

Guía de Referencia y Contra-referencia Odontológica Provincial

Departamento Provincial
de Odontología Córdoba



Autoridades:

Gobierno de la Provincia de Córdoba:
Gob. Martín Llaryora

Ministro de Salud:
Dr. Ricardo Pieckenstainer

Secretaria de Salud
Dr. Carlos Giordana

Secretaria de Promoción de la Salud y Prevención
Diego Alonso

Jefa departamento de Odontología
Prof. Dra. Mgter. Carolina Isla

Equipo elaborador:
Prof. Dra. Mgter. Carolina Isla
Od. Maria Fernanda Garcia Brasca
Od. Verónica Palacios

Diseño:
Tec. Josefina Lucia Avendaño

2024

Email: dptodontologíacba@gmail.com

ÍNDICE

Glosario	3
Introducción	5
Departamento de Odontología	5
Red de atención odontológica provincial, “En-Red-O”	6
Referencia y contra-referencia Odontológica Provincial	8

Glosario

- **Referencia o derivación:** Es la solicitud de evaluación diagnóstica y/o tratamiento de un usuario desde un establecimiento de salud de menor capacidad resolutive a otro de mayor capacidad, con la finalidad de asegurar la continuidad de la prestación de servicio.
- **Contra-referencia:** Es aquel procedimiento, mediante el cual se retorna al usuario al establecimiento de origen y/o al que pudiese asegurar la continuidad del caso, luego de haberse atendido satisfactoriamente el requerimiento. Este procedimiento debe incluir la respuesta del especialista respecto de lo solicitado.
- **Formularios de referencia y contra-referencia:** Son documentos físicos (formato papel) o digitales, que se utilizan para remitir información pertinente sobre usuarios que han sido referidos/atendidos.
- **Establecimiento emisor o derivador:** Es el que envía usuarios a otras unidades (establecimientos) del sistema.
- **Establecimiento receptor, de referencia o destino:** Es el que recibe usuarios que le son enviados de otro centro o establecimiento de salud de la red de servicios.
- **Odontólogo triador:** Es el responsable de evaluar la pertinencia y prioridad de la consulta o referencia emitida por otros odontólogos derivadores de la red y asignar el turno o consulta con especialista correspondiente dentro de su establecimiento para la atención.
- **Interconsulta:** Es la evaluación del usuario por otro profesional especialista no tratante, del mismo o de otro establecimiento asistencial, con el objetivo de solucionar temas específicos, para efectuar un diagnóstico y/o formular o adecuar el tratamiento.
- **Si-salud:** Sistema Provincial de Historia Clínica Electrónica Única, creado por ley provincial N° 10.590.
- **Telesalud (incluye teleodontología):** Involucra la entrega de servicios de salud usando las TICs a través de la Plataforma Federal de Telesalud y Comunicación a Distancia. Las teleconsultas, podrán ser: De segunda opinión profesional, intra e inter jurisdiccional, sincrónicas o asincrónicas.
- **Oficinas Regionales de Integración Sanitaria (ORIS):** Son dispositivos que optimizan la coordinación de los procesos de atención ambulatoria entre los hospitales y los centros del primer nivel de atención.
- **RedMine:** es una herramienta para la gestión de proyectos, con diversas funcionalidades que permiten a los usuarios o prestadores, realizar el seguimiento y organización de los proyectos. Además, es posible optimizar su funcionamiento agregando funcionalidades. Las ORIS utilizan dicha aplicación.

Glosario

- **Urgencias y emergencias:** Las urgencias deben resolverse inmediatamente, lo que implica acciones de resolución sin demoras ante las dificultades presentadas. La Organización Mundial de la Salud considera emergencias médicas todas aquellas situaciones que ponen riesgo de vida en la o las personas involucradas. La diferencia entre urgencias y emergencias, es que en las urgencias hay más tiempo para llegar al sitio para tratar el caso o derivar al usuario.
- **Usuarios especiales (riesgo médico, personas con discapacidad, etc.):** Las personas con necesidades especiales son aquellas que por la enfermedad que padecen, el tratamiento que reciben o la discapacidad física o psíquica que presentan, necesitan cuidados específicos y concretos.
- **Capacidad resolutive - niveles de complejidad**
 - **“Capacidad resolutive”:** Es la capacidad de un prestador de salud de responder de manera integral y con calidad a una demanda de atención de salud de acuerdo con el tipo y complejidad de los servicios habilitados.
 - **“Niveles de complejidad”:** Hace referencia a las tareas diferenciadas o procedimientos complejos que comprenden la actividad de una establecimiento o centro de salud y el grado de desarrollo alcanzado por la misma.
 - **Perfiles y modalidades de atención :** El perfil de cada servicio de odontología hace referencia a los datos de RRHH, de la infraestructura, de los problemas, las necesidades, las capacidades y potencialidades. Ofrece información útil y recomendaciones para facilitar la accesibilidad de los individuos al sistema de salud.
La modalidad se refiere a la forma de prestar un servicio de salud en condiciones particulares en una infraestructura física destinada a la atención en salud.
 - **Protocolos de atención:** Las guías clínicas y los protocolos de atención son documentos orientadores para la ejecución de las prácticas más seguras y probadas de manera tal que garanticen la calidad y eficacia del proceso de atención.
 - **Gestión de turnos:** Sistema organizativo que comprende una serie de definiciones, procedimientos y aprovechamiento de tecnologías para facilitar el acceso del usuario al sistema, principalmente por autogestión, pero también, a través de administrativos o del profesinal.

Introducción

El presente documento será para uso de los servicios de odontología dependientes del Ministerio de Salud de Córdoba; el mismo, describe los procedimientos que se deberán seguir para realizar la referencia y contra-referencia y orientar el abordaje de la salud bucal de la Provincia de Córdoba según capacidades resolutivas. Por otra parte, permitirá garantizar a la población, en especial a los grupos más vulnerables, la calidad de atención con equidad, eficacia y eficiencia.

Con la finalidad de mantener su vigencia, este instrumento deberá ser revisado y actualizado periódicamente.

Departamento de Odontología

Mediante el decreto 1033/2022, el Gobierno de la Provincia de Córdoba, propiciado por la Ministra de Salud, dispuso diversas modificaciones en la estructura orgánica de dicha cartera. En ese contexto, se estableció la creación del Departamento de Odontología que comenzó a funcionar en el año 2023.

El departamento tiene bajo su órbita los servicios de odontología de Hospitales públicos Provinciales de Córdoba dependientes del Ministerio de Salud de Córdoba (11 en capital y 22 en el interior), el Instituto Provincial de Odontología (IPO), 17 CAPS y 1 Hogar de adultos; además el Programa Provincial de Salud Bucal con sus efectores; y el área de odontología del Programa Familia Rural Sana.

Dicho departamento tiene la tarea de planificación del área Odontológica de la Provincia de Córdoba, impulsando el modelo de gestión a desarrollar y el cumplimiento de las normas de abordaje, según las necesidades de salud de individuos, familias y comunidades del territorio provincial.

Además, uno de sus propósitos es proponer, desarrollar y controlar las acciones de promoción, prevención, asistencia y rehabilitación de la salud bucodental, de manera eficiente, equitativa y solidaria, con el objeto de reducir la morbilidad por enfermedades bucodentales, mejorar las condiciones de vida de la población más vulnerable y lograr la inclusión social con equidad. Otro, es el trabajo en red como una estrategia que implica vínculos y comportamientos conjuntos.

La oficina de dicho departamento, se encuentran en el primer piso del Área Celeste del Ministerio de Salud de la provincia de Córdoba (Av. Vélez Sarsfield 2311 – Ciudad de Córdoba). Contacto: dptoodontologiacba@gmail.com.

Red de atención odontológica provincial , “En-Red-O”

La propuesta “**En-Red-O**” se presenta desde el Departamento de Odontología de Córdoba como la Red de Servicios Públicos de Odontología, que prevé la articulación con otros sectores y que abarcará los distintos niveles de complejidad.

Se constituye como una modalidad organizativa y de gestión, que implica acciones vinculatorias entre instituciones y/o personas para el logro de propósitos y objetivos comunes.

La intención es contribuir a mejorar la calidad de atención de la población mediante la integración, articulación y coordinación de una red de referencia y contra-referencia entre los distintos efectores dependientes del Ministerio de Salud de la Provincia de Córdoba y sumar otros actores de distintos sectores públicos y privados.

Durante la primera etapa del año 2023, el Departamento de Odontología convocó a los referentes de Servicios de Odontología Públicos Provinciales de la provincia de Córdoba para comenzar a trabajar con la propuesta de conformación de una Red de Atención Odontológica Provincial.

Se realizaron encuentros entre distintos referentes y representantes de servicios públicos provinciales de odontología con miembros del Departamento Provincial, para debatir y dar forma a la propuesta de la Red.

Acciones llevadas a cabo:

- Se firmó un acta de consenso entre referentes de servicios públicos provinciales (05/05/2023).
- Se elaboró un proyecto formal que fue presentado ante autoridades ministeriales y ante los distintos integrantes de la red.
- Se conformaron comisiones de trabajo para abordar distintos aspectos consignados en el acta consenso.
- Se apostó a reforzar los canales de comunicación, aprovechando avances tecnológicos y redes sociales, para garantizar la difusión de toda la información relacionada al departamento de odontología y a “En Red O”.

Propósitos de la Red:

- Favorecer un acceso equitativo a los servicios de odontología.
- Orientar los servicios odontológicos a las necesidades de salud-enfermedad bucodental de la población.
- Resolver efectiva y eficientemente la demanda.

Miembros o actores de “En-Red-O”

- Departamento de Odontología - Ministerio de Salud de la Provincia de Córdoba (Rector).
- Servicios de odontología de Hospitales y Centros de Atención Primaria de la Salud públicos Provinciales (profesionales odontólogos y otros miembros del equipo de salud)
- Usuarios.
- Otros actores sociales, instituciones, sectores, etc. (Sector público, privado, OO SS, etc.)

Estrategias:

Participación, capacitación del RRHH, articulación, coordinación, comunicación, integración interinstitucional e intersectorial (entre niveles de atención dependientes del Ministerio de Salud de la provincia de Córdoba y otros sectores), etc.

Referencia y contra-referencia odontológica Provincial

Como una estrategia del Departamento de Odontología, para dar cumplimiento a la Red de Servicios Públicos de Odontología se crea esta guía de referencia y contra-referencia. La misma, constituye una propuesta metodológica que intenta facilitar la accesibilidad de los usuarios a la atención odontológica, además de permitir un flujo adecuado de información entre los prestadores de la Red.

Para ello, son necesarios la coordinación entre los diferentes actores de “En-Red-O”, la eficiente comunicación entre los mismos, el reporte de los eventos por parte de los profesionales de cada servicio y el registro en la Historia Clínica Digital Odontológica: SiSalud.

La puesta en marcha de esta metodología, más los aportes de cada miembro o actor, permitirán mejorar la productividad de cada servicio de odontología e intentarán organizar la oferta odontológica en el subsector público.

Objetivo:

Establecer los lineamientos normativos para la eficiente y oportuna referencia y contra-referencia de los miembros de En-Red-O, a fin de otorgar la atención especializada que el paciente requiera de forma oportuna y expedita.

Principios generales a tener en cuenta para referencia y contra-referencia

A los fines operativos, para que la Red funcione de manera organizada y coordinada, desde el Departamento de Odontología se trabajó en los siguientes tópicos:

- **Integrantes de la red**
- Conformación de **comisiones de trabajo:**
 - PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN
 - PERFILES Y MODALIDADES DE ATENCIÓN
 - CAPACITACIÓN
 - REFERENCIA – CONTRARREFERENCIA

Definición de perfiles y modalidades de atención de cada institución (especialidades de cada servicio). Ver en <https://me-qr.com/qQ3ag1Pf>

Acuerdo **con todos los servicios públicos de odontología** para realizar **prácticas de atención**, tales como: acciones de promoción y prevención, consultas y urgencias, operatoria, periodoncia básica, radiología intraoral, cirugías simples, además de las especialidades propias del servicio. Ver en <https://me-qr.com/qQ3ag1Pf>

- Validación de las **propuestas para agilizar el flujo de la Red:** Formularios de referencia, contra-referencia. Aplicaciones como SiSalud, Telesalud o Redmine para referencia, contra-referencia e interconsultas (segunda opinión).

- Puesta en conocimiento de los **obstáculos** para ir trabajándolos, logrando una pronta solución.
- **Agendas de turnos** por resolución Ministerial 0537 del 23 de agosto de 2023 se aprobaron, entre otras cuestiones, los lineamientos tendientes a optimizar el procedimiento de gestión de turnos en el sistema de salud provincial. Las agendas programadas se encuentran registradas en el sistema de gestión Hospitalaria oficial "SiSalud".
- Los **turnos** (10 por día /por agenda profesional) se otorgarán a través de los canales oficiales provistos por el Ministerio de Salud; canal telefónico, canal Web presencial o telefónico en los turneros locales.

Mecanismos y herramientas para referencia y contra-referencia:

1. Odontólogos "EMISORES", "TRIADORES" y "ESPECIALISTAS"

- **Odontólogo emisor:** responsable de realizar la Referencia del paciente, cumpliendo con la derivación según los acuerdos clínicos y administrativos establecidos. El odontólogo emisor debe registrar el fundamento que motive la derivación y toda la información relevante que presente el paciente para el Triador y Especialista de destino.
- **Odontólogo Triador:** es el responsable de evaluar la pertinencia y prioridad de la consulta o referencia emitida por otros odontólogos derivadores de la red y asignar el turno o consulta con especialista correspondiente dentro de su establecimiento para la atención.

Funciones del odontólogo triador:

1. Verificar que las solicitudes de interconsulta/ derivación estén completas y correctamente emitidas.
2. Revisar que los datos administrativos y clínicos estén completos, fundamentos diagnósticos, pertinencia y concordancia con los protocolos y redes de derivación locales.
3. Categorizar la priorización de la interconsulta o derivación según lo establecido en protocolo de referencia y contra-referencia vigente.
4. Capacitar y actualizar a los odontólogos de su establecimiento acerca del mapa de derivación y los protocolos de referencia y contra-referencia vigentes.

Odontólogo ESPECIALISTA: es aquel que desempeña un conjunto de funciones, actividades y habilidades propias del trabajo y la producción; adquiriéndolos por estudios avanzados o capacitación clínica en un área específica.

2. Formularios de referencia y contra-referencia

Aspectos éticos y legales:

a. Información obligatoria que deben contener los Formularios de referencia y contra-referencia:

- Nombre de paciente, DNI, edad y teléfono.
- Motivos de derivación, diagnóstico presuntivo.
- Nombre y dirección del hospital al que se refiere o contra-refiere, lo más explicativo posible.
- Nombre del triador y horarios de atención (de acuerdo a grilla).
- En caso de contra-referencia: diagnóstico definitivo, prestaciones realizadas, recomendaciones e indicaciones para el odontólogo emisor.
- Firma y sello del profesional.

b. Resguardo de datos, confidencialidad.

1.b) Formato papel: Ver el formato que se sugiere como orientador.

<https://drive.google.com/file/d/1CvTqhqUY2qtFmFzveHTAd0Hfuz7MxdRm/view?usp=sharing>

2.b) Formato digital:

- **Si salud:** Se prevé la interconectividad entre establecimientos y se habilitarán las opciones de “Referencia y Contra-referencia” para que circule la información pertinente por dicha vía, en el gestor de solicitudes. **(Ley 10590)**
- **RedMine,** Fundamentalmente para centros de salud del interior que forman parte de las Oficinas Regionales de Integración Sanitaria (ORIS).

<https://prensa.cba.gov.ar/informacion-general/salud-comienzan-a-funcionar-las-oficinas-regionales/>

- **Telesalud :** Se presenta como una plataforma sencilla e ideal para emplear en referencia, contra-referencia, interconsultas, segundas opiniones, etc. Link o Qr.
<https://drive.google.com/file/d/16ix-s3elz-T7un5pVS4iYa-h0p9CbYQ8/view?usp=sharing>

Permite tomar una fotografía del formulario (papel) y subirla para que quede asentada la referencia o contra-referencia y darle más formalidad al proceso. En los casos de necesidad de hacer una interconsulta con un especialista antes de enviar o derivar al paciente; se puede hacer por esta vía (para definir conducta, estudios previos, etc.)

<https://drive.google.com/file/d/1IFjorWGxg37U6QCb1d8iM7INdmA9XmFy/view?usp=sharing>

3. Perfiles y modalidad de atención. Grilla informativa de perfiles y modalidad de atención de los servicios de odontología dependiente del Ministerio de Salud de Córdoba. La misma, debe estar actualizada periódicamente por los jefes de servicio de odontología mediante una nota al Departamento de Odontología. Ver grilla en <https://me-qr.com/qQ3ag1Pf>

4. Comunicaciones vía telefónica entre los miembros de la red, si fuese necesario.

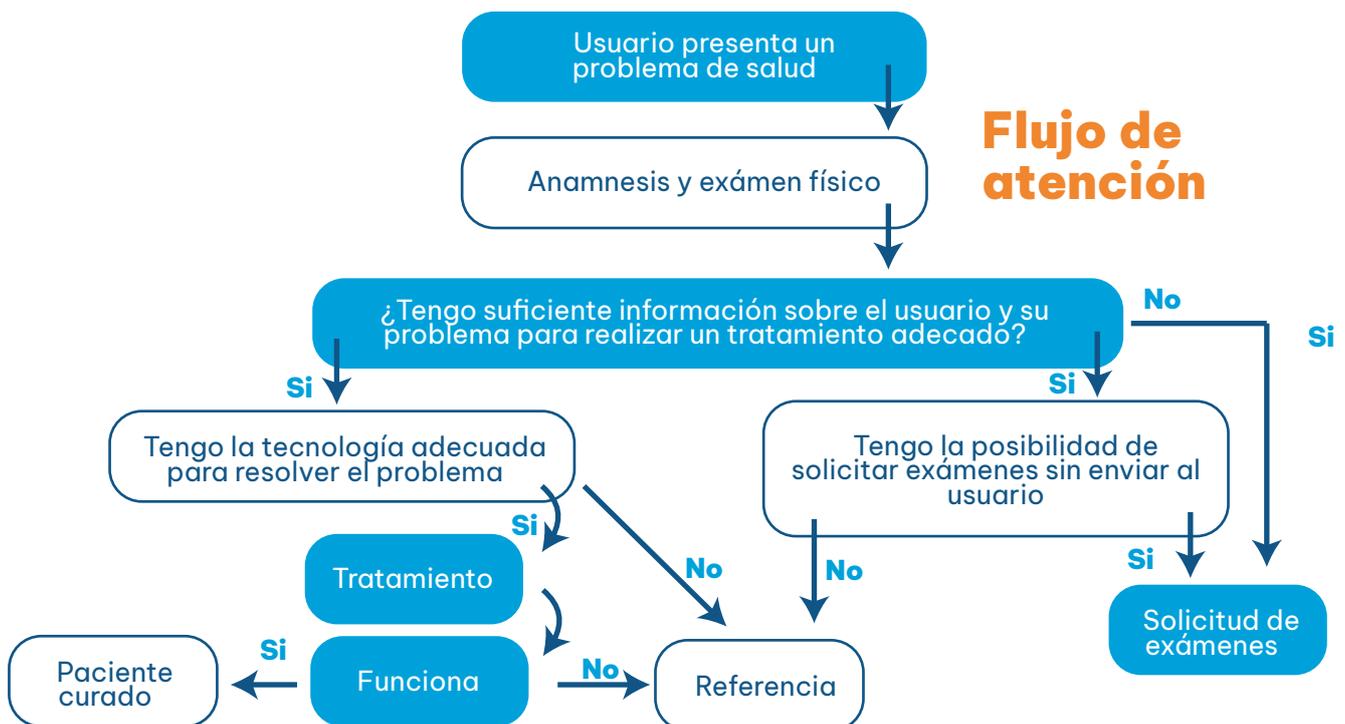
5. Agendas de turnos a través de canales oficiales provistos por el Ministerio de salud:

1. **Canal telefónico 0800 555 4141** , opción 1 (todos los días de 8:00 a 20:00 horas)
2. **Canal Web (<https://turnosisalud.cba.gov.ar>)** – las 24 hs, los 365 días del año.
3. **Presencial o telefónico en los turneros locales** de cada uno de los efectores públicos de salud en los horarios establecidos por la institución.

6- En todos los servicios de odontología de dependencia Ministerial se realizarán **prácticas de atención** como: acciones de promoción y prevención, consultas y urgencias, operatoria, periodoncia básica, radiología intraoral, cirugías simples; además de las especialidades propias del servicio **si las tuviese**. (Acuerdo firmado de acta consenso)

Módulo para la toma de decisiones

El proceso de decisión se puede resumir en el siguiente cuadro:



Situación de consulta odontológica

Cuando un usuario ingresa al sistema de atención público provincial (ya sea por consulta en un establecimiento de salud o en otros espacios, por ejemplo: campañas, operativos, etc.) se debe hacer la **valoración clínica correspondiente, y definir de acuerdo a gravedad o urgencia y a la capacidad resolutive de lugar, cuál será la conducta terapéutica.**

Si no se puede resolver en el propio servicio, y debe derivarse o referirse a otro centro se consideran distintos canales o vías de derivación que también dependerán de la gravedad de la situación o del tipo prestación requerida.

El triaje permite clasificar en “niveles” el tiempo que un usuario debe esperar la atención médica en urgencias, esto varía según su gravedad o sintomatología.

Algunas situaciones requieren **ATENCIÓN DE EMERGENCIA** cuando la condición del usuario representa riesgo vital, por su compromiso respiratorio, cardiovascular o neurológico y donde hay riesgo de pérdida de función de un órgano, la necesidad de **ATENCIÓN INMEDIATA.**

Cuando la condición clínica requiera **ATENCIÓN DE URGENCIA**, los signos vitales son normales, pero si no se actúa, el estado de salud puede empeorar. **EL TIEMPO DE ESPERA NO DEBE SUPERAR LAS 4 HS.**

Cuando el usuario presenta condiciones médicas agudas que no comprometen su estado general ni representan un riesgo evidente para la vida o la pérdida de miembros u órganos; se direcciona a **CONSULTA O ATENCIÓN PRIORITARIA.**

Cuando el usuario presenta condiciones agudas o crónicas sin evidencia de deterioro que comprometa el estado general del usuario y no represente un riesgo evidente de vida o la funcionalidad de miembros u órganos: se consideran situaciones **NO URGENTES** o SIN URGENCIA, y en esos casos **SE DIRECCIONA A CONSULTA EXTERNA.**

Para la mayoría de las situaciones las consultas externas SEGÚN ESPECIALIDAD, los turnos deberán ser generados por **AUTOGESTIÓN DEL USUARIO (vía telefónica 0800 555 4141, vía Web y/o presencial o telefónico** en los turneros locales de cada efector).

Algunos casos requerirán la **gestión por parte del establecimiento /odontólogo emisor: a través de Telesalud o de RedMine** (hasta tanto estén habilitadas las opciones de Referencia y Contra-referencia en SiSalud)

Organización de la referencia- contra-referencia odontológica:

- **Los servicios (establecimiento/odontólogo emisor) que refieran usuarios** deben hacerlo a través de los formularios de referencia-contra-referencia (papel-digital).

- **El establecimiento receptor**, de referencia o destino no debe rechazar las referencias y debe atender prioritariamente al usuario referido.
- En caso de **referencia de emergencia**, el odontólogo emisor debe tratar sin pérdida de tiempo al usuario que presenta riesgo de vida. Debe ser enviado en las mejores condiciones posibles según la capacidad del establecimiento y tomando en cuenta los siguientes criterios:
 - a. Que se encuentre diagnosticado con la patología a referir.
 - b. Que el caso pueda ser tratado en el servicio de derivación.
 - c. Que no pueda ser resuelto en el establecimiento emisor.

Previo al traslado del usuario y en función de las posibilidades de cada establecimiento emisor, se debe establecer comunicación con el odontólogo triador o el especialista, para garantizar la atención inmediata del usuario.

- Cuando un usuario reciba atención odontológica, en cualquier establecimiento tanto emisor como receptor; ya sea por consulta o tratamiento de práctica general o de especialidad, **debe registrarse en Historia Clínica Digital Si Salud**.
- Una vez proporcionado el servicio, el establecimiento receptor efectuara la contra-referencia, es decir remitirá al usuario a la unidad de origen, completando la contra-referencia del formulario correspondiente.
- **El servicio que refirió, debe tomar en consideración y llevar a cabo las indicaciones y recomendaciones**, escritas en el formulario, del servicio donde se realizó la práctica.
- En el caso que el usuario sea dado de alta en el establecimiento hospitalario al que fue referido y requiera seguimiento en otro servicio odontológico del sistema, se debe notificar al establecimiento que refirió el traslado del paciente.

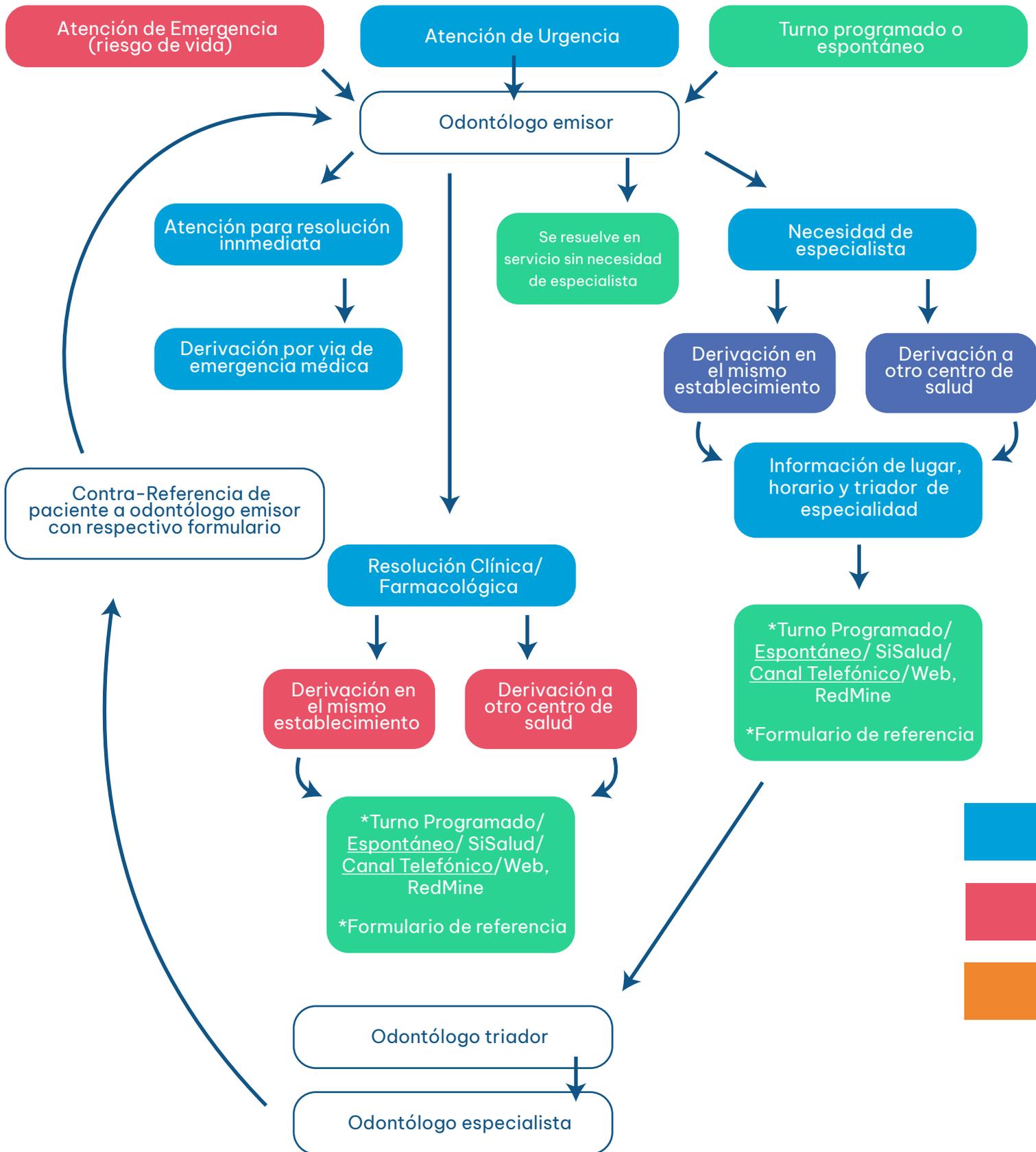
Ver CUADRO ANEXO 1

Posibles disfunciones en el sistema de referencia y contra-referencia

Revisando experiencias y bibliografía, se ha observado una serie de posibles disfunciones en el sistema de referencia/contra-referencia:

- La subutilización puede producirse cuando el profesional que refiere desconoce los servicios que presta otros centros de atención odontológica dentro de la Red Provincial. O el incumplimiento cuando los pacientes no concrete con las referencias, sea por problemas de distancia, costos, o falta de confianza en el establecimiento receptor.
- Falta de transmisión de la información, dada por el odontólogo emisor y viceversa imposibilitando el encuentro del paciente con el odontólogo especialista.
- Sobreutilización, cuando el profesional hace referencias frecuentes e innecesarias.

Situación de consulta odontológica



Departamento de
ODONTOLOGÍA

Ministerio de
SALUD



CÓRDOBA
Seguimos haciendo