



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**EVALUACIÓN Y APLICACIÓN DE FLUJOGRAMA DE TRIAJE  
ODONTOLÓGICO PARA DISPONIBILIDAD DE UN BANCO DE PACIENTES  
EN LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

**Autores:**

Fuenmayor, Alejandra

CI: 26.429.368

Guillen, Cenaiz

CI: 26.849.416

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



**EVALUACIÓN Y APLICACIÓN DE FLUJOGRAMA DE TRIAJE  
ODONTOLÓGICO PARA DISPONIBILIDAD DE UN BANCO DE PACIENTES  
EN LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

Trabajo de Grado para optar al título de Odontólogo.

Autores:  
Fuenmayor, Alejandra  
CI: 26.429.368  
Guillen, Cenaiz  
CI: 26.849.416

Tutor Especialista: Od. Giménez, Blasmir  
Asesor Metodológico: Dra. Nereida Castrillo

San Diego, Febrero 2019



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



ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias de la Salud, para la evaluación del trabajo de grado titulado "EVALUACIÓN Y APLICACIÓN DE FLUJOGRAMA DE TRIAJE ODONTOLÓGICO PARA DISPONIBILIDAD DE UN BANCO DE PACIENTES EN LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ", realizado por Alejandra Carolina Fuenmayor Carrillo, C.I V-26.429.368.

Cursante de la carrera ODONTOLOGÍA, hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que reúne los meritos suficientes para su aprobación.

Jurado

Nombre: Melba Oriedo de Gesime  
C.I: 5385116

Nombre: Lioan Fung  
C.I: V-14.914.528

Tutor Académico (Coordinador)

Nombre: Blasius y Guess  
C.I: V-1112171





UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
 COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO  
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

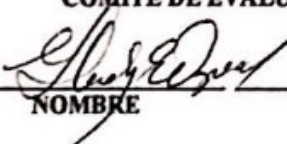


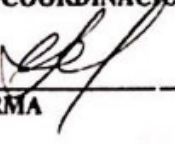
**PLANILLA SOLICITUD: ANÁLISIS Y APROBACIÓN DE TRABAJO DE GRADO**

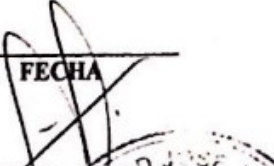
DATOS PERSONALES		
Apellidos	Nombres	Cédula De Identidad
Fuenmayor Carrillo	Alejandra Carolina	V-26.429.368
Dirección: San Diego, El Remanso, lote 20-D		Teléfono: 0414-523-6387
DATOS ACADÉMICOS		
Escuela Odontología	Índice Académico	14,90
DATOS DEL PROYECTO DE GRADO		
Autores		
Nombre	Fuenmayor Alejandra Guillen Cenaiz	Teléfono: (04145236387)-(04120790967)
<b>Título Del Trabajo:</b>		
<b>EVALUACIÓN Y APLICACIÓN DE FLUJOGRAMA DE TRIAJE ODONTOLÓGICO PARA DISPONIBILIDAD DE UN BANCO DE PACIENTES EN LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ</b>		
<b>Breve Explicación:</b> El proyecto que se va a desarrollar tiene como objetivo evaluar y aplicar un flujoograma de triaje odontológico que permita la disponibilidad de un banco de pacientes quienes acuden a la clínica V de la Universidad Jose Antonio Paez durante el periodo lectivo 20191CR. El proyecto esta diseñado bajo la modalidad de proyecto factible e investigación de campo.		
<b>Lugar Donde Se Desarrollará El Proyecto:</b> Universidad José Antonio Páez		
<b>Tiempo De Desarrollo:</b> 5 meses.		
<b>Tutor Académico Propuesto:</b> Profesora Blasmir Gimenez		

APROBADO:  NO APROBADO:

COMITÉ DE EVALUACIÓN, COORDINACIÓN DE PASANTÍAS Y TRABAJO DE GRADO

  
 NOMBRE

  
 FIRMA

  
 FECHA





UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

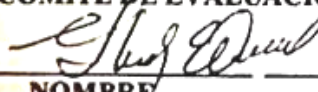


PLANILLA SOLICITUD: ANÁLISIS Y APROBACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

DATOS PERSONALES		
Apellidos	Nombres	Cédula De Identidad
Guillen Chacon	Cenaiz Nebravka	V- 26.849.416
Direccion: Maracay, Estado Aragua		Teléfono: 0412-079-0967
DATOS ACADÉMICOS		
Escuela Odontología	Indice Académico	12,37
DATOS DEL PROYECTO DE GRADO		
Autores		
Nombre	Fuenmayor Alejandra Guillen Cenaiz	Teléfono: (04145236387)- (04120790967)
<b>Título Del Trabajo:</b>  EVALUACIÓN Y APLICACIÓN DE FLUJOGRAMA DE TRIAJE ODONTOLÓGICO PARA DISPONIBILIDAD DE UN BANCO DE PACIENTES EN LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ		
<b>Breve Explicación:</b>  El proyecto que se va a desarrollar tiene como objetivo aplicar un flujoograma de triaje odontológico que permita la disponibilidad de un banco de pacientes quienes acuden a la clínica V de la Universidad Jose Antonio Paez durante el periodo lectivo 20191CR. El proyecto está diseñado bajo la modalidad de proyecto factible e investigación de campo.		
<b>Lugar Donde Se Desarrollará El Proyecto:</b> Universidad José Antonio Páez.		
<b>Tiempo De Desarrollo:</b> 5 meses.		
<b>Tuto Academico Propuesto:</b> Profesora Blasmir Gimenez		

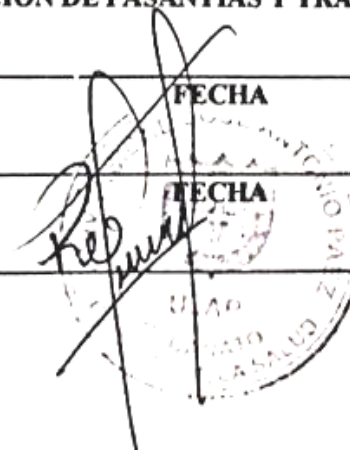
APROBADO:  NO APROBADO:

COMITÉ DE EVALUACIÓN, COORDINACIÓN DE PASANTÍAS Y TRABAJO DE GRADO

  
\_\_\_\_\_  
NOMBRE FIRMA FECHA

\_\_\_\_\_  
NOMBRE FIRMA FECHA

DIRECCIÓN DE LA ESCUELA: \_\_\_\_\_

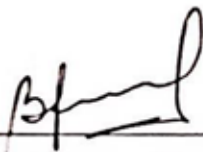




## CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Mediante la presente hago constar que he leído el Proyecto de Trabajo de Grado, elaborado por las ciudadanas Fuenmayor Carrillo Alejandra Carolina, portador de la Cedula de Identidad N° 26.429.368 y Guillen Chacon Cenaiz Nebravka, portador de la Cedula de identidad N° 26.849.416, para optar al grado académico de Odontólogo, cuyo título es "EVALUACIÓN Y APLICACIÓN DE FLUJOGRAMA DE TRIAJE ODONTOLÓGICO PARA DISPONIBILIDAD DE UN BANCO DE PACIENTES EN LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ", adscrito a la línea de investigación:

Y declaro que acepto la tutoría del mencionado proyecto durante su etapa de desarrollo hasta su presentación y evaluación por el jurado evaluador que se designe; según las condiciones del Reglamento de Estudios de la Universidad José Antonio Páez.

  
\_\_\_\_\_  
Firma y C.I.  
N. 11121571.

San Diego, a los 05 días del mes de Octubre del año 2018.

## DEDICATORIA

Este éxito lo dedico a Dios, por ser mi guía de vida y de este sueño que ahora está a punto de cumplirse, nunca falla, a través de su Hijo Jesús ha estado conmigo siempre, y durante toda la carrera mostro su infinito amor por mí al guiarme a escoger la mejor carrera del mundo y por ayudarme todos los días de mi vida.

A mis padres por su gran amor y por apoyarme siempre en todos los sentidos y creer en mí en cada semestre que concluía, a mis tíos Nelcy y Oswaldo quienes me abrieron las puertas de su casa y brindaron su cariño desde el primer día, a ustedes gracias por apoyarme todo este tiempo. A mi novio, que estuvo para darme ánimos y apoyarme en este tiempo, y recordarme siempre lo orgulloso que se siente de mí. A los amigos que me regalo la universidad gracias por acompañarme desde tercer semestre y haber estado para mí. A nuestros profesores y tutoras de este trabajo, por habernos compartido sus conocimientos y por aquellos quienes nos brindaron su apoyo emocional también, a ustedes gracias por ser parte de un sueño a punto de cumplirse.

*Alejandra Fuenmayor*

A Dios, por haberme permitido llegar a mi meta y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, por ser ellos quienes me han dado la educación, el seguimiento y ejemplo en mi vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo. A mis hermanos, quienes me han dado la motivación a darles un gran ejemplo y seguimiento de sus vidas, por dejar en ellos una gran y bella enseñanza de seguir sus sueños, lograr sus metas y objetivos. A mi novio, quien su apoyo ha sido fundamental desde mucho antes del comienzo de esta hermosa carrera, ha estado conmigo incluso en los momentos más turbulentos nada fue fácil pero estuvo motivándome y ayudándome siempre. A mis amigos, quienes fueron unos grandes amigos en esta hermosa experiencia y que todo esfuerzo de esta carrera se nos ve resumidos a este momento, Rhomina Gracia y Wilcar Gil quienes no nos acompañan en este momento pero estuvieron en muchas sonrisas, alegrías, compañías en malos y buenos momentos.

*Cenaiz Guillen*

## **AGRADECIMIENTOS**

Estamos agradecidas con nuestra Universidad José Antonio Páez, especialmente la Escuela de Odontología que por todo este tiempo fue nuestro segundo hogar, a todos los docentes que demostraron verdadero compromiso con su deber de transmitir todos sus conocimientos y dar ese significativo aporte que contribuyó tanto al crecimiento profesional como personal durante todo este tiempo. Cada uno de nuestros docentes fue una parte fundamental para poder cumplir este sueño.

Gracias nuestra tutora y una de nuestras madrinas de promoción Blasmir Giménez por estar para ayudarnos siempre, por aconsejarnos y por guiarnos durante todo este tiempo, es muy especial para nosotras.

A los profesores Luis Moyetones, Loren Sucre y Francella Perez, por haberme enseñado con la mejor disposición siempre, los admiro y los recordare con muchísimo cariño, son espectaculares seres humanos, excelentes profesionales y muy especiales para mí y para toda la promoción.

## ÍNDICE

I.	Acta de Revisión.....	3
II.	Planillas de Solicitud.....	4-5
III.	Constancia de Aceptación del Tutor.....	6
IV.	Dedicatoria.....	7
V.	Agradecimiento.....	8
VI.	Índice.....	9-10
VII.	Resumen.....	11-12
VIII.	Introducción.....	13-14
1. EL PROBLEMA		
a)	Planteamiento del Problema.....	15-17
b)	Formulación del Problema.....	17
c)	Objetivo General.....	17
d)	Objetivos Específicos.....	18
e)	Justificación de la Investigación.....	18-19
f)	Delimitación y Alcance.....	19
2. MARCO TEÓRICO		
a)	Antecedentes de la Investigación.....	20-23
b)	Bases Teóricas.....	23-29
c)	Bases Legales.....	29-31
3. MARCO METODOLÓGICO		
a)	Diseño de la Investigación.....	32
b)	Tipo de la Investigación.....	32-33
c)	Población y Muestra.....	33-34
d)	Técnica e Instrumento para la Recolección de Datos.....	34
e)	Validez del Instrumento.....	35
f)	Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	36
4. ANALÍISIS E INTERPRESENTACIÓN DE RESULTADOS		
a)	Presentación e Interpretación de Resultados.....	37- 46
b)	Discusión.....	46-47
c)	Conclusiones.....	48
5. LA PROPUESTA		
a)	Objetivos.....	49
b)	Justificación de la propuesta.....	49

c) Estructura.....	49-53
IX. Referencias Bibliográficas.....	54-56
X. Anexos.....	57-66
a) Sistema y Operacionalización de Variables.....	57-58
b) Validación de Instrumento.....	59-64
c) Cuestionarios.....	65-66
d) Carnet de Triage.....	67
e) Folleto Informativo 1.....	68
f) Folleto Informativo 2.....	69

# **EVALUACIÓN Y APLICACIÓN 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: Fuenmayor, Alejandra/ Guillen, Cenaiz

Tutor: OD. Blasmir Gimenez

Fecha: Junio, 2019.

## **RESUMEN INFORMATIVO**

Los servicios de atención primaria deben estar preparados para dar respuesta inmediata a las necesidades y expectativas de los pacientes, por ello se instaura el triaje en los servicios odontológicos, éste es un proceso que permite gestionar el riesgo clínico pudiendo manejar adecuadamente y con seguridad los flujos de pacientes cuando la demanda y las necesidades clínicas superan a los recursos. La presente investigación tiene como objetivo principal aplicar 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 durante el periodo 20191CR, con la finalidad de mejorar el desarrollo de las actividades de esta área en la institución mencionada, brindando un servicio a la población de calidad. Para ello la estrategia desarrollada se sustentó en un diseño no experimental, bajo el enfoque de una Investigación Acción, bajo la modalidad de trabajo de campo, y proyecto factible. La población está conformada por los profesores y estudiantes de la Clínica V de la institución.

**Palabras Claves:** Flujograma, Triaje, Odontológico, Banco, Pacientes.

**EVALUACION Y APLICACIÓN 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: Fuenmayor, Alejandra/ Guillen, Cenaiz

Tutor: OD. Blasmir Gimenez

Fecha: Junio, 2019.

**ABSTRACT**

The emergency medical services must be prepared to respond immediately to the needs and expectations of patients, therefore triage is established in dental services, this is a process that allows managing the clinical risk and can handle properly and safely flows of patients when demand and clinical needs exceed resources. The main objective of this research is to apply a flow chart of dental triage that allows the availability of a patient bank, with people who come to Clinic V at the José Antonio Páez University during the 20191CR period, in order to improve the development of the activities of this area in the aforementioned institution, providing a service to the quality population. For this, the developed strategy was based on a non-experimental design, under the focus of an Action Research, under the modality of field work, and feasible project. The population is conformed by the professors and students of the V Clinic of the institution.

**Key Words:** Flow Chart, Triage, Dental, Bank, Patients.

## INTRODUCCIÓN

La salud es un estado de bienestar y ausencia de enfermedad el cual es muy importante para la vida del ser humano, el caso de la salud bucal, no es excepción, tener una cavidad bucal saludable forma parte de la salud integral de un individuo. Por ello, se han creado centros de atención primaria que permiten detectar y dar soluciones de acuerdo a sus recursos disponibles, a los padecimientos de la población de la zona y adyacencias de la misma, buscando evitar complicaciones posteriores; cada centro cuenta con protocolos similares de atención, una de las áreas relevantes que poseen en algunos de estos lugares es donde se realizan triajes, este método selecciona y clasifica a los pacientes de acuerdo a sus necesidades terapéuticas, tomando en consideración los recursos disponibles, determina la prioridad con la cual se atenderán los usuarios en el centro de atención, evitando que empeore el pronóstico del individuo.

La Universidad José Antonio Páez, cuenta con una facultad de ciencias de la salud, específicamente una Escuela de Odontología la cual ha ido creciendo y mejorando sus niveles de excelencia, uno de los métodos implementados ha sido un Área de Triage, que permite atender a los pacientes que asisten voluntariamente, y diagnosticar el origen de sus padecimientos, para posteriormente pasar a formar parte del banco de pacientes de la universidad, esperando que su caso sea requerido por un estudiante. Como es de saber, todo puede presentar falencias, en el caso del Área de Triage, los sistemas de información a los pacientes son ineficaces, la mayoría se siente desinformado sobre qué debe hacer para ser atendido, y en el caso del banco de pacientes su organización no es la adecuada para brindar la atención requerida por la comunidad que visita la universidad en busca de una solución. De la misma manera, los estudiantes andan en constante búsqueda de pacientes, desconociendo que la primera opción a la que deben acudir es el mismo banco de pacientes de la universidad.

El presente trabajo busca, dar solución a los problemas mencionados, implementando mejoras en la entrada a la escuela, correcta difusión de información a los pacientes a través de folletos informativos, que le permitan conocer al llegar, que deben hacer para atendidos, a su vez se busca incentivar a los estudiantes a buscar pacientes primero en el banco de pacientes, el cual, se pretende rediseñar organizándolo en un archivo manual y

clasificando los pacientes de acuerdo a los requisitos de semestre de las clínicas integrales del adulto, de esta manera se mejorara la atención en el área y se disminuye el estrés estudiantil por la búsqueda de pacientes.

Para desarrollar eficazmente el trabajo en cuestión, la estructura de la presente investigación está conformada por capítulos, presentándose de la siguiente manera: en el Capítulo I se describe el problema que lleva a realizar la investigación, se plantea el objetivo específico y los objetivos generales que buscan dar la solución, se justifica porque se realiza y se establece la delimitación y alcance de la misma. En el Capítulo II se presenta el marco teórico de la investigación, explicando el tema en el cual está basada, se presentan los antecedentes y bases legales que la avalan. En el Capítulo III se presenta el marco metodológico bajo el cual se rige, se explica porque es un proyecto factible y una investigación de campo, se presenta el diseño de la investigación, variable de estudio, la población y la muestra. A su vez el Capítulo IV presenta los resultados obtenidos analizando e interpretando los datos arrojados durante la investigación. Finalmente en el Capítulo V se presenta la propuesta y su estructura detallada, junto con las conclusiones y recomendaciones sugeridas.

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### **Planteamiento del problema**

Las patologías bucales que afectan a la población a nivel mundial son de alta prevalencia y severidad, especialmente en la población adulta, que presenta los mayores daños por no haber accedido a programas preventivos, medidas de autocuidado y tratamientos curativos eficientes y oportunos. Se estima que “el tratamiento representa entre el 5% y el 10% del gasto sanitario de los países industrializados, y está por encima de los recursos de muchos países en desarrollo”, ello se puede interpretar como el elevado índice de morbilidad de estas patologías.

Por su parte, el Departamento de Salud Bucal de Chile, se ha reportado una prevalencia de caries de 70,4% y de 62,5% en población infantil de 6 y 12 años, respectivamente. La enfermedad gingival, por otra parte, también revela una alta prevalencia, afectando al 55,1% y 66,9% de los niños de 6 y 12 años; cifras anteriores, no difieren de la realidad latinoamericana, aunque no existan cifras definitivas de morbilidad. Lo importante de esta situación, es que las cifras de pacientes que asisten a emergencias odontológicas se incrementa, ameritando un manejo adecuado para su atención oportuna.

De manera que, los servicios de urgencia deben estar preparados y el personal entrenado para dar respuesta a las necesidades y expectativas del público. Es por esta razón que se instaure el triaje en los servicios odontológicos. En este sentido, el triaje es un proceso que permite una gestión del riesgo clínico para poder manejar adecuadamente y con seguridad los flujos de pacientes cuando la demanda y las necesidades clínicas superan a los recursos.

Ello hace posible “clasificar a los pacientes a partir del grado de urgencia, de tal modo que los pacientes más urgentes serán asistidos primero y el resto serán reevaluados hasta ser vistos por el profesional de la salud”. Extrapolado al área odontológica, las urgencias en dicha especialidad comprenden un conjunto de patologías bucomaxilofaciales, de aparición súbita, de etiologías múltiples, que se manifiestan principalmente por dolor agudo y que provoca una demanda espontánea de atención, entre ellas cabe mencionar las infecciones orales y maxilofaciales, pericoronaritis, pulpitis y abscesos.

En este orden de ideas, aplicado dicho sistema en muchos centros de salud, en Venezuela también se lleva a cabo, incluyendo las Escuelas de Odontología, en las cuales los estudiantes, dentro de su proceso formativo, incluyen la práctica del triaje, permitiéndoles 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.

En consecuencia, respondiendo a este requerimiento la Escuela de Odontología de la Universidad José Antonio Páez (UJAP), cuenta con un área encargada del triaje odontológico, en la cual se ha establecido un flujograma de pasos a seguir para el desenvolvimiento eficaz del proceso. De manera que, tomando en consideración las necesidades de la población y los costos de los servicios privados, la Escuela de Odontología presenta gran afluencia de pacientes, los cuales por desconocimiento y falta de información, regularmente no conocen el proceso detallado para ser atendidos en esta área, lo que impide el correcto flujo de atención de los pacientes y entorpece el desarrollo y avance del área mencionada en cada uno de los pasos del proceso.

Por otra parte, los estudiantes del área odontológica para sus prácticas requieren pacientes específicos que cumplan con el perfil para tratar determinada patología y/o emergencia, por lo que buscan en las comunidades o de manera particular pacientes externos; sin embargo, existe una fuente potencial que ha sido subutilizada, como lo es el área de triaje, los pacientes que asisten a la misma son espontáneos, tendiendo como ventaja, que son más interesados en asistir a las consultas y apego al tratamiento.

No obstante, es de hacer notar que el área de triaje aun cuando dispone de un registro de los pacientes atendidos, este no clasifica adecuadamente a los pacientes, es necesario clasificar a los pacientes evaluando varios criterios, lo que favorecería la creación de un banco de pacientes para beneficio de los estudiantes, que centralice información como las patologías diagnosticadas, y como criterio importante su categorización según los requisitos de cada semestre, agilizando la asignación de los pacientes a los estudiantes interesados, así como estableciendo criterios con bases a la urgencia o emergencia, y protocolo de las normativas a cumplir.

Ahora bien, en un estudio realizado por Gómez y Meléndez, 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, mencionado 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 la aplicación del flujograma ya establecido.

De igual manera se planteó en el estudio, el resguardo de la ficha odontológica llamada hoja de triaje de la UJAP, considerándola pilar fundamental para la creación del banco de pacientes, por lo que debe tenerse en cuenta que la aplicación del Flujograma para el área de triaje, será una alternativa para los profesores y estudiantes 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, se recaban los datos de cada persona y se pueden resguardar debidamente. De acuerdo a lo antes expuesto, se presenta como objeto de estudio la aplicación y evaluación del 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.

### **Formulación del problema**

¿Se están cumpliendo a cabalidad todos los pasos del flujograma propuesto en el área de triaje odontológico en la Universidad José Antonio Páez?

¿La aplicación del Flujograma de triaje odontológico facilitaría la creación de un banco de pacientes en la Universidad José Antonio Páez?

### **Objetivos de la Investigación**

#### **Objetivo General**

Evaluar y aplicar el flujograma de triaje odontológico que facilite la disponibilidad de un banco de pacientes, con las personas que acuden a la Clínica V en la Universidad José Antonio Páez durante el periodo 20191CR.

#### **Objetivos Específicos**

- Evaluar la eficacia del flujograma de triaje odontológico con los pacientes que acuden a la Clínica V en la Universidad José Antonio Páez para el período 20191CR
- Implementar los criterios del flujograma de triaje odontológico con los pacientes que acuden a la Clínica V en la Universidad José Antonio Páez para el período 20191CR.
- Organizar los registros de los triajes odontológicos de los pacientes que acuden a la Clínica V para la creación de un banco de pacientes en la Universidad José Antonio Páez para el período 20191CR.

### **Justificación de la Investigación**

Lo que persigue cualquier profesional de la salud, es proporcionar una atención de calidad a los pacientes conforme a la satisfacción de su necesidad de restablecer su salud, de esta forma, en la medida que se encuentren organizados los distintos servicios, bien sean públicos o privados lograrán este fin; como parte de introducir mejoras en las Escuelas de Odontología del país, la investigación tiene como objetivo aplicar y evaluar el flujograma de triaje odontológico establecido, lo que facilitaría la disponibilidad de un banco de pacientes, con los pacientes que acuden a la Clínica V en la Universidad José Antonio Páez para el periodo 20191CR.

Con base a lo expuesto, el estudio tiene relevancia social, ya que los pacientes que asisten al área de triaje, van en busca solucionar su problema de salud bucal con una capacidad resolutive oportuna y de bajo costo, por lo tanto la comunidad se beneficia de las prácticas de los estudiantes con una calidad de atención óptima.

Así mismo, para los pacientes, también resulta importante, ya que conocerán el proceso para ser atendidos por lo estudiantes, siendo informados adecuadamente, y por ende, atendidos conforme a la clasificación de acuerdo al flujograma de triaje. Así mismo, mejorará la información que se les aportará tanto a las personas que quieren o necesitan asistir al área de triaje, como a los estudiantes 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 desenvolvimiento y haciendo más eficiente el área de Triaje buscando de esta manera la organización adecuada del banco de pacientes de la Universidad José Antonio Páez.

Con respecto a los estudiantes, además de apoyarlos en tener un banco de pacientes, siguiendo una serie de instrucciones alternativas e innovadoras para la Clínica V de la UJAP, que va a generar el interés por parte de los mismos para realizar los pasos de manera debida en el cumplimiento de todos sus requisitos y de la misma manera para el paciente, que deberá seguir las reglas para poder ser atendido en esta universidad.

De igual manera, se busca que el área de triaje tenga un mejor flujo de atención, tanto para los estudiantes como para los pacientes, siguiendo las reglas e instrucciones establecidas en esta propuesta para poder realizar todos los tratamientos y requisitos de manera exitosa.

### **Delimitación y Alcance**

El estudio se llevará a cabo el estado Carabobo, municipio San Diego, específicamente en la Universidad José Antonio Páez, en la Clínica del Adulto V en la Escuela de Odontología durante el periodo 20191CR. Se aplicara y evaluara la efectividad del flujograma del área de triaje, dicha área esta dirigida por un promedio de 120 estudiantes, atendiendo 50 pacientes diariamente.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### **Antecedentes de la Investigación**

Toda área del conocimiento ha sido investigada y los resultados de la misma ha tenido algún aporte o influencia sobre otra, por lo que en el marco referencial debe hacerse mención de los antecedentes de investigación, “ se refieren a la revisión de trabajos previos sobre el tema en estudio, realizados en instituciones de educación superior”, siendo así, constituyen fuentes primarias, ya que aportan los datos del estudio, sean de naturaleza numérica o verbal: muestra, población, categorías emergentes, resultados y validaciones, entre otros.

En este sentido, se tiene los siguientes antecedentes de investigación. González, en el año 2018 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 en la brevedad(4).

Por otra parte, Maza, realizó un tesis de grado previo a la obtención del título de especialista en emergencias y desastres en la Universidad Católica de Ecuador titulada “*Perfil de morbimortalidad de una muestra de pacientes con prioridad III- IV-V obtenida en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Andrade Marín en la mañana en el mes de Abril del 2014*”. Este estudio fue realizado en el "Hospital Carlos Andrade Marín". Los servicios de emergencia suelen estar saturados por pacientes con patologías no urgentes y/o crónicas, sin mayor complicación, que llegan al hospital por atención que se podría solucionar en áreas extra hospitalarias, con esta demanda de pacientes incrementada se requiere mayores recursos tanto físicos como humanos.

Por esta razón se diseñaron estrategias y escalas de triaje, para el mejoramiento y la atención oportuna de todos los pacientes, para esto será necesario conocer el perfil de la morbimortalidad de los pacientes con prioridad III a V que acuden a Emergencia del Hospital Carlos Andrade Marín. Por esta razón se realizó un diseño metodológico "CROSS SECTIONAL STUDY", con una muestra de los pacientes que acudieron al Servicio de Emergencia en la mañana desde el primero al treinta de Abril del 2014.

En cual se considera relevante, ya que con el mismo, se pretendió, sentar las bases para implementar un sistema de clasificación y de atención con la finalidad de mejorar la accesibilidad a la atención médica urgente y disminuir los tiempos de espera (6).

Otro antecedente relevante es el de, García y Mendoza, presentaron una Tesis de grado previo a la obtención del título de Odontólogo en la Universidad San Gregorio, Ecuador, acerca del “*Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico del centro salud Portoviejo, en el período noviembre 2013 hasta enero 2014*”. A nivel metodológico fue un estudio De campo de nivel Descriptiva, recabaron los datos mediante una encuesta dirigidas a los pacientes que fueron atendidos en el centro de salud Portoviejo.

Dentro de los indicadores de la satisfacción de los pacientes se encontraba el flujo de pacientes para lo cual consideraron la implementación del triaje con lo que se buscaba la formalización de un proceso ordenado y aplicable al conocimiento de los pacientes, permitiendo el desarrollo óptimo de los profesionales. Por consiguiente constituye un

valioso aporte al conocimiento de los factores relacionados en los niveles de satisfacción de los usuarios externos (7).

En este orden de ideas, respecto a investigaciones realizadas a nivel nacional se encuentra la de Gómez y Meléndez, quienes realizaron un estudio titulado “*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*” en la Universidad José Antonio Páez como Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar por el título de Odontólogo.

Con este objetivo, la metodología implementada fue 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. En este sentido, su aporte lo constituyó el diseño el flujograma requerido y se propuso el procedimiento de organización de las fichas dentales que pasan a conformar el banco de pacientes, con base a ello se perseguía mejorar tanto el proceso de asignación de paciente al estudiante como la atención de los mismos y el seguimiento posterior luego del tratamiento brindado (8).

Así mismo, se tiene el trabajo de grado realizado por Colmenares y Pallota, presentado en la Universidad José Antonio Páez en el año 2013, 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, quienes 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 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 (9).

### **Bases Teóricas**

Las bases teóricas son definiciones relacionadas directamente con el tema de investigación y los aspectos que rodean al mismo. Las mismas, “permiten ubicar el tema, objeto de investigación dentro del conjunto de teorías existentes, con el propósito de precisar en cual corriente de pensamiento se inscribe y en qué medida significa algo nuevo o complementario”<sup>10</sup>. En este orden de ideas, destacan los siguientes aspectos:

### **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 (11).

Según lo expresado, 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. Agrega, también que entre sus utilidades, se encuentran:

(a) Se puede identificar de manera rápida lo que se quiere expresar.

(b) Al ser de fácil entendimiento las personas que lo utilizarán, pueden llegar a acuerdos y soluciones a los problemas que se puedan presentar.

(c) Se mantienen definidas las funciones de cada participante que esté involucrado.

(d) Permite establecer las operaciones y qué se debe realizar en cada caso planteado o posible situación.

También puede ser entendido como: 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.<sup>12</sup>

### **Triaje Odontológico**

La palabra “triaje” proviene del vocablo francés “trier” cuyo significado es clasificación o selección. Genéricamente consiste en un conjunto de procedimientos sencillos, rápidos y repetitivos, efectuados sobre cada una de las víctimas que en ese momento demandan asistencia y que orientan sobre sus posibilidades de supervivencia como consecuencia del proceso que le afecta; “es una toma de decisión porque se debe elegir entre diferentes cadenas asistenciales, relacionadas con el transporte, la atención continuada y la selección del centro médico de referencia” (13).

Así mismo se requirió de aportes estadísticos y epidemiológicos de las principales patologías que se presentan en los pacientes y que acuden a los servicios de emergencia. De estos aportes epidemiológicos se pudo establecer el flujo de pacientes en el área de emergencia y con ello establecer lineamientos para estructurar un sistema adecuado de atención. Los perfiles de morbimortalidad permiten mejorar el manejo de aquellas patologías severas que se presentan en los diferentes pacientes, direccionarlos de acuerdo al nivel de triaje y distribuirlos de acuerdo a las prioridades de cada caso.

El triaje supone una mejora en la calidad de los procesos para satisfacer las necesidades del paciente, pero siguiendo a Kaplan y Norton (14), es prioritario satisfacer primero al cliente interno para satisfacer luego al cliente externo. El objetivo mayor es a través de la gente disminuir los tiempos de espera, optimizar el recurso cama, adecuar el consumo de

los insumos y recursos del servicio a las reales necesidades de la demanda, mejorando así el comportamiento de las personas, disminuir el stress laboral evitando factores desmotivadores, adecuar el clima laboral y minimizar riesgos de conflictos personales.

### **Banco de Pacientes**

El término banco tiene diferentes usos y significados, y aunque generalmente está asociado con entidades financieras, en el contexto de la investigación, 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 <sup>16</sup> y paciente, es la “Persona que padece física y corporalmente, y especialmente quien se halla bajo atención médica.” (17).

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. En este orden de ideas, corresponde a las investigadoras, definirlo como el acopio de pacientes con patologías bucodentales para procurar su atención gratuita en la Clínica Integral V el Adulto de la Escuela de Odontología de la Universidad José Antonio Páez. La misma, desde la unidad académica permitirá organizar cada tratamiento según la práctica que necesite realizar el estudiante según su semestre en curso. Es una manera organizada de atender para aprender, haciendo un seguimiento y manteniendo el control del tratamiento integral de la salud bucal de la población y el respeto por el paciente.

El banco de pacientes de la UJAP se podría definir como el espacio donde, luego de realizada la clasificación por tipo de patología, urgencia o necesidad de atención inmediata de los pacientes que asisten al área de triaje de la Clínica V, se guardan los datos personales y odontológicos de los mismos en un archivo, el cual estará debidamente clasificado de manera que el estudiante de odontología de la UJAP según corresponda a su semestre, podrá tener acceso al registro que le sea necesario, y 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 el 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 efectivo funcionamiento del flujograma de triaje.

Su objetivo será contar con un sistema de información adaptado a las necesidades de la casa de estudios para favorecer el servicio a la comunidad y el crecimiento académico simultáneamente.

### **Clínica Integral del Adulto**

Con respecto a lo que es la clínica integral, 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 (18)

De igual manera, puede ser entendida como:

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 (19). Conforme a las definiciones anteriormente mencionadas se puede decir 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.

### **Ficha Odontológica**

La ficha odontológica también es conocida como ficha dental, la cual comprende “un documento fundamental en que se recoge la descripción ordenada, completa y precisa de la experiencia que el odontólogo obtiene en su relación directa y técnica con los pacientes”<sup>20</sup>. Se explica que ésta a diferencia de las historias clínicas médicas posee un

formato o diseño predeterminado al cual el profesional debe adaptarse. Cabe agregar que en ella se realizan anotaciones de las piezas dentarias teniendo en consideración los caracteres morfológicos, cronológicos y de las anormalidades congénitas como adquiridas; así como de todas las obturaciones y restauraciones protésicas que hubiera en la cavidad bucal. Según explica Caballero en Velezmoro (21), que como una variedad específica de historia clínica, comprenderá la anamnesis, la exploración, el diagnóstico y el plan de tratamiento.

En la primera se recogen todos los datos importantes del paciente, junto con el motivo de visita, tales como datos de filiación del paciente, se registra el nombre y apellidos, dirección y teléfono, sexo, fecha de nacimiento y edad en la primera visita. Seguidamente se agrega el motivo principal por el cual el paciente acude a la consulta odontológica.

En la historia odontológica se anotan todos los datos relacionados con la cavidad oral: hábitos dietéticos e higiénicos, dolores orofaciales o de la articulación temporomandibular, traumatismos dentales y maxilares, tratamientos previos y patología dental y gingival. En la exploración se recogen todos los datos de interés que son explorados. En la exploración extraoral se analizan las posibles asimetrías, la estética facial, posibles signos que hacen sospechar de alguna patología sistémica, entre otros muchos factores que son de importancia registrarlos en la historia clínica.

En la exploración intraoral se revisan todas las partes de la cavidad oral, incluyendo tejidos blandos y los dientes. Estos se exploran gracias a una sonda de exploración, un o dos espejos y una sonda periodontal. En esta exploración se revisan las posibles patologías o anomalías de las mucosas, la existencia o no de caries, patología periodontal, la higiene del paciente, entre muchas más características que necesitan ser recogidas en este documento.

La ficha odontológica, también se incluyen las pruebas complementarias. Rutinariamente se realiza como prueba complementaria una ortopantomografía o radiografía panorámica, la cual muestra una visión general de la cavidad oral. Además, pueden ser necesarias realizar otras pruebas complementarias como radiografías más pequeñas (radiografías periapicales, aletas de mordidas o radiografías oclusales) o pruebas como una tomografía computarizada o una radiografía lateral de cráneo, también llamada telerradiografía. Mediante todos estos datos, se realiza el diagnóstico. Este afirma la patología existente en el paciente y orienta hacia las posibles soluciones o tratamientos a

realizar. Esta parte de la historia clínica es la más importante para poder realizar de forma adecuada un tratamiento, ya que si existe un diagnóstico erróneo, el tratamiento puede que sea erróneo también y se haga iatrogenia.

Finalmente, se debe incluir, el plan de tratamiento debe ser escrito en la historia clínica. Además, todos los tratamientos que se van realizando deben ser insertados en ella de manera clara para que no haya dudas sobre ellos.

### **Odontodiagrama**

Un odontodiagrama es “un esquema utilizado por los odontólogos que permite registrar información sobre la boca de una persona”<sup>22</sup>. En dicho gráfico, el profesional detalla qué cantidad de piezas dentales permanentes tiene el paciente, cuáles han sido restauradas y otros datos de importancia. El odontodiagrama, de este modo, supone un registro de la historia clínica del individuo. Se trata, por lo tanto, de una herramienta de identificación. El odontólogo, al analizar el odontodiagrama de un paciente, puede saber qué trabajos se realizaron en la boca de la persona en cuestión y establecer comparaciones entre el estado bucal actual y el registrado en la visita anterior.

Los odontodiagramas, por otra parte, pueden ser utilizados en la identificación de cuerpos no reconocidos. El esquema del odontodiagrama, explican Pérez y Gardey (22) puede tener diferentes formatos. Hay versiones que identifican los dientes con números, otros con letras mayúsculas e incluso algunos con pares numéricos. Todo depende de la preferencia del odontólogo para elegir uno u otro formato.

Ya sea para que el odontólogo tenga presentes los trabajos hechos en la boca de su paciente, para identificar a una persona o para facilitar el intercambio de datos médicos entre profesionales, el odontodiagrama es una historia clínica de gran importancia que debe actualizarse con frecuencia.

Entre algunas disposiciones generales del odontodiagrama, mencionan Pérez y Gardey, caben mencionar que se considera parte de la Historia Clínica y de la Ficha Odontoestomatológica; la recogida de datos necesaria para confeccionar el odontodiagrama debe estar a cargo de un odontólogo; su registro se debe efectuar de forma indubitable, clara y precisa, para evitar cualquier tipo de confusión a la hora de su lectura; su desarrollo es individual para cada paciente y debe tener lugar en la primera cita con el odontólogo, sin que exista la posibilidad de modificarlo, tacharlo o

enmendarlo; el plan de tratamiento, o sea los tratamientos que se llevan a cabo luego del examen, no debe incluirse en el odontodiagrama; para los tratamientos dentales y su evolución se debe llevar un segundo odontodiagrama, de forma paralela; la ubicación, la forma y el tamaño de los fenómenos y piezas que se hallan durante el examen dental deben reflejarse en el odontodiagrama con la mayor precisión posible.

Se agrega además, que en un odontodiagrama se deben especificar las piezas dentarias fijas, indicando su estado de salud e integridad, y las removibles, con una línea recta encerrada entre cuadrados con un signo más en su interior y con una línea en zig-zag, respectivamente. Otros datos que deben registrarse son la presencia de caries, coronas definitivas (que pueden ser completas, metal cerámica o parcial, entre otros tipos), coronas temporales, diastemas, ausencia de piezas dentarias, dientes en erupción, dientes extruidos o instruidos, fracturas, implantes, pernos y prótesis (las cuales se pueden ser de tipo fija, removible o total).

### **Bases Legales**

Cualquier actividad que se desarrolle en un Estado y toda entidad privada, debe regirse por un marco jurídico que comprende desde la Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela hasta las leyes vinculadas con la administración privada. Cuando una organización privada realiza cualquier actividad, debe estar bajo un marco legal que establece los derechos y obligaciones del mismo, dentro de éste ámbito se encuentran las leyes que se deben tener presente al momento de realizar cualquier acción, entre ellas:

En primer lugar, en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), año 2000, se destacan el Artículo 83 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. (23)

De acuerdo a lo que establece la Ley antes mencionada, 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”<sup>24</sup>

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.

Es de hacer considerar, que 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.

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

Una vez finalizada la revisión bibliográfica, lo siguiente fue considerar el marco metodológico en el cual se identifica la naturaleza de la investigación, por lo que constituye los pasos a seguir para el abordaje de la problemática planteada en el presente estudio. La metodología “constituye la médula del plan, se refiere a las descripción de las unidades de análisis o de investigación, las técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos, los procedimientos y las técnicas de análisis” (25).

De acuerdo a lo expuesto, se puede anotar, que el marco metodológico ayuda al investigador a ser sistemático al momento de captar y analizar la información y los datos obtenidos, al igual que observar una estructura acorde con los objetivos de la investigación. En este sentido, se expone el diseño y tipo de la investigación, población y muestra, técnica e instrumento de recolección de datos, validez, fases de la investigación y técnica de análisis de datos.

#### **Diseño de la Investigación**

El diseño es “un arreglo restringente mediante el cual se pretende recoger la información necesaria a la pregunta de investigación” (26). De esta manera, la estrategia desarrollada para llevar a cabo la presente investigación fue no manipular directamente las variables en cuestión del estudio como lo es el flujograma de triaje odontológico que permita la disponibilidad de un banco de pacientes, por lo que el propósito fue no variar en forma intencional las mismas, si no estudiarlas tal cual ocurrieron en el lugar donde se presentam, por esta razón se puede afirmar que el diseño de esta investigación es no experimental, la cual “son aquellos estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (26).

#### **Tipo de la Investigación**

De igual manera, corresponde a una Investigación Acción, cuyo propósito fue “resolver problemas prácticos y urgentes” (27), agrega que para ello los investigadores asumieron el papel de agentes de cambio, en conjunto con las personas hacia las cuales iban dirigidas

las propuestas de intervención, para esos momentos según las autoras, ya se vislumbraban ciertos rasgos característicos de la investigación acción, tales como el conocimiento, la intervención, la mejora y la colaboración. El tipo investigación se caracteriza por beneficiar inmediata y directamente a la comunidad donde se desarrolla el estudio; los investigadores participaron en la investigación contribuyendo con la formulación de acciones para transformarla; de igual manera, no busca generalizar sino aplicar los resultados donde se hizo la investigación, aunque se pueden establecer tendencias y alternativas.

Lo anteriormente es pertinente, ya que las investigadoras, partiendo de la propuesta del flujograma de triaje odontológico en el área de Clínica V de la UJAP, realizaron una acción directa en dicha área asumiendo resultados de evidencia para intervenir, mejorar y transformar la práctica de selección de pacientes odontológicos, generando así un banco de pacientes.

## **Población y Muestra**

### **Población**

Con respecto a la población, es “el conjunto integrado por todas las mediciones u observaciones del universo de interés en la investigación”(28). Para efectos de la presente investigación, la población estuvo conformada por los profesores de la Clínica V, y pacientes que acuden a la Universidad José Antonio Páez, ubicada en el municipio San Diego, estado Carabobo cuyo grupo lo conforman, 15 profesores y un promedio de 180 pacientes semanales en el periodo 2019-ICR.

### **Muestra**

En cuanto a la muestra, es “una parte (sub-conjunto) de la población obtenida con el propósito de investigar propiedades que posee la población”(28), cabe destacar que la población se tipifica como finita, siendo “aquella que todos sus integrantes son conocidos y pueden ser identificados y listados por el investigador en su totalidad” (29). Por su parte, Palella y Martins mencionan que “autores coinciden en señalar que una muestra del 10, 20 o 30% es representativa de una población” (30).

De esta manera, gracias al aporte teórico que se antecede, la muestra, fue el 30% de la población, la cual se eligió de manera aleatoria, y según el porcentaje corresponde a un promedio de 54 pacientes del periodo 2019-ICR, asimismo, se tomó la totalidad del número de profesores y/o personal docente que imparten la Clínica V, quince (15) en total.

### **Técnica e Instrumento para la Recolección de Datos**

En cuanto a esta sección Bavaresco (31), indica que la técnica de recolección de datos constituye el conjunto de herramientas científicamente validadas por medio de los cuales se levanta los registros necesarios para comprobar un hecho o fenómeno en estudio. En el presente estudio se utilizará la técnica de la encuesta definida por Sierra (32) como aquella técnica en la cual el investigador recurre a la aplicación de instrumentos de recolección de datos, para recabar la información requerida en función de los objetivos planteados.

Como instrumento se seleccionaron dos (02) cuestionarios de ítems cerrado, es decir, preguntas dicotómicas que se contesta con un sí o un no para determinar la necesidad de los pacientes de contar con folletos informativos en la Escuela de Odontología sobre el protocolo para ser atendido en el área de triaje odontológico, así como también la eficacia del flujograma ya establecido, para ello se constituyó un cuestionario de 7 preguntas, el cual se diseñó siguiendo la tabla operacional de variables n° 1.

El cuestionario n° 2 fue destinado a los docentes de la Clínica Integral V para determinar la necesidad de los pacientes de contar con folletos informativos en la Escuela de Odontología sobre el protocolo para ser atendido en el área de triaje odontológico, la eficacia del flujograma ya establecido y los criterios de organización del Banco de Pacientes.

Asimismo Ángeles y Münch, expresa que es un formato redactado en forma de interrogatorio en donde se obtiene información acerca de las variables que se van a investigar (32). Por otra parte, el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario que “consiste en un conjunto de pregunta respecto de una o más variable a medir.”(33).

### **Validez del instrumento**

La validez de un instrumento en la recolección de datos es la capacidad que posee un instrumento de investigación para medir y recabar la información necesaria para fines de la misma de allí que Palella y Martins destacan que, la validez presenta la relación entre lo que mide el instrumento y aquello se quiere medir (30). En tal sentido, la validez de un instrumento se establece por el resultado de aplicar la validez de contenido, criterio, constructor. Para fines de la investigación se utilizó el juicio de expertos, el cual se refiere a determinar el grado en que aparentemente un instrumento mide la variable en cuestión,

según Hernández y otros, señala que este tipo de validez se encuentran vinculada a la validez de contenido (33).

Con este fin, se utilizó el juicio de experto, seleccionando tres expertos en la investigación y determinaron que dicho instrumento es válido en bases a los criterios especificados, aprobándolo para su aplicación.

### **Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos**

Para que los datos aporten valor eficaz a la investigación; es necesario someterlos a un proceso de tabulación y elaboración técnica que permita resumirlos, analizarlos e interpretarlos, de tal manera, que la información sea procesada utilizando un procedimiento estadístico cuantitativo de carácter descriptivo, por ser esta una investigación de tipo descriptiva.

En relación al instrumento empleado, se utilizó una tabla de doble entrada para organizar las respuestas obtenidas de la encuesta aplicada, lo que permitió agruparlas y estructurarlas para su análisis, a través de una de una hoja de cálculo, herramienta que sirvió para asentar y procesar la información empleando una tabla de doble entrada, en cuyas columnas se identificaron los ítems formulados con todas sus alternativas posibles y en cuya filas se registraron a las unidades informantes. Los resultados fueron tratados y analizados a través de Excel 2007 y del paquete estadístico SPSS, versión 15.0, el cual es un útil software, ampliamente utilizado en la investigación aplicada a las ciencias sociales a nivel mundial para realizar tratamiento de datos y análisis estadísticos.

De acuerdo con la naturaleza de esta investigación, se utilizó un tratamiento descriptivo, a través del cual se busca efectuar análisis de estadística descriptiva para la variable, describiendo así los datos y los valores obtenidos para la variable estudiada, agrupados por categorías (33). En función de esto, se realizó un tratamiento estadístico, el cual consistió en el cálculo de las distribuciones de frecuencias absolutas y relativas, donde se obtuvo el número de personas que seleccionó cada alternativa de respuesta ( $Fr$ ), así como el porcentaje (%) de casos ordenados en sus respectivas categorías.

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Durante la realización de un trabajo de investigación o implementación de un proyecto es necesario contar con información auténtica, confiable y actualizada del campo en el cual se llevara a cabo el proyecto o plan de acción, por ello, se realizó la recolección de información en el área donde se desarrolla la investigación, la cual es la Universidad José Antonio Páez específicamente la Escuela de Odontología y su área de atención primaria, el Área de Triage, dirigida por los docentes encargados y estudiantes cursantes de la Clínica del Adulto V. Es importante resaltar, que el área de Triage es muy concurrida por pacientes voluntarios, lo cual permitió realizar la recolección de datos de manera fluida y eficaz.

En el presente capítulo se encuentran los resultados obtenidos a través de la encuesta realizada a los pacientes y docentes del área, que fue la técnica de recolección de datos elegida, los cuestionarios utilizados estaban constituidos por siete (07) ítems aplicado a 54 pacientes que representa el 30% del total, y a 15 docentes encargados del área. La expresión de los datos puede desarrollarse por medio de diversas técnicas, en el caso del presente trabajo se realizaron gráficos de barras, tabulados mediante tablas de frecuencia y porcentaje, posteriormente se realizó un análisis e interpretación de los datos obtenidos con el objetivo de dar respuesta y mayor relevancia a las variables e indicadores en estudio.

### **Tabla N°3**

#### **Variable: Evaluación**

**Dimensión: Flujograma de Triage Odontológico**

**Indicador: Instrumento. Ítem 1 y 3 (Pacientes)**

Descripción de los ítems	Si		No		TOTAL
	F	%	F	%	
Atención actual Recepción	34	62,96	20	37,03	100%
Buena experiencia en el Área Triage	45	85,18	9	16,66	100%

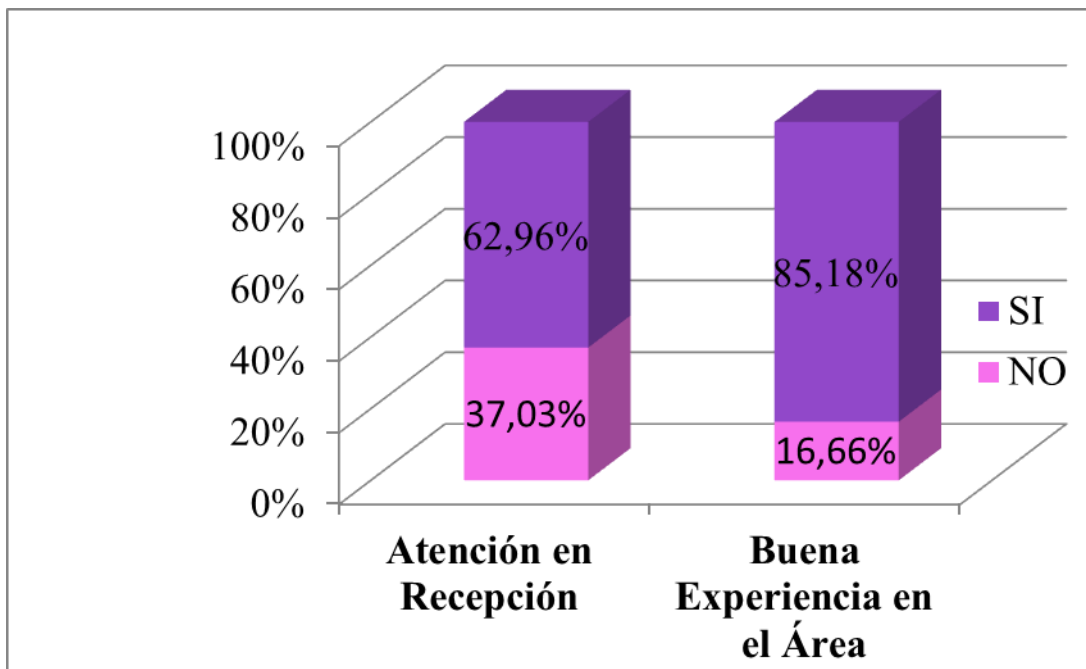
Autoras: Fuenmayor A, Guillen C (2019)

**Gráfico N° 1**

**Variable: Evaluación**

**Dimensión: Flujograma de Triage Odontológico**

**Indicador: Instrumento. Ítem 1 y 3 (Pacientes)**



Autoras: Fuenmayor A, Guillen C (2019)

En el ítem 1 “Atención actual en Recepción” de acuerdo a los porcentajes de las respuestas, el 62,96% de los pacientes afirmaron que es de su agrado la atención dada en la entrada de la Escuela de Odontología, sin embargo 37,07% opino lo contrario y algunos compartieron su opinión respecto a la lentitud del proceso de entrada debido a que en

algunos casos hay una cantidad significativa de pacientes esperando poder ingresar. Con este resultado se puede concluir que la atención actual es buena pero presenta falencias.

En el ítem 2 “Buena experiencia en el área de Triage” el 85,18% de los encuestados opina que ha tenido una buena experiencia debido a que pudieron conocer el diagnóstico de su problema bucal o chequear su estado de salud bucal, es decir el Área cuenta con una relevancia importante para los pacientes, por lo tanto debe funcionar de la mejor manera, solo el 16,66 negó el haber tenido una buena experiencia. Este ítem permite establecer semejanza con la investigación realizada por García y Mendoza<sup>7</sup> quienes a través de una encuesta a los pacientes de un centro odontológico determinaron el nivel de satisfacción de los mismos respecto a la atención recibida, lo que les permitió implementar un sistema de triaje, estableciendo un proceso ordenado y aplicable al conocimiento de los pacientes, mejorando el desarrollo óptimo de los profesionales.

**Tabla N°4**

**Variable: Aplicación**

**Dimensión: Flujograma de Triage Odontológico**

**Indicador: Recepción, Información, Requisitos, Folleto. Ítem 2,4,5,6 y 7 (Pacientes)**

Descripción de los ítems	Si		No		TOTAL
	F	%	F	%	
Mejorar atención en Recepción	46	85,18	8	14,81	100%
Información sobre Área de Triage	2	3,70	52	96,29	100%
Conocimiento de pasos para la atención	6	11,11	48	88,88	100%
Conocimiento de requisitos	3	5,55	51	94,44	100%
Necesidad de Folleto Informativo	54	100	0	0	100%

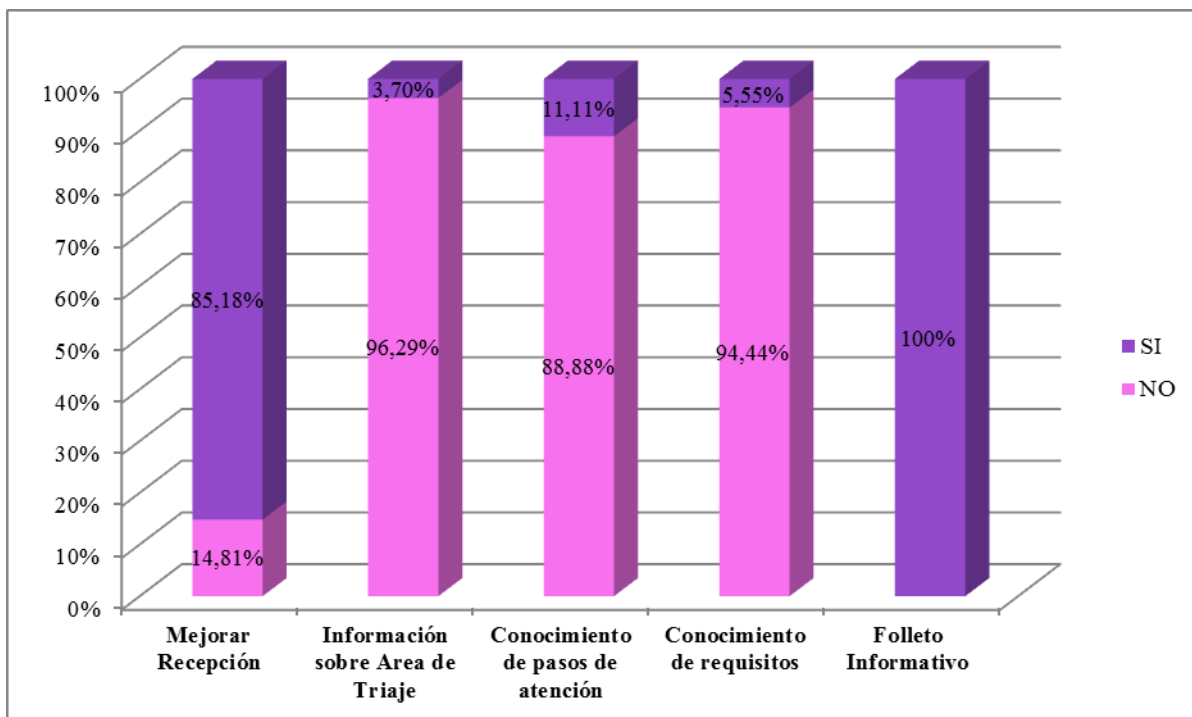
Autoras: Fuenmayor A, Guillen C (2019)

**Gráfico N°2**

**Variable: Aplicación**

**Dimensión: Flujograma de Triage Odontológico**

### Indicador: Recepción, Información, Requisitos, Folleto. Ítem 2,4,5,6 y 7 (Pacientes)



Autoras: Fuenmayor A, Guillen C (2019)

Según los resultados obtenidos, el ítem 3 “Mejorar atención en recepción” el 85,18% opino que se podía mejorar el área de recepción de la escuela de Odontología, este resultado permite confirmar la necesidad de establecer mejorías en la atención actual, la cual es buena según encuesta realizada pero presenta fallas, que pueden ser disminuidas, el 14,81 opino que no requería mejoras el área mencionada.

En el ítem 4 “Información sobre Área de Triaje” el 96,29% representando casi la totalidad de los pacientes encuestados afirmaron no haber visto folletos informativos indicándole que hacer para ser atendido en el área, este resultado respalda el problema explicado en capítulos anteriores debido a la falta de información a los pacientes sobre la atención en el área de Triaje. En el ítem 5 de la encuesta realizada “Conocimiento de los pasos para la atención”, el 88,88% opino no conocer los pasos para ser atendidos en el área, acotando algunos el hecho de sentirse perdidos sobre que hacer al llegar a la Escuela de Odontología, de la misma manera el ítem 6 “Conocimiento de los requisitos” el 94,44% expreso no conocer tampoco los requisitos necesarios para ser atendidos, los resultados obtenidos del ítem 5 y 6 respaldan la necesidad de mejorar los medios informativos a los

pacientes sobre todo lo que deben realizar y los elementos que deben presentar para ser atendidos en el Área de Triage.

El ítem 7, “Necesidad de folleto informativo”, el 100% de los encuestados confirmo que si estuviese un folleto informativo en la entrada de la Escuela sobre los pasos y requisitos para ser atendido su experiencia hubiese mejorado, el resultado funciona de base para mejorar la atención que se le da a los pacientes a través de medios informativos eficaces como un folleto informativo colocados en la entrada de la escuela. De acuerdo a los resultados del ítem, se puede concluir la necesidad de un folleto informativo, afirmando la propuesta de Gómez y Meléndez<sup>4</sup> en implementar un flujograma visual y ordenado respecto a la dinámica empleada en el area triaje de la Universidad José Antonio Páez.

**Tabla N°5**

**Variable: Evaluación**

**Dimensión: Flujograma de Triage Odontológico**

**Indicador: Istrumento. Ítem 1 y 3 (Docentes)**

Descripción de los ítems	Si		No		TOTAL
	F	%	F	%	
Eficacia de medios informativos a pacientes	1	6,66	14	93,33	100%
Sistemas de almacenamiento	3	20,00	12	80,00	100%

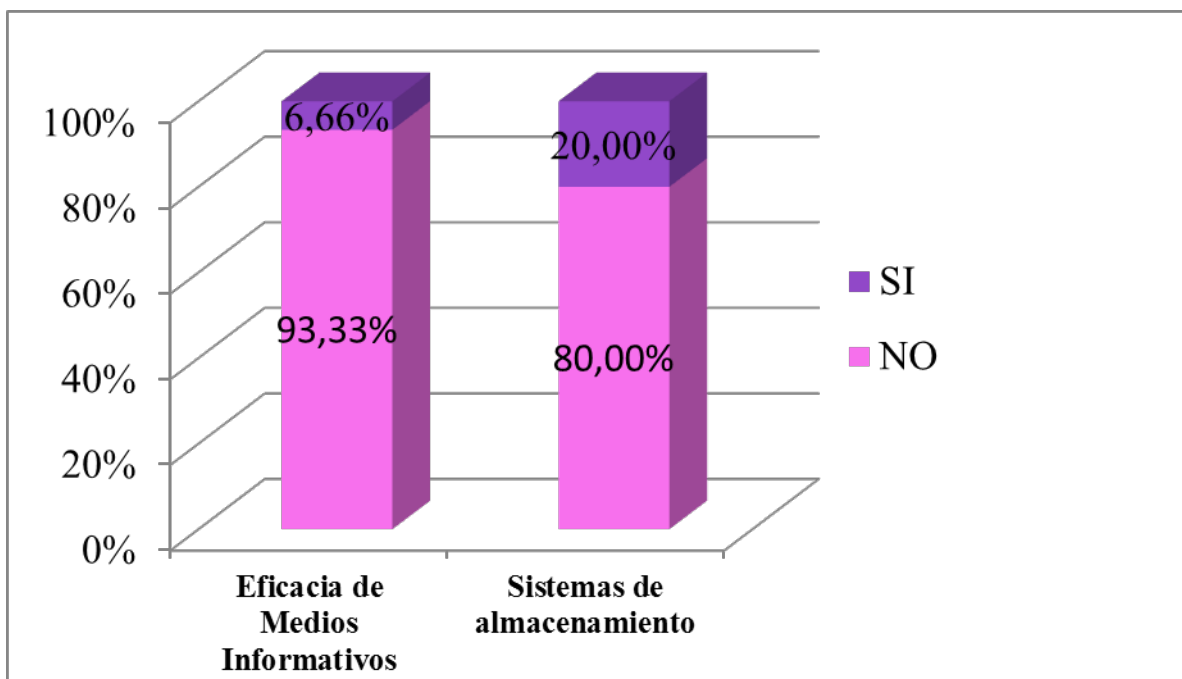
Autoras: Fuenmayor A, Guillen C (2019)

**Gráfico N° 3**

**Variable: Evaluación**

**Dimensión: Flujograma de Triage Odontológico**

**Indicador: Istrumento. Ítem 1 y 3 (Docentes)**



Autoras: Fuenmayor A, Guillen C (2019).

Al realizar una encuesta a los docentes del área de Triage, se obtuvo resultados sobre las variables en estudio, la variable Evaluación estuvo estudiada bajo los ítems 1 y 3 del cuestionario propuesto, en el ítem 1 “Eficacia de los medios informativos a los pacientes” el 93,33% de los docentes negaron la eficacia de los medios actuales, se puede concluir que no son eficaces y es necesario mejorarlos para aumentar la excelencia en el área de Triage. Así mismo, el ítem 3 “Sistemas de almacenamiento” el 80% de los encuestados negaron la eficiencia de los medios utilizados para almacenar los registros de triaje, resultado que permite deducir que no se está realizando un correcto almacenamiento y es necesario establecer un orden correcto de los mismos, así mismo el estudio de Gómez y Melendez<sup>4</sup> concluyó que el resguardo de información de los triajes realizados, es la prioridad y su actual archivo no es efectivo.

#### **Tabla N° 6**

**Variable: Aplicación**

**Dimensión: Flujoograma de Triage Odontológico**

**Indicador: Información, Requisitos. Ítem 2 (Docentes)**

Descripción de los ítems	Si		No		TOTAL
	F	%	F	%	
Necesidad de Folleto Informativo	15	100	0	0	100%

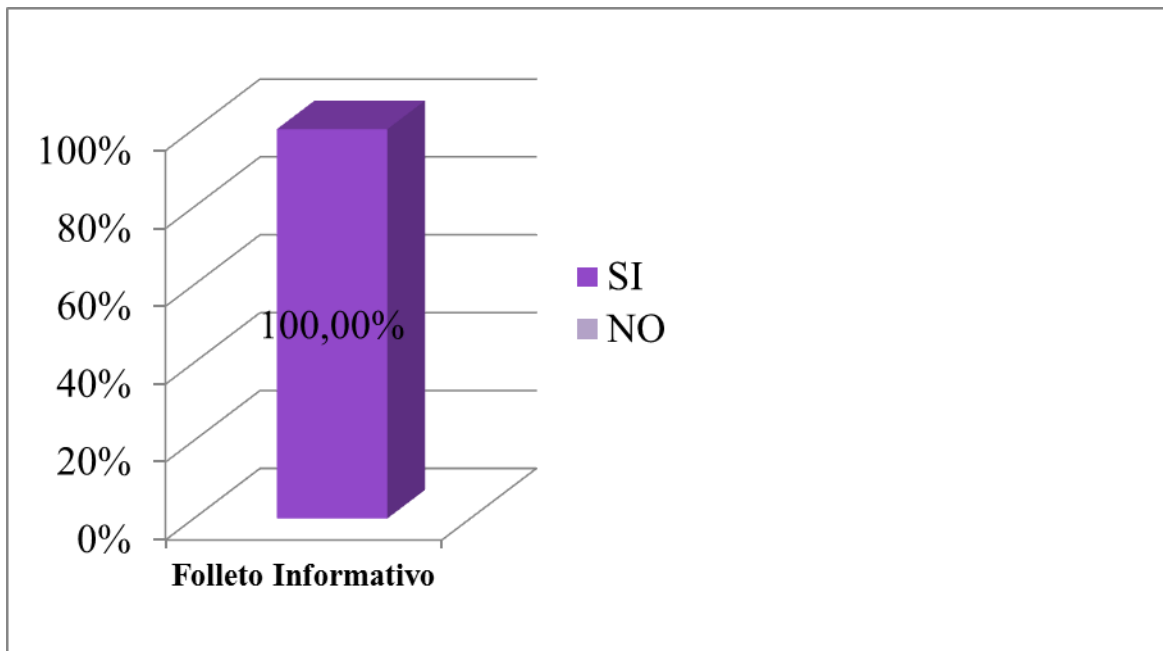
Autoras: Fuenmayor A, Guillen C (2019)

#### Gráfico N° 4

**Variable: Aplicación**

**Dimensión: Flujograma de Triage Odontológico**

**Indicador: Información, Requisitos. Ítem 2 (Docentes)**



Autoras: Fuenmayor A, Guillen C (2019)

El ítem 2 “Necesidad de Folleto informativo” el 100% de los docentes encuestados confirmo que es necesario difundir mejor la información sobre el proceso de atención a los paciente en el área de Triage, y que un folleto informativo en la entrada seria un buen medio de información a los pacientes que deseen ser atendidos.

#### Tabla N° 7

**Variable: Organización**

**Dimensión Banco de Pacientes**

**Indicador: Organización por semestre, Localización del paciente. Ítem 4,5,6 y 7 (Docentes)**

Descripción de los ítems	Si		No		TOTAL
	F	%	F	%	
Ordenar registros de Triage en el banco de pacientes	15	100	0	0	100%
Organizar por requisitos de semestre	15	100	0	0	100%
Instaurar un archivo manual	15	100	0	0	100%
Localización por vía telefónica y correo electrónico	15	100	0	0	100%

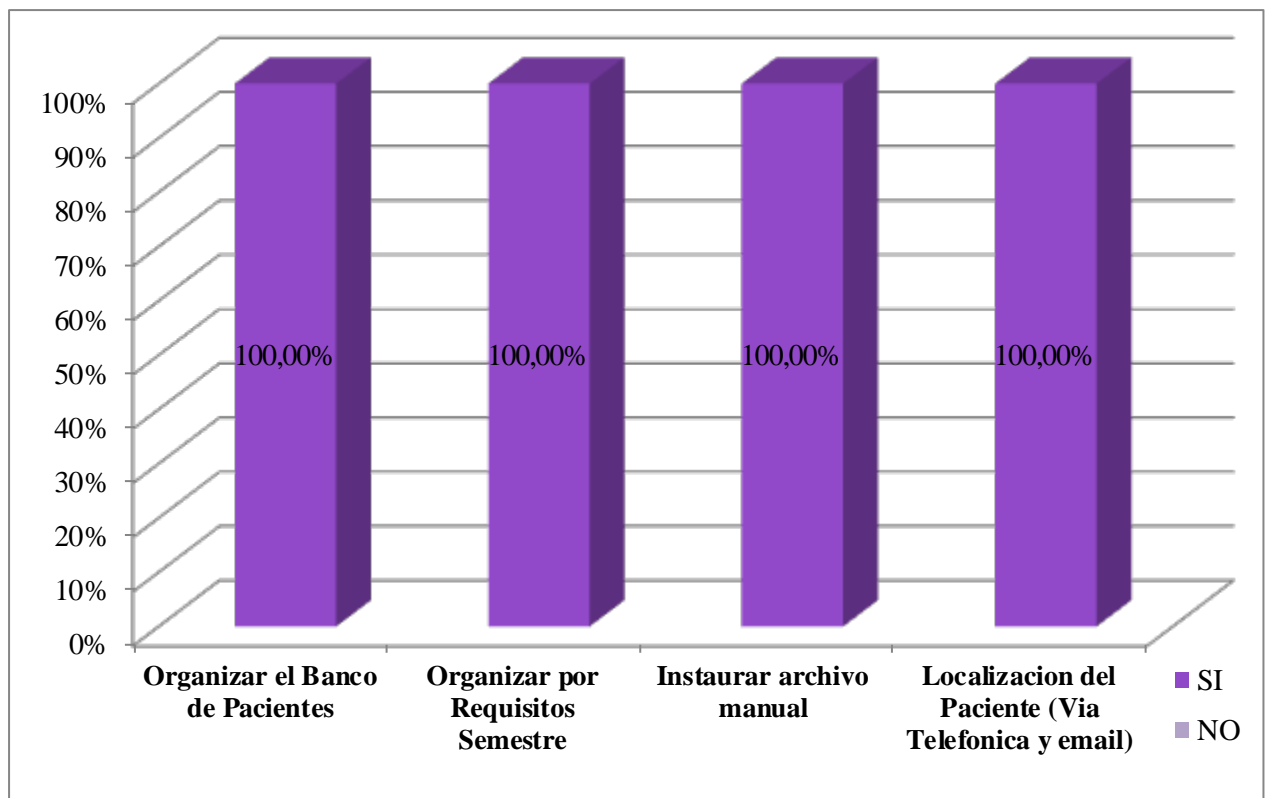
Autoras: Fuenmayor A, Guillen C (2019)

**Gráfico N° 5**

**Variable: Organización**

**Dimensión: Banco de Pacientes**

**Indicador: Organización por semestre, Localización del paciente. Ítem 4,5,6 y 7 (Docentes)**



Autoras: Fuenmayor A, Guillen C (2019)

Para el estudio de la variable Organización, se establecieron 4 ítems cuyo objetivo fue establecer los criterios de organización del Banco de Pacientes de la UJAP, en el ítem 4 “Ordenar registros de Triage en el banco de pacientes” el 100% de los encuestados estuvo de acuerdo con destinar los registros de triaje a un lugar específico que es el banco de pacientes, para establecer el orden de estos registros se preguntó en el ítem 5 “Organizar por requisitos de semestre” el estar de acuerdo o no con establecer el orden de acuerdo a los objetivos prácticos propuestos en cada semestre y el 100% estuvo de acuerdo, asimismo el ítem 6 “Instaurar un archivo manual” el 100% de los docentes estuvo de acuerdo en colocar en el área de Triage un archivo manual, el cual tiene finalidad de que los estudiantes puedan localizar el paciente con actividades específicas de una manera práctica, fácil y organizada. En este sentido, el aporte realizado por Gómez y Meléndez<sup>4</sup> respecto al diseño del flujograma requerido, propuso el procedimiento de organización de las fichas dentales que pasan a conformar el banco de pacientes, con base a ello se perseguía mejorar tanto el proceso de asignación de paciente al estudiante como la atención de los mismos y el seguimiento posterior luego del tratamiento brindado, coincidiendo en parte con el propósito del presente estudio.

De la misma manera, respecto a los medios posteriores para localizar a los pacientes que han asistido al área de Triage, en el ítem 7 “Localización por vía telefónica y correo electrónico” el 100% estuvo de acuerdo con estas vías de localización y algunos acotaron solicitar al paciente tanto un teléfono personal como uno local.

## **Discusión**

En las áreas médicas de atención primaria de los diversos centros de salud se busca dar soluciones a quienes asisten buscando ayuda, están compuestas por una serie de protocolos y métodos los cuales facilitan el desenvolvimiento del centro de asistencia. Además, algunos lugares cuentan con sistemas de triaje, el cual, establece un protocolo de intervención, buscando solucionar el problema que presente y evitando complicaciones futuras de los usuarios. En la Universidad José Antonio Páez, la Escuela de Odontología, cuenta con un Área de Triage destinada a determinar el diagnóstico de los pacientes que asisten voluntariamente, debido a lo concurrida del área es importante establecer un protocolo fluido y rápido de atención para brindar una mejor experiencia a los pacientes.

De este modo, la investigación realizada ha permitido conocer la opinión de los usuarios respecto a la atención que reciben por parte de los encargados del área desde el momento en que llegan a la Escuela, y su conocimiento sobre el área en cuestión. Asimismo, los docentes encargados de la Clínica Integral V dieron su opinión respecto a la deficiencia en los medios de información a los pacientes, y los sistemas de almacenamiento de los triajes odontológicos ingresados diariamente, se propusieron criterios de organización para el Banco de Pacientes como lo es, constituirlo de acuerdo a los requisitos u objetivos propuestos en las Clínicas Integrales del Adulto y hacer énfasis en datos de localización como teléfono personal y local del paciente y en caso de tenerlo su correcto electrónico.

A su vez, los resultados obtenidos permiten determinar la necesidad de los objetivos propuestos en esta investigación, los cuales destacan mejoras en la recepción de la Escuela de Odontología, folletos informativos en lugares específicos sobre pasos a seguir y requisitos para ser atendido, y organizar el Banco de Pacientes de la UJAP de acuerdo a los criterios propuestos.

De la misma manera, la investigación se relaciona con a otras propuestas como lo es el del trabajo de grado realizado por Colmenares y Pallota<sup>9</sup>, quienes buscaron formar una organización de los datos personales y odontológicos del paciente para mejorar la búsqueda, atención rápida y eficaz del mismo, su resultado fue diagnosticar la necesidad de una ficha dental del municipio Irribarren del Estado Lara, aunque no se realice como tal en la Universidad José Antonio Páez, su propósito principal fue la realización de un registro de cada paciente que acude a tal consulta. A su vez, otra investigación relacionada con la presente, es el Trabajo de Grado presentado por Gómez y Meléndez<sup>4</sup>, quienes realizaron una propuesta del diseño del flujograma de triaje en la UJAP y se planteó el procedimiento de organización de las fichas dentales que pasan a conformar el banco de pacientes, con base a ello se perseguía mejorar tanto el proceso de asignación de paciente al estudiante como la atención de los mismos y el seguimiento posterior luego del tratamiento brindado.

### **Conclusiones**

El flujograma de Triage Odontológico en la Universidad José Antonio Páez constituye una herramienta útil que permite mejorar el flujo de pacientes que asisten a la universidad, según las encuestas realizadas a los pacientes podemos concluir:

- La atención brindada en recepción es buena, sin embargo, algunos pacientes manifestaron la lentitud en el proceso por lo cual afirmaron que dicha atención puede ser mejorada, en acuerdo con lo planteado con las autoras.
- El área de Triage constituida en la universidad a pesar de tener un tiempo relevante en funcionamiento no cuenta con sistemas de información a los pacientes, quienes en mayoría manifestaron no contar con la información necesaria, por ello la implementación de un Folletos Informativo y mejor difusión de la información respecto a los pasos y requisitos que deben seguir los pacientes, constituye un complemento útil para el área mencionada.

Por consiguiente, la encuesta realizada a los docentes del área respecto a establecer mejoras en el área, y organizar el banco de pacientes se puede concluir:

- Los docentes están en acuerdo con las autoras de que colocar folletos informativos para mejorar la difusión de información a los pacientes respecto a los pasos y requisitos necesarios para ser atendido a través del área de Triage.
- Los sistemas de almacenamiento de los triajes odontológicos realizados son ineficaces, por ello la implementación de un archivo manual comprende un complemento eficaz en el área.

- La organización de los triajes odontológicos permitirá el correcto funcionamiento del Banco de Pacientes, el cual, estará organizado por semestre de acuerdo a los objetivos propuestos en las clínicas integrales.

## **CAPITULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **Objetivos de la propuesta**

- Mejorar el acceso de los pacientes al área de Triage de la UJAP.
- Proveer una estructura de organización de los registros de Triage Odontológico a través de un Banco de Pacientes.

- Facilitar a los estudiantes de Odontología la búsqueda de pacientes.

### **Justificación de la propuesta**

Esta propuesta nace de la necesidad de brindar a la comunidad una mejor experiencia al buscar atención odontológica en la UJAP, a través de métodos que buscan mejorar los sistemas ya propuestos en la escuela de Odontología específicamente el área de triaje, dando importancia a la difusión de información clara y visual a los pacientes que acuden a la universidad José Antonio Páez sobre el protocolo para ser atendidos en el área mencionada, con el fin de mejorar al máximo la experiencia de los mismos al acudir en busca de soluciones a los problemas bucales que presentan, de la misma manera se busca evaluar la eficacia del flujograma puesto en práctica y corregir las fallas que se puedan observar. Es importante resaltar que, la propuesta también constituye una herramienta eficaz para los estudiantes de Odontología, ya que, a través de una estructura de organización de los registros de triaje se busca constituir un banco de pacientes de fácil acceso para ellos, el cual estará distribuido de acuerdo a los requisitos de cada clínica del adulto, es decir, por semestre, de esta manera se simplifica la búsqueda de pacientes por parte de los mismos.

### **Estructura**

**Recepción:** Ubicada en la entrada de Odontología de la Universidad José Antonio Páez, simplificando el conteo de ingreso diario de los pacientes que van hacia el Área de Triaje se establecerán un límite de 60 carnets para ser usados diariamente, la cifra podría aumentar o disminuir de acuerdo al rendimiento en el área. El carnet contendrá: una identificación de la universidad con logo de la Escuela de Odontología, el área a la cual se dirige (AREA DE TRIAJE), el lugar en la cual se encuentra el área (Segundo Piso, Clínica con puertas de Vidrio) y la información para obtenerlo a través del intercambio con un documento de identificación del paciente. Por el reverso tendrá la lista de requisitos requeridos (Dos Hojas de Triaje de Adulto con los datos debidamente llenados, Par de Guantes) y una advertencia para garantizar su resguardo.

Para obtener el carnet el paciente interesado deberá entregar como intercambio un documento de identidad, que garantice que el carnet será devuelto al salir.

### **Folletos Informativos**

Así mismo, en la entrada de odontología y en el área de triaje, se colocara un folleto informativo llamativo el cual será preciso y de tamaño amplio, basado en el protocolo para ser atendidos, contendrá la siguiente información:

### **Folleto Informativo n° 1**

**¿Quieres ser atendido por nosotros?** Sigue los siguientes pasos:

**Requisitos:** 2 Hojas de Triage, par de guantes, carnet de triaje.

**Paso 1:** Obtén el Carnet de Área de Triage (Debes entregar un documento de identificación a cambio, te será devuelto al salir)

**Paso 2:** Dirígete al CENTRO DE COPIADO (Planta Baja a la derecha) para obtener (02) Hojas de Triage de Adulto.

**Paso 3:** Asegúrate de tener los requisitos necesarios

**Paso 4:** Dirígete al segundo piso en la Clínica con puertas de vidrio.

**Paso 5:** Llena tus datos y espera tu turno.

### **Folleto Informativo n° 2**

Estarán ubicados en las clínicas integrales del Adulto para informar a los estudiantes sobre el Banco de Pacientes y la oportunidad de conseguir paciente.

**“¿Andas en busca de pacientes? Ve al Banco de Pacientes ubicado en el Área de Triage.”**

### **Estructura del Banco de Pacientes**

Se organizara el Banco de Pacientes con los registros de Triajes Odontológicos ingresados diariamente, los cuales serán guardados en un archivo constituido por cuatro (04) divisiones a su vez divididas en subdivisiones de acuerdo al semestre.

## **SECCIÓN 1: QUINTO (5TO) SEMESTRE Y SEXTO (6TO) SEMESTRE**

### ***Subdivisión 1.1 Clínica Integral del Adulto I***

- Pacientes con requerimiento de Periodoncia Simple.
- Pacientes con requerimiento de Operatorias.

***Subdivisión 1.2 Clínica Integral del Adulto II***

- Pacientes con requerimiento de Periodoncia Compleja y Operatorias.
- Pacientes con requerimiento de 1 o 2 Endodoncias Monoradiculares o Birradiculares.

***Subdivisión 1.3 Clínica de Rehabilitación Protésica I***

- Pacientes con requerimiento de Prótesis Parcial Removible o Prótesis Total Bimaxilar.
- Pacientes con requerimiento de Incrustaciones.
- Pacientes con requerimiento de Férula

***Subdivisión 1.4 Cirugía II***

- Pacientes con requerimientos de Exodoncias Simples.

**SECCIÓN 2: SÉPTIMO (7MO) SEMESTRE.**

***Subdivisión 2.1 Clínica Integral del Adulto III***

- Pacientes con requerimientos de Periodoncia Compleja y Operatorias.
- Pacientes con requerimiento de (01) Endodoncia Monoradicular o Birradicular.
- Pacientes con requerimiento de (01) Endodoncia Multiradicular.
- Pacientes con requerimiento de Exodoncias Simples

***Subdivisión 2.2 Clínica de Rehabilitación Protésica II***

- Pacientes con requerimiento de Prótesis Totales Bimaxilar.
- Pacientes con requerimiento de Corona Monoradicular.

***Subdivisión 2.3 Cirugía III***

- Pacientes con requerimiento de Exodoncias Simples
- Pacientes con requerimiento de Exodoncias Complejas
- Pacientes con requerimiento de Exodoncia de Terceros Molares.

**SECCIÓN 3: OCTAVO (8VO) SEMESTRE.**

***Subdivisión 3.1 Clínica Integral del Adulto IV***

- Pacientes con requerimiento de Periodoncia Compleja y Operatorias.

- Pacientes con requerimiento de (01) Endodoncia Monoradicular o Birradicular.
- Pacientes con requerimiento de (01) Endodoncia Multiradicular.
- Pacientes con requerimiento de Exodoncias Simples

### ***Subdivisión 3.2 Clínica de Rehabilitación Protésica III***

- Pacientes con requerimiento de Puente Fijo.
- Pacientes con requerimiento de Corona Multiradicular.

## **SECCIÓN 4: NOVENO (9NO) SEMESTRE.**

### ***Subdivisión 4.1 Clínica Integral del Adulto V***

- Pacientes con requerimiento de Periodoncia Compleja y Operatorias.
- Pacientes que presenten Emergencias Endodónticas.
- Pacientes con requerimiento de 1 o 2 Endodoncias Multiradicales.

### **Recomendaciones**

- Û Las subdivisiones serán identificadas por color específico, ***Clínica Integral del Adulto (Verde), Clínica de Rehabilitación Protésica (Rojo), Cirugía (Azul), Referidos (Amarillo)***.
- Û Para establecer en que **Sección** debe asignarse un paciente, será en aquella donde la mayoría de sus requisitos sean saneados, en caso de presentar un requisito extra será referido posteriormente o/a criterio del docente será realizado por el estudiante al cual fue asignado.
- Û En cada **Sección**, habrá una *subdivisión* llamada **Referidos**, en la cual se colocaran los triajes de aquellos pacientes que ya han sido solicitados por un estudiante.
- Û Los pacientes de cirugía serán asignados a las diferentes secciones de acuerdo a lo complejo de las exodoncias que requieran y el número de las mismas. A mayor complejidad o número de actividades, será colocado en el semestre adecuado a criterio del profesor encargado del área.

- Û Aquellos pacientes que presenten requisitos de variados semestres, serán asignados a la **Sección** del semestre más alto, el cual podrá cumplir a totalidad o la mayoría de ellos.
- Û Cuando un estudiante se dirija al Área de Triage en busca de un paciente, dará las especificaciones al encargado del Banco de Pacientes en ese momento, se le mostrara el Triage seleccionado y este deberá verificar si cumple con sus requisitos y contactar al paciente para verificar su disponibilidad, en caso de ser positiva la respuesta, se le entregara la copia del Triage. Y la otra hoja de Triage será colocado en la *subdivisión* de **Referidos**.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud (OMS (2010) Salud Bucodental. Disponible en <https://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs318/es/>. p.1
2. Departamento de Salud Bucal de Chile (2014) Norma Técnica De Urgencia Odontológica. Disponible en: [www.minsal.cl/portal/url/item/7f2a6ebf9b5c1580e04001011e014d0e.pdf](http://www.minsal.cl/portal/url/item/7f2a6ebf9b5c1580e04001011e014d0e.pdf)
3. W. Soler, M. Gómez Muñoz, E. Bragulat, A. Álvarez1 (2010) El triaje: herramienta fundamental en urgencias y emergencias. Disponible en: [scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1137-66272010000200008p.3](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272010000200008p.3)

4. González (2016) Urgencias y emergencias en el gabinete dental. Universidad de Sevilla, para optar por el título de odontólogo
5. Maza, L. (2014) Perfil de morbimortalidad de una muestra de pacientes con prioridad III-IV-V obtenida en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Andrade Marín en la mañana en el mes de Abril del 2014". Universidad Católica de Ecuador. Disponible en: [repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/11875](http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/11875)
6. García, E. y Mendoza, C. (2014) Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico del centro salud Portoviejo, en el período noviembre 2013 hasta enero 2014. Tesis de grado previo a la obtención del título de Odontólogo en la Universidad San Gregorio, Ecuador. Disponible en: [repositorio.sangregorio.edu.ec/bitstream/123456789/117/1/OD-T1215.pdf](http://repositorio.sangregorio.edu.ec/bitstream/123456789/117/1/OD-T1215.pdf)
7. Gómez, I. y Meléndez, E. (2018) Propuesta de Flujograma de Triage 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. San Diego, Valencia
8. Colmenares y Pallota (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 para optar el título de Odontólogos. Disponible en: [bvs.sld.cu/revistas/est/vol43\\_2\\_06/est10206.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/est/vol43_2_06/est10206.htm)
9. Méndez. C (2012) Metodología en la Administración Mc. Graw Hill, Caracas, p.99
10. Hernández, C. (2017) Diagrama de Flujo. Disponible en <https://aprendiendocalidadyadr.com/diagrama-de-flujo-o-flujograma/>.
12. Gómez, L.(2005) Flujograma. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos14/flujograma/flujograma.shtml>. P.100
12. Núñez, C.(2004) Triage. Disponible en:
13. [alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USAT\\_f0ac36f4a5a31898a0d4cf2b29ed5448](http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USAT_f0ac36f4a5a31898a0d4cf2b29ed5448). P. 134.
14. Kaplan, R. y Norton, D. (1997) El Cuadro de Mando Integral en Rojo. Implementación de una Guía de Valoración en la Atención del Paciente (Triage) Disponible en [http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/rojo\\_zulemaD.pdf](http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/rojo_zulemaD.pdf)
15. Quillet (1972) Finsu Panamá S.A tomo II
16. Real Academia Española (RAE). Disponible en [enclave.rae.es](http://enclave.rae.es). p.1

17. American Cancer Society” (ACS, 2018) Plan Integral a Pacientes con Cáncer. Disponible en [https://seom.org/seomcms/images/stories/recursos/folleto\\_institucional\\_SEOM.pdf](https://seom.org/seomcms/images/stories/recursos/folleto_institucional_SEOM.pdf) .p.1
18. Universidad Central de Venezuela (UCV, 2016), Clínica Integral. Facultad de Odontología p.12
19. Moya Pueyo, V. y otros: Odontología Legal y Forense. Barcelona. España: Masson S.A., 1994 en Universidad Nacional del Nordeste Comunicaciones Científicas y Tecnológicas 2003. Disponible en: <http://www.unne.edu.ar/unnevieja/Web/cyt/cyt/2003/comunicaciones/03-Medicas/M-035.pdf> p.1
20. Velezmoro, Ina (2016 Ficha Odontológica. Disponible en: <https://slideplayer.es/slide/11101466/> p.1
21. Pérez J. y Gardey. A Publicado: 2012. Actualizado: 2015. Definicion.de: Definición de odontograma (<https://definicion.de/odontograma/>) p.1
22. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, (2000) Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453 de la República Bolivariana de Venezuela. Caracas, viernes 24 de marzo de 2000.
23. Deontología Odontológica (1970) Ley de Ejercicio de la Odontología, .O. N°29.288 del 10/08/1970
24. Morles, citado por Tamayo y Tamayo (2012), El proceso de Investigación. Limusa. Argentina. p.179
25. Peña en Hurtado, J. (2010) Metodología. Interamericana. México. p148
26. Colmenares E. ; Ma. Lourdes Piñero M. (2008) La Investigación Acción. Una herramienta metodológica heurística para la comprensión y transformación de realidades y prácticas socio-educativas Laurus, vol. 14, núm. 27, mayo-agosto, 2008, pp. 96-114 Universidad Pedagógica Experimental Libertador Caracas, Venezuela
27. Parra, L. (2012) Técnica de Investigación. Panapo. Colombia.p.15
28. Hurtado, J. (2010). Metodología. Interamericana. México p 153
29. Palella, F. y Martins, S (2010) Proceso de Investigación Cuantitativa. FEDUPEL. Caracas. p106
30. Bavaresco, A. (2011) Proceso metodológico en la investigación (Cómo hacer un diseño de investigación).

31. Sierra, R. (2012) Técnicas de investigación Social Teoría y ejercicios
32. Ángeles, E y Münch. L. (2000) Métodos y Técnicas de Investigación. Trillas. México.
33. Hernández, C. Fernández, R. y Baptista. P. (2012) Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill. México.

## ANEXO 1

### INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

<b>Tabla N° 1:</b> Cuadro de operacionalización de variables. (Instrumento a Pacientes)...	58
<b>Tabla N° 2:</b> Cuadro de operacionalización de variables. (Instrumento a Docentes)....	59
<b>Tabla N° 3:</b> Variable Evaluación (Instrumento a Pacientes).....	37
<b>Tabla N° 4:</b> Variable Aplicación (Instrumento a Pacientes).....	39
<b>Tabla N° 5:</b> Variable Evaluación (Instrumento a Docentes).....	41
<b>Tabla N° 6:</b> Variable Aplicación (Instrumento a Docentes).....	43
<b>Tabla N° 7:</b> Variable Organización (Instrumento a Docentes).....	44
<b>Grafico N° 1:</b> Variable Evaluación (Instrumento a Pacientes).....	38
<b>Grafico N° 2:</b> Variable Organización (Instrumento a Pacientes).....	40
<b>Grafico N° 3:</b> Variable Evaluación (Instrumento a Docentes).....	42
<b>Grafico N° 4:</b> Variable Aplicación (Instrumento a Docentes).....	43
<b>Grafico N° 5:</b> Variable Organización (Instrumento a Docentes).....	45

## ANEXO 2

**Tabla N°1: Cuadro de operacionalización de variables. (Instrumento a Pacientes)**

**Objetivo General:** Evaluar y aplicar el flujograma de triaje odontológico que facilite la disponibilidad de un banco de pacientes, con las personas que acuden a la Clínica V en la Universidad José Antonio Páez durante el periodo 20191CR.

<b>Variables</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Instrumento</b>
Evaluación	Es un proceso que tiene por objeto determinar en qué medida se han logrado los objetivos establecidos.	Flujograma de Triaje Odontológico	Instrumento que permita evaluar el seguimiento de los pasos del flujograma.	1,3	ENCUESTA
Aplicación	Empleo de los pasos Establecidos en el Flujograma ya Propuesto.	Flujograma de Triaje Odontológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Recepción</li> <li>· Información</li> <li>· Requisitos</li> <li>· Folleto</li> </ul>	2,4,5,6,7	

**Fuente:** Fuenmayor A, Guillen C.

### ANEXO 3

**Tabla N°2: Cuadro de operacionalización de variables (Instrumento a Docentes)**

**Objetivo General:** Evaluar y aplicar el flujograma de triaje odontológico que facilite la disponibilidad de un banco de pacientes, con las personas que acuden a la Clínica V en la Universidad José Antonio Páez durante el periodo 20191CR.

<b>Variables</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Instrumento</b>
Evaluación	Es un proceso que tiene por objeto determinar en qué medida se han logrado los objetivos establecidos.	Flujograma de Triaje Odontológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Instrumento que permita evaluar el seguimiento de los pasos del flujograma.</li> </ul>	1,3	ENCUESTA
Aplicación	Empleo de los pasos Establecidos en el Flujograma ya Propuesto.	Flujograma de Triaje Odontológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Información</li> <li>· Requisitos</li> </ul>	2	
Organización	Establecer o modificar el método de orden de los registros del triaje para que funcione	Banco de Pacientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Organización por semestre</li> <li>· Localización de los pacientes (Vía</li> </ul>	4,5,6,7	

	ordenada y efectivamente el banco de pacientes.		telefónica y correo electrónico).		
--	---	--	-----------------------------------	--	--

**Fuente:** Fuenmayor A, Guillen C.



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



**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 destinado a Docentes de las Clínicas del Adulto V.

En cuanto a cuatro aspectos específicos, para ello sírvase marcar con una X en la alternativa que usted considere correcta. **TITULO DEL TRABAJO EVALUACIÓN Y APLICACIÓN DE FLUJOGRAMA DE TRIAJE ODONTOLÓGICO PARA DISPONIBILIDAD DE UN BANCO DE PACIENTES EN LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

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	✓		✓		✓		✓		

**Instrumento I**

OBSERVACIONES:

---



---



---



---



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



Escuela de Odontología  
 UJAP

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 destinado Pacientes que acuden a la Clínica del Adulto V.

En cuanto a cuatro aspectos específicos, para ello sírvase marcar con una X en la alternativa que usted considere correcta. TITULO DEL TRABAJO EVALUACIÓN Y APLICACIÓN DE FLUJOGRAMA DE TRIAJE ODONTOLÓGICO PARA DISPONIBILIDAD DE UN BANCO DE PACIENTES EN LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

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	✓		✓		✓		✓		

Instrumento I

OBSERVACIONES:



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



Escuela de Odontología  
UJAP

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 destinado Pacientes que acuden a la Clínica del Adulto V..

En cuanto a cuatro aspectos específicos, para ello sirvase marcar con una X en la alternativa que usted considere correcta. TITULO DEL TRABAJO EVALUACIÓN Y APLICACIÓN DE FLUJOGRAMA DE TRIAJE ODONTOLÓGICO PARA DISPONIBILIDAD DE UN BANCO DE PACIENTES EN LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

Criterios	Pertinencia (oportunidad conveniencia)		Claridad (redacción)		Coherencia (correspondencia)		Decisión		
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Dejar	Modificar	Quitar
1	✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		



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



Escuela de Odontología  
UJAP

**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 destinado a Docentes de las Clínicas del Adulto V.

En cuanto a cuatro aspectos específicos, para ello sírvase marcar con una X en la alternativa que usted considere correcta. **TÍTULO DEL TRABAJO EVALUACIÓN Y APLICACIÓN DE FLUJOGRAMA DE TRIAJE ODONTOLÓGICO PARA DISPONIBILIDAD DE UN BANCO DE PACIENTES EN LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

Criterios	Pertinencia (oportunidad conveniencia)		Claridad (redacción)		Coherencia (correspondencia)		Decisión		
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Dejar	Modificar	Quitar
1	✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		



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



*Escuela de Odontología  
UJAP*

**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 destinado Pacientes que acuden a la Clínica del Adulto V..

En cuanto a cuatro aspectos específicos, para ello sírvase marcar con una X en la alternativa que usted considere correcta. **TITULO DEL TRABAJO EVALUACIÓN Y APLICACIÓN DE FLUJOGRAMA DE TRIAJE ODONTOLÓGICO PARA DISPONIBILIDAD DE UN BANCO DE PACIENTES EN LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

Criterios	Pertinencia (oportunidad conveniencia)		Claridad (redacción)		Coherencia (correspondencia)		Decisión		
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Dejar	Modificar	Quitar
1	✓		✓		✓		✓		



**ANEXO 4**



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



El presente es un instrumento tipo encuesta destinado a recolectar información para identificar la necesidad de hacer visual a los pacientes que acuden la clínica V de la universidad José Antonio Páez el protocolo de atención del área de triaje, Lea atentamente las preguntas a continuación y responda de acuerdo a su criterio, si esta o no de acuerdo.

**Destinado a los Pacientes que acuden a la Escuela de Odontología de la  
Universidad José Antonio Páez.**

Interrogantes	SI	NO
¿Es de su agrado la atención actual en recepción para entrar a la Escuela de Odontología?		
¿Cree usted que se podría mejorar la atención en la entrada a la escuela de Odontología?		
¿Considera una buena experiencia el ser atendido a través del área de triaje odontológico de la Escuela de Odontología?		
¿Vio usted algún folleto informativo sobre qué hacer para ser atendido a través del área de triaje odontológico de la Escuela de Odontología?		
¿Conoce usted los pasos para ser atendido a través del área de triaje odontológico de la escuela de odontología?		
¿Sabe usted todos los requisitos necesarios para ser atendido a través del área de triaje odontológico de la escuela de odontología?		
¿Cree que si estuviese un folleto informativo al entrar con los pasos a seguir y requisitos para ser atendido en el área de triaje su experiencia pudiese haber mejorado?		

**ANEXO 5**



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



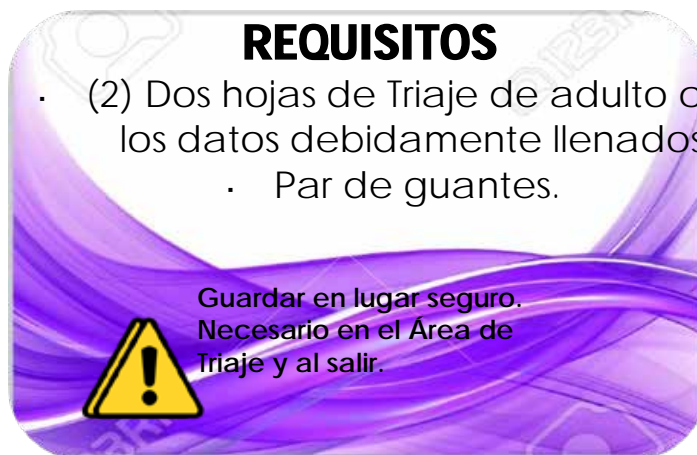
El presente es un instrumento tipo encuesta destinado a recolectar información para identificar la necesidad de hacer visual a los pacientes que acuden la clínica V de la Universidad José Antonio Páez el protocolo de atención del área de triaje, evaluar la eficacia del protocolo y la necesidad de establecer un banco de pacientes efectivo para los estudiantes de odontología. Lea atentamente las preguntas a continuación y responda de acuerdo a su criterio, si esta o no de acuerdo.

**Destinado a los Docentes de Clínica Integral V de la UJAP**

Interrogantes	Si	No
1. ¿Cree usted que es eficaz los medios informativos del sistema de triaje odontológico de la UJAP?		
2. ¿Crees que un folleto informativo al entrar a la Escuela de Odontología facilita la difusión de información sobre pasos y requisitos necesarios a los pacientes que acuden al área de triaje odontológico de la UJAP?		
3. ¿Cree usted que es eficiente el sistema de almacenamiento de los registros de triaje odontológico de la UJAP?		
4. ¿Cree necesario organizar los registros de triaje odontológico de la UJAP a través de un banco de pacientes?		
5. ¿Consideras factible organizar los registros de triaje odontológico de la UJAP de acuerdo a los requisitos de semestre de las Clínicas del Adulto?		
6. ¿Consideras pertinente almacenar los triajes odontológicos en un archivo digital para constituir el Banco de pacientes?		
7. ¿Crees que la vía telefónica y correo electrónico son medios eficaces para contactar posteriormente los pacientes que son atendidos en el área de triaje odontológico de la UJAP?		

## ANEXO 6

### CARNET DE TRIAJE



FOLLETO INFORMATIVO 1



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA



¿QUIERES SER ATENDIDO POR NOSOTROS?



Requisitos

- Par de Guantes
- 2 Hojas de Triage
- Carnet de Triage



PASOS

1. Obtén el Carnet de Área de Triage  
Entregar un documento de identificación a cambio, te será devuelto al salir.



2. Dirígete al Centro Documental  
Planta baja a la derecha, 2 hojas de triaje



3. Asegúrate de tener los requisitos necesarios



4. Dirígete al 2do Piso en el Área de Triage



5. Espera tu turno y llena tus datos.



- Alejandra Fuenmayor
- Cenaiz Guillen

*¡Somos Odontología Ujap!*

FOLLETOS INFORMATIVOS 2

 **¿ANDAS EN BUSCA DE PACIENTES?**  
Ve al Banco de Pacientes en el Area de Triage

5to y 6to Semestre Sección 1

 **¿ANDAS EN BUSCA DE PACIENTES?**  
Ve al Banco de Pacientes en el Area de Triage

7mo Semestre Sección 2

 **¿ANDAS EN BUSCA DE PACIENTES?**  
Ve al Banco de Pacientes en el Area de Triage

8vo Semestre Sección 3