

**PROTOCOLO DE AGENDAMIENTO Y/O  
CONTACTABILIDAD DE PACIENTES  
PARA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DURANTE  
PANDEMIA COVID-19.**

Versión N°	Elaboró	Revisó y Aprobó
1.0	Tomas Valeri Coordinador Clínica	Decana: Joyce Huberman C.
		Dirección Clínica: Stefanie Klischies N. Claudia Romero C. Juan Ignacio Herrera P.
		Fecha de entrada en vigencia: 1 de agosto 2020
		Fecha de Revisión: Por contingencia de Pandemia se mantendrá en constante revisión.

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
OBJETIVO .....	3
ALCANCE .....	3
I. PROCESO DE AGENDAMIENTO .....	4
II. PROTOCOLO AGENDAMIENTO PACIENTES COVID POSITIVO O ALERTA COVID .....	6
Categorización de los tratamientos que agendará el especialista en TRIAGE.....	6
III. PROTOCOLO DE AGENDAMIENTO DE TRATAMIENTOS IMPOSTERGABLES DE PACIENTES DE ALUMNOS DE POSTGRADO EN EL CONTEXTO COVID-19.....	9
IV. RESUMEN DE PROCESOS .....	10
ANEXOS .....	12
Anexo N°1: Protocolo de Llamada .....	12
Anexo N°2: Declaración Jurada Simple .....	13
Anexo N°3: Protocolo de paciente alerta covid y/o positivo.....	14

## **INTRODUCCIÓN**

El agendamiento de citas odontológicas es un proceso dinámico y crítico para una buena organización en la atención clínica de los pacientes.

El proceso debe asegurar que las agendas se encuentren ajustadas a la programación y cumplir con las medidas estandarizadas para coordinar de forma eficiente las horas y los cupos de los profesionales. De esta forma se pueden disminuir los tiempos de espera, ofrecer información relevante a los pacientes previa a la atención en la clínica odontológica y brindar una atención segura en el contexto de la pandemia por el COVID-19.

## **OBJETIVO**

Ser un instrumento de gestión que defina y estandarice el proceso de agendamiento de los pacientes para atención en las Clínicas odontológicas de la Universidad Andrés Bello.

## **ALCANCE**

El presente documento, va dirigido a todos los involucrados en el proceso de citación del paciente: alumnos de postgrado y pregrado, docentes, equipo administrativo de la clínica, call center y odontólogos de clínica profesional.

## I. PROCESO DE AGENDAMIENTO

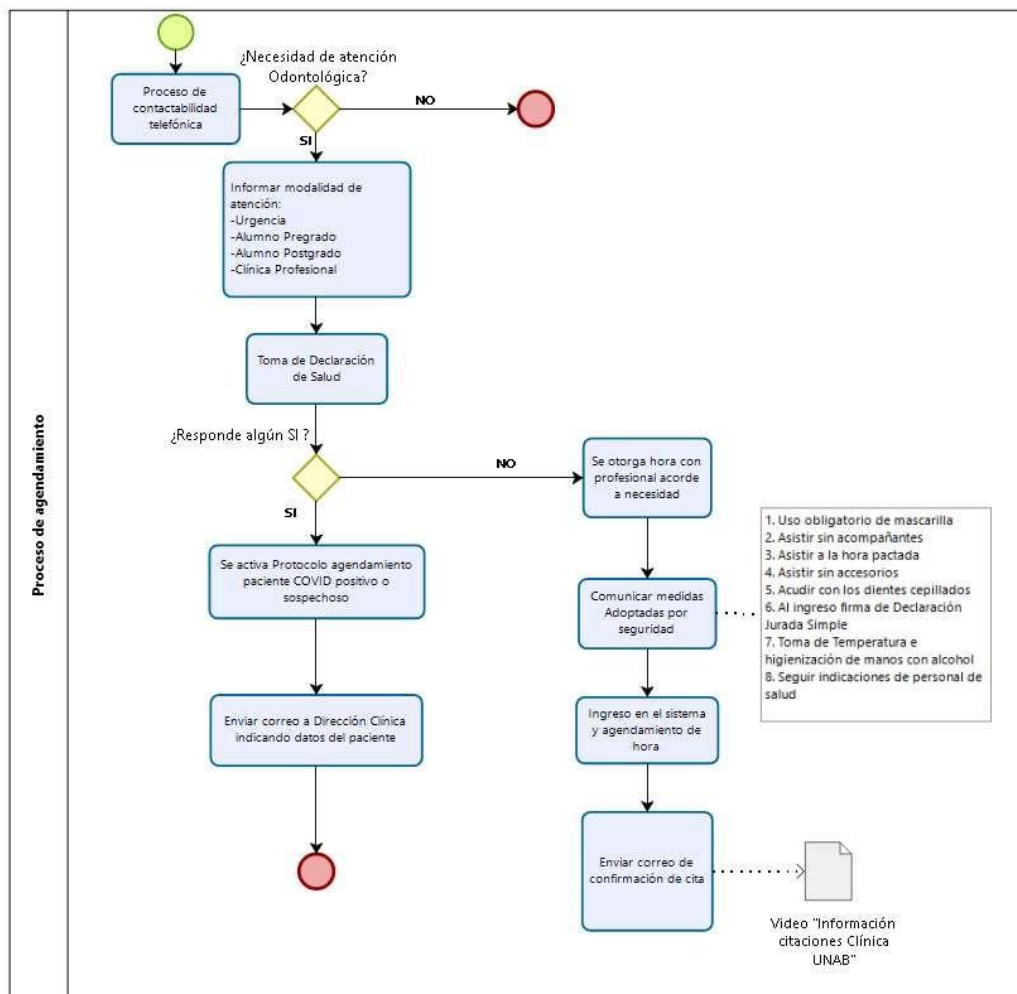
El proceso de agendamiento es una herramienta, que permite citar a los pacientes y organizar los tiempos clínicos de los tratamientos.

Ante la solicitud de cita de un paciente, quién esté agendando (alumno, call center, etc.), debe seguir los siguientes pasos:

1. Informar al paciente la condición de clínica docente y preguntarle si desea ser atendido por: alumnos pregrado, alumnos postgrado o clínica profesional. (Anexo 1).
2. Realizar Cuestionario de salud / Declaración de salud (Anexo 2)
  - ¿Ha tenido fiebre en los últimos 7 días?
  - ¿Ha tenido problema respiratorio (incluyendo tos) en los últimos 7 días?
  - ¿Ha tenido diarrea u otras molestias digestivas en los últimos 7 días?
  - ¿Ha tenido sensación de mucho cansancio o malestar en los últimos 7 días?
  - ¿Ha notado una pérdida del sentido del gusto o del olfato en los últimos 7 días?
  - ¿Ha estado en contacto con alguna persona con confirmación de coronavirus?
  - ¿Ha estado en contacto estrecho con personas que presentaban cuadro respiratorio agudo en los últimos 7 días?
  - ¿Tiene examen de PCR realizado recientemente con confirmación de COVID (+)?
3. ¿Tiene el paciente algún **SI** en su declaración de salud?
  - **SI**: Se activa [protocolo agendamiento paciente COVID positivo o alerta covid](#). No se debe agendar al paciente.
  - **NO**: Se puede dar hora con el profesional acorde a su necesidad de especialidad.
4. Si No hay ninguna respuesta positiva, se comunica al paciente las medidas adoptadas por seguridad:
  - Uso obligatorio de mascarilla
  - Asistir sin acompañantes, dentro de lo posible.
  - Asistir a la hora pactada
  - Asistir sin accesorios (aros, pulseras, collares, etc.)
  - Acudir con los dientes cepillados (no se puede cepillar los dientes en la clínica)
  - Cuando ingrese a la clínica deberá firmar cuestionario, respondido de forma telefónica, en formato de declaración jurada simple.

- En la clínica le tomarán la temperatura y le pedirán que se higienice las manos con alcohol gel
  - Seguir las indicaciones del personal de salud de la clínica cuando asista a su atención
5. Se solicitan los datos personales y se procede al agendamiento, en la ficha clínica Dentidesk, en la sección agenda.
  6. Una vez otorgada la hora, la ficha clínica electrónica envía por defecto un correo de confirmación de cita.

### FLUJOGRAMA DE PROCESO DE AGENDAMIENTO



## II. PROTOCOLO AGENDAMIENTO PACIENTES COVID POSITIVO O SOSPECHOSO

Se considerará sospechoso o COVID (+), cualquier paciente que responda positiva a una respuesta del cuestionario de salud. Los pasos a seguir son:

1. Indicar al paciente que se derivará con profesional especialista de TRIAGE a modo de categorizar su atención.
2. Enviar correo con datos del paciente a dirección y/o coordinación clínica para remisión con especialista de TRIAGE.

Concepción	<a href="mailto:stefanie.klischies@unab.cl">stefanie.klischies@unab.cl</a>
Santiago	<a href="mailto:clinica.santiago@unab.cl">clinica.santiago@unab.cl</a> , <a href="mailto:juan.herrera@unab.cl">juan.herrera@unab.cl</a> , <a href="mailto:tomas.valeri@unab.cl">tomas.valeri@unab.cl</a>
Viña del Mar	<a href="mailto:claudia.romero.c@unab.cl">claudia.romero.c@unab.cl</a> , <a href="mailto:gisela.pradanos@unab.cl">gisela.pradanos@unab.cl</a>

3. Especialista de TRIAGE se comunicará con el paciente y realizará atención telefónica:
  - Si el paciente necesita atención de urgencia debe derivarse a clínica profesional e indicar si el procedimiento generará aerosoles. Agendando la cita a través de Dentidesk.
  - O bien, se posterga su atención por 7 días.

Utilizar protocolo de llamado (Anexo 3)

4. Especialista:
  - Deja respaldo en ficha clínica Dentidesk sobre la tele-atención y las recomendaciones e indicaciones brindadas al paciente.
  - Envía los datos del paciente a la dirección y/o coordinación clínica, para darle información al tratante que derivó el caso.
  - De ser necesario, dará seguimiento a los 5, 10 y 15 días de la primera teleconsulta y será todo respaldado en la ficha clínica del paciente.

### Categorización de los tratamientos que agendará el especialista en TRIAGE

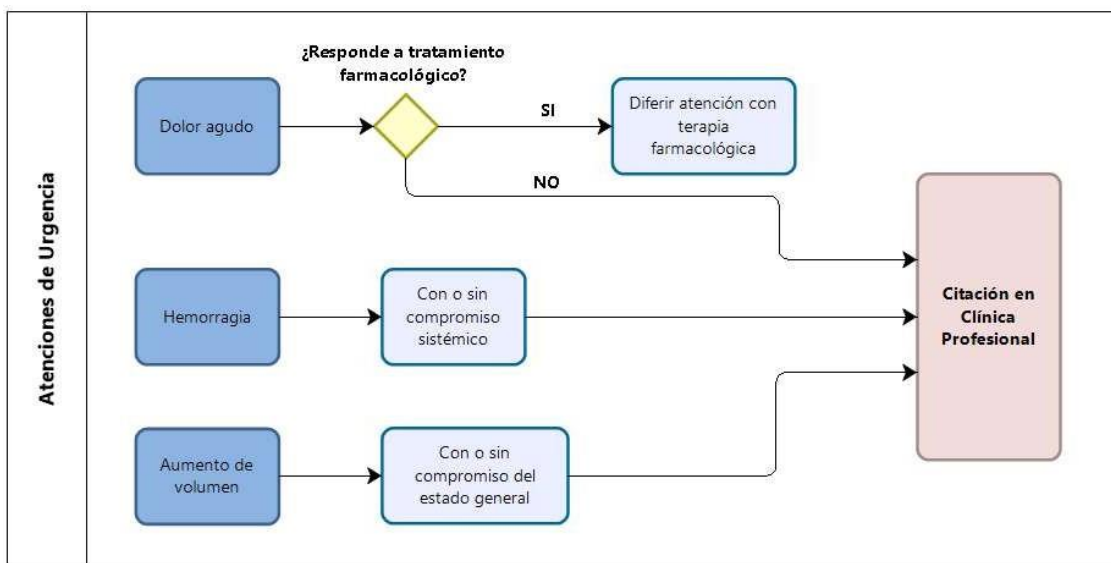
1. **Emergencias** que condicionan o amenazan la vida.
2. **Condiciones urgentes** que pueden manejarse con procedimientos mínimamente invasivos y/o sin generación de aerosoles.
3. **Condiciones urgentes** que deben manejarse con procedimientos invasivos y/o generadores de aerosoles.
4. **Procedimientos no urgentes.**
5. **Procedimientos electivos.**

Solo, se agendará en los casos agrupados en los números 2 y 3.

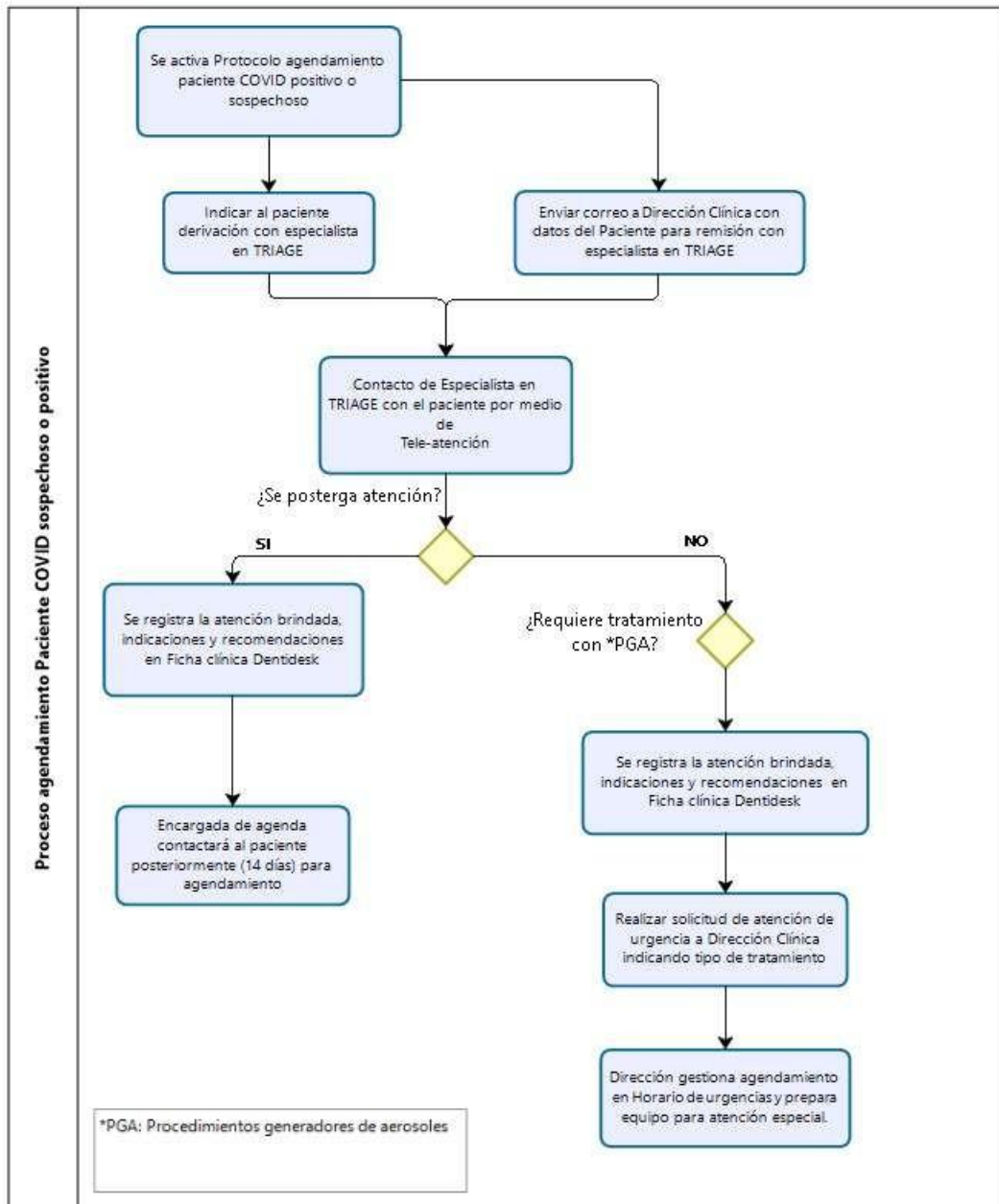
Se considera como urgencia odontológica aquellas patologías definidas en la Guía de Urgencias Odontológicas Ambulatorias GES:

- Pulpitis.
- Absceso submucoso o subperióstico de origen odontogénico.
- Absceso de espacios anatómicos buco máxilo faciales.
- Pericoronaritis aguda.
- Flegmones orofaríngeos de origen odontogénico.
- Gingivitis ulcero necrótica aguda.
- Complicaciones post exodoncia (hemorragia post exodoncia y alveolitis).
- Traumatismo dento alveolar.

De acuerdo con sintomatología referida por el paciente se seguirá la siguiente pauta:



## FLUJOGRAMA DE PROCESO DE AGENDAMIENTO






### **III. PROTOCOLO DE AGENDAMIENTO DE URGENCIAS DE PACIENTES DE ALUMNOS DE POSTGRADO EN EL CONTEXTO COVID-19.**

Los alumnos de postgrado de las clínicas odontológicas UNAB, previo al inicio de atención académica regular, por su condición de cirujanos-dentistas, podrán solicitar a la dirección clínica el uso de las dependencias para atender las urgencias o tratamientos impostergables de sus pacientes.

Protocolo de agendamiento:

1. Dar aviso a dirección de clínica respectiva, a través de correo electrónico, que debe ser enviado por el director del programa, en el cual se envíe listado con nombres de docentes, alumnos y pacientes.
2. Se pueden agendar, hasta el miércoles previo a la semana que se realizarán las atenciones.
3. Se deben citar a los pacientes los días de funcionamiento de cada programa, en horarios acotados.
4. Se utilizarán las clínicas que cada programa tiene asignado.
5. Los alumnos y docentes que se reincorporen a la atención deben llegar 1 hora antes de la cita del paciente, para recibir las indicaciones correspondientes, entrega de EPP, toma de conocimiento y compromiso de cumplimiento de protocolo clínico. (Sólo la primera vez que acudan a la clínica)
6. Cada programa puede citar un máximo de 10 pacientes por día.
7. Se deben considerar citas de mayor duración para dar cumplimiento de los protocolos clínicos establecidos. (1 hora por paciente)
8. Los pacientes citados, deben ser agendados por Dentidesk y dar cumplimiento del protocolo de citación. (Punto I, de éste protocolo)

#### IV. RESUMEN DE PROCESOS

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar - Innovar - Liderar</p>	<p>Facultad de Odontología</p>
<b>AGENDAMIENTO DE PACIENTES CLÍNICA ODONTOLÓGICA UNAB.</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	
<b>Objetivo:</b> Servir como instrumento de gestión que defina y estandarice el proceso de agendamiento de los pacientes para atención en las Clínicas odontológicas de la Universidad Andrés Bello	
<b>Dirigido a:</b> Todos los involucrados en proceso de citación de paciente: alumnos postgrado y pregrado; docentes; equipo administrativo de la clínica y call center y odontólogos de clínica profesional.	
<b>Realizado por:</b> Encargado de agendamiento del paciente	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	
1. Saludo y presentación	
2. Preguntar modalidad de atención: Urgencia, Pregrado, Postgrado, Clínica Profesional	
3. Realizar cuestionario de salud/Declaración de salud	
4. Presenta alguna respuesta un SI: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>SI:</b> Se activa protocolo agendamiento paciente COVID positivo o alerta covid.</li><li>• <b>NO:</b> Se puede dar hora con el profesional acorde a su necesidad de especialidad.</li></ul>	
5. Se comunican al paciente las medidas adoptadas por seguridad: <ol style="list-style-type: none"><li>I. Uso obligatorio de mascarilla</li><li>II. Asistir sin acompañantes</li><li>III. Asistir a la hora pactada</li><li>IV. Asistir sin accesorios (aros, pulseras, cadenas)</li><li>V. Acudir con los dientes cepillados (no se puede cepillar los dientes en la clínica)</li><li>VI. Cuando ingrese a la clínica deberá firmar cuestionario respondido de forma telefónica en formato de declaración jurada.</li><li>VII. En la clínica le tomaran la temperatura y le pedirán que se higienice las manos con alcohol gel</li><li>VIII. Seguir las indicaciones del personal de salud de la clínica cuando asista a su atención</li></ol>	
6. Procede al agendamiento, en la ficha clínica Dentidesk, en la sección agenda	
7. Se envía correo electrónico de confirmación de cita	



Facultad de  
Odontología

**AGENDAMIENTO DE PACIENTES ALERTA COVID O POSITIVOS COVID-19 CLÍNICA ODONTOLÓGICA UNAB.**

**PROCEDIMIENTO**

**Objetivo:** Servir como instrumento de gestión que defina y estandarice el proceso de agendamiento de los pacientes para atención en las Clínicas odontológicas de la Universidad Andrés Bello

**Dirigido a:** Todos los involucrados en proceso de citación de paciente: alumnos postgrado y pregrado; docentes; equipo administrativo de la clínica y call center y odontólogos de clínica profesional.

**Realizado por:** Especialista en Triage

**PROCEDIMIENTO**

1. Indicar al paciente que se derivará con Profesional especialista de TRIAGE a modo de categorizar su atención
2. Enviar correo con datos del paciente a Dirección clínica para remisión con especialista de TRIAGE
3. Especialista de TRIAGE se comunica con el paciente y realiza tele-atención y define:
  - El paciente se debe atender en clínica profesional por tratamiento impostergable, indicando si hay necesidad de procedimientos generadores de aerosoles. Genera hora de atención en agenda
  - Se posterga su atención 14 días.
4. Especialista deja respaldo en ficha clínica Dentidesk sobre contacto telefónico y las recomendaciones e indicaciones brindadas al paciente.
5. Especialista envía los datos del paciente y la fecha de atención a Dirección clínica.

## **ANEXOS**

### **Anexo N°1: Protocolo de Llamada.**

1. Saludo
2. Presentación
3. Informar desde dónde llamo
4. Solicitar contacto con paciente
5. Motivo del llamado
6. Indicar la realización de encuesta
7. Agendamiento (si corresponde)
8. Despedida

“Buenos días, mi nombre es....., le estoy llamando de Clínica Odontológica de la Universidad Andrés Bello, es posible que me pueda comunicar con el(a) Sr(a)....., el motivo de mi llamado es para agendar una cita, en el caso que sea necesario e informarle de todas las medidas de seguridad y de resguardo, para su salud que Clínica Unab ha implementando.

#### **Si la respuesta es negativa**

“Muchas gracias, que tenga un buen día.”

#### **Si la respuesta es afirmativa**

“Para poder agendar la hora, es necesario realizarle una encuesta, relacionada a su estado de salud, con fines de tomar los resguardos necesarios tanto para usted como para el personal de la clínica. esta dispuesto a contestar?”

#### **Si la respuesta es NO**

“Muchas gracias, que tenga un buen día.”

#### **Si la respuesta es SI**

Realizar encuesta, Anexo 2

#### **Si en la encuesta todas las respuestas son negativas**

Proceder a agendar la hora, indicarle la fecha y hora en forma clara, haciendo hincapié en los protocolos que debe cumplir. Informar que llegará un correo de confirmación. Enviarle video informativo.

#### **Si en la encuesta hay alguna respuesta positiva**

Indicar al paciente que no es posible su atención y postergar su cita por 7 días. Despedirse en forma cordial.

Si el paciente presenta una urgencia impostergable, activar protocolo paciente sospechoso o positivo COVID-19.

## Anexo N°2: Declaración Jurada Simple



Facultad de  
Odontología

### Declaración Jurada Simple

Nombre : \_\_\_\_\_ RUT: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_ Registro de T° \_\_\_\_\_ °C

Enfermedad Crónica: \_\_\_\_\_

Marque con una X la respuesta correcta. Recuerde que debe ser respondida con completa sinceridad, ya que debemos evitar nuevos contagios del virus velando por la seguridad de todos.

1.-	Área de atención	____Pregrado ____Postgrado ____Clínica Profesional____N/A
2.-	Tipo de tratamiento	____ Inicio de tratamiento ____ Continuidad de tratamiento ____ Impostergable ____ N/A
3.-	¿Ha tenido fiebre en los últimos 7 días?:	Sí <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
4.-	¿Ha tenido problema respiratorio (incluyendo tos) en los últimos 7 días?:	Sí <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
5.-	¿Ha estado en contacto con alguna persona con confirmación de coronavirus?:	Sí <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
6.-	¿Ha tenido diarrea u otras molestias digestivas en los últimos 7 días?	Sí <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
7.-	¿Ha tenido sensación de mucho cansancio o malestar en los últimos 7 días?	Sí <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
8.-	¿Ha notado una pérdida del sentido del gusto o del olfato en los últimos 7 días?	Sí <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
9.-	¿Ha estado en contacto estrecho con personas que presentaban cuadro respiratorio agudo en los últimos 7 días?	Sí <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10.-	¿Ha tenido confirmación COVID-19, los últimos 7 días?	Sí <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11.-	¿Tiene enfermedades crónicas, cardiovasculares, renales, diabetes o alguna patología autoinmune?	Sí <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Declaro que la información de salud es fidedigna y consiento mi atención en la clínica odontológica UNAB. Me comprometo a seguir toda la normativa de bioseguridad que se me indique, especialmente la diseñada por condiciones especiales de la pandemia COVID.

Si algunas de las condiciones indicadas en esta declaración cambian, es mi **DEBER** dar aviso inmediato a mi tratante y a la Dirección Clínica correspondiente.

### **Anexo N°3: Protocolo de paciente sospechoso y/o positivo**

Hola, buenos días

¿Me comunico con? \_\_\_\_\_

Usted habla con la Dra. XXXXX, soy cirujano-dentista, de la Clínica Profesional de la Universidad Andrés Bello y me indicaron que usted es caso alerta/probable de COVID +.

¿Me puede corroborar su RUT, por favor?

La razón de mi llamado es para realizarles algunas preguntas referentes a su salud y a los posibles contactos a los que estuvo expuesto y la razón por la que solicita atención dental en la Universidad.

Me permite hacerle unas preguntas

- 1.- ¿Cuándo iniciaron sus síntomas? Fecha inicio de síntomas: \_\_\_\_\_
- 2.- ¿Tuvo contacto con un pcte covid + o sospecha de covid +?
- 3.- A nivel dentario, ¿cuál es su urgencia?
- 4.- ¿Desde cuándo presenta síntomas relacionados a su molestia/problema?

En caso de considerar que el paciente presenta urgencia de tipo Odontológicas Ambulatorias GES (descritas en punto 3.3 de "Protocolo de acción y planificación estratégica para atención odontológica durante pandemia covid-19")

- Pulpitis.
- Absceso submucoso o subperióstico de origen odontogénico.
- Absceso de espacios anatómicos buco máxilo faciales.
- Pericoronaritis aguda.
- Flegmones orofaríngeos de origen odontogénico.
- Gingivitis ulcero necrótica aguda.
- Complicaciones post exodoncia (hemorragia post exodoncia y alveolitis).
- Traumatismo dento alveolar.

Se realizará citación en agenda de cirujanos dentistas de la Clínica Profesional.

Se registra teleconsulta en ficha de paciente (DENTIDESH) incorporando todos los antecedentes recopilados en el llamado telefónico.

Tiempo estimado de llamado y registro de ficha: 30 minutos