

Ficha de Formulación de Desafío CESFAM Juan Pablo II, comuna de Padre Hurtado

Información del Prestador de Salud	
Nombre Institución y/o convocante	CESFAM Juan Pablo II, comuna de Padre Hurtado
Sitio web de la Institución	www.saludmph.cl
Lugar de Ejecución del Desafío	CESFAM Juan Pablo II , comuna de Padre Hurtado
Respecto al Desafío Técnico	
Título del Desafío	¿Cómo podríamos disminuir el NSP de las atenciones dentales en CESFAM Juan Pablo II?
Descripción del Desafío	<p>Un alto porcentaje (20%) de las horas agendadas para niños y adultos en el Programa Odontológico del CESFAM Juan Pablo II se pierden debido al concepto NSP ("No se presenta"). Las causas de los NSP son multifactoriales, tanto en el usuario como en nuestro centro.</p> <p>Actualmente, el agendamiento de las horas se realiza a través de SOME y Telesalud, una estrategia remota de solicitud de atenciones médicas. Para cubrir la alta demanda, el agendamiento tiene un promedio de dos meses, e incluso hasta tres o cuatro meses después de la solicitud.</p> <p>El CESFAM Juan Pablo II cuenta con una infraestructura adecuada y recurso humano capacitado para la atención odontológica, además de una clínica odontológica móvil y programas de promoción de salud dental con énfasis en el entorno escolar. Sin embargo, a pesar de lo anterior, no hay capacidad suficiente para cubrir las reales necesidades que expresa la comunidad. Es importante considerar que, para dar continuidad a un tratamiento odontológico, se requieren varias citas. Esto</p>

significa que una inasistencia retrasa la realización del tratamiento por varias semanas e incluso meses.

Causas o condiciones del centro de salud que favorecen los NSP de las citas dentales agendadas:

- No se dispone de un sistema de recordatorios para citas dentales.
- A través del servicio de telesalud (tecnología móvil para solicitar atención de salud) no es posible realizar la suspensión de las horas agendadas.
- El servicio de urgencias dentales atiende en el horario normal de funcionamiento del CESFAM, de 8:30 a 17:30 horas. Si el motivo de la consulta agendada se convierte en una urgencia dental, el usuario acude a esa unidad y no cancela la cita programada.
- No se dispone de una estrategia para reorganizar las horas perdidas el mismo día de la inasistencia del usuario.

Causas que mencionan los usuarios, según encuesta telefónica a una muestra de 105 personas, ordenadas de mayor a menor incidencia:

- El usuario recibió una oferta laboral informal y no asistió a su cita dental.
- El usuario debe cuidar a un familiar.
- El usuario tiene problemas de salud.
- El usuario olvidó la fecha y hora de la cita.
- El usuario no entendió las indicaciones al agendar, ya sea de forma verbal o telefónica.
- El usuario confundió las instrucciones y fechas de citas cuando se comunicó previamente con los números de orientación telefónica local.

Este problema afecta:

- A los usuarios internos, al subutilizar el recurso humano disponible.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Al centro de salud, debido a la posible afectación de las estadísticas de atención. ● A los usuarios externos, que pierden la oportunidad de acceder al programa, lo que impacta directamente en su salud bucal y, por ende, en su calidad de vida y posibilidades laborales. <p>Se puede inferir que los usuarios no dimensionan el impacto de la salud bucal en su vida cotidiana, por lo que consideran que otras situaciones pueden ser priorizadas. No perciben el beneficio de esta atención de salud dental a futuro (como en una entrevista de trabajo, en la autoestima, etc.).</p>
<p>Requerimientos Técnicos de la Solución</p>	<p>Las soluciones propuestas deben cumplir con los siguientes requisitos mínimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ser mínimamente dependientes de una persona. ● Ser de fácil acceso y comprensión para los usuarios (sistema "de pocos pasos"). ● Adaptar herramientas existentes en nuestro centro, o crear nuevas herramientas si es necesario. ● Ser extrapolables a otros estamentos y tipos de atenciones. ● Asegurar la confidencialidad de los datos sensibles de los usuarios.
<p>Etapas de Desarrollo de la Solución Esperada</p>	<p>Nuestra disposición es trabajar en conjunto para desarrollar y adaptar los sistemas de manejo existentes en el mercado, considerando la accesibilidad y la disposición inmediata de herramientas.</p> <p>Sin embargo, las soluciones que requieran un desarrollo desde sus inicios también son bienvenidas dentro de nuestra intención de colaboración y participación.</p>
<p>Resultados Esperados</p>	<p>El impacto y los beneficios de las soluciones se medirán a través de indicadores de resultados.</p>

	<p>Los resultados se evaluarán de manera comparativa, desde el inicio de la implementación de las soluciones hasta su finalización.</p> <p>Objetivo I: Disminuir la NSP de los usuarios del programa de salud dental.</p> <p>Indicador 1</p> <p>N° de asistentes a citas dentales programadas en un periodo / N° total de usuarios con hora dental agendada en el mismo periodo × 100.</p> <p>Objetivo II: Mejorar la satisfacción de los usuarios.</p> <p>Indicador 2</p> <p>N° de usuarios beneficiarios del Programa Odontológico del CESFAM que califican su satisfacción con una nota mayor a 4 (en una escala de 1-7) en el periodo determinado / N° total de usuarios beneficiarios del Programa Odontológico del CESFAM que respondieron la encuesta de satisfacción en el mismo periodo × 100.</p> <p>Objetivo III: Disminuir la brecha en la lista de espera de atenciones odontológicas en el CESFAM JP11-PH.</p> <p>Indicador 3</p> <p>N° de usuarios en lista de espera odontológica antes de la implementación de la solución / N° de usuarios en lista de espera al finalizar el periodo de implementación de la solución × 100.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Disminuir el porcentaje de NSP en las horas agendadas del Programa Odontológico del CESFAM JP11-PH. ● Aumentar la satisfacción de los usuarios. ● Disminuir la lista de espera para atención dental, que actualmente se aproxima a 2.000 usuarios.
<p>Escalabilidad / Replicabilidad de la Solución</p>	<p>El fenómeno de la inasistencia a controles o citas agendadas es un problema que no sólo afecta a la unidad de Odontología, sino que también impacta en</p>

	<p>otras áreas de atención clínica y, muy probablemente, en otros centros de salud familiar de nuestro país.</p> <p>Por otra parte, los principales factores detectados por los usuarios en las NSP de citas odontológicas son situaciones transversales que afectan a gran parte de la población usuaria en APS. Considerando lo anterior, planteamos que las soluciones podrían considerarse como "buenas prácticas" y, de esta forma, ser totalmente replicables en distintos centros de salud del país.</p>
<p>Incentivos para el solucionador (startup, empresa desarrolladora de solución)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Para la empresa o startup que desarrolle una o más soluciones a este problema, podría ser el inicio de una serie de réplicas dentro del mismo centro, en otras áreas de atención clínica. ● Escalabilidad a nivel provincial, regional y nacional: La solución o soluciones podrían convertirse en un "gold standard de innovación", posible de pilotear y replicar en otros CESFAM del país, ya que los NSP son un problema común en muchas zonas de nuestro país. ● Al difundir el éxito de la solución, el nombre de la empresa o startup se destacará dentro del CESFAM, en la comunidad, en otros centros y en el Servicio de Salud Occidente al que pertenecemos.
<p>Mecanismos de colaboración / Estrategia de Asociatividad de la Institución Convocante</p>	<p>La relación entre el proveedor de la solución y el CESFAM Juan Pablo II debe estar resguardada a través de un "Acuerdo de Colaboración", cuyos puntos principales deben quedar explícitamente plasmados en un documento tipo convenio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Criterios de confidencialidad de la información. ● Derechos y deberes de las partes. ● Respeto a la propiedad intelectual. ● Acuerdos de participación activa en el pilotaje.

	<p>Al finalizar el pilotaje, se debe realizar una evaluación de los indicadores del proceso, en conjunto con la Dirección de Salud Comunal y el CESFAM, para analizar los resultados de estos indicadores, sus beneficios e impacto.</p> <p>Si alguna de las partes decide no continuar con la solución o soluciones, no existirá obligación de hacerlo.</p>
--	--