de las personas que están encargadas de realizar la atención, bien sea médica, clínica, hospitalaria, odontológica, entre otras.

2.2.7 Banco de Pacientes

Este término no está definido como tal por la real academia española, sin embargo, podría definirse por analogía como una frase que se compone de dos palabras, de las cuales, banco, se refiere a un lugar donde se conservan debidamente clasificados datos de pacientes para ser utilizados en el momento oportuno (Quillet, 1972); y paciente, según la Real Academia Española (RAE) es: “Persona que padece física y corporalmente, y especialmente quien se halla bajo atención médica.”, para este trabajo de investigación son llamados pacientes aquellas personas que acuden al área de triaje de la Clínica V de la UJAP para la mejora y resolución de algún síntoma o enfermedad que padezcan desde el punto de vista odontológico.

Es decir, el banco de pacientes de la UJAP se podría definir como el espacio donde, luego de realizada la clasificación por tipo de patología y urgencia o necesidad de atención inmediata de los pacientes que asisten al área de triaje de la Clínica V, se mantienen y guardan en los archivos, los datos personales y odontológicos de los mismos, de manera que el estudiante de odontología de la UJAP, a la hora de realizar su práctica clínica los pueda contactar y así dar respuesta como institución a aquellos individuos que están esperando ser atendidos para la resolución de su problema de salud desde e punto de vista odontológico. Para el presente estudio, es de gran importancia que se tenga clara esta definición, ya que se requiere de un banco de pacientes, para el diseño de la propuesta.

2.3 Bases Legales

Las bases legales de esta investigación se encuentran representadas, en primer lugar, en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), año 2000, se destacan el Artículo 83 y 84, que establecen:

Artículo 83 :

La salud es un derecho social fundamental, obligación del estado que lo garantizará como parte del derecho a la vida. El Estado promoverá y desarrollará políticas orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso a los servicios. Todas las personas tienen derecho a la protección de la salud, así como el deber de participar activamente en su promoción y defensa, y el de cumplir con las medidas sanitarias y de saneamiento que se establezca en la ley, de conformidad con los tratados y convenios internacionales suscritos y ratificados por la República. (p. 20)

Artículo 84:

Para garantizar el derecho a la salud, el estado creará, ejercerá la rectoría y gestionará el sistema público nacional de salud, de carácter intersectorial, descentralizado y participativo, integrado al sistema de seguridad social, regidos por los principios de gratuidad, universalidad, integralidad, equidad, integración social y solidaridad. El sistema público de salud dará prioridad a la promoción de la salud y a la prevención de las enfermedades garantizando tratamiento oportuno y rehabilitación de calidad. (p.20).

De acuerdo a lo que establece la C RBV, toda institución de salud, en consecuencia, profesores y alumnos de la UJAP, deberán cumplir con lo que el Estado señala, ya que todas las personas tienen el derecho a su salud, calidad de vida, bienestar y acceso a la salud, por ello mejorar la organización de la evaluación de pacientes en el área de triaje garantiza una atención de manera oportuna y se podrá hacer seguimiento del cumplimiento de todos los tratamientos descritos en su ficha odontológica, sin importar la raza, cultura o nivel social, están en la obligación de asegurar la salud de manera equitativa, gratuita e igualitaria, de manera oportuna y con rehabilitación de calidad.

De acuerdo al Código de Deontología Odontológica (1970), en su título I

capítulo segundo de los Deberes hacia los Pacientes, en su artículo 17 establece: “el Profesional de la Odontología debe prestar debida atención a la elaboración del diagnóstico, recurriendo a los procedimientos científicos a su alcance y debe asimismo procurar por todos los medios que sus indicaciones terapéuticas se cumplan”.

Con relación al artículo mencionado anteriormente, la reestructuración del triaje y creación de un banco de pacientes en la Universidad José Antonio Páez, deberá ser el primer lugar de atención del paciente que acude a las instalaciones de la casa universitaria, donde debe ser evaluado y diagnosticado, luego, concretar su referencia a las diferentes áreas clínicas según el Flujograma propuesto, para que se cumpla el plan de tratamiento indicado, aunque es pertinente señalar, que en la UJAP existe un consentimiento informado, el cual el paciente firma una vez que se ha convenido su plan de tratamiento y es su voluntad cumplir no con la totalidad del tratamiento.

Por otra parte, el Código en el título I capítulo segundo de los deberes hacia los pacientes establece:

Artículo 18°:

El Profesional de la Odontología al prestar sus servicios se obliga:

- a. Tener como objeto primordial la conservación de la salud del paciente.
- b. Asegurarle al mismo todos los cuidados profesionales.
- c. Actuar con la serenidad y la delicadeza a que obliga la dignidad profesional.

Del mismo modo, tomando en cuenta lo expuesto previamente, la reestructuración del área de triaje para la creación de un banco de pacientes es una necesidad sentida en la UJAP, por la demanda creciente del servicio por parte de pacientes que llegan espontáneamente y por el deber que tienen los futuros profesionales de la odontología en brindar atención para conservar la salud de cada paciente, asegurando su cuidado profesional.

En conclusión, considerando lo que fue descrito en los artículos anteriormente citados, el personal de la salud encargado de la realización del triaje y el posterior manejo del banco de pacientes, deberá poseer el conocimiento y compromiso necesarios para su funcionamiento, así se podrá garantizar la adecuada atención y derivación a otras áreas clínicas del paciente que asiste al área de triaje de la Clínica V de la UJAP en busca de resolución a sus problemas de salud bucodental. Asimismo, se deberá explicar a los pacientes según lo que establezca el Flujograma a implementar, los pasos a seguir para su correcta atención en las áreas clínicas de la Universidad.

2.4 Definición de términos básicos

- **Emergencia:** se designa con el término de emergencia al accidente o suceso que acontece de manera absolutamente imprevista.
- **Normativa:** es usado como sinónimo de regla, método, procedimiento, siendo su presencia y cumplimiento de suma importancia dentro de una organización, institución y/o sociedad.
- **Organización:** es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.
- **Paciente:**

decir, el concepto de salud no sólo da cuenta de la no aparición de enfermedades o afecciones, sino que va más allá de eso.

- **Signo:** es un dato "objetivo", observable por parte del especialista.
- **Tratamiento:** conjunto de los medios terapéuticos y de las prescripciones higiénicas empleados con objeto de curar una enfermedad.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En el marco metodológico, se destacan aspectos relacionados a la metodología utilizada en la investigación, es decir, todo lo relativo con la modalidad, diseño, tipo y fases del estudio, la población y muestra tratada, así como también la validez y confiabilidad del instrumento. Además de ello, reúne todas las estrategias, métodos y procedimientos necesarios para alcanzar los objetivos planteados, asimismo, su objetivo es mostrar la manera como se desarrollará el estudio y el proceso investigativo. Cabe destacar, que la investigación se realizó con una metodología bajo enfoque cuantitativo, del cual Palella y Martins (2010), mencionan que estas investigaciones:

Presuponen la aplicación de instrumentos para la recolección de datos que posteriormente se codifican, tabulan y analizan para concretar conclusiones. Éstos estarán sujetos a procesos de validez y confiabilidad acordes con la muestra tomada, las formas de recolección, los instrumentos empleados y una serie de prevenciones que le den rigor y seriedad. (p.41)

Atendiendo a lo expresado por los autores, a continuación se presenta la metodología utilizada para la propuesta de un Flujograma para el área de triaje y creación de un banco de pacientes, dirigida a las personas que acuden a la Clínica V de la Universidad José, ubicada en el municipio San Diego. Edo Carabobo.

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

De acuerdo con Palella y Martins (2010:88), el tipo de investigación refiere a: “la clase de estudio que se va a realizar. Orienta sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios”, ahora bien, como la información se pretende tomar de la realidad que presenta la Universidad José Antonio Páez, el tipo que se amolda a éste estudio es de campo, considerando el

aporte que hace Sabino (1992), citado por Palella y Martins (2010:89), el cual señala que: “se basa en informaciones o datos primarios, obtenidos directamente de la realidad”, en éste sentido, los datos obtenidos deberán ser pertinentes en correlación a la situación del hecho estudiado.

Por su parte, el diseño de investigación que se adoptará para responder al problema planteado, será el diseño no experimental, debido a la necesidad de observar la problemática como se muestra, sin alterar o conducir las condiciones de la misma. Al respecto Palella y Martins (2010:87), afirman que en éste diseño de investigación: “se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observan las que existen”. En referencia a los autores, la investigación se realizó directamente en la situación considerada problema, en este caso, el escenario de estudio se centró en las circunstancias que se encuentra en la Clínica V de la Universidad José Antonio Páez donde se realiza el proceso de triaje de pacientes.

Por las razones expuestas anteriormente, todo conlleva a que el estudio se enmarcará en una modalidad de proyecto factible, donde tomando en cuenta los procesos de búsqueda de información y análisis de los datos obtenidos, se proponga una solución, dicho de modo teórico, sustentado en Palella y Martins (2010:97), un proyecto factible “consiste en elaborar una propuesta viable destinada a atender necesidades específicas, determinadas a partir de una base diagnóstica”. En consideración, el proyecto factible es llevado a cabo por fases o pasos que lo orientaron para el logro de los objetivos, Palella y Martins (2010), mencionan que:

Para desarrollar esta modalidad lo primero que se debe hacer es un diagnóstico; el segundo paso consiste en plantear y fundamentar teóricamente la propuesta y establecer tanto el procedimiento metodológico como las actividades y recursos necesarios para su ejecución. Por último, se realiza análisis sobre la factibilidad del proyecto. (p.97)

En este contexto, la propuesta de esta investigación se apoya en la necesidad

que poseen los estudiantes de atender pacientes que cumplan con el perfil necesario para los distintos niveles de su evaluación práctica durante su carrera, basado en las consideraciones anteriores y tomando en cuenta todos sus datos, las fases de la presente investigación son:

Fase I.- Estudio Diagnóstico: durante esta fase se diagnosticó la necesidad del diseño de la propuesta, haciendo énfasis en el conocimiento sobre la importancia del área de triaje presentada en la Clínica V de la Universidad José Antonio Páez, por su parte también se evaluó la necesidad respecto a la factibilidad operativa, destacando el uso de estrategias innovadoras y el acceso a la misma, además de la disponibilidad y el interés, información recabada a través de la aplicación de un instrumento de recolección de datos con su respectiva validez y confiabilidad, a población determinada.

Fase II.- Estudio de la Factibilidad: en este paso se determinó la posible aplicación de la propuesta, a través de un estudio de la factibilidad dentro del marco técnico, operativo y económico, asimismo se verificaron los recursos y beneficios, que permitieron determinar la viabilidad de la propuesta que se desea facilitar para tratar de solucionar el problema planteado.

Fase III.- Diseño de la Propuesta: en esta fase se describieron los lineamientos que orientan la reestructuración del área de triaje de la Clínica V de la Universidad José Antonio Páez. De tal manera que, la propuesta se presenta con su respectiva justificación, fundamentación teórica, objetivos y estructura.

3.2. Población y Muestra

Para la realización de ésta investigación se requirió delimitar la población objeto de estudio, según Palella y Martins (2010:105), definen que: “la población de una investigación es el conjunto de unidades de los que se desea obtener información y sobre lo que se van a generar conclusiones”. La población a estudiada en esta investigación, la representaron los profesores y estudiantes de la Clínica V, de la Universidad José Antonio Páez, ubicada en el municipio San Diego, estado Carabobo

cuyo grupo lo conforman 108 alumnos, y 9 profesores en el periodo 2018-ICR.

Por su parte, en la muestra se considerará lo planteado por los mismos Palella y Martins (2010:106), quienes expresan que “representa un subconjunto de la población, accesible y limitado, sobre el que realizamos las mediciones o el experimento con la idea de obtener conclusiones generalizables a la población”, además mencionan que “autores coinciden en señalar que una muestra del 10, 20 o 40% es representativa de una población”. De esta manera, gracias al aporte teórico que se antecede, la muestra, fue el 40% de la población, la cual se eligió de manera aleatoria, y según el porcentaje corresponde a un promedio de 43 alumnos, del periodo 2018-ICR, asimismo, el 40% de los profesores y/o personal docente que imparten la curricula de Clínica V, cuatro (04) en total.

La muestra, será el 40% de la población, la cual se elegirá de manera aleatoria, según el porcentaje corresponde, a un promedio de 43 alumnos, del periodo 2018-ICR y 40% de los profesores y/o personal docente que imparten la curricula de Clínica V.

3.3. Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos

Para la recolección de datos necesarios para lograr los objetivos del estudio, se debió aplicar la encuesta como técnica de recolección de datos. En relación a esta técnica, Palella y Martins (2010:123), mencionan que “la encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador”. Considerando lo citado, ésta técnica se llevó a cabo para diagnosticar la necesidad que tiene la institución en cuestión, basada en estrategias innovadoras como es el caso de la reestructuración del área de triaje de la universidad José Antonio Páez. Por su parte, se utilizó como instrumento, un cuestionario, del cual Palella y Martins (2010), expresan que:

El cuestionario es un instrumento de investigación que forma parte de la técnica de la encuesta. Es fácil de usar, popular y con resultados directos, el cuestionario, tanto en su forma como en su contenido, debe ser sencillo de contestar. Las

preguntas han de estar formuladas de manera clara y concisa; pueden ser cerradas, abiertas o semiabiertas, procurando que la respuesta no sea ambigua. (p.131)

Así pues, los cuestionarios que se elaboraron consistieron en dos instrumentos tipo cuestionario: el primero que constó de diez (10) preguntas con escala de estimación tipo Likert y fue aplicado los estudiantes, y el segundo instrumento constó de once (11) preguntas cerradas dicotómicas el cual fue aplicado a los profesores, las cuales se organizaron de acuerdo a las dimensiones de la investigación. En primer lugar, se midieron los conocimientos acerca de temas relacionados con el área de triaje de la clínica V de la Universidad José Antonio Páez y del flujograma a diseñar, en segundo lugar, se indagó sobre la factibilidad operativa en relación a la necesidad de estrategias innovadoras para la creación del protocolo y diseño del mismo y, por último, la disponibilidad al recurso e interés. Se hace evidente entonces, que los cuestionarios representan un instrumento clave para el investigador, ya que permitieron recolectar la información requerida para la realización del estudio planteado.

3.4. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

La técnica a ser empleada en el presente estudio será el análisis de estadística descriptiva, que de acuerdo a Tamayo (2014:89), ha sido descrita como: “la recopilación, presentación, análisis e interpretación de datos numéricos”, a tales efectos los datos recolectados del instrumento cuestionarios, fueron tabulados, graficados en diagramas de barras, analizados e interpretados utilizando la estadística descriptiva, lo cual permitió realizar el correspondiente diagnóstico de la situación actual para identificar la necesidad de un Flujograma para el área de triaje así como la creación de un banco de pacientes que asisten a la clínica V de la Universidad José Antonio Páez.

3.5. Validez del Instrumento.

La validez, es el proceso que tiene como propósito dar soporte científico al instrumento construido, para su posterior aplicación y recolección de información. Para Palella y Martins (2010:160), se define como: “la ausencia de sesgos”, es decir, que el instrumento no posea alguna discrepancia en relación a lo que se desea medir. Acotan también los autores mencionados las siguientes consideraciones:

En la mayoría de los casos se recomienda determinar la validez mediante la técnica del juicio de experto, que consiste en entregarle a tres, cinco o siete expertos (siempre en números impares) en la materia objeto de estudio y en metodología y/o construcción de instrumentos un ejemplar del (los) instrumento(s) con su respectiva matriz de respuesta acompañada de los objetivos de la investigación, el sistema de variables y una serie de criterios para calificar las preguntas. (p. 161)

Tomando en cuenta lo que antecede, en el presente caso, se decidió verificar la validez del instrumento de recolección de información, como lo expresan los autores, a través de la técnica de juicio de expertos, representado por tres especialistas en el área de Salud, Odontología y Metodología, correspondientemente, el proceso se llevó a cabo, con la entrega de una copia del instrumento a cada uno de ellos, para determinar si cada una de las preguntas que lo integran conlleva al logro de los objetivos específicos, y por ende, al logro del objetivo general.

CAPÍTULO IV

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Una vez recolectada la información directamente del campo de estudio, es estrictamente necesario el análisis e interpretación de la misma para así establecer conclusiones. En relación, Palella y Martins (2010:182), consideran que: “la interpretación de los resultados consiste en inferir conclusiones sobre los datos codificados, basándose en operaciones intelectuales de razonamiento lógico e imaginación, ubicando tales datos en un contexto teórico”, esto quiere decir que éste proceso representa parte importante para la investigación, debido a que dan lugar a las condiciones que garantizan los objetivos.

En concordancia y en caso particular, mediante un estudio dirigido a los estudiantes y profesores de la Clínica V de la universidad José Antonio Páez, ubicada en el Municipio San Diego, Estado Carabobo, una vez aplicado el referido cuestionario, se logró conocer los datos para ser vaciados en cuadros de frecuencia y porcentaje, de lo que se basan los gráficos, los cuales se encuentran estructurados por ítems, en consideración con el orden de las preguntas y respuestas suministradas, demostrando por una parte la necesidad de realizar un flujograma de triaje odontológico como manera unificada de atención mediante un protocolo de atención normatizado, que abarque todas las posibles situaciones de llegada de los pacientes tanto espontáneos como no espontáneos y por otra parte, la disponibilidad de crear un banco de pacientes que acuden a la Clínica V de la UJAP.

A continuación, se presentan los resultados y los resultados obtenidos de los indicadores que conforman a cada variable por ítems.

Fase I. Diagnóstico:

CUADRO N° 1: Variable flujograma. Alumnos

Distribución de frecuencias sobre la necesidad de un flujograma para el área triaje en la clínica V, de la Universidad José Antonio Paéz, en relación a optimizar el logro de los objetivos propuestos en la atención de los pacientes y la formación del estudiante.

N° Ítem	ITEMS RELACIONADOS CON LA VARIABLE FLUJOGRAMA	F	TDA	DA	N	DE	TDE
1	¿Considera usted que el área de triaje debería contar con un protocolo de flujograma adecuado, que sea visual en las dinámicas realizadas en la Clínica V de la Universidad José Antonio Paéz?	F	35	8	0	0	0
		%	81%	19%	0%	0%	0%
2	¿Considera que el cumplimiento de los pasos actuales de la dinámica del triaje realizado en la Clínica V, es pertinente para el logro de los objetivos propuestos tanto en la atención del paciente como del estudiante en formación?	F	5	13	0	19	6
		%	12%	30%	0%	44%	14%
3	¿Considera que el proceso de triaje realizado en la clínica V, requiere ser estructurado para el buen funcionamiento de la práctica clínica?	F	36	5	0	1	1
		%	83%	12%	0%	2%	2%

Fuente: Gomes, Meléndez (2018)

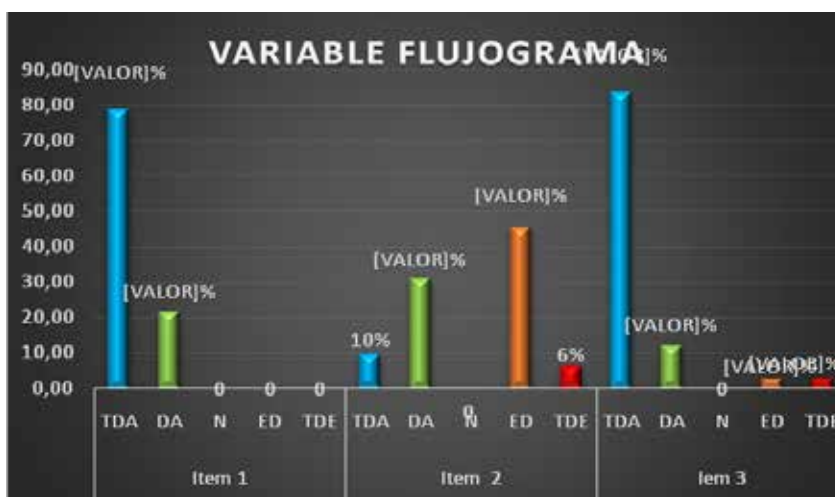


GRÁFICO N° 1: Variable flujograma. Alumnos - Fuente: Gomes, Meléndez (2018)

Análisis e interpretación de los resultados

En el gráfico, se puede notar en los estudiantes la necesidad de constar con un protocolo de flujograma adecuado, debido a que en base al ítem número uno (1) de la encuesta donde se evalúa que el área de triaje debería contar con un protocolo de flujograma adecuado, que sea visual en las dinámicas realizadas en la Clínica V de la Universidad José Antonio Páez tuvo como resultado del 81% de ellos está totalmente de acuerdo con que debería constar con un protocolo adecuado, asimismo el 19 % respondió que está de acuerdo, por otro lado, en base al ítem número dos (2) , el 44% considera que el cumplimiento de los pasos actuales de la dinámica del triaje realizado en la Clínica V, no es pertinente para el logro de los objetivos propuestos tanto en la atención del paciente como del estudiante en formación, además un 30% estuvo de acuerdo, mientras el 12 % estuvo totalmente de acuerdo y finalmente un 14 % concluyó totalmente en desacuerdo, al igual que en el ítem tres(3), un 83% considera que el proceso de triaje realizado en la clínica V, requiere ser estructurado para el buen funcionamiento de la práctica clínica, por otro lado, un 12% estuvo de acuerdo, mientras el 2% contestó en desacuerdo y el porcentaje restante estuvo totalmente en desacuerdo. El aporte que ofrece este análisis para el diseño de la propuesta, es de carácter primordial, para la propuesta del flujograma del triaje odontológico para la adecuada atención del paciente y la creación de un banco de paciente.

Como lo explican, Bello Barrios, Sorely Coromoto (2008), en su trabajo especial de grado llamado “*Manual de Procedimientos Administrativos y Clínicos Preoperatorios para el Desarrollo de las Prácticas Profesionales III Y IV.*”, que con la creación de un flujograma distinguido para cada área de la escuela de odontología, aplicando un orden y protocolo; sería visual la organización y el cumplimiento, en este caso, de las dinámicas realizadas en la Clínica V de la UJAP. El aporte que ofrece este análisis para el diseño de la propuesta, flujograma del triaje odontológico

para la adecuada atención y la creación de un banco de paciente, es de carácter primordial.

CUADRO N° 2.1: Variable factibilidad. Alumnos

Distribución de frecuencias sobre la factibilidad de un Protocolo tipo flujograma para el área triaje en la clínica V, de la Universidad José Antonio Paéz, en relación a optimizar el logro de los objetivos propuestos en la atención de los pacientes y la formación del estudiante.

N° Ítem	ITEMS RELACIONADOS CON LA VARIABLE FLUJOGRAMA		TDA	DA	N	DE	TDE
4	¿Considera que a través del triaje realizado en la Clínica V se tiene la capacidad de captar a los pacientes requeridos para los estudiantes de las otras áreas clínica?	F	24	14	0	3	2
		%	55%	33%	0%	7%	5%
5	¿Considera que la evaluación de los pacientes en el área de triaje de la Clínica V cumple con los objetivos propuestos?	F	5	23	1	10	4
		%	12%	54%	2%	23%	9%

Fuente: Gomes, Meléndez (2018)

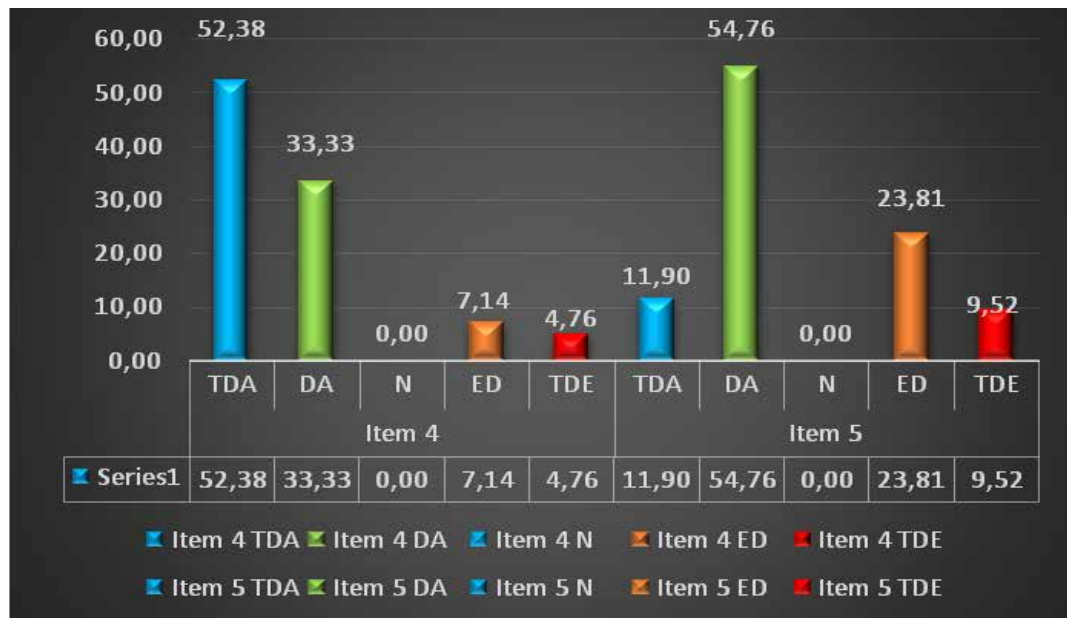


GRÁFICO N° 2.1: Variable factibilidad. - **Fuente:** Gomes, Meléndez (2018)

Análisis e interpretación de los resultados

En el cuadro presentado, se observa que el 55 % de los encuestados considera totalmente de acuerdo con que a través del triaje realizado en la Clínica V se tiene la capacidad de captar a los pacientes requeridos para los estudiantes de las otras áreas clínica, mientras que el 33 % estuvo de acuerdo, el 7% se consideró en desacuerdo y el restante en totalmente desacuerdo. Por otro lado, el ítem cinco (5), de si la evaluación del paciente en la Clínica V cumple con los objetivos propuestos, el 54 % está de acuerdo que la evaluación de los pacientes en el área de triaje de la Clínica V cumple con los objetivos propuestos, asimismo el 23 % no estuvo de acuerdo, el 12 % estuvo totalmente de acuerdo con lo mencionado y el 9% concluyó que estaba totalmente en desacuerdo.

Conforme a Bellod, J.(2017) en su trabajo, *Desarrollo de un sistema de triaje de urgencias escalable, reproducible y con interoperabilidad semántica*, en todos los hospitales, centros de salud, universidades o clínicas donde se realice una hoja de vida o triaje del paciente, existe la necesidad de clasificar, ordenar y que se cumplan con todas las necesidades y urgencias que el paciente amerita, puede afirmarse que aunque no esté en completa concordancia con este trabajo, ya que no siempre se cumple con todas las urgencias del paciente, en la clínica V de la UJAP sí se clasifican a los pacientes de manera ordenada por áreas y por necesidades, tanto urgentes como no tan urgentes.

CUADRO N° 2.2: Variable factibilidad.

Distribución de frecuencias sobre la factibilidad de un Protocolo tipo flujograma para el área triaje en la clínica V, de la Universidad José Antonio Paéz, en relación a optimizar el logro de los objetivos propuestos en la atención de los pacientes y la formación del estudiante.

N° Ítem	ITEMS RELACIONADOS CON LA VARIABLE FLUJOGRAMA	TDA	DA	N	DE	TDE
6	¿Piensa usted que el contar con un banco de pacientes que contenga el registro de las patologías diagnosticadas, mejoraría la efectividad de la atención del paciente valorado anteriormente?	F 34 % 78%	5 12%	2 5%	2 5%	0 0%
7	¿Cree que un banco de pacientes es un hecho factible de lograr con el debido resguardo de los datos de los pacientes que acuden a la Clínica V de la Universidad José Antoni o Páez?	F 34 % 79%	7 16%	2 5%	0 0%	0 0%

Fuente: Gomes, Meléndez (2018)



GRÁFICO N° 2.2: Variable factibilidad. - **Fuente:** Gomes, Meléndez (2018)

Análisis e interpretación de los resultados

En el Gráfico N° 2.2, se puede apreciar que en el ítem número seis (6) un 78% de los alumnos encuestados están Totalmente de acuerdo con que el contar con un banco de pacientes que contenga el registro de las patologías diagnosticadas, mejoraría la efectividad de la atención del paciente valorado anteriormente, en contraposición con un 5% de los alumnos encuestados que estuvieron en desacuerdo.

Con respecto al ítem número siete (7) es relevante señalar que el 79% de los alumnos encuestados consideran que el banco de pacientes es un hecho factible de lograr con el debido resguardo de los datos de los pacientes que acuden a la Clínica V de la Universidad José Antonio Paéz, donde en las escalas en desacuerdo y totalmente en desacuerdo 0% de los alumnos opinó diferente, dando un resultado claro que la hoja de triaje y/o ficha dental es la pieza fundamental de la propuesta

Estos resultados concuerdan con Luis Allende (2013), en su trabajo, *Análisis, diseño e implementación de un banco estandarizado de historias clínicas y aplicación móvil para las clínicas odontológicas*, donde queda evidenciado que la implementación de un banco de las historias clínicas de los pacientes, es viable y necesario en los lugares donde amerite recepción y atención de pacientes como en la UJAP, específicamente en la escuela de odontología.

CUADRO N° 3: Variable diseño.

Distribución de frecuencias sobre el diseño de un Protocolo tipo flujograma para el área triaje en la clínica V, de la Universidad José Antonio Paéz, UJAP, en relación a optimizar el logro de los objetivos propuestos en la atención de los pacientes y la formación del estudiante.

N° Ítem	ITEMS RELACIONADOS CON LA VARIABLE FLUJOGRAMA	F	TDA	DA	N	DE	TDE
8	¿Considera usted que el área de triaje cuenta con una propuesta adecuada para la atención de pacientes en la Clínica V de la Universidad José Antonio Paéz?	F %	3 7%	7 16%	3 7%	25 58%	5 12%
9	¿Cree que el flujograma logrará canalizar a los pacientes que son evaluados en el triaje de la Clínica V en las distintas áreas clínicas de manera oportuna?	F %	27 63%	13 30%	1 2%	12 5%	0 0%
10	¿Piensa que los registros de las fichas dentales realizados en Clínica V son archivadas en forma correcta con la finalidad que estén disponibles posteriormente?	F %	4 9%	7 16%	0 0%	9 21%	21 54%

Fuente: Gomes, Meléndez (2018)



GRÁFICO N° 3: Variable Diseño. Alumnos. - **Fuente:** Gomes, Meléndez (2018)

Análisis e interpretación de los resultados

Analizando los resultados, en la pregunta número ocho (8), el 58 % de los encuestados estuvieron en desacuerdo con que el área de triaje cuenta con una propuesta adecuada para la atención de pacientes en la Clínica V de la Universidad José Antonio Páez, mientras que el 14 % estuvo de acuerdo, el 7 % en total desacuerdo y el restante totalmente de acuerdo, por otro lado, el ítem nueve (9) el 63 % de la personas encuestadas estuvo totalmente de acuerdo con que el flujograma logrará canalizar a los pacientes que son evaluados en el triaje de la Clínica V en las distintas áreas clínicas de manera oportuna, mientras que el 30 % estuvo de acuerdo y finalmente el 5 % no estuvo de acuerdo. Asimismo, en el ítem diez (10), el 54 % de las personas estuvo totalmente en desacuerdo con que los registros de las fichas dentales realizados en Clínica V son archivados en forma correcta con la finalidad que estén disponibles posteriormente, posterior a esto el 21 % estuvo en desacuerdo, mientras el 16 % estuvo de acuerdo, para concluir con un 9 % totalmente de acuerdo.

Como lo explica Colmenares y Pallota (2013) en su trabajo, *Propuesta de un banco semestral de ficha detal como registro odontológico de pacientes que acuden a las consultas de odontología general en el municipio Iribarren, estado Lara*, que existe la posibilidad de crear o reorganizar en una institución, bien sea pública o no, un banco de fichas dentales para su adecuado reguardo, para el registro odontológico

de cada paciente y organización de lo anteriormente mencionado, de manera que a la hora de la atención de los pacientes sea de manera organizada y se vaya directamente a lo que el paciente requiere o tiene como necesidad. Los resultados obtenidos reafirman la propuesta de Colmenares y Pallota.

CUADRO N°4: Variable Flujograma. Docentes.

Distribución de frecuencias sobre la necesidad de un Protocolo tipo flujograma para el área triaje en la clínica V, de la Universidad José Antonio Paéz, en relación a optimizar el logro de los objetivos propuestos en la atención de los pacientes y la formación del estudiante.

N° ITEMS	ITEMS RELACIONADOS CON LA VARIABLE FLUJOGRAMA	F	DA	ED
1	¿Considera usted que el área de triaje debería contar con un flujograma adecuado, que sea visual en las dinámicas realizadas en la Clínica V de la Universidad José Antonio Paéz?	F	4	0
		%	100%	0%
2	¿Considera que el cumplimiento de los pasos actuales de la dinámica del triaje realizado en la Clínica V, es pertinente para el logro de los objetivos propuestos tanto en la atención del paciente como del estudiante en formación?	F	2	1
		%	50%	25%
3	¿Considera que el proceso de triaje realizado en la clínica V, requiere ser estructurado para el buen funcionamiento de la práctica clínica?	F	4	0
		%	100%	0%

Fuente: Gomes, Meléndez (2018)

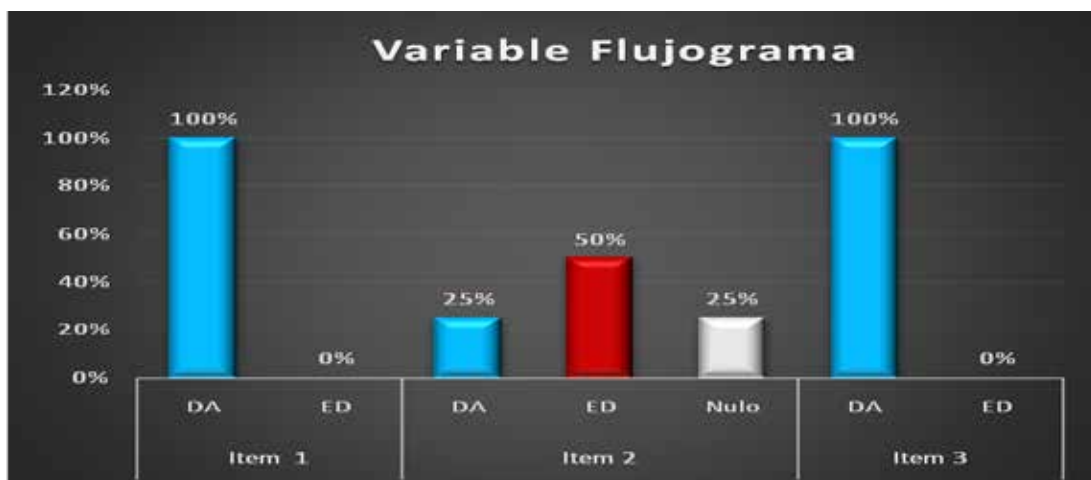


GRÁFICO N° 4: Variable Flujograma. Docentes - **Fuente:** Gomes, Meléndez (2018)

Análisis e interpretación de los resultados

En el cuadro N° 4, el 100% de los docentes encuestados, expresaron que el triaje de la Clínica V, debería de tener un protocolo tipo flujograma adecuado, que sea visual en las dinámicas realizadas en la Clínica V de la UJAP. Por otra parte un 50% de ellos indicaron estar en desacuerdo con que la estructura actual de las actividades del área del triaje permita el logro de los objetivos propuestos en la atención de los pacientes y la formación de los estudiantes; el 25% está de acuerdo con la actual estructura y su relación con los objetivos propuestos y un 25% señaló desconocer el tema. Por otra parte un 100% afirmaron que el área de triaje requiere ser estructurado, para que mejore el funcionamiento de la práctica clínica.

Como fue descrito por la Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud (2014) en el cuaderno de la Escuela de Salud Pública, *Indicadores de gestión de rendimiento y calidad en un servicio de emergencia*, la implementación de indicadores o pasos a seguir para una mejor gestión del servicio de emergencias es una buena opción para la organización y atención de los pacientes, para poder priorizar todas aquellas necesidades que el paciente presenta y así poder estructurar un diagrama de todas aquellas normas que se deben seguir para una mejor atención y posterior resguardo de datos de las personas que en este caso de estudio, acuden al triaje de la UJAP. Todas estas respuestas son favorables en un alto porcentaje hacia la necesidad de la creación de un protocolo para el área de triaje de la clínica V de la UJAP.

CUADRO N° 5.1: Variable Factibilidad. Docentes

Distribución de frecuencias sobre la factibilidad de la estructura actual del área de triaje de la Clínica V, en relación a la consecución de los objetivos propuestos así como a la capacidad y disponibilidad de los pacientes actuales.

N° ITEMS	ITEMS RELACIONADOS CON LA VARIABLE FLUJOGRAMA		DA	ED
4	¿Afirma que los pasos a seguir para la atención dirigida a los pacientes del área de triaje por parte de los alumnos son buenos y se tiene la capacidad necesaria?	F	0	4
		%	0%	100%
5	¿Cree que el protocolo de atención de pacientes en el área de triaje de la clínica V cumple con los objetivos y abarca todas las posibles situaciones de la llegada de los pacientes tanto espontáneos, como no espontáneos?	F	0	4
		%	0%	100%
6	¿Considera usted que el triaje debe contener el registro de las patologías bucales diagnosticadas que mejoraría la efectividad de la atención del paciente valorado anteriormente?	F	4	0
		%	100%	0%

Fuente: Gomes, Meléndez (2018)

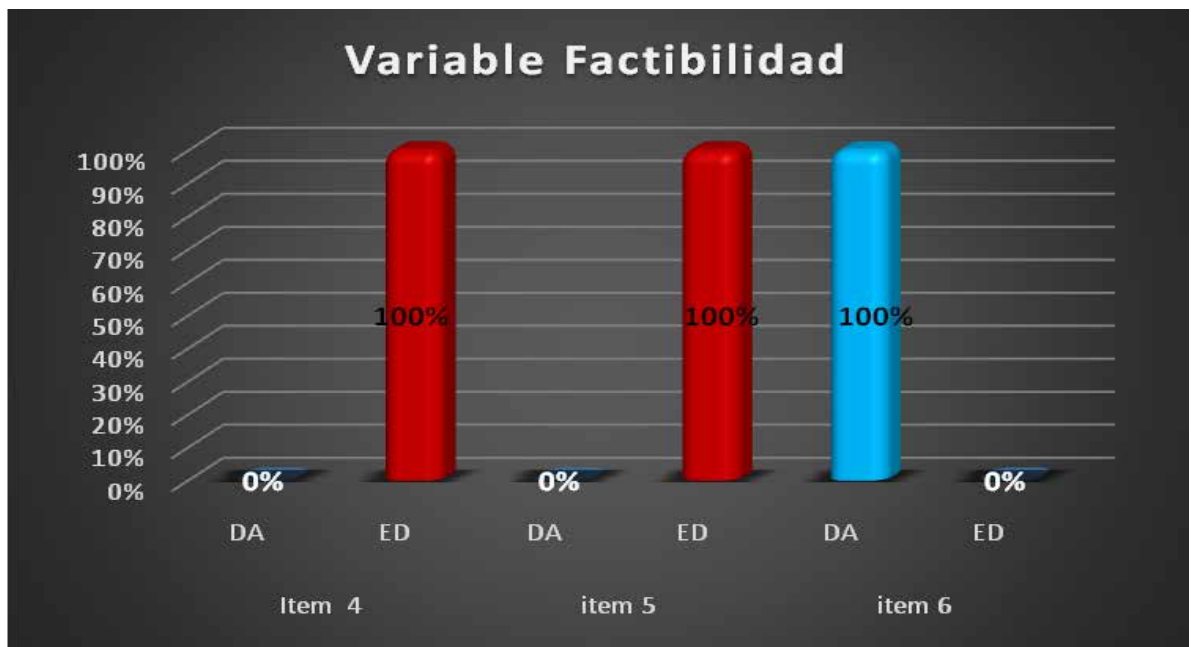


GRÁFICO N° 5.1: Variable Factibilidad. Docente - **Fuente:** Gomes, Meléndez (2018)

Análisis e interpretación de los resultados

En el cuadro, el 100% de los docentes encuestados, expresaron estar en desacuerdo que la estructura actual en la atención del paciente del área de triaje de la Clínica V, permita la factibilidad de la consecución de los objetivos propuestos, en relación a la capacidad y disponibilidad de los pacientes actualmente. Igualmente el 100% de ellos indicaron estar en desacuerdo que la estructuración que se sigue actualmente en el área de triaje, permita un mejor manejo y derivación de los pacientes que acuden a la misma. Por otra parte el 100% señaló estar de acuerdo en que es factible incluir el registro de las patologías bucales diagnosticadas en los pacientes evaluados previamente, con el fin de mejorar la efectividad de la atención del paciente tanto en su tratamiento actual como en el futuro. Todas estas respuestas son favorables en un alto porcentaje hacia la factibilidad de la reestructuración del área de triaje que permita la consecución de los objetivos propuestos en lo referente a la atención de los pacientes, la formación de los estudiantes y el seguimiento posterior de los pacientes evaluados en el área de triaje de la Clínica V de la Universidad José Antonio Páez.

Según la OPS/OMS (2010), en el *Manual para la implementación de un sistema de triaje para los cuartos de urgencias*, se establece que debe existir un manual o guía para la implementación de un sistema de triaje, para ser aplicado en emergencias hospitalarias, no obstante, es posible adaptarlo en el área de odontología para poder definir todos aquellos pasos a seguir para la atención de un paciente, en qué momento debe ser atendido según su exigencia y el registro de todas aquellas necesidades que el mismo precisa.

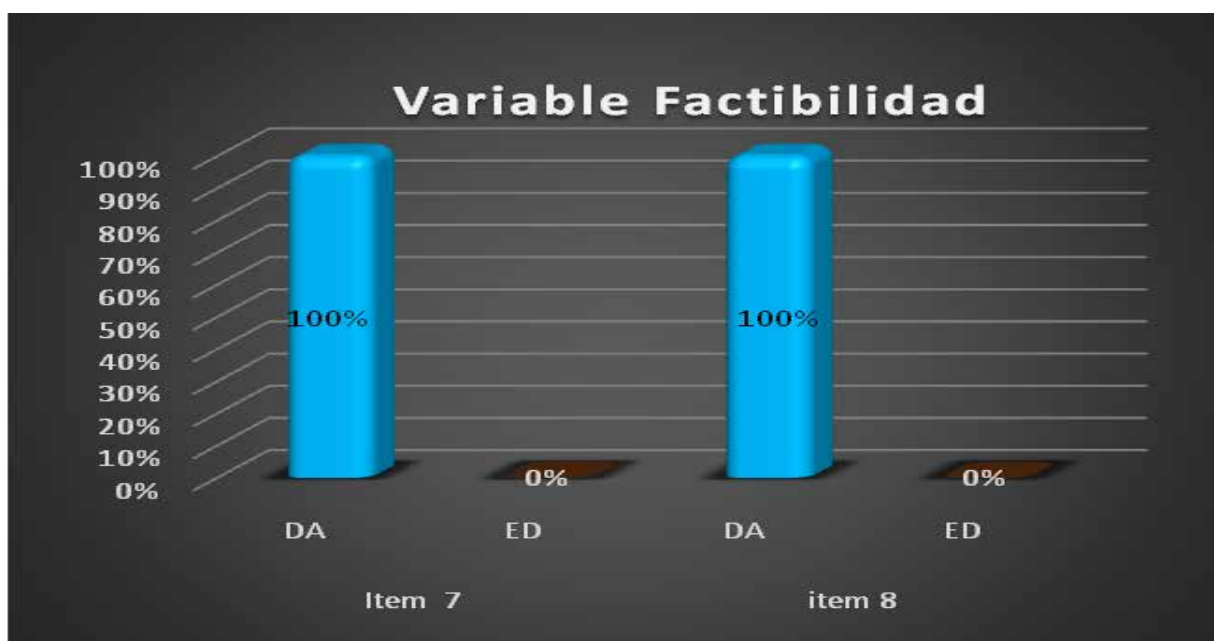
Todas estas respuestas son favorables en un alto porcentaje hacia la factibilidad de la reestructuración del área de triaje que permita la consecución de los objetivos propuestos en lo referente a la atención de los pacientes de manera eficiente, la formación de los estudiantes y el seguimiento posterior de los pacientes evaluados en el área de triaje de la Clínica V de la Universidad José Antonio Páez.

CUADRO N° 5.2: Variable Factibilidad. Docentes

Distribución de frecuencias sobre la viabilidad del logro de un banco de pacientes mediante el efectivo manejo y resguardo adecuado de los registros, de los pacientes valorados previamente en el área de triaje de la Clínica V, de la Universidad José Antonio Páez.

N° ITEMS	ITEMS RELACIONADOS CON LA VARIABLE FLUJOGRAMA		DA	ED
7	¿Considera que el banco de pacientes es una forma efectiva de mantener registro de los pacientes valorados previamente y conocer su estado de salud?	F	4	0
		%	100%	0%
8	¿Cree que un banco de pacientes es un hecho factible de lograr con el debido resguardo de los datos de los pacientes que acuden a la Clínica V dela Universidad José Antonio Páez?	F	4	4
		%	100%	0%

Fuente: Gomes, Meléndez (2018)



GRAFICA N° 5.2: Variable factibilidad. Docente - **Fuente:** Gomes, Meléndez (2018)

Análisis e interpretación de los resultados

En el cuadro N° 5.2 se aprecia que el 100% de los docentes encuestados expresaron estar de acuerdo que un banco de pacientes es una forma efectiva de

mantener el registro de los pacientes valorados previamente en el área de triaje de la Clínica V, y que esto permitiría realizar el seguimiento de los mismos para evaluar el estado de su salud bucal a posteriori. Igualmente, el 100% de ellos señalaron que es un hecho viable de lograr, mediante el debido manejo y resguardo de los datos recogidos de los usuarios que son evaluados en el área de triaje de la Clínica V, de la UJAP. Todas estas respuestas son favorables en un alto porcentaje hacia la viabilidad de lograr un banco de pacientes en la UJAP, mediante el manejo y resguardo idóneo de los registros de los pacientes previamente valorados en el área de triaje de la Clínica V.

Como se mencionó anteriormente, en el trabajo de Luis Allende (2013), *Análisis, diseño e implementación de un banco estandarizado de historias clínicas y aplicación móvil para las clínicas odontológicas*, se argumenta que la implementación de un banco de pacientes, el resguardo de los triajes e historias clínicas de los mismos, es una manera fácil y ordenada de asegurar todos aquellos datos que puedan ser perdidos o desorganizados al no existir el flujograma y banco de pacientes respectivo, esto permite facilitar la búsqueda de pacientes a los demás alumnos de la escuela de odontología en la UJAP, ya que allí encontrarán todo lo necesario de manera organizada por semestres.

Todas estas respuestas son favorables en un alto porcentaje hacia la viabilidad de lograr un banco de pacientes en la Universidad José Antonio Páez, mediante el manejo y resguardo idóneo de los registros de los pacientes previamente valorados en el área de triaje de la Clínica V.

CUADRO N° 6: Variable Diseño Docente.

Distribución de frecuencias sobre el diseño del protocolo a ser creado para el área de triaje de la Clínica V

N° ITEMS	ITEMS RELACIONADOS CON LA VARIABLE FLUJOGRAMA		DA	ED
9	¿Considera usted que es necesario una propuesta para la atención de pacientes en la Clínica V de la Universidad José Antonio Páez?	F	4	0
		%	100%	0%
10	¿Cree que el flujograma logrará canalizar a los pacientes que son evaluados en el triaje de la Clínica V en las distintas áreas clínicas de manera oportuna?	F	4	0
		%	100%	0%
11	¿Piensa que los registros de las fichas dentales realizados en Clínica V son archivadas en forma correcta con la finalidad que estén disponibles posteriormente?	F	1	3
		%	25%	75%

Fuente: Gomes, Meléndez (2018)



GRÁFICO N° 6: Variable Diseño Docentes. - **Fuente:** Gomes, Meléndez (2018)

Análisis e interpretación de los resultados

En el cuadro N° 6 se aprecia que el 100% de los docentes encuestados expresaron estar de acuerdo en la necesidad de crear un protocolo para el área de triaje de la Clínica V que sea un modelo estructurado en que se estandarice la atención de los pacientes evaluados en esta área en la UJAP. Del mismo modo, el 100% de ellos señalaron que un protocolo tipo flujograma permitirá visualizar mejor las actividades realizadas, canalizar mejor y oportunamente los pacientes que son evaluados en el área de triaje hacia las áreas clínicas para su tratamiento actual y/o futuro. Por otro lado, el 75% de los docentes manifestaron estar totalmente de acuerdo en que el protocolo a ser diseñado debe contemplar la forma del manejo, archivo y resguardo de los registros dentales obtenidos en los pacientes evaluados, a fin que se cuente con un banco de pacientes en la UJAP. Solo 25% se mostró de acuerdo con que los registros de las fichas dentales realizados en Clínica V son archivadas en forma correcta con la finalidad que estén disponibles posteriormente. Todas estas respuestas son favorables en un alto porcentaje hacia un diseño de un protocolo estructurado, bien estandarizado en lo referente a la atención de los pacientes, que incluya el manejo y resguardo de los registros dentales de los pacientes y que sea realizado tipo flujograma que permita visualizar en forma óptima las actividades ejecutadas.

Como lo explican Bello y Balzán (2012), en su libro *Procedimientos administrativos y clínicos preoperatorios para estudiantes de Odontología*, con la creación de un flujograma que exponga de manera gráfica todas las secuencias o pasos que el paciente y el estudiante (en este caso de la UJAP) deben seguir, de manera organizada, hasta conformar el banco de pacientes con todos los registros y fichas dentales, la posterior búsqueda de pacientes por los alumnos de los semestres anteriores a la clínica Integral V será más fácil y rápida, además de que los pacientes serán atendidos según su patología prioritaria y secuencial.

CONCLUSIONES

- Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la presente investigación es posible llegar a la conclusión de que con respecto al área de triaje de la Clínica V de la Universidad José Antonio Páez la mayoría de los estudiantes están totalmente de acuerdo en que es necesario un Flujograma para el protocolo de atención a los pacientes que acuden al área de triaje, que sea visual y que regule el ingreso, evaluación y derivación de los mismos a las diferentes áreas de atención clínica en la UJAP.
- Aunque la dinámica de funcionamiento del área de triaje es actualmente asumida por los docentes y alumnos de la Clínica Integral V, no está normatizada y necesita ser unificada para poder cumplir con la disponibilidad de un banco de pacientes.
- Existe la factibilidad para implementar un Flujograma de triaje odontológico para los pacientes que acuden al área de Clínica V de la UJAP por parte de los estudiantes y docentes, ya que se cuenta, con el recurso principal para realizar esta propuesta como lo es el área de triaje ubicada en piso 2 de edificio 4.
- Los docentes consideran factible crear un protocolo de atención mejorado ya que considera la mayoría de ellos que el desenvolvimiento actual no cumple con los objetivos propuestos es decir, la canalización oportuna de los pacientes que acuden en busca de atención odontológica tanto de manera espontánea como no espontánea.
- Cabe destacar que, según los resultados obtenidos, los estudiantes y los docentes en un alto porcentaje consideran que las hojas de triaje realizadas actualmente a los pacientes no son debidamente resguardadas, lo cual pasa a ser fundamento para el diseño de la propuesta que permita la creación y/o disponibilidad de un banco de pacientes.

RECOMENDACIONES

Una vez finalizada la investigación, y con los resultados obtenidos, es conveniente plantear algunas recomendaciones orientadas a:

- Darle continuidad a la investigación, fomentando entre los docentes, la incorporación del protocolo de triaje odontológico descrito en el Flujograma propuesto, como parte de la dinámica de atención de los pacientes, dentro de la clínica V de la Universidad José Antonio Páez.
- Realizar charlas informativas y didácticas entre los alumnos, para que, con el manejo de la información, se unifique la metodología de atención y se sientan capacitados de cumplir el Flujograma, con el objetivo de lograr la canalización adecuada de los pacientes espontáneos y no espontáneos e integrar la creación de un banco con los pacientes que acuden al área de triaje de la Clínica V de la Universidad José Antonio Páez.
- Orientar a los pacientes sobre: a) los pasos para su atención en el área de triaje, b) la derivación a las diferentes áreas de atención dependiendo del tipo de asistencia que requiera y por último, c) las ventajas de estar dentro del banco de pacientes, lo cual le permitirá ser contactado posteriormente para cumplir con su plan de tratamiento.
- En base a la necesidad detectada se recomienda diseñar un Flujograma de triaje odontológico para los pacientes que acuden al área de Clínica V de la Universidad José Antonio Páez que permita la creación de un banco de pacientes.

CAPITULO V
LA PROPUESTA



República Bolivariana de Venezuela
Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria
Universidad José Antonio Páez
Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela de Odontología

**PROPUESTA DE FLUJOGRAMA DE TRIAJE ODONTOLÓGICO QUE
PERMITA LA DISPONIBILIDAD DE UN BANCO DE PACIENTES QUE
ACUDEN A LA CLÍNICA V DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ.**

Autores:

Gomes, Ireana C.I. 24.420.889

Meléndez, Esther C.I. 24.418.541

Tutor: Od. Blasmir Giménez

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego Teléfono: (0241) 8714240 (master) –
Fax: (0241) 8712394

LA PROPUESTA

5.2 Presentación de la Propuesta

En la Clínica Integral V se han implementado distintas formas o normas para la realización de la hoja de diagnóstico de las enfermedades odontológicas o tratamientos, funcionabilidad del triaje y el resguardo de los datos de cada paciente, que en los últimos periodos académicos se puede decir han resultado exitosos, sin embargo en este trabajo de investigación se evaluó la posibilidad de implementar, de una manera visual, organizada, la información para los pacientes que se encuentran interesados en tratamientos odontológicos y los pasos a seguir tanto por el paciente como por los estudiantes en cada caso, mediante un flujograma.

De igual manera se planteó en el estudio el resguardo de la ficha odontológica llamada hoja de triaje de la UJAP como pilar fundamental para la creación del banco de pacientes.

Una vez diagnosticada la necesidad de diseñar y aplicar la propuesta de un Flujograma de triaje odontológico para la adecuada atención y posterior creación de un banco de pacientes que asisten a la Clínica V de la escuela de odontología, así como su factibilidad, se procede en este capítulo al diseño de la propuesta.

Debe tenerse en cuenta que la aplicación del Flujograma para el área de triaje, será una alternativa para los profesores y alumnos que cursan la Clínica Integral V de la facultad, porque facilitará el desenvolvimiento de la misma. Al cumplir todas las instrucciones hechas para un funcionamiento eficiente del triaje que se realiza diariamente, el banco de pacientes podrá ser creado a medida que se vayan recolectando los datos de cada persona y sean debidamente resguardados, ya que estos van de la mano. De esta manera, el cumplimiento de la propuesta también es favorable y ventajoso para los pacientes, ya que esto los motivará a cumplir con una serie de reglas y de pasos que deben seguir, para que su atención sea de manera más rápida y si es posible inmediata.

De acuerdo a lo antes expuesto, se presenta la propuesta para un flujograma de triaje odontológico, para la adecuada atención y creación de un banco de pacientes que acuden a la clínica V de la universidad José Antonio Páez.

Estos lineamientos contemplan, además, el desarrollo de unos objetivos, justificación, fundamentación, factibilidad y la propuesta que se describirán en los epígrafes siguientes.

5.2 Objetivos de la Propuesta

5.2.1 Objetivo General

Proponer un flujograma de triaje odontológico para la adecuada atención y creación de un banco de pacientes, que acuden a la clínica V de la Universidad José Antonio Páez.

5.2.2 Objetivos Específicos

Diseñar un flujograma que facilite al estudiante las pautas a seguir para la atención del paciente en el área de triaje de la clínica V de la Universidad José Antonio Páez.

Facilitar la canalización y creación de un banco de pacientes que acuden a la clínica V de la Universidad José Antonio Páez.

5.3 Justificación de la propuesta

Con la propuesta del diseño del flujograma para el área de triaje, lo cual es el objeto de estudio de este trabajo, se crean una serie de instrucciones alternativas e innovadoras para la Clínica V de la UJAP, que va a generar el interés por parte de los estudiantes de realizar los pasos de manera debida para poder cumplir con todos sus requisitos y de la misma manera para el paciente, que deberá seguir las reglas para poder ser atendido en esta universidad.

En muchas ocasiones los pacientes que van por primera vez a la escuela de odontología, no son informados de manera correcta de lo que deben realizar para ser

atendidos por parte de los estudiantes que allí se encuentran, de igual manera sucede en la clínica V a la hora de que los alumnos cumplan con todas las normas para la realización del triaje, es por ello que se ha decidido mejorar la información que se le aportará tanto a las personas que quieren o necesitan asistir al área de triaje, como a los alumnos que cursan en la clínica V de la UJAP, con las instrucciones que deben seguir todas insertas en el flujograma diseñado, planteando así una mejoría en el movimiento del área de triaje y creación del banco de pacientes de la Universidad José Antonio Páez.

Con esta propuesta, se da por cumplido el tercer objetivo específico que se expuso en el capítulo I del presente trabajo, el cual es diseñar un flujograma de atención para el área de triaje, que permita la disponibilidad de un banco de pacientes, a través de la captación de los usuarios que asisten a la clínica V de la UJAP.

5.4 Fundamentación de la propuesta

El diseño de la propuesta de flujograma para el área de triaje, se basó en la opinión de estudiantes y docentes de la clínica V de la UJAP, obtenida a través de la aplicación del instrumento, el cual fue una encuesta. A través de este medio, y el respectivo análisis de resultados se logró establecer los parámetros o instrucciones necesarias para aplicar y mejorar la dinámica establecida en el área de triaje de la clínica V para la atención de pacientes.

Se busca que el área de triaje tenga un mejor flujo de atención, tanto para los alumnos como para los pacientes, siguiendo las reglas o instrucciones establecidas en esta propuesta. Se ha demostrado la necesidad del flujograma mediante los resultados obtenidos en las encuestas, para poder realizar todos los tratamientos y requisitos de manera exitosa, de igual manera se determinó que en el área de triaje se cuenta con todas las unidades, materiales e instrumentos para el cumplimiento del flujograma, además de personal docente y administrativo en conjunto con el estudiantado que deberá cumplir con las normas establecidas en la universidad para logro de la propuesta.

El diseño de la propuesta está basado en el libro de *Procedimientos administrativos y clínicos preoperatorios para estudiantes de Odontología*, creado por Bello Sorely y Balzán Jorge, de la Universidad del Zulia -Venezuela, donde formulan las pautas a seguir para llevar a cabo el flujograma. La propuesta que se plantea con este trabajo de investigación va dirigida a estudiantes de la universidad José Antonio Páez, por lo tanto, se hará una adaptación para dicha casa de estudios, de manera que sea de fácil entendimiento tanto para estudiantes como para profesores.

5.5 Factibilidad de la Propuesta

Factibilidad Académica: resulta viable el diseño de la propuesta del flujograma en cuanto a contenido académico, ya que la información que se comunicará mediante la propuesta incluye las instrucciones, procedimientos que se deben realizar al paciente en el triaje y niveles de priorización en cuanto a las emergencias a tratar en la clínica V, esto será informado a los alumnos, para así poder mejorar y agilizar el flujo de pacientes dentro y fuera del área de triaje.

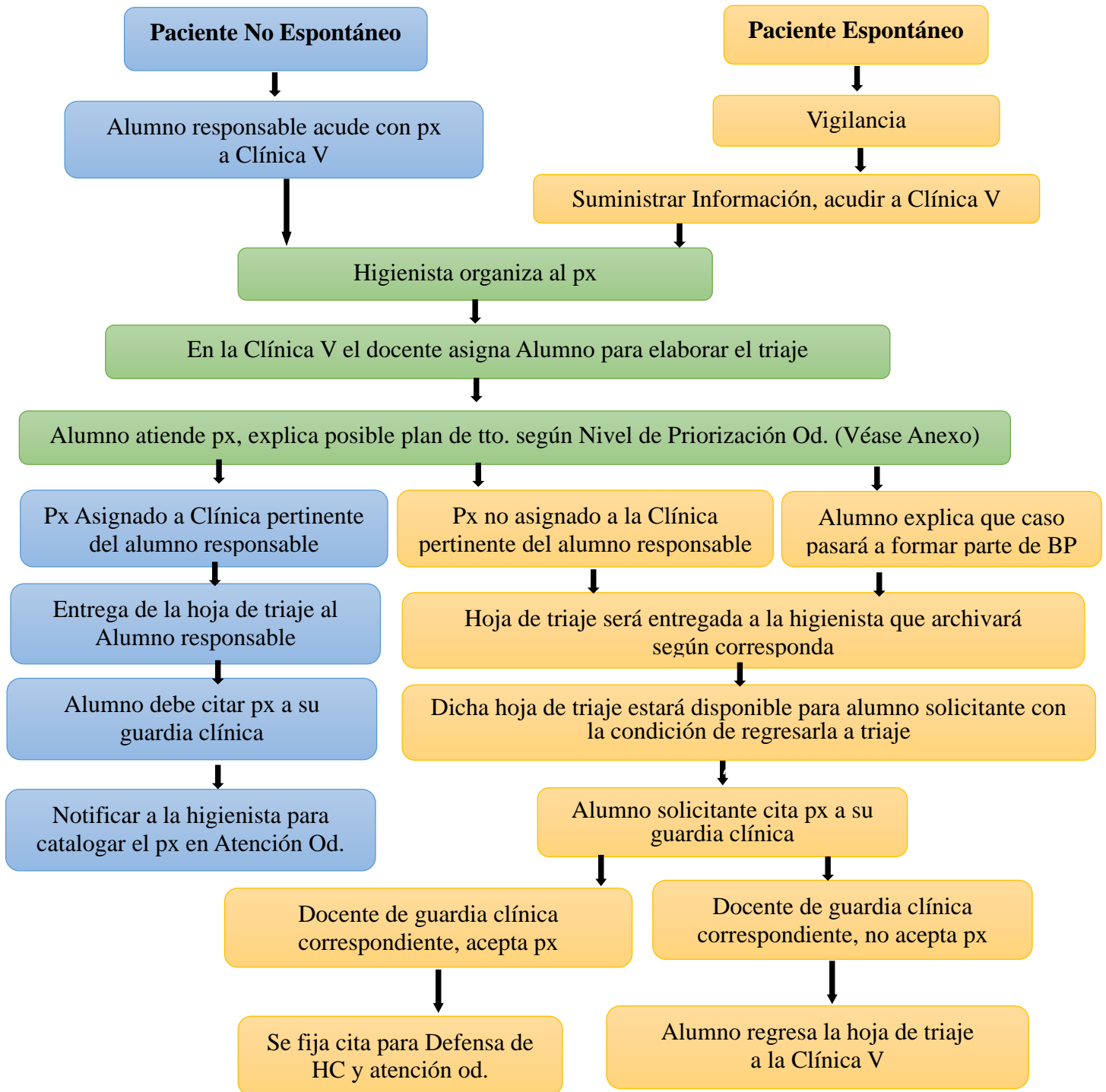
Factibilidad Institucional: ya que la universidad cuenta con un área donde se pueda tratar y trabajar con pacientes adultos y asimismo, los datos registrados servirán para realizar un levantamiento epidemiológico de los pacientes que asisten cada semestre solicitando atención, es posible llevar a cabo la propuesta a describir, porque se cuentan con todos los recursos humanos y materiales para el cumplimiento del flujograma, además de que, según los resultados obtenidos, tanto alumnos como profesores están de acuerdo con la realización e implementación de dicho diagrama.

Factibilidad Humana u Operativa: en la universidad José Antonio Páez se tiene el recurso de las higienistas, las cuales están asignadas para trabajar en la clínica Integral V y en el área de triaje odontológico, de manera que los estudiantes tienen el

apoyo necesario de ellas para la organización de la atención de los pacientes, de igual manera está el recurso de los profesores, quienes son los tutores encargados de evaluar y corroborar todos aquellos posibles diagnósticos que se realizan en el área de triaje, proporcionando así las enseñanzas necesarias y la factibilidad humana para la propuesta a exponer.

Factibilidad Económica: los materiales a utilizar en el área de triaje son de uso rutinario tales como guantes, triadas, hojas de triaje, bolígrafos y lápices bicolor, por lo que se considera la existencia de la factibilidad económica para esta propuesta.

Flujograma de Triage Odontológico



Pasos del Flujoograma

Para paciente Espontáneo

Acudir a Vigilancia en donde se revisa documento de identidad, porte de arma, se suministra carnet de visitante y se indica al paciente para ir al área de información.

La Información del paciente, será suministrada por 1 o 2 alumnos de la clínica V de la rotación de triaje. Le explican que debe adquirir 1 hoja de triaje y que debe acudir a la clínica V, refiriéndole su ubicación. (Ver anexo de Información para el Paciente).

Paciente contacta con la higienista quien, lo organiza por orden de llegada y le dará paso a la atención en la Clínica V y/o área de triaje

Docente encargado de la guardia clínica de triaje, debe asignar a un alumno que elabore la ficha odontológica, de presentarse una emergencia odontológica según Nivel de Priorización odontológica, dicho alumno debe atenderla y dar de alta al paciente. Se archiva el triaje.

De no ser emergencia el alumno debe explicar al paciente que su caso pasará a ser parte de un Banco de Pacientes e indica su posible plan de tratamiento.

Hoja de triaje deberá ser entregada a la higienista quien la archivará según corresponda, la misma estará disponible para otros alumnos que soliciten pacientes.

El tiempo de resguardo de los triajes en los archivos será por un periodo de 48 semanas académicas de la universidad (3 semestres).

Pasos para Paciente No espontáneo:

El alumno responsable del paciente será el encargado de suministrarle la información y conducirlo a la clínica V

Localiza a la higienista quién, lo organizará por orden de llegada y dará paso a la atención en la clínica V o área de triaje

Docente encargado de la guardia clínica V de triaje debe asignar a un alumno que elabore la ficha odontológica, y evalúe. De presentar emergencia odontológica se le da atención inmediata, para ser atendido por su alumno responsable posteriormente.

Triaje odontológico debe ser evaluado por el docente quien asignará el plan de tratamiento al alumno responsable que acudió con el paciente al triaje.

En caso de no ser asignado el paciente al alumno responsable, quién lo condujo al triaje, el paciente pasará a formar parte del banco de pacientes de la Universidad José Antonio Páez, según el consentimiento previo que aceptará quedar atento a su medio de contacto y hacer acto de presencia cuando se le indique, según su disponibilidad personal.

De ser asignado el paciente a la clínica correspondiente del alumno responsable del paciente, se debe fijar próxima cita para la evaluación conjunta con su respectivo docente.

Si el docente de la clínica al que fue asignado el paciente no lo considera apropiado para el tratamiento, la hoja de triaje es devuelta por el alumno al área de triaje para que pase a formar parte del Banco de Paciente (BP)

**Normas para la atención en el área de triaje
de la Universidad José Antonio Páez**

- Se consideran Pacientes espontáneos, aquellos que vienen por motivación propia o referidos por otras instituciones.
- Se consideran Pacientes no espontáneos a aquellos que acuden acompañados de un alumno, el cual lo motiva a venir y estará a cargo de su tratamiento.
- En la rotación de triaje habrán 1 o 2 alumnos encargados de suministrar la información necesaria al paciente espontáneo.
- Para la atención en el área de triaje del paciente que viene acompañado de un alumno, quien posiblemente pueda realizar los tratamientos odontológicos a indicar, es obligatorio el aporte de:

1 hoja de triaje, la cual debe comprar en la fotocopidora que se encuentra en Plata Baja del edificio de odontología (edificio 4).

1 par de guantes.

1 triada completa.

EN CASO DE SER PACIENTE ESPONTANEO EL ALUMNO DE TRIAJE
DEBE SUMINISTRAR EL INSTRUMENTAL Y MATERIAL REQUERIDO.

- Las emergencias Odontológicas serán consideradas según la escala de Priorización odontológica para el área de triaje, y tomadas en cuenta para la elaboración del plan de tratamiento.
- Se debe llevar instrumental y material necesario para la atención de emergencias a todas las guardias de rotación de triaje.
- Se respeta el orden de llegada de los pacientes y se atienden según disponibilidad.

- Alumno de Clínica V de guardia, sin paciente que atender, debe prestar atención, y colaboración a la dinámica de triaje hasta el final de la jornada clínica.
- Alumno de rotación de triaje debe cumplir con su guardia clínica completa, ya que existe la posibilidad de la llegada de algún paciente de último momento.

BANCO DE PACIENTES

Procedimiento para archivo de la ficha dental en el área de Triage de la Clínica Integral V

- Se dispondrá de un archivo con separadores en cada compartimiento.
- Las fichas se organizan según área prioritaria de atención y número de cédula de identidad del paciente.
- Áreas prioritarias de atención:
 1. Operatoria Dental
 2. Peridoncia simple
 3. Periodoncia compleja
 4. Endodoncia monorradicular
 5. Endodoncia multirradicular
 6. Endodoncia monorradicular y multirradicular
 7. Patología bucal
 8. Prótesis Parcial Removible
 9. Prótesis total
 10. Oclusión

REFERENCIAS

- Alfieri, Pio; Benítez, Manuela; Cardozo, Natalia; Escobar, Sixto; Luaces, Carles; Meza, Natalia; Quintela, Zita; Paredes, Angilberto; Pavlicich, Sonia; Quintilla, José; Rivas Francisco; Riveros, Marcos; Martínez, Lidia; Segura, Anna y Tejada, Nuria (2011), **Manual de procedimientos, recepción acogida y clasificación (RAC)**. Paraguay: MSPBS.
- Allende L. (2013) **Análisis, diseño e implementación de un banco estandarizado de historias clínicas y aplicación móvil para las clínicas odontológicas**. Pontificia Universidad del Perú, Lima. Trabajo de grado no publicado. [Documento en línea] disponible en: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5141/ALLENDE_LUIS_ANALISIS_DISE%C3%91O_BANCO_ESTANDARIZADO_HISTORIAS_CLINICAS_APLICACION_MOVIL_CLINICAS_ODONTOLOGICAS.pdf?sequence=1. [Consultado, Marzo 2018]
- American Cancer Society, (2018) **¿En qué consiste la atención médica integral?** [Documento en línea]. Disponible en: <https://www.cancer.org/es/tratamiento/lo>
- Arias, Fidas (2012). **El proyecto de investigación**. 5ta Edición. Caracas: Editorial Episteme.
- Bastidas, C. y Carvajal, E. (2016). **Propuesta de un modelo de atención primaria en el área de urgencias para el centro de salud, San Eduardo en Guayaquil: Una aproximación desde los modelos de clasificación (Triage)**. Universidad de Guayaquil (UG). Guayaquil. Ecuador: Trabajo de grado no publicado.
- Bello, S. y Balzán, J. (2012). **Procedimientos administrativos y clínicos preoperatorios para estudiantes de odontología**, Zulia: Editorial Ediciones del Vice Rectorado Académico. Universidad del Zulia.
- Bello, Sorely (2008), **Manual de Procedimientos Administrativos y Clínicos Preoperatorios para el Desarrollo de las Prácticas Profesionales III Y IV**. Zulia, Facultad de Odontología, División de estudios para graduados, Maracaibo, Venezuela.
- Bellod, J. (2017). **Desarrollo de un sistema de triaje de urgencias escalable, reproducible y con interoperabilidad semántica**. Universidad de Alicante. España: Tesis doctoral no publicada.

- Ceppi H, (2010), **La ficha odontológica y la necesidad de su imperiosa utilización.** Ciudad de Córdoba Argentina, [Documento en línea] disponible en: <http://odontologiaforense-drceppi.blogspot.com/2008/12/historia-clnica-del-paciente-la-ficha.html>
- Chaya, L. y Giménez, R. (2012). **Evaluación de la aplicación del banco de pacientes virtuales en las clínicas odontológicas de la universidad José Antonio Páez.** Universidad José Antonio Páez. San Diego, Estado Carabobo: trabajo de grado no publicado
- Colmenares, R. y Pallota, N. (2013). **Propuesta de un banco semestral de ficha dental como registro odontológico de pacientes que acuden a las consultas de odontología general en el municipio Iribarren, estado Lara.** Universidad José Antonio Páez. San Diego, Estado Carabobo: Trabajo de grado no publicado.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).** Gaceta Oficial No. 36.860 del 30 de diciembre.
- Gómez, G. (2005), **Sistemas Administrativos Análisis y Diseños,** Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de contaduría y administración, McGraw-Hill Interamericana Editores.
- González Iván, (2016), **Urgencias y emergencias en el gabinete dental.** Universidad de Sevilla, Sevilla, Departamento de Estomatología, Facultad de Odontología.
- Hernández Gehisy, (2017). **Diagrama de flujo o flujograma.** [Documento en línea]. Disponible en: <https://aprendiendocalidadyadr.com/diagrama-de-flujo-o-flujograma/>. [Consultado, Marzo 2018].
- Jelinek, George (2012). College for Emergency Medicine.
- MEDwave, (2012), **Guías clínicas, vías clínicas y protocolos de atención.** Chile, [Documento en línea] disponible en: <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES01/5436>
- MV, (2016), **Protocolo clínico: entienda la importancia de la gestión del conocimiento.** Brasil, [Documento en línea] disponible en: <http://www.mv.com.br/es/blog/protocolo-clinico--entienda-la-importancia-de-la-gestion-del-conocimiento>
- OPS/OMS. (2010). **Manual para la implementación de un sistema de triaje para los cuartos de urgencias.** [Documento en línea]. Disponible en:

http://new.paho.org/hq/dmdocuments/2011/HSS_IS_Manual_Sistema_Tiraje_CuartosUrgencias2011.pdf. [Consulta: Marzo, 2018].

Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud Orfila, Josefa;Hernández, Rosa;Sabo, Rebeca y Velancia, Carilda.(2014). **Indicadores de gestión de rendimiento y calidad en un servicio de emergencia**. Cuaderno de la escuela de la salud pública. Volumen 2, Numero 87.Caracas: Editorial de la Escuela de Salud Pública.

Palella, Santa y Martins, Feliberto (2010). **Metodología de la investigación cuantitativa**. Caracas. Venezuela: Editorial FEDUPEL. (Cita a Sabino (1992).

Pérez, J. y Gardey, A. (2015). **Reestructuración**. [Documento en línea]. Disponible en: <https://definicion.de/reestructuracion/>. [Consulta: Marzo, 2018].

Quillet A. (1972). Diccionario Enciclopédico Quillet. Tomo II. W.M. Jacson, Inc. México.

Real Academia Española, (2017), **Banco**. [Documento en línea]. Disponible en:<http://dle.rae.es/?id=4wkKYpU>

Real Academia Española, (2017), **Paciente**. [Documento en línea]. Disponible en: <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=RPix2Mns-ninos-y-el-cancer/cuando-su-hijo-tiene-cancer/comprension-del-sistema-de-atencion-medica/atencion-completa.html>

Tamayo y Tamayo, Mario (2014). **El proceso de la investigación Científica**. 4ª Edición. México D.F. México: Editorial Ediciones Limusa, S.A.

Universidad Central de Venezuela, (2016), **Cátedra de Clínica Integral**. [Documento en línea]. Disponible en: http://www.ucv.ve/uploads/media/programa_de_la_catedra_de_integral_2016_01.pdf

Vazquez, M. (2013) *PDF Validation of the Manchester Triage....* Available from: https://www.researchgate.net/publication/289038735_Validation_of_the_Manchester_Triage_System_for_predicting_a_regional_hospital%27s_emergency_service_hospital_admissions_and_transfer_volume].

Vieira Darío, (2017), **Cómo actuar en caso de emergencia dental**. [Documento en línea]. Disponible en: <https://www.propdental.es/blog/como-actuar-en-caso-de-emergencia-dental/>

ANEXOS

1.4. Sistema y Operacionalización de Variables

Cuadro N° 1 Sistema de Variables

Objetivos Específicos	Variables	Definición conceptual
Identificar la necesidad de un protocolo tipo flujograma de atención para el área de triaje en la clínica V de la Universidad José Antonio Páez.	Flujograma.	Un flujograma, también denominado diagrama de flujo, es una muestra visual de una línea de pasos de acciones que implican un proceso determinado.
Determinar la factibilidad de la creación de un protocolo tipo flujograma de atención para el área de triaje en la clínica V de la Universidad José Antonio Páez.	Factibilidad.	Se refiere a la cualidad o a la condición, que permite que algo pueda hacerse o tenga la capacidad de poder llevar a cabo los objetivos y metas planteadas.
Diseñar una propuesta de protocolo tipo flujograma de atención para el área de triaje, que permita la disponibilidad de un banco de pacientes, a través de la captación de los usuarios que asisten a la clínica V de la Universidad José Antonio Páez.	Propuesta.	Proposición efectuada sobre un plan a seguir para el logro de una finalidad determinada.

Fuente: Gomes, Meléndez (2018)

Cuadro N° 2 Operacionalización de Variables 1. Instrumento Alumnos

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Flujograma.	Teórico.	· Visual.	1
		· Pasos.	2
		· Procesos.	3
Factibilidad.	Teórico. Practico.	· Capacidad.	4
		· Objetivos.	5
		· Efectividad.	6
		· Factibilidad.	7
Propuesta.	Diseño.	· Proposición.	8
		· Logro.	9
		· Finalidad.	10
		·	

Fuente: Gomes, Meléndez (2018)

Cuadro N°3 Operacionalización de Variables 2. Instrumento Docentes

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Flujograma.	Teórico.	· Visual.	1
		· Pasos.	2
		· Proceso.	3
Factibilidad.	Teórico. Practico.	· Capacidad.	4
		· Objetivos.	5
		· Efectividad.	6,7
		· Factibilidad.	8
Propuesta.	Diseño.	· Proposición.	9
		· Logro.	10
		· Finalidad.	11

Fuente: Gomes, Meléndez (2018)



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
 UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 ESCUELA DE ODONTOLOGIA

FORMATO PARA LA VALIDACION DE INSTRUMENTOS SEGÚN JUICIO DE EXPERTOS

A continuación se le presenta una serie de categorías para validar los ítemes que conforman este instrumento, en cuanto a cuatro aspectos específicos, para ello sirvase marcar con una X en la alternativa que Ud. considere correcta

TITULO DEL TRABAJO: **PROTOCOLO TIPO FLUJOGRMA DE ATENCION PARA EL AREA DE TRIAJE, QUE PERMITA LA DISPONIBILIDAD DE UN BANCO DE PACIENTES CAPTADOS A TRAVES DE LA ASISTENCIA A LA CLINICA V DE LA UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ.**

AUTORES: Br. Gomes Ireana, Br. Melendez Esther

CRITERIOS	PERTINENCIA (Oportunidad Correspondencia)		CLARIDAD (Redacción)		COHERENCIA (Correspondencia)		DECISION		
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Dejar	Modificar	Quitar
1	✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		✓		

OBSERVACIONES:

VALIDEZ DE INSTRUMENTO:

APLICABLE: NO APLICABLE:

APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES: _____

DATOS DEL EXPERTO		
Nombre y Apellido	C.I	Firma
Evo Armando	16.153.501	
Profesión	Nivel Académico	Fecha
Odontólogo	Cuarto	18/06/18



FORMATO PARA LA VALIDACION DE INSTRUMENTOS SEGÚN JUICIO DE EXPERTOS

A continuación se le presenta una serie de categorías para validar los ítemes que conforman este instrumento, en cuanto a cuatro aspectos específicos, para ello sírvase marcar con una X en la alternativa que Ud. considere correcta

TÍTULO DEL TRABAJO: PROTOCOLO TIPO FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN PARA EL ÁREA DE TRIAJE, QUE PERMITA LA DISPONIBILIDAD DE UN BANCO DE PACIENTES CAPTADOS A TRAVÉS DE LA ASISTENCIA A LA CLÍNICA V DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ.

AUTORES: Br. Gomes Ireana, Br. Meléndez Esther

CRITERIOS	PERTINENCIA (Oportunidad Conveniencia)		CLARIDAD (Redacción)		COHERENCIA (Correspondencia)		DECISIÓN		
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Dejar	Modificar	Quitar
1	✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		

OBSERVACIONES:

VALIDEZ DE INSTRUMENTO:

APLICABLE: _____ NO APLICABLE: _____

APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES: _____

DATOS DEL EXPERTO		
Nombre y Apellido	C.I	Firma
Elío Alvarado	16.153.307	
Profesión	Nivel Académico	Fecha
Odontólogo	Cuarto	18/06/18



FORMATO PARA LA VALIDACION DE INSTRUMENTOS SEGÚN JUICIO DE EXPERTOS

A continuación se le presenta una serie de categorías para validar los ítemes que conforman este instrumento, en cuanto a cuatro aspectos específicos, para ello sírvase marcar con una X en la alternativa que Ud. considere correcta

TÍTULO DEL TRABAJO: **PROTOCOLO TIPO FLUJOGRAMA DE ATENCION PARA EL AREA DE TRIAJE, QUE PERMITA LA DISPONIBILIDAD DE UN BANCO DE PACIENTES CAPTADOS A TRAVES DE LA ASISTENCIA A LA CLINICA V DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

AUTORES: Br. Gomes Ireana, Br. Melendez Esther

CRITERIOS	PERTINENCIA (Oportunidad Conveniencia)		CLARIDAD (Redacción)		COHERENCIA (Correspondencia)		DECISIÓN		
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Dejar	Modificar	Quitar
1	✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		

OBSERVACIONES:

VALIDEZ DE INSTRUMENTO:

APLICABLE: NO APLICABLE:

APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES:

DATOS DEL EXPERTO		
Nombre y Apellido	C.I	Firma
<i>Aréte Alina</i>	11528130	<i>Aréte</i>
Profesión	Nivel Académico	Fecha
<i>Odontología</i>	<i>4to nivel</i>	<i>21/06/18</i>



FORMATO PARA LA VALIDACION DE INSTRUMENTOS SEGÚN JUICIO DE EXPERTOS

A continuación se le presenta una serie de categorías para validar los ítems que conforman este instrumento, en cuanto a cuatro aspectos específicos, para ello sírvase marcar con una X en la alternativa que Ud. considere correcta

TÍTULO DEL TRABAJO: **PROTOCOLO TIPO FLUJOGRMA DE ATENCION PARA EL AREA DE TRIAJE, QUE PERMITA LA DISPONIBILIDAD DE UN BANCO DE PACIENTES CAPTADOS A TRAVES DE LA ASISTENCIA A LA CLINICA V DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ.**

AUTORES: Br. Gomes Ireana, Br. Melendez Esther

CRITERIOS	PERTINENCIA (Oportunidad Correspondencia)		CLARIDAD (Redacción)		COHERENCIA (Correspondencia)		DECISIÓN		
	Adecuado	Inadecuado	Adecuada	Inadecuada	Adecuada	Inadecuada	Dejar	Modificar	Quitar
1	✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		✓		

OBSERVACIONES:

VALIDEZ DE INSTRUMENTO:

APLICABLE: NO APLICABLE:

APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES:

DATOS DEL EXPERTO		
Nombre y Apellido	C.I	Firma
<i>Irte Alvia</i>	11528130	<i>Alvia</i>
Profesión	Nivel Académico	Fecha
<i>Odontólogo.</i>	<i>4º nivel</i>	<i>20/06/18</i>



FORMATO PARA LA VALIDACION DE INSTRUMENTOS SEGÚN JUICIO DE EXPERTOS

A continuación se le presenta una serie de categorías para validar los ítems que conforman este instrumento, en cuanto a cuatro aspectos específicos, para ello sírvase marcar con una X en la alternativa que Ud. considere correcta

TÍTULO DEL TRABAJO: **PROTOCOLO TIPO FLUJOGRAMA DE ATENCION PARA EL AREA DE TRIAJE, QUE PERMITA LA DISPONIBILIDAD DE UN BANCO DE PACIENTES CAPTADOS A TRAVES DE LA ASISTENCIA A LA CLINICA V DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ.**

AUTORES: Br. Gomes Ireana, Br. Meléndez Esther

CRITERIOS	PERTINENCIA (Oportunidad Concreción)		CLARIDAD (Redacción)		COHERENCIA (Correspondencia)		DECISIÓN		
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Dejar	Modificar	Quitar
1	✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		✓		

OBSERVACIONES:

VALIDEZ DE INSTRUMENTO:

APLICABLE: NO APLICABLE:

APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES:

DATOS DEL EXPERTO		
Nombre y Apellido	C.I	Firma
Melba Dorado de Gómez	5385110	<i>Melba Dorado</i>
Profesión	Nivel Académico	Fecha
Odontólogo	Doctorado	19-6-18



FORMATO PARA LA VALIDACION DE INSTRUMENTOS SEGÚN JUICIO DE EXPERTOS

A continuación se le presenta una serie de categorías para validar los ítemes que conforman este instrumento, en cuanto a cuatro aspectos específicos, para ello sírvase marcar con una X en la alternativa que Ud. considere correcta

TÍTULO DEL TRABAJO: **PROTOCOLO TIPO FLUJOGRMA DE ATENCION PARA EL AREA DE TRIAJE, QUE PERMITA LA DISPONIBILIDAD DE UN BANCO DE PACIENTES CAPTADOS A TRAVES DE LA ASISTENCIA A LA CLINICA V DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

AUTORES: Br. Gomes Ireana, Br. Melendez Esther

CRITERIOS	PERTINENCIA (Oportunidad Conveniencia)		CLARIDAD (Redacción)		COHERENCIA (Correspondencia)		DECISIÓN		
	Adecuad	Inadecuad	Adecuad	Inadecuado	Adecuado	Inadecuad	Dejar	Modificar	Quitar
1	✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		

OBSERVACIONES: _____

VALIDEZ DE INSTRUMENTO:

APLICABLE: NO APLICABLE: _____

APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES: _____

DATOS DEL EXPERTO		
Nombre y Apellido	C.I	Firma
<i>Melba Oviedo Rojas</i>	5385110	<i>Melba Oviedo</i>
Profesión	Nivel Académico	Fecha
<i>Odontólogo</i>	<i>Doctorado</i>	<i>19-6-18.</i>



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, mayor de edad a través de la presente declaro y manifiesto que entiendo las condiciones de la encuesta a realizar, he sido informado de la necesidad, fines para la investigación a la cual la encuesta es destinada, es decir captar información sobre la dinámica impartida actualmente en el área de triaje de la Clínica Integral V en la Universidad José Antonio Páez y doy mi consentimiento para la realización de la misma. Aclarando lo siguiente:

- 1.-Entiendo que mi nombre no será usado para la conclusión, ni el vaciado de la información, siendo los resultados de esta encuesta totalmente anónimos.
- 2.-He sido informado que la encuesta tiene el fin de evaluar la necesidad de crear un protocolo de triaje odontológico unificado para el área de la Clínica V de la universidad José Antonio Páez
- 3.-Doy mi consentimiento para que el alumno de Trabajo de Grado de la Universidad José Antonio Páez me aplique el siguiente instrumento tipo encuesta para de recolección de datos de la investigación.

ACEPTO

Nombre y Apellido

C.I

San Diego, ____ de _____ del 20__



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA

Instrucciones: El presente es un instrumento tipo encuesta destinado a recolectar información para identificar la necesidad de la crear un protocolo de atención donde exista un registro organizado del área de triaje, para la creación de un banco de paciente que acuden la clínica V de la universidad José Antonio Páez, lea atentamente las preguntas a continuación y responda de acuerdo a su criterio, con una “x” en la casilla correspondiente, teniendo en cuenta que:

TDA: Totalmente De Acuerdo

DA: De Acuerdo

N: Neutral

ED: En Desacuerdo

TDE: Totalmente En Desacuerdo

Destinado a los Alumnos de la Clínica V de la Universidad José Antonio Páez.

	TDA	DA	N	ED	TED
1.-Considera usted que el área de triaje debería contar con un protocolo de flujograma adecuado, que sea visual en las dinámicas realizadas en la Clínica V de la Universidad José Antonio Páez.					
2.- Considera que el cumplimiento de los pasos actuales de la dinámica del triaje realizado en la Clínica V, es pertinente para el logro de los objetivos propuestos tanto en la atención del paciente como del estudiante en formación.					
3.- Considera que el proceso de triaje realizado en la clínica V, requiere ser estructurado para el buen funcionamiento de la práctica clínica.					
4.- Considera que a través del triaje realizado en la Clínica V se tiene la capacidad de captar a los pacientes requeridos para los estudiantes de las otras áreas clínica.					

5.- Considera que la evaluación de los pacientes en el área de triaje de la Clínica V cumple con los objetivos propuestos.					
6.- Piensa usted que el contar con un banco de pacientes que contenga el registro de las patologías diagnosticadas, mejoraría la efectividad de la atención del paciente valorado anteriormente.					
7.- Cree que un banco de pacientes es un hecho factible de lograr con el debido resguardo de los datos de los pacientes que acuden a la Clínica V de la Universidad José Antonio Páez.					
8.- Considera usted que el área de triaje cuenta con una propuesta adecuada para la atención de pacientes en la Clínica V de la Universidad José Antonio Páez.					
9.- Cree que el flujograma logrará canalizar a los pacientes que son evaluados en el triaje de la Clínica V en las distintas áreas clínicas de manera oportuna.					
10.-Piensa que los registros de las fichas dentales realizados en Clínica V son archivadas en forma correcta con la finalidad que estén disponibles posteriormente.					



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA

Instrucciones: El presente es un instrumento tipo encuesta destinado a recolectar información para identificar la necesidad de crear un registro organizado del área de triaje para la creación de un banco de paciente que acuden la clínica V de la universidad José Antonio Páez, lea atentamente las preguntas a continuación y responda de acuerdo a su criterio, con una “x” en la casilla correspondiente, teniendo en cuenta que:

DA: De Acuerdo

ED: En Desacuerdo

Destinado a los Docentes de la Clínica V de la Universidad José Antonio Páez.

	DA	ED
1.- Considera usted que el área de triaje debería contar con un flujograma adecuado, que sea visual en las dinámicas realizadas en la Clínica V de la Universidad José Antonio Páez.		
2.- Considera que el cumplimiento de los pasos actuales de la dinámica del triaje realizado en la Clínica V, es pertinente para el logro de los objetivos propuestos tanto en la atención del paciente como del estudiante en formación.		
3.- Considera que el proceso de triaje realizado en la clínica V, requiere ser estructurado para el buen funcionamiento de la práctica clínica.		
4.- Afirma que los pasos a seguir para la atención dirigida a los pacientes del área de triaje por parte de los alumnos es buena y se tiene la capacidad necesaria.		
5.- Cree que el protocolo de atención de pacientes en el área de triaje de la clínica V cumple con los objetivos y abarca todas las posibles situaciones de la llegada de los pacientes tanto espontáneos, como no espontáneos.		
6.- Considera usted que el triaje debe contener el registro de las		

patologías bucales diagnosticadas que mejoraría la efectividad de la atención del paciente valorado anteriormente.		
7.- Considera que el banco de pacientes es una forma efectiva de mantener registro de los pacientes valorados previamente y conocer su estado de salud.		
8.- Cree que un banco de pacientes es un hecho factible de lograr con el debido resguardo de los datos de los pacientes que acuden a la Clínica V de la Universidad José Antonio Páez.		
9.- Considera usted que es necesario una propuesta para la atención de pacientes en la Clínica V de la Universidad José Antonio Páez.		
10.- Cree que el flujograma logrará canalizar a los pacientes que son evaluados en el triaje de la Clínica V en las distintas áreas clínicas de manera oportuna.		
11.- Piensa que los registros de las fichas dentales realizados en Clínica V son archivadas en forma correcta con la finalidad que estén disponibles posteriormente.		

Información al paciente que acude al área de triaje de la Universidad José Antonio Páez.

- El tratamiento odontológico en la Escuela de odontología de la Universidad José Antonio Páez se fundamenta en la *Enseñanza, Aprendizaje*, a través de la docencia-servicio y estará bajo la supervisión del docente.
- Para la atención de pacientes en el área triaje, se debe cumplir con los siguientes criterios:

Paciente deberá ser mayor de edad (18 años).

Pacientes con condiciones y/o síndromes, que imposibiliten su tratamiento serán evaluados en el área de triaje y tratada emergencia odontológica en caso de presentarse, pero serán referidos a la guardia Clínica adaptada a su atención para el cumplimiento del plan de tratamiento (Clínica del niño y del adolescente).

Adolescentes si llegaren, serán remitidos a Clínicas del Niño y el Adolescente de la universidad José Antonio Páez.

Si el paciente no cuenta con un estudiante responsable de su tratamiento (paciente espontáneo), su caso pasará a formar parte del Banco de Pacientes para ser canalizado a las áreas clínicas, previa solicitud de estudiante interesado, dependiendo de la necesidad de tratamiento odontológico.

- Para la atención en el área de triaje, el paciente espontáneo, deberá seguir los siguientes pasos:

Adquirir 1 hoja de triaje, la cual la encontrara en la fotocopiadora que se encuentra en Plata Baja del edificio de odontología (edificio 4).

Dirigirse al 2do piso del edificio de odontología (edificio 4) al área de triaje.

Localizar a la higienista para ser anotado por orden de llegada.

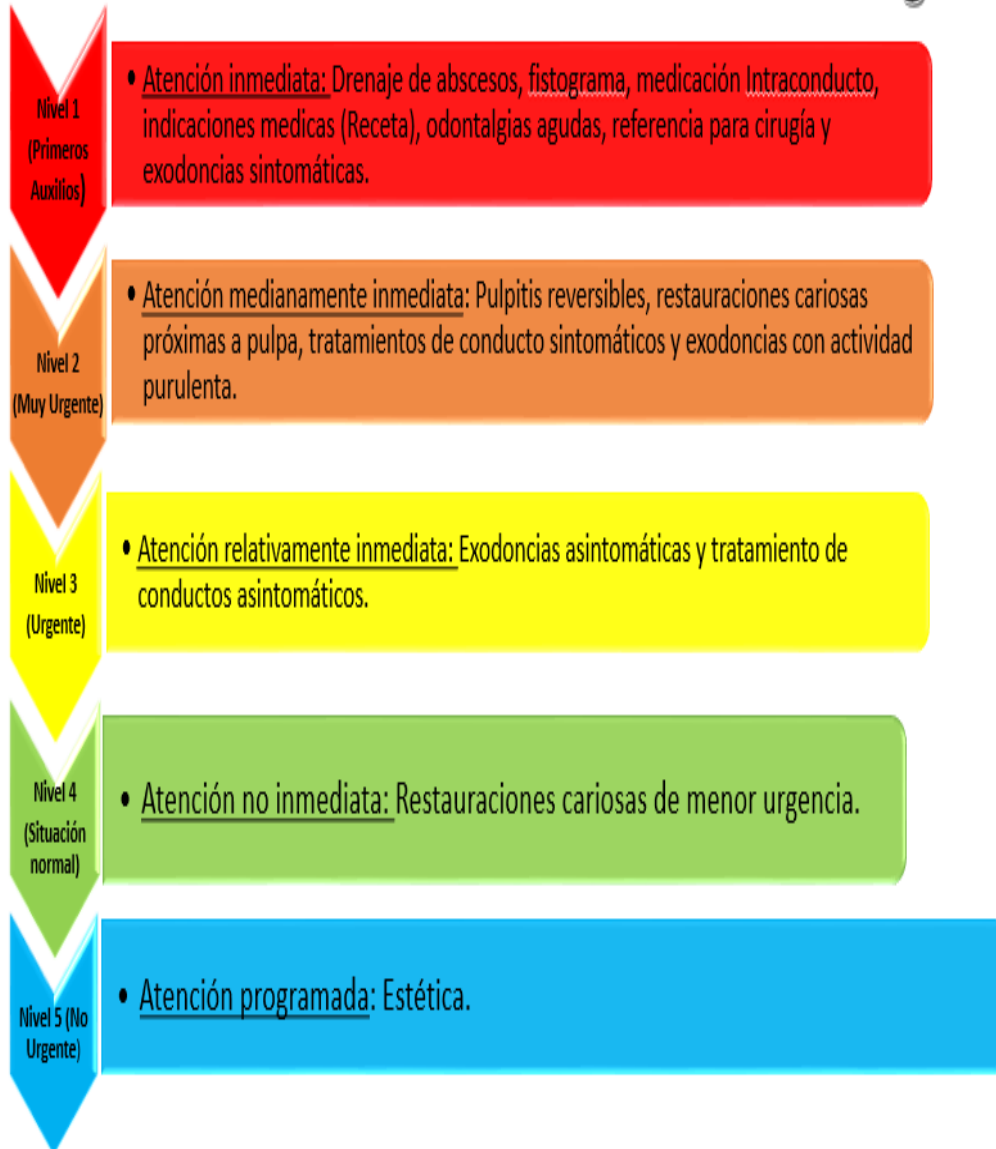
Esperar ser atendido.

Realizado el triaje se especificará a que área(s) deberá recurrir para su atención o si será referido a otra institución.

Luego de ser atendido en el área de triaje, el paciente deberá esperar la llamada de un alumno que pueda cumplir con todos los tratamientos necesarios para lograr su salud bucal y se acordarán los días de las citas específicas.

- La guardia clínica a la que se ha citado el paciente no podrá ser modificada, se le asignará un día acorde a la disponibilidad del paciente y a la del alumno.
- El tratamiento principal o inmediato a realizar debe coincidir con el motivo de consulta que se encuentra en la hoja de triaje, si no coincide, se toma como prioridad lo que el paciente refiera al momento de la evaluación clínica (Ver anexo de Niveles de Priorización Odontológica).
- Los pacientes considerados emergencias (Primer nivel de Prioridad Odontológica) serán atendidos de inmediato por un estudiante en la clínica asignada (Ver anexo de Normas de triaje).

Niveles de Priorización Odontológica.



Fuente: Gomes, Meléndez (2018)