



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**

Facultad de  
**ESTOMATOLOGÍA**

INCIDENTES DE SEGURIDAD EN PACIENTES ODONTOLÓGICOS  
REGISTRADOS EN LA BASE DE DATOS DE LA DEFENSORÍA DEL  
ASEGURADO DEL HOSPITAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN,  
CALLAO-PERÚ, 2020-2024

SAFETY INCIDENTS IN DENTAL PATIENTS REGISTERED IN THE  
DATABASE OF THE PATIENT OMBUDSMAN AT THE ALBERTO  
SABOGAL SOLOGUREN HOSPITAL, CALLAO-PERU, 2020-2024

TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE SEGUNDA  
ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN AUDITORÍA ODONTOLÓGICA

AUTOR

JULIO CÉSAR SUÁREZ VALDERA

ASESORA

MARIA CLAUDIA GARCES ELIAS

LIMA – PERÚ

2025



**ASESOR DE TRABAJO ACADÉMICO**

Mg. Esp. Maria Claudia Garces Elias

Departamento Académico de Odontología Social

ORCID: 0000-0003-4873-7661

Fecha de aprobación: 12 de mayo del 2025

Calificación: Aprobado

## **DEDICATORIA**

A Dios, a mis padres y a mi familia, por su apoyo incondicional, su ejemplo y su amor.

Con profundo agradecimiento, dedico este logro a ustedes, pues representa el fruto de su constante presencia y del respaldo inquebrantable que me han brindado a lo largo de este camino.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad Peruana Cayetano Heredia, por el invaluable respaldo brindado a lo largo de mi formación en la especialidad.

Al Mg. Esp. Jorge Enrique Manrique Chávez, por su constante apoyo y por compartir generosamente su vasta experiencia y conocimientos, los cuales han enriquecido profundamente mi desarrollo académico y profesional.

Expreso también mi sincero agradecimiento a los asesores Mg. Esp. María Claudia Garcés Elías y Mg. Esp. Roberto León Manco, por su permanente acompañamiento, orientación y el valioso tiempo dedicado a la elaboración de este estudio de investigación.

## **DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS**

El autor declara no tener ningún conflicto de interés.

# RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD



UNIVERSIDAD PERUANA  
CAYETANO HEREDIA

Facultad de  
ESTOMATOLOGÍA

INCIDENTES DE SEGURIDAD EN PACIENTES ODONTOLÓGICOS REGISTRADOS EN LA BASE DE DATOS DE LA DEFENSORÍA DEL ASEGURADO DEL HOSPITAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN, CALLAO-PERÚ, 2020-2024

SAFETY INCIDENTS IN DENTAL PATIENTS REGISTERED IN THE DATABASE OF THE PATIENT OMBUDSMAN AT THE ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN HOSPITAL, CALLAO-PERU, 2020-2024

TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN AUDITORÍA ODONTOLÓGICA

AUTOR  
JULIO CÉSAR SUÁREZ VALDERA

ASESORA  
MARÍA CLAUDIA GARCÉS ELÍAS

LIMA - PERÚ  
2025



17% Similitud estándar

Filtros

## Fuentes

Mostrar las fuentes solapadas

1 Internet

www.gwu.edu 3%

8 bloques de texto 76 palabra que coinciden

2 Internet

alicia.concytec.gob.pe 2%

6 bloques de texto 51 palabra que coinciden

3 Internet

www.coursehero.com 1%

3 bloques de texto 31 palabra que coinciden

## TABLA DE CONTENIDOS

	<b>Pág.</b>
Resumen	
Abstract	
I. Introducción	1
II. Objetivos	3
III. Materiales y métodos	5
IV. Resultados esperados	9
V. Conclusiones	10
VI. Referencias bibliográficas	11
VII. Presupuesto y cronograma	12
Anexos	

## RESUMEN

**Introducción:** Promover entornos seguros en la atención odontológica resulta fundamental para garantizar procedimientos eficaces, centrados en el bienestar del paciente y orientados a la calidad del servicio. A pesar de que la odontología presenta riesgos considerados moderados, pueden producirse eventos adversos prevenibles que afectan tanto la salud como la percepción del paciente. En este contexto, los registros de quejas ante la Defensoría del Asegurado se constituyen en una fuente valiosa de información para identificar fallas recurrentes en la atención. El análisis sistemático de estos datos permite reconocer patrones y factores asociados que orienten decisiones institucionales para mejorar la seguridad clínica. A su vez, ello contribuye a fortalecer la confianza del paciente en los servicios odontológicos y a reducir la ocurrencia de incidentes adversos. **Objetivo:** Determinar los incidentes de seguridad en pacientes odontológicos registrados en la base de datos de la Defensoría del Asegurado del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao-Perú, durante el periodo 2020-2024. **Materiales y métodos:** Se desarrollará un estudio descriptivo, transversal, observacional y retrospectivo. La población estará conformada por todos los registros de atención odontológica incluidos en la base de datos de la Defensoría del Asegurado del hospital durante el periodo mencionado. Serán excluidos los casos con información incompleta, de índole administrativa o procedentes de otras instituciones. No se establecerán relaciones causales entre variables. Se analizarán variables relacionadas con los incidentes de seguridad: tipo, frecuencia y gravedad. Asimismo, se incluirán datos del paciente (edad y sexo), del procedimiento (especialidad, tipo y nivel de complejidad) y del servicio (tiempo de espera, reprogramaciones y continuidad del profesional tratante). La recolección de información se efectuará mediante revisión documental, utilizando instrumentos calibrados previamente para asegurar confiabilidad y validez. **Conclusión:** Finalmente, el estudio permitirá identificar riesgos prioritarios, orientar intervenciones específicas y fortalecer la cultura de seguridad en la atención odontológica del hospital. **Palabras clave:** Seguridad del paciente, odontología, responsabilidad legal, eventos adversos

## ABSTRACT

**Introduction:** Promoting safe environments in dental care is essential to ensure effective procedures focused on patient well-being and service quality. Although dentistry involves risks generally considered moderate, preventable adverse events may occur, impacting both patient health and perception. In this context, complaint records filed with the Patient Advocate's Office represent a valuable source of information to identify recurrent failures in care. A systematic analysis of these records allows the identification of patterns and associated factors, guiding institutional decisions aimed at improving clinical safety. This, in turn, contributes to strengthening patient trust in dental services and reducing the occurrence of adverse incidents. **Objective:** To determine the safety incidents in dental patients recorded in the database of the Patient Advocate's Office of the Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao-Peru, during the period 2020-2024. **Materials and methods:** A descriptive, cross-sectional, observational, and retrospective study will be carried out. The study population will include all records of dental care found in the database of the hospital's Patient Advocate's Office during the specified period. Cases with incomplete data, administrative matters, or originating from other institutions will be excluded. No causal relationships between variables will be established. Variables to be analyzed will include type, frequency, and severity of safety incidents. Additionally, patient characteristics (age and sex), procedural details (specialty, type, and complexity level), and service-related factors (waiting time, rescheduling, and continuity of care) will be considered. Data collection will be based on document review using previously calibrated instruments to ensure reliability and validity. **Conclusion:** The study will help identify priority risks, guide specific interventions, and strengthen the safety culture in dental care within the hospital.

**Keywords:** Patient safety, dentistry, legal liability, adverse events

## **I. INTRODUCCIÓN**

La seguridad del paciente es un componente esencial para garantizar la calidad en la atención en salud. En odontología, aunque se perciba como una especialidad de menor riesgo en comparación con otras áreas médicas, los pacientes no están exentos de sufrir incidentes adversos, como errores en el diagnóstico, procedimientos quirúrgicos inadecuados, administración incorrecta de medicamentos o fallas en la comunicación clínica (1). Según la Organización Mundial de la Salud, hasta un 10% de los pacientes pueden experimentar eventos adversos durante su atención, muchos de los cuales son prevenibles (2), lo que subraya la necesidad de reforzar los sistemas de seguridad en todos los niveles de atención, incluyendo el odontológico.

En el contexto peruano, el Ministerio de Salud (MINSA) ha implementado políticas orientadas a fortalecer la cultura de seguridad del paciente, promoviendo la identificación, notificación y análisis de eventos adversos de forma sistemática y sin represalias (3). En este sentido, los reclamos presentados por los pacientes a entidades como la Defensoría del Asegurado se constituyen en herramientas claves para detectar fallas recurrentes en la atención odontológica (4). Estos registros permiten identificar tipos de incidentes frecuentes y áreas críticas que requieren ajustes en los protocolos clínicos y administrativos, especialmente en servicios ambulatorios que suelen estar menos regulados o estudiados (5).

El Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, ubicado en la región Callao-Perú, cuenta con una Defensoría del Asegurado que recopila y gestiona reclamos de los usuarios, constituyendo una fuente valiosa para investigar los incidentes de seguridad en odontología. Pese a los avances normativos impulsados por el MINSa, existe aún escasa literatura científica nacional sobre la seguridad del paciente en esta especialidad (6). El análisis de estos registros no solo contribuye al conocimiento sobre la calidad de atención, sino que también puede orientar intervenciones institucionales efectivas y sostenibles, promoviendo una atención odontológica más segura y centrada en el paciente.

Por ello, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son los incidentes de seguridad en pacientes odontológicos registrados en la base de datos de la Defensoría del Asegurado del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao-Perú, 2020-2024?

## **II. OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Determinar los incidentes de seguridad en pacientes odontológicos registrados en la base de datos de la Defensoría del Asegurado del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao-Perú, 2020-2024.

### **Objetivos específicos**

1. Describir la frecuencia y tipo de incidentes de seguridad en pacientes odontológicos, en función de covariables como edad, sexo, tipo de procedimiento, especialidad tratante y profesional a cargo, según registros de la Defensoría del Asegurado del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao-Perú, 2020-2024.
2. Identificar las especialidades odontológicas con mayor número de deficiencias en la calidad de atención, considerando covariables del paciente (edad, sexo, condición de salud), del servicio (tiempo de espera, continuidad de atención, disponibilidad de equipamiento) y del personal (nivel de formación, experiencia), en el periodo 2020-2024.
3. Determinar la asociación entre las características del servicio odontológico (como tiempo de espera, reprogramaciones y continuidad del profesional tratante) y la ocurrencia de incidentes de seguridad y reclamos por parte de los pacientes.

4. Determinar la asociación entre el nivel de complejidad de los procedimientos odontológicos y la gravedad de los incidentes de seguridad reportados en el servicio.

### **III. MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **Diseño de estudio**

Este estudio será de tipo transversal, observacional, descriptivo y retrospectivo.

#### **Población**

Todos los registros de pacientes odontológicos almacenados en la base de datos de la Defensoría del Asegurado del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao-Perú, 2020-2024.

#### **Criterios de selección**

En cuanto a los criterios de inclusión, todos los registros de los pacientes odontológicos almacenados en la base de datos de reclamos de la Defensoría del Asegurado del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao-Perú, 2020-2024. Además, se eliminaron los registros incompletos o con datos inconsistentes.

#### **Operacionalización de variables (Anexo 1)**

En este estudio se abordarán los incidentes de seguridad reportados en pacientes que recibieron atención odontológica. Para describir estos eventos, se considerarán variables como el tipo de incidente de seguridad, la gravedad del incidente. Seguidamente, se evaluarán factores clínicos relacionados con el procedimiento odontológico, como la especialidad tratante, su nivel de complejidad y el profesional responsable. También se incluirán características del servicio, tales como el tiempo de espera, la cantidad de reprogramaciones y la continuidad del

profesional tratante. Finalmente, se contemplarán datos sociodemográficos del paciente, como la edad y el sexo. Esta información permitirá caracterizar de manera integral los incidentes de seguridad y los contextos en los que se producen, aportando evidencia útil para el fortalecimiento de la calidad y seguridad en la atención odontológica.

## **Procedimientos y técnicas**

### Proceso de calibración

Con el fin de asegurar la validez y confiabilidad de los datos en el estudio que se llevará a cabo en el Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Seguro Social de Salud (Essalud), se implementará un proceso de calibración dividido en dos etapas. En la primera etapa, se capacitará al equipo de investigación en seguridad del paciente y se validará un instrumento de recolección de datos adaptado a las variables del estudio. La segunda etapa consistirá en realizar una prueba piloto y evaluar la concordancia intra e interevaluador, con el objetivo de alcanzar un coeficiente Kappa de 0.86 en ambos casos. Esto permitirá estandarizar el protocolo y garantizar la calidad metodológica del estudio.

### Recojo de información

La recolección de datos se realizará mediante una revisión documental de los registros almacenados en la base de datos de la Defensoría del Asegurado del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – EsSalud, correspondiente al periodo 2020-2024. Se utilizará un instrumento validado para extraer información

sobre los incidentes de seguridad en la atención odontológica, considerando variables clínicas, administrativas y contextuales. El acceso a los datos cumplirá con los lineamientos éticos y de confidencialidad establecidos por EsSalud. Los datos serán codificados y organizados en una matriz digital, facilitando su análisis mediante el software IBM SPSS Statistics versión 26, herramienta empleada oficialmente por EsSalud para este tipo de estudios.

### **Plan de análisis**

Se llevará a cabo un análisis descriptivo a través de frecuencias absolutas y relativas, además de un análisis y bivariado de los datos. Para evaluar las asociaciones entre las variables categóricas, se utilizará la prueba de Chi-cuadrado. El análisis estadístico se realizará con un nivel de confianza del 95% y se considerará significativo un valor de p menor a 0.05. El programa estadístico empleado para el análisis será STATA 18.0.

### **Aspectos éticos del estudio**

Para la ejecución del presente estudio, se solicitará la autorización correspondiente al Comité de Ética en Investigación del Seguro Social de Salud (EsSalud), así como el permiso administrativo del área de Capacitación, Docencia e Investigación de la misma institución.

La base de datos que se empleará en esta investigación proviene de la plataforma digital de explotación de datos del Seguro Social de Salud (ESSI - Servicios de Salud Inteligente), desarrollada y gestionada por la Gerencia de Tecnologías de la

Información y Comunicaciones, a través de la Gerencia de Sistemas e Innovación Tecnológica. Esta plataforma permite el acceso a información estructurada y anonimizada sobre los servicios de salud brindados por EsSalud, facilitando el análisis estadístico y epidemiológico en el marco de investigaciones científicas institucionales.

#### **IV. RESULTADOS ESPERADOS**

Desde la perspectiva de la "seguridad del paciente", se espera que los resultados identifiquen cómo las características de los procedimientos odontológicos y la especialidad tratante influyen en los incidentes de seguridad. La identificación de procedimientos de alto riesgo permitirá diseñar intervenciones específicas para mitigar esos riesgos, mejorando la seguridad del paciente y la calidad de la atención.

En el marco de la "gestión de la calidad total", se anticipa que los resultados muestren la relación entre deficiencias en la calidad de atención y factores como tiempos de espera, disponibilidad de recursos y capacitación del personal. Mejorar estos aspectos contribuirá a reducir los incidentes de seguridad, optimizando la experiencia del paciente y los resultados clínicos. La mejora continua de estos factores será clave para una atención más eficiente y de mayor calidad.

Desde la perspectiva de la "complejidad en la atención médica", se espera que los resultados muestren que los procedimientos más complejos están relacionados con una mayor gravedad de los incidentes. Esto resalta la importancia de aplicar protocolos de seguridad estrictos y contar con personal altamente capacitado. Se anticipa que los hallazgos subrayen la necesidad de medidas adicionales en estos procedimientos, lo que contribuirá a reducir los incidentes graves y garantizar la seguridad del paciente.

En resumen, los resultados permitirán desarrollar estrategias efectivas para mejorar la seguridad, la calidad y la eficiencia en la atención odontológica, centrando los esfuerzos en los factores clave que afectan la atención segura y de calidad.

## **V. CONCLUSIONES**

A futuro, será esencial implementar mejoras en la gestión de los servicios odontológicos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, con un enfoque en la reducción de los tiempos de espera y la garantía de la continuidad en la atención. La estabilización del equipo de profesionales debe ser prioritaria para mejorar la calidad asistencial y minimizar los incidentes adversos. Una mejor planificación de los recursos ayudará a evitar la rotación excesiva de personal, lo que impactaría positivamente en la seguridad y calidad del servicio.

Asimismo, la formación continua del personal odontológico y la estandarización de protocolos serán claves en el proceso de mejora. Estas acciones permitirán reducir la variabilidad en los procedimientos y asegurar que todos los pacientes reciban un tratamiento seguro y adecuado, promoviendo una atención odontológica más eficiente y confiable a largo plazo en el hospital.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Perea-Pérez B, Labajo-González E, Pulgar R, Alonso-Rodríguez E. Patient safety in dentistry: Dental care risk management plan. *Med Oral Patol Oral Cir Bucal*. 2011;16(6):e805–11.
2. Kalenderian E, Obadan-Udoh E, Maramaldi P, Ramoni R. Classifying dental patient safety incidents using AHRQ's common formats. *J Patient Saf*. 2017;13(2):81–9.
3. World Health Organization. Patient safety: making health care safer. Geneva: WHO; 2017.
4. Donaldson LJ, Panesar SS, Darzi A. Patient-safety-related hospital deaths in England: the case for a national mortality review programme. *Lancet*. 2014;383(9928):1947–9.
5. Ministerio de Salud del Perú. Guía técnica: Sistema de gestión de la seguridad del paciente en establecimientos de salud. Lima: MINSA; 2016.
6. Alvarado-García A, Ramírez-García J, Salazar-Ruiz M. Reclamos de pacientes como herramienta para mejorar la seguridad odontológica. *Rev Estomatol Herediana*. 2020;30(1):45–50.

## VII. PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA

### Presupuesto

Concepto	Cantidad	Detalle	Total (S/.)
Computadora	1	Acceso a información y redacción del trabajo.	s/.2,800.00
USB	1	Almacenar datos estadísticos	s/.50.00
Papel boom	500	Impresión	s/.20.00
Transporte	1	Traslados	s/.50.00
TOTAL (S/.)			s/.2.920.00

### Cronograma

Actividades	Mayo 2025	Junio 2025	Julio 2025	Agosto 2025	Setiembre 2025
Presentación del proyecto	x				
Aceptación del proyecto		x			
Obtención de datos			x		
Procesamiento de datos				x	
Análisis de los resultados					x
Informe final					x

## ANEXOS

### Anexo 1. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Tipo	Escala	Valores
Tipo de incidente de seguridad	Evento que afecta o pone en riesgo la salud del paciente durante la atención odontológica.	Clasificación del evento reportado según el contenido del reclamo registrado.	Dependiente	Cualitativa nominal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diagnóstico incorrecto.</li> <li>2. Procedimiento inadecuado.</li> <li>3. Error de medicación.</li> <li>4. Complicación quirúrgica.</li> <li>5. Omisión de atención.</li> </ol>
Edad del paciente	Tiempo transcurrido desde el nacimiento del paciente.	Edad registrada en el sistema al momento del reclamo.	Independiente	Cuantitativa continua	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Niño</li> <li>2. Adolescente</li> <li>3. Adulto</li> <li>4. Adulto mayor</li> </ol>
Sexo del paciente	Identidad biológica del paciente.	Dato registrado en el expediente del reclamo.	Independiente	Cualitativa nominal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masculino</li> <li>2- Femenino</li> </ol>
Especialidad odontológica	Rama clínica de la odontología que brindó la atención.	Servicio odontológico registrado como responsable del caso.	Independiente	Cualitativa nominal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Endodoncia</li> <li>2. Cirugía bucal y Maxilofacial</li> <li>3. Odontopediatría</li> <li>4. Radiología oral y Maxilofacial</li> <li>5. Estomatología en pacientes especiales</li> <li>6. No especificado</li> </ol>

Profesional tratante	Personal encargado de brindar la atención odontológica.	Identificación del profesional señalado en el reclamo.	Independiente	Cualitativa nominal	1. Especialista 1. Cirujano dentista 3. Interno de Odontología 4. No identificado.
Tipo de procedimiento odontológico	Intervención clínica efectuada durante la atención.	Procedimiento especificado en el reclamo que originó el incidente.	Independiente	Cualitativa nominal	1. Restauración 2. Extracción 3. Endodoncia 4. Cirugía 6. Diagnóstico 7. Control
Complejidad del procedimiento	Nivel técnico y clínico de la intervención odontológica.	Clasificación del procedimiento en baja, media o alta complejidad según criterios clínicos.	Independiente	Cualitativa ordinal	1. Baja 2. Media 3. Alta.
Gravedad del incidente	Nivel de daño o afectación generado al paciente.	Clasificación del impacto del incidente: sin daño, leve, moderado o grave, según descripción del reclamo.	Dependiente	Cualitativa ordinal	1. Sin daño 2. Leve 3. Moderado 4. Grave.
Tiempo de espera	Período entre la solicitud de atención y la atención efectiva.	Tiempo declarado o estimado entre la programación y la atención odontológica.	Independiente	Cuantitativa discreta	1. <7 días 2. 7–14 días 3. >14 días

Reprogramaciones	Número de veces que se modificó la fecha original de atención.	Registro del número de reprogramaciones consignadas en el reclamo.	Independiente	Cuantitativa discreta	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ninguna (0)</li> <li>2. Una (1)</li> <li>3. Dos o más (<math>\geq 2</math>)</li> </ol>
Continuidad del profesional tratante	Presencia o no del mismo profesional en sucesivas citas del paciente.	Identificación de continuidad o no en la atención por parte del mismo profesional.	Independiente	Cualitativa dicotómica	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Con continuidad</li> <li>2. Sin continuidad</li> </ol>