

Calidad del desempeño profesional en el Departamento de Estomatología del Policlínico Universitario "Ramón López Peña"

Quality of the professional performance in the Stomatology Department from "Ramón López Peña" University Polyclinic

MsC. Maricel Márquez Filiu,¹ MsC. Gladys Aída Estrada Pereira,¹¹ Dra. Sandra Bandera Wilson¹¹¹, MsC. Eugenia González Heredia¹ y MSC. Ana López Vantour¹

¹ Universidad de Ciencias Médicas, Facultad de Estomatología, Santiago de Cuba, Cuba.

¹¹ Hospital Provincial Docente Clínicoquirúrgico "Saturnino Lora Torres", Santiago de Cuba, Cuba.

¹¹¹ Policlínico Universitario "José Martí Pérez", Santiago de Cuba, Cuba.

RESUMEN

Se realizó un estudio descriptivo y transversal, con vistas a evaluar la calidad de la Estomatología General Integral en el departamento de esta especialidad del Policlínico Universitario "Ramón López Peña" de Santiago de Cuba, desde noviembre del 2008 hasta marzo del 2009, mediante la metodología propuesta en el documento para este fin. El universo estuvo constituido por 20 estomatólogos generales y especialistas en Estomatología General Integral. Se evaluó la calidad de la historia clínica mediante criterios, indicadores y estándares utilizados para valorar el desempeño profesional, el cual fue inadecuado.

Palabras clave: evaluación de la calidad, historia clínica, desempeño profesional, Estomatología General Integral, Departamento de Estomatología, atención primaria de salud.

ABSTRACT

A descriptive and cross-sectional study, aimed at evaluating the quality of the Comprehensive General Stomatology in the department of this specialty from "Ramón López Peña" University Polyclinic in Santiago de Cuba was carried out from November, 2008 to March, 2009, by means of the methodology proposed in the document for this aim. The universe was constituted by 20 general stomatologists and specialists in Comprehensive General Stomatology. The quality of the medical record was evaluated by means of criteria, indicators and standards used to evaluate the professional performance, which was inadequate.

Key words: evaluation of quality, medical record, professional performance, Comprehensive General Stomatology, Stomatology Department, primary health care.

INTRODUCCIÓN

La Estomatología General Integral se encarga de unificar lo biológico y lo social, lo preventivo y curativo; muestra una relación indisoluble con el entorno físico, biológico y social donde vive el hombre, lo cual permite que la formación del especialista ofrezca

una mayor potencialidad y eficiencia para la realización de las acciones de salud en la comunidad.¹

Por otra parte, la integralidad en la labor asistencial es de gran importancia, pues los estomatólogos generales integrales son los que tienen la función, como parte del equipo, de organizar y planificar las acciones de salud.²

En Cuba, desde el triunfo revolucionario en 1959, el estado asumió la responsabilidad de atender la salud de los ciudadanos; en tal sentido, se llevan acciones económicas y médicas para asegurarla. Para ello, se tienen en cuenta entre otros, los principios de gratuidad y plena accesibilidad a los servicios. Además, se asegura la atención sanitaria de todos los habitantes del país, independientemente del lugar que ocupen en la sociedad.³ La salud bucal de la población está garantizada por una red de unidades que conforman el subsistema de atención estomatológica, tales como: clínicas estomatológicas, departamentos en policlínicos y hospitales, así como servicios en centros escolares, laborales, entre otros. (Carnero Álvarez I. Calidad de la Atención Estomatológica en el Servicio de Urgencia del Hospital "Ezequiel Miranda". [trabajo para optar por el título de Especialista de I Grado en Estomatología General Integral]. 2006. Santiago de Cuba).

Con la introducción del Modelo de Atención Primaria del Médico y Enfermera de la Familia en el Sistema Nacional de Salud, se desarrolla la atención estomatológica integral y se vinculan tanto el estomatólogo como el médico de la familia en un equipo de salud responsabilizado con un grupo poblacional delimitado en un área geográfica, el cual ejecuta acciones de promoción, prevención, curación y rehabilitación; con el objetivo de incrementar y perfeccionar la atención estomatológica mediante la interrelación de todos los factores, para alcanzar mayor eficiencia y grado de satisfacción en correspondencia con las necesidades de salud de la población.^{4,5}

MÉTODOS

Se realizó un estudio descriptivo y transversal, con vistas a evaluar la calidad del desempeño profesional en el Departamento de Estomatología del Policlínico Universitario "Ramón López Peña" de Santiago de Cuba, desde noviembre del 2008 hasta marzo del 2009.

Previo a su ejecución se solicitó la aprobación del Consejo de Dirección y el Consejo de Actividades Científicas del policlínico antes citado. Se les explicó tanto a los profesionales como a los usuarios el objetivo del trabajo, a fin de obtener su consentimiento para ser encuestados, para lo cual se empleó la planilla confeccionada según las reglas de la declaración de Helsinki, adoptadas por la Asamblea General Mundial de Edimburgo.^{6,7} También se utilizó la metodología propuesta por Márquez Filiu *et al*,⁸ en el documento para evaluar la calidad de la Estomatología General Integral.

El universo estuvo constituido por 20 estomatólogos generales y especialistas en Estomatología General Integral que constituyeron el total de los profesionales que laboraban en el Departamento de Estomatología del Policlínico Universitario "Ramón López Peña".

La evaluación del desempeño profesional se efectuó a través de la observación estructurada en 3 áreas de la estomatología y mediante la revisión de registros. Se consideró correcto cada indicador cuando se cumplió con el total de los parámetros establecidos. Resultó aprobado si la calificación total estuvo entre 70 y 100 puntos; desaprobado si un aspecto de los criterios evaluados fue inadecuado.

RESULTADOS

Al evaluar la calidad del desempeño profesional de los estomatólogos generales en la confección de la historia clínica (tabla), se constató que de 9 criterios evaluados, 3 fueron adecuados (33,3 %) y 6 inadecuados (66,6 %). Entre los criterios inadecuados figuraron: hábitos (37,0 %), por las dificultades presentadas en pacientes que tenían hábitos deformantes, tales como: onicofagia, hábitos tóxicos y forma, frecuencia, así como duración del cepillado de los dientes; examen bucal que igualmente alcanzó 37,0 %, cuyos problemas estuvieron focalizados en exámenes incompletos que solo reflejaron resultados negativos y describieron lesiones. Además, 2 estomatólogos no describieron las brechas edentes y 3 no definieron los rebordes alveolares en pacientes edentes totales.

Tabla. Evaluación de la calidad del desempeño profesional en la confección de la historia clínica

Criterios	Indicadores		Estándares %	Evaluación A o I
	No.	%		
Historia de la enfermedad actual	8	100,0	90,0	A
Antecedentes patológicos	8	100,0	90,0	A
Hábitos	3	37,0	90,0	I
Examen bucal	3	37,0	100,0	I
Examen físico	6	75,0	90,0	I
Dentigrama	8	100,0	100,0	A
Diagnóstico	4	50,0	100,0	I
Plan de tratamiento	3	37,0	90,0	I
Evolución	3	37,0	100,0	I

A: Calidad Adecuada

I: Calidad Inadecuada

DISCUSIÓN

Uno de los indicadores para evaluar la calidad de la atención a los pacientes por los médicos, técnicos u otros profesionales de la salud consiste en la evaluación de la historia clínica; documento básico donde se refleja todo el proceso por el cual atraviesa el paciente durante su estancia en un servicio. La hipótesis subyacente es: si la historia clínica se considera satisfactoria, puede suponerse que la atención recibida por el afectado es adecuada.

Estudios realizados por Márquez Filiu *et al*⁹ en la Clínica Estomatológica "Camilo Torres" de Santiago de Cuba, coinciden en el criterio de que el indicador más desfavorable fue la evolución (28,0 %), pues los estomatólogos no escribieron de manera detallada en la historia clínica⁹ que es el documento legal empleado por ellos inadecuadamente. Tales resultados evidencian que con el surgimiento de la especialidad de Estomatología General Integral como programa de la Revolución, el fortalecimiento de la capacitación de estos profesionales aún no es satisfactorio, puesto que no existe suficiente exigencia con respecto a los conocimientos sólidos en su formación como especialistas, lo cual demuestra la necesidad de mayor atención a la capacitación en cuanto a la confección de este instrumento.

Tal como se ha visto en este estudio, el nivel de desempeño profesional de los estomatólogos en la confección de la historia clínica fue inadecuado; por tanto, se

deben buscar medios que modifiquen la calidad técnica de la atención y solucionen satisfactoriamente las necesidades sentidas de los pacientes.

Por los resultados anteriores se recomendó organizar un plan de superación para solucionar las insuficiencias y proponer a la Dirección Provincial de Salud que los Comités Auditores de la Calidad utilicen estos criterios e indicadores para evaluar la calidad del desempeño en la Estomatología General Integral, así como el nivel de satisfacción de la población.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Espinosa González L, Quiñones Ybarra ME, Ferro Benítez PP, Tomasen M. Estomatología General Integral. Más cerca de la Comunidad. Rev Avances Médicos de Cuba. 2004;39(2):45-8.
2. Rodríguez Aparicio A, Rodríguez Calzadilla OL, Castillo Arango M. Análisis de la situación de salud bucal del Consultorio No. 27 del área Sur del municipio Güines. Rev Cubana Estomatol. 2006[citado 8 Nov 2012];43(2). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072006000200001
3. Jiménez Cangas L, Báez Dueñas RM, Pérez Maza B, Reyes Alvarez I. Metodología para la evaluación de la calidad en instituciones de atención primaria de salud. Rev Cubana Salud Pública. 1996;22(1):37-42.
4. Sosa Rosales M de la C, González Ramos RM, Gil Ojeda E. Programa Nacional de Atención Estomatológica Integral a la población. La Habana: MINSAP; 2002.
5. Barciela González MC, Sosa Rosales M, Quiñones la Rosa I. Universalización de la enseñanza en la carrera de Estomatología. [citado 8 Nov 2012]. Disponible en: <http://www.ilustrados.com/tema/7544/Universalizacion-ensenanza-carrera-Estomatologia.html>
6. Declaración de Helsinki de la Asociación Medica Mundial. [citado 20 Nov 2012]. Disponible en: <http://www.uchile.cl/portal/investigacion/centro-interdisciplinario-de-estudios-en-bioetica/documentos/76030/declaracion-de-helsinki-de-la-asociacion-medica-mundial>
7. De Roy PG. Helsinki and the Declaration of Helsinki. World Med J. 2004;50(1):9-11.
8. Márquez Filiu M, Rodríguez Fong ML, González Heredia E, Ferrer Callamo B. Folleto para evaluar la calidad de la estomatología general integral. La Habana: MINSAP; 2003.
9. Márquez Filiu M, Terazón Miclín O, Duany Stevens G, Bonne Camerón RA, Salvador Álvarez M de J. Calidad de la operatoria dental en la Estomatología General Integral. MEDISAN. 2012 [citado 20 Nov 2012];6(2). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/san/vol16_2_02/san06202.pdf

Recibido: 19 de noviembre de 2012.

Aprobado: 15 de diciembre de 2012.

Maricel Márquez Filiu. Facultad de Estomatología, avenida de las Américas, reparto Sueño, Santiago de Cuba, Cuba. Correo electrónico: mmarquez@medired.scu.sld.cu