

**Propuesta metodológica para la evaluación de la calidad de los servicios clínicos de prótesis estomatológica**

**Methodological proposal for the evaluation of quality in clinical services for stomatological services**

**MsC. Mario Castañeda Deroncelé**

Policlínico Docente "Julián Grimau", Santiago de Cuba, Cuba.

**RESUMEN**

El Programa Nacional de Mejora Continua de la Calidad en los Servicios Estomatológicos, como su nombre indica, está encaminado a evaluar el buen desarrollo de las actividades de la estomatología general integral -- excluidas las especializadas como la de prótesis estomatológica --, tanto clínicas como de laboratorio; no obstante, la metodología propuesta en el programa constituye un instrumento que posibilita elaborar también una guía metodológica para la evaluación de la calidad en los servicios clínicos de prótesis y constituye una herramienta útil para los profesionales de esa rama, puesto que permite identificar problemas y deficiencias surgidos en el proceso de atención, establecer estrategias para solucionarlos y garantizar prestaciones sanitarias óptimas a partir de los 3 elementos del modelo de evaluación de la calidad: estructura, proceso y resultados. De hecho, se trata de una proposición viable y dinámica para valorar de forma holística el proceso clínico de los servicios de prótesis y, con ello, mejorar continuamente su calidad.

**Palabras clave:** propuesta metodológica, calidad, evaluación, prótesis estomatológicas.

**ABSTRACT**

The National Program of Continuous Improvement of Quality in Stomatological Services, as its name indicates, is aimed at evaluating the good development of the activities in comprehensive general stomatology--excluding the specialized ones as that of stomatological prosthesis --, both clinical and laboratorial activities; however, the methodology proposed in the program constitutes an instrument which also facilitates to elaborate a methodological guide for the evaluation of quality in the clinical services of prosthesis and it constitutes an useful tool for the professionals of that branch, since it allows to identify problems and deficiencies emerging from the care process, to establish strategies to solve them and to guarantee good health benefits from the 3 elements of the quality assessment pattern: structure, process and results. In fact, it is a viable and dynamic proposal to evaluate holistically the clinical process of the prosthetic services and to improve continuously their quality.

**Key words:** methodological proposal, quality, evaluation, stomatological prosthesis.

## INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas del siglo XX las transformaciones sociales y económicas han ocasionado cambios en la salud de la población y, por tanto, en las políticas de prestación de salud a escala mundial. En tales condiciones, se promueve una atención de alta calidad, centrada en el usuario o cliente.<sup>1</sup>

La calidad asistencial desempeña una función fundamental en las técnicas de la estomatología general integral, la cual conlleva incuestionablemente a la satisfacción de las necesidades materiales de los pacientes con soluciones técnicamente óptimas, es decir, el llamado es hacia su humanización y a ofrecer servicios de mayor calidad.<sup>2</sup>

El concepto de calidad en el ámbito de las ciencias de la salud comenzó en 1966, cuando el Dr. Avedis Donabedian, investigador de la Universidad de Michigan en los Estados Unidos, publicó en su artículo "Evaluación de la calidad de la atención médica" que cualquier método o estrategia de garantía de la calidad que se aplique será exitosa.<sup>3</sup>

Por otra parte, el concepto de calidad en salud debe enmarcarse, según Vanormalingen (1996) en 5 elementos fundamentales: excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción e impacto final que tiene en la salud; sin embargo, la calidad de la salud no se reduce a uno o algunos de estos, pues necesariamente implica la integración de aspectos de carácter técnico y también de procesos objetivos y subjetivos, de manera que todos ellos imbricados tienen como resultante la satisfacción de los usuarios.<sup>1</sup>

La Organización Mundial de la Salud considera que en el concepto de calidad en los servicios de salud deben estar presentes los atributos siguientes: alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos y mínimo de riesgos para el paciente.<sup>4</sup>

Existen algunas consideraciones importantes sobre el término calidad que es necesario tener en cuenta. En primer lugar calidad no es sinónimo de lujo o de complejidad, por el contrario debe ser la misma en todos los niveles de atención; en segundo lugar, no constituye un término absoluto, sino que es un proceso de mejoramiento continuo y en tercer lugar, es una cualidad objetivable y mensurable. Por último, no depende de un grupo de personas, pues involucra a toda la organización.<sup>5</sup>

La calidad implica excelencia, rigor, adecuación a lo requerido, así como conseguir procesos y resultados que satisfagan los objetivos sanitarios y de los pacientes. Para alcanzar esto, no se precisa de cualidad personal, sino del preciso seguimiento de unos procesos que primero requieren su conocimiento y después su adecuado seguimiento.<sup>6</sup>

No existe un acuerdo total sobre el concepto de calidad, pues son disímiles las concepciones que la relacionan con el desarrollo científicotécnico, la experiencia acumulada, la efectividad, la eficiencia y la equidad, entre otras.<sup>1</sup>

Lo que sí es válido destacar que todos los conceptos de calidad tienen como fin la satisfacción del receptor del servicio asistencial. Por tanto, si satisfacer las expectativas de los receptores es tan importante como se ha dicho, entonces es necesario recopilar suficiente información de los pacientes sobre las necesidades e intereses que

determinen el nivel de calidad requerido, por lo cual cuando se realiza la anamnesis del paciente que va a recibir rehabilitación protésica es preciso conocer su mayor preocupación con el tratamiento que va a recibir, aspecto importante para garantizar una calidad adecuada.

La calidad no puede enfocarse de manera independiente, más bien hay que tratar de integrar la gestión de calidad a la gestión de la organización, ambiental y de salud de los trabajadores. Hay que gestionarla como una función de la dirección de la organización, para lo cual se deben establecer los objetivos, determinar y asignar los recursos, instrumentar el impulso de la consecución de los objetivos y controlar los resultados mediante el seguimiento de indicadores reglamentados y las auditorías internas o externas planificadas. Es necesario garantizar la implicación del personal con una elevada carga de valores y ética en función de la prestación de los servicios de salud como única vía de lograr realmente la excelencia en los servicios, desarrollar y aplicar el método clínico en la práctica diaria o utilizar los medios técnicos disponibles actualmente.

El Ministerio de Salud Pública de Cuba establece lineamientos, bases y pautas en el tema de la calidad, pero no solo debe dirigirse a los hospitales, sino abarcar todas las estructuras que conforman el Sistema Nacional de Salud, de forma tal que en un documento único se establezcan los aspectos generales necesarios para lograr la excelencia en estos servicios y el cumplimiento de las normas y requisitos establecidos.<sup>7</sup>

Los programas de mejoramiento continuo de la calidad no constituyen un control o inspección transitoria ni un ente que lleva a cabo la verificación de los procesos; tampoco es un organismo que interviene en decisiones, sino que es una actividad permanente, coherente y organizada que se ocupa de todo para lograr un fin único: la satisfacción del cliente; asimismo, el mejoramiento de la calidad se constituye sobre la base de la motivación y el esfuerzo constante de todo el equipo humano.<sup>8</sup> El proceso de evolución hacia la calidad en servicios de salud solo es posible si quienes lo administran incorporan los variados conceptos y las múltiples herramientas que se requieren en la actividad diaria y, para que esto sea posible, el aprendizaje también debe ser de calidad.<sup>9</sup>

Para caracterizar la calidad de un servicio asistencial es necesario que todo el equipo de salud inmerso en la actividad esté organizado, capacitado y motivado para esta labor, lo cual permitirá evaluar y mejorar permanentemente el proceso asistencial y lograr la satisfacción del paciente.

A tales efectos, se utiliza la metodología establecida por el modelo que propone el programa nacional cubano para la evaluación de la calidad en los servicios estomatológicos, consistente en evaluar estructura, proceso y resultados.

- Estructura: evalúa todo lo referido al capital humano, a los recursos materiales y financieros, por ejemplo: cantidad y calificación del personal, equipos e instrumentos disponibles, recursos financieros, instalaciones y otros recursos materiales, documentos, normas y reglamentos existentes, así como la organización establecida.
- Proceso: conjunto de actividades que se realizan en la atención y se desarrollan para asegurar la ejecución del propio proceso, o sea, las acciones ejecutadas por el personal de salud y las que pueden desplegar los propios pacientes.

- **Resultado:** es la consecuencia que tiene el proceso de atención con el subsiguiente cambio en el estado de salud. Por otra parte, incluye el análisis del nivel de impacto, el cumplimiento de indicadores y de los gastos efectuados, así como la satisfacción de los pacientes, trabajadores y directivos; también permite identificar nuevos problemas que llevan a un perfeccionamiento continuo.

Para evaluar la calidad en los servicios estomatológicos es necesario dominar algunos conceptos, entre los cuales figuran:

- **Criterios de calidad:** característica observable que permite conceptualizar lo que significa una buena práctica. Estos pueden ser implícitos (los que reflejan lo que debía hacerse por un buen profesional en una situación determinada) y explícitos (especifican en su enunciado las condiciones a seguir en una determinada situación, y son resultado de un proceso de discusión y consenso entre los profesionales implicados).
- **Indicadores de calidad:** parámetro susceptible de evaluación que puede identificar problemas y/o variaciones en los modelos de actuación en la práctica profesional.
- **Estándares de calidad:** margen tolerable de desviación respecto a la norma de un criterio.

El Programa Nacional de Mejora Continua de la Calidad en los Servicios Estomatológicos plantea que es necesario elaborar un manual que sirva de instrumento y permita evaluar periódicamente los recursos institucionales a través de estándares previamente aceptados, en los que se definen los distintos niveles de satisfacción y que tiene como propósito incrementar la calidad de la atención estomatológica;<sup>10</sup> sin embargo, está encaminado a evaluar la calidad de los servicios estomatológicos de la estomatología general integral excluyendo los servicios especializados, como los de prótesis estomatológicas, tanto clínicos como de laboratorios, aunque la metodología propuesta por el programa constituye un instrumento que permite elaborar una guía de evaluación de la calidad en los servicios de prótesis.

Sustentado en este modelo y lo establecido en el programa de estomatología general integral para el trabajo de los profesionales de prótesis estomatológica, se propone una metodología con vistas a evaluar la calidad en estos servicios, la cual se convertirá en una herramienta útil que ayudará en la solución de problemas y deficiencias surgidos en la práctica asistencial diaria, así como brindar un servicio sanitario óptimo.

### **Instrumento de evaluación de la calidad de los servicios clínicos de prótesis estomatológicas**

Se propone un instrumento metodológico de evaluación de la calidad de los servicios clínicos de prótesis estomatológica a partir de los 3 elementos del modelo de evaluación de la calidad: estructura, proceso y resultados.

La evaluación de los servicios de salud a partir del método sistémico propuesto en este modelo, permite relacionar estos 3 elementos, lo que significa que los criterios estructurales donde se ofrece la asistencia influyen sobre el proceso de atención y pueden favorecer o no la calidad de este; asimismo, las acciones que se ejercen en el

proceso de atención influirán sobre el estado de salud y la satisfacción de los individuos.

**Criterios a tener en cuenta en cada uno de los elementos de evaluación de la calidad en los servicios clínicos de prótesis**

- En la estructura
  - Sala de espera para los pacientes: deben contar con suficiente amplitud, ventilación, iluminación y disponibilidad de sillas con respaldo para garantizar un
  - adecuado confort, así como tener pósteres destinados a la promoción de la salud bucal.
  - Local de consulta: debe contar con una imagen adecuada, limpieza, accesibilidad, privacidad, iluminación, climatización y ventilación natural; asimismo, debe tener suficiente espacio para la ubicación de equipos y permitir a los profesionales de esta especialidad desarrollar con amplitud su trabajo. Sus paredes y mesetas deben estar azulejadas, estas últimas voladizas, con 2 tomas de 110 y 220 v, además de poseer lavamanos.
  - Área de almacenamiento del instrumental estéril: debe poseer una vitrina para guardar estos materiales, con condiciones que permitan su descontaminación.
  - Disponibilidad de desechos sólidos: poseer depósitos con tapas para los desechos comunes y biológicos.
  - Equipos dentales: a) conjuntos dentales: banquetas (sillón y unidad dental con iluminación adecuada, jeringa para agua, aire funcionando, pieza de mano de airotor, micromotor con contraángulo y pieza recta; b) Compresor con funcionamiento adecuado y con su caseta exterior para evitar ruidos en la consulta; c) Motor de baja con funcionamiento adecuado y con los aditamentos para rebajar y pulir las prótesis; d) Negatoscopio en buen estado, de forma que permita la visualización de las radiografías.
  - Capital humano: el especialista de prótesis dirige el proceso en el servicio y es requisito indispensable la presencia de este. Por cada conjunto dental trabaja un especialista en prótesis estomatológica, uno en estomatología general integral dedicado a este trabajo y un licenciado o técnico en atención estomatológica.
  - Instrumentales: por conjuntos dentales se requiere la disponibilidad, como mínimo, de 10 sets de instrumental de clasificación y 5 juegos de cubetas comerciales según número de estas, además de una espátula de albañil, una espátula No. 6 y 7, una del tipo lechón, 5 medidores de Willis y 5 planos de fox.
  - Modelaje de uso estomatológico: disponibilidad de todo el modelaje oficial de uso estomatológico para el trabajo clínico de la especialidad en prótesis estomatológica.
  - Medicamentos e insumos: disponibilidad de estos en las consultas de prótesis estomatológicas.

- Sistema de organización: cumplimiento del proceso organizativo establecido para el trabajo de los servicios clínicos de prótesis estomatológicas (sistemas de turnos, horario de trabajo, disponibilidad de la documentación establecida para el control de medicamentos, ingresos, altas y registros estadísticos).
- Calidad científicotécnica: conocimientos de las funciones que debe realizar el personal de la especialidad de prótesis (competencia profesional).
- En el proceso
  - Calidad científicotécnica: cumplimiento de las indicaciones técnicas y profesionales en el desarrollo del proceder protésico especializado para la atención a la población, a partir del desempeño profesional.
  - Confección de historias clínicas de prótesis.
  - Procederes establecidos en los diferentes pasos clínicos realizados para la elaboración de las prótesis bucales.
  - Confección de la hoja de cargo: se registra diariamente a todo paciente atendido, esta no puede tener tachaduras, tintas distintas ni enmiendas y deben aparecer de manera clara los datos siguientes: nombre del profesional, fecha, nombre del servicio, nombre y apellidos de los pacientes, edad, sexo y tratamientos aplicados o indicados según los códigos establecidos por el sistema de información de estadística.
  - Confección del libro de ingreso- alta de prótesis estomatológica: contempla el registro de todo paciente ingresado y dado de alta en el servicio, nombres y apellidos, orden de producción, dirección particular, tipo de prótesis, fecha de ingreso y de alta, así como nombre del clínico que ingresa y da el alta al paciente.
  - Control de los recursos materiales que se utilizan en la clínica de prótesis estomatológica (normas de consumo).
  - Confección del modelo establecido para el control del ciclo de entrega de las prótesis bucales, donde se lleve el grupo de mayor y menor estadía por tipo de prótesis, según lo establecido en el reglamento del servicio.<sup>11</sup>
- En los resultados
  - Indicadores de rendimientos en prótesis estomatológica
    - a). Indicador de consultas.
    - b). Indicador de ingresos.
    - c). Indicador de altas.
  - Indicadores de calidad asistencial en prótesis estomatológica
    - a). Porcentaje de altas por ingreso.
    - b). Porcentaje de prótesis parcial removible metálica.
    - c). Porcentaje de prótesis parcial fija metálica.
    - d). Estadía según tipo de prótesis.
  - Satisfacción de pacientes y prestadores de servicios en prótesis estomatológica.

- a). Encuestas de satisfacción: es el instrumento que evaluará la satisfacción de los prestadores y proveedores de salud bucal.

El proceso evaluativo de la calidad en los servicios clínicos de prótesis estomatológica se puede desarrollar de forma interna y externa. La primera es aquella que realiza el personal que se encuentra inmerso en la unidad de análisis; la segunda, es la que realiza el personal calificado para tal efecto a nivel municipal, provincial y nacional.

La evaluación interna de calidad en los servicios clínicos de prótesis estomatológica debe realizarse mensualmente y el máximo responsable es el jefe del servicio estomatológico de análisis; la externa, cada 3 meses y al año, con responsabilidad de los integrantes de las comisiones de evaluación municipal, provincial y nacional.

## **CONCLUSIONES**

El instrumento metodológico de la evaluación de la calidad constituye una propuesta viable y dinámica para evaluar de forma holística el proceso clínico de los servicios de prótesis estomatológica, a partir de la relación de los elementos del modelo evaluativo de calidad, que permite identificar problemas en el proceso de atención, establecer estrategias para solucionarlos y garantizar una mejora continua de la calidad en los servicios.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. Massip Pérez C, Ortiz Reyes RM, Llantá Abreu MC, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública. 2008 [citado 3 Mar 2013]; 34(4).
2. Otero J. ¿Qué es la calidad en salud? [citado 3 Mar 2013].
3. Otero J, Avedis Donabedian. ¿La calidad de la atención de salud? [citado 3 Mar 2013].
4. Soto Cardenas MI. Plan de mejoramiento para lograr la calidad en la clínica dental SEBMI [citado 3 Mar 2013].
5. Williams GI. Calidad de los servicios de salud [citado 3 Mar 2013].
6. Inoue L. Calidad en odontología [citado 21 May 2013].
7. Amador Porro I CO, Cubero Menéndez OI. Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria. Rev Cubana Salud Pública. 2010 [citado 21 May 2013]; 36(2).
8. Quiel M. Calidad en la prestación de servicios de salud facilitadora [citado 3 Mar 2013].
9. Otero R, Daglio D, Marina C. Curso de gestión de la calidad y auditoría en salud [citado 3 Mar 2013].

10. Sosa Rosales MC, Mojaiber de la Peña A, González Ramos R, Gil Ojeda E. Programa de mejora continua de la calidad de la atención estomatológica y la satisfacción de la población y los prestadores [citado 3 Mar 2013].
11. Cuba. Ministerio de Salud Pública. Reglamento general de los servicios estomatológicos. La Habana: MINSAP; 2008.

Recibido: 28 de mayo de 2013.  
Aprobado: 26 de junio de 2013.

*Mario Castañeda Deroncelé.* Policlínico Docente "Julián Grimau", avenida Libertadores y Paseo Martí, Santiago de Cuba. Correo electrónico:  
[melisa.castaneda@medired.scu.sld.cu](mailto:melisa.castaneda@medired.scu.sld.cu)