

Medicent Electrón. 2018 ene.-mar.;22(1)

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS MÉDICAS DE VILLA CLARA
FACULTAD DE ESTOMATOLOGÍA

CARTA AL EDITOR

Servicio de Prótesis Estomatológica: una mirada en función de la calidad

Dental Prosthetic Service: a view on the basis of quality

Anabel Zurbano Cobas, Gissel Castillo Bermúdez, Yamilé Guardado Valdés

Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara. Cuba. Correo electrónico:

anabelzc@infomed.sld.cu

Señor Editor:

El nuevo milenio trae indudablemente nuevos retos para todos; entre los más significativos para nuestro país, se encuentran los asociados a la competitividad, la elevación del nivel de vida de la población, la protección del medio ambiente y del entorno, todo lo cual es alcanzable, si se trabaja con calidad en su sentido más amplio.

La calidad es el concepto clave hoy en día para los servicios de salud. La Organización Mundial de la Salud (OMS) la define como: alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimos riesgos para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente, impacto final en la salud.

Los servicios de salud deben ser cada vez más eficientes, eficaces y efectivos. La gerencia debe luchar constantemente contra la ineptitud, la falta de ética, el maltrato, la indiferencia y la intransigencia.¹

Uno de los objetivos que establece la Estrategia Nacional de Calidad en el Sector de la Salud, es la implementación de sistemas integrales de gestión de la calidad y seguridad del paciente, como herramienta de trabajo para mejorar de forma continua los procesos que se realizan en los servicios que se prestan a la población.

La mejora de la calidad requiere el compromiso pleno de la dirección; es un trabajo que requiere mucho esfuerzo y suele exigir un cambio de la cultura de toda organización y de la participación de todos los trabajadores, pero es una demanda también de los pacientes. Por ello, se hace necesario implementar un Sistema de Gestión de Calidad, que proporcione las herramientas necesarias para la aproximación a la excelencia en la práctica.²

El objetivo de tal gestión es satisfacer las necesidades del cliente-paciente, de una manera tan eficiente y rentable como sea posible, lo que a su vez garantizará que la calidad de los productos o servicios cumplan con los requisitos especificados por la organización y el cliente.

La calidad debe ser introducida en el servicio como un valor agregado, y consiste en satisfacer o superar las expectativas; es el enjuiciamiento de una realidad frente a una referencia, cuadro o contexto, seguida de evaluaciones sistemáticas. Exige siempre un estándar básico de referencia y un indicador para verificar si este estándar fue cumplido o no. Para otros, la calidad de la atención ofrecida al paciente está relacionada con cuatro aspectos: (a) el sistema de salud, (b) la atención profesional y técnica, (c) las relaciones interpersonales entre el equipo profesional y el paciente, (d)

el costo de la atención; esta última definición es la más integradora y pertinente con el consiguiente impacto en la sociedad.^{3,4}

Para poder entender el concepto actual de calidad, es necesario analizar la evolución de la calidad. Se distinguen varias etapas fundamentales en esta evolución:

- La inspección de la calidad
- El control de la calidad
- El aseguramiento de la calidad
- La gestión de la calidad
- La gestión total de la calidad^{5,6}

Es importante destacar que la calidad tiene diferentes facetas: calidad deseada, calidad de diseño, calidad de conformidad, calidad de soporte o de apoyo.

En Cuba son varias las instituciones de salud que aplican sistemas de gestión de la calidad por normas internacionales de la familia ISO 9000; entre ellos:

- La Clínica Central de Retinosis Pigmentaria «Camilo Cienfuegos» en la Ciudad de La Habana, que aplica el sistema integrado de gestión de la calidad (SIGC), desde el año 2004.
- El Hospital Provincial Universitario «Dr. Gustavo Aldereguía» en Cienfuegos, con el diseño, la implementación y posterior certificación del sistema de gestión de la calidad en los servicios de Neonatología, Terapia Intensiva, Cirugía Oftalmológica y el Departamento de Atención a la Población del hospital.
- El Centro de Investigaciones Médico-Quirúrgicas (CIMEQ) en la Ciudad de La Habana presenta similar situación, con la implantación y certificación del SIGC en los servicios de Rehabilitación, Terapia Intensiva y Oxigenación Hiperbárica.^{7,8}

A partir de estas consideraciones, los autores se motivaron para diseñar los procesos para la gestión de la organización en el Departamento de Prótesis, de la Facultad de Estomatología, con la finalidad de ofrecer un servicio de excelencia, que evidencie la satisfacción de los pacientes y de los prestadores, y promueva un impacto social en la población.

El reto de los profesionales del servicio de Prótesis Estomatológica de la Facultad de Estomatología de Villa Clara es mantener una alta calidad en su desempeño, para lo cual se han establecido procesos de control total de calidad, como medida para evaluar y probar que se está entregando un producto óptimo y efectivo que logre la satisfacción absoluta del paciente.

Elevar la calidad de la atención a la salud ha constituido una de las directrices específicas en los objetivos para incrementar la salud de la población cubana desde 1992 hasta la actualidad, lo que se corresponde con la necesidad de crear estudios que permitan la organización, control y evaluación de los procedimientos clínicos en el servicio de Prótesis Estomatológica de la Facultad de Estomatología, que se traduzcan en la mejora continua de la calidad.⁹

En este Departamento, a partir de un diagnóstico inicial, se evidenció la carencia de herramienta o instrumento equivalente que permitiera evaluar la calidad del servicio.

El análisis de los documentos reguladores normativos y las respuestas a las intenciones globales de la dirección de la Facultad confluyeron en que: la calidad es sostenible cuando se logra la excelencia, centrada en la satisfactoria organización de los procesos que tienen lugar y se desarrollan en el departamento, creando los mecanismos de control para mantenerla, lo que contribuye a la satisfacción de usuarios y prestadores.

Los procesos se establecieron en: acceso al servicio, proceso clínico y proceso técnico de atención, estructura viable para una mejor organización. Se construyeron dos flujogramas que evidencian los pasos a seguir por el paciente para poder ingresar en el servicio de prótesis, así como los procesos clínicos y de laboratorio para la confección de una prótesis estomatológica.

Las autoras de esta carta reiteran que, para trabajar y caracterizar la calidad de un servicio asistencial, todo el personal de la salud debe estar inmerso en la actividad, comprometido y con sentido de pertenencia, así como organizados, capacitados y motivados para dicha labor, lo cual permitirá evaluar y mejorar de forma permanente el proceso asistencial, para lograr la satisfacción del paciente y del equipo de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Pérez Hernández Y, Pérez Ayala D, Milians Planes E, Díaz CZ, Vento Blanco Y. La rehabilitación protésica en las lesiones bucales del adulto mayor. Rev Cienc Méd Pinar del Río [internet]. 2015 ene.-feb. [citado 22 mar. 2017];19(1):[aprox.13-23. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942015000100005&lng=es
2. Aúcar López J, Lajes Ugarte M. Enfoque de ciencia, tecnología y sociedad de la implantología dental en Camagüey. Rev Hum Méd [internet]. 2014 sep.-dic. [citado 22 mar. 2017];14(3):676-86. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202014000300008&lng=es
3. Álvarez Hernández E, Ferrer García M, Franco Bravo Z. Propuesta de un plegable de autoayuda para la higiene de la prótesis dental. (II Convención Tecnología y Salud) Rev Cubana Tecnol Salud [internet]. 2014 [citado 22 mar. 2017];(Supl. Espec.):[aprox. 10 p.]. Disponible en: <http://www.revtecnologia.sld.cu/index.php/tec/article/view/298/353>
4. Guerra Bretaña RM, Meizoso Valdez MC. La implantación de Sistemas Integrados de Gestión. Un reto a la empresa cubana. Rev Normalización. 2009; (1):20-6.
5. De Armas Padrino I. Enumera Ministro de Salud Pública prioridades del sector. Granma [internet]. 22 mar. 2013; Secc. Nacionales (col. 1) [citado 15 mar. 2016]. Disponible en: <http://www.granma.cubaweb.cu/2013/03/22/nacional/artic15.html>
6. López Abreu OL, García Muñoz JJ, Batte Monter I, Cobas Vilches ME. La mejora continua: objetivo determinante para alcanzar la excelencia en instituciones de educación superior. Edumecentro [internet]. 2015 oct.-dic. [citado 23 mar. 2016];7(4):[aprox. 20 p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742015000400014&lng=es&nrm=iso&tlng=es
7. García Rossique PM, Herrera Hernández N, Torres Sariol ML. Calidad de los servicios médicos especializados. 3.^a Parte. Rev Méd Electrón [internet]. 2007 [citado 12 mar. 2017];29(5):[aprox. 10 p.]. Disponible en: <http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/441/html>
8. Lajes Ugarte M, Aúcar López J, Cardoso I, Díaz Gómez SM. Influencia de la rehabilitación protésica en la calidad de vida de los pacientes. Rev Hum Méd [internet]. 2014 sep.-dic. [citado 22 mar. 2017];14(3):[aprox. 14 p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202014000300004&lng=es
9. Sosa Rosales MC. ¿Cómo lograr la calidad en la clínica dental. Gac Dent Esp. 2002;53:2.

Recibido: 4 de septiembre de 2017

Aprobado: 15 de septiembre de 2017

Anabel Zurbano Cobas. Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara. Cuba. Correo electrónico: anabelzc@infomed.sld.cu