
Reporte Original

Gestión de la calidad en el servicio de Ortodoncia

Orthodontic quality management service

Lisett Estevez Conde^{1*}. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1268-162X>

Maritza Zoila Mursuli Sosa¹. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0600-8498>

Lizandro Michel Pérez García¹. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3111-0432>

Eduardo José Reytor Saavedra². ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5704-685X>

Rolando Castillo Hernández³. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1938-9154>

¹Clínica Estomatológica Docente Provincial de Sancti Spíritus, Cuba.

²Policlínico Rudesindo García del Rijo, Sancti Spíritus, Cuba.

³Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara, Santa Clara, Cuba.

*Autor para la correspondencia. Correo electrónico: estevezlisett@gmail.com

RESUMEN

Fundamento: Un sistema de gestión de calidad es una valiosa herramienta para perfeccionar los servicios de salud pública.

Objetivo: Caracterizar el estado actual de la gestión de la calidad en el servicio de Ortodoncia para contribuir a una atención de calidad en pacientes con anomalías dentomaxilofaciales.

Metodología: Se realizó un estudio descriptivo transversal entre septiembre de 2020 y julio de 2021 en la Clínica Estomatológica Docente Provincial de Sancti Spíritus. Se seleccionaron 3 directivos y 12 miembros del equipo básico de ortodoncia. Se midieron las variables: nivel de información y prácticas sobre gestión de la calidad. Se utilizaron métodos del nivel teórico, empírico y de la estadística descriptiva.

Resultados: El 50 % de los miembros del equipo básico presentó un nivel bajo de información sobre la gestión de la calidad en el servicio de Ortodoncia. El 100 % de estos y sus directivos, mostraron prácticas medianamente adecuadas en tres de los cinco aspectos evaluados.

Conclusiones: El proceso de gestión de la calidad en el servicio Ortodoncia permitió determinar que, aunque existen directivos con experiencia laboral y un equipo básico con preparación científico-técnica, predominaron con el nivel bajo de información, así como las prácticas medianamente adecuadas sobre la gestión de la calidad.

DeCS: ADMINISTRACIÓN DE LA PRÁCTICA ODONTOLÓGICA; SERVICIOS DE SALUD DENTAL.

Palabras clave: Ortodoncia; gestión de la calidad; administración de la práctica odontológica; servicios de salud dental.

ABSTRACT

Background: A quality management system is a valuable tool for improving public health services.

Objective: To describe the current state of orthodontic quality management service to contribute to the patients' quality care with dentofacial abnormalities.

Methodology: A descriptive cross-sectional study was conducted between September 2020 and July 2021 at the Sancti Spíritus provincial and teaching stomatology center. Three managers and 12 members of the basic orthodontic team were selected. The following variables were measured: level of information and quality management practices. Theoretical, empirical and descriptive statistical methods were used.

Results: 50 % of the basic team members had a low level of information on the orthodontic quality management service. 100 % of them also their managers, showed moderately adequate practices in three of the five aspects evaluated.

Conclusions: The orthodontic quality management service allowed us to determine that, although there are managers with work experience and a basic team with scientific-technical preparation, a low level of information prevailed, as well as moderately adequate practices on quality management.

MeSH: PRACTICE MANAGEMENT DENTAL; DENTAL HEALTH SERVICES.

Keywords: Orthodontic; quality management; practice management dental; dental health services.

INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención es fundamental para asegurar el correcto proceso diagnóstico, terapéutico y de prevención en salud, por ello su gestión en las organizaciones es imprescindible. ⁽¹⁾

En Cuba el Sistema Nacional de Salud asume de forma universal y absoluta los costos de salud, por lo que se considera una estructura dinámica, que está en constante transformación para responder al encargo social de desarrollar un sistema de calidad, eficiente y sostenible, ⁽²⁾ que abarca todas las ramas de las ciencias médicas incluyendo terapéuticas tan costosas como la Ortodoncia.

Mejías Sánchez Y, *et al.*, ⁽³⁾ proponen la estrategia: “Impulsar la mejora homogénea y sostenible de la calidad del servicio sanitario cubano en busca de la excelencia”, con el compromiso social de garantizar un proceso de perfeccionamiento continuo.

En Estomatología desde el año 2002 se pone en práctica el concepto de mejoramiento continuo de la calidad mediante el Programa de mejora continua de la calidad ⁽⁴⁾ y resulta ser el epicentro de la gestión continua; no obstante, este programa consta de elementos generales aplicables a servicios estomatológicos, pero no considera las particularidades de las especialidades, como es el caso de la Ortodoncia. Sin embargo, un sistema de gestión de calidad en esta especialidad puede ser una valiosa herramienta para perfeccionar la atención a pacientes con anomalías dentomaxilofaciales.

En la provincia Sancti Spíritus se reportan estudios sobre la calidad en los servicios de Estomatología General Integral ⁽⁵⁾ y en el servicio Ortodoncia. ⁽⁴⁾ Este último solo abarca la dimensión resultado, con énfasis en la satisfacción del paciente y de los profesionales. Ambas investigaciones coinciden en limitarse a realizar propuestas para la evaluación de la calidad, pero no cómo gestionarla, ni proponen opciones para orientarla desde la mejora continua.

En los documentos analizados, ⁽⁶⁻⁸⁾ a pesar de la importancia concedida a la calidad en los servicios estomatológicos, lo relacionado con su gestión, se expresa en términos muy generales; en la mayoría se identifican elementos para la evaluación de la calidad, pero las acciones que se proponen carecen de una base metodológica relacionada con la teoría que sustenta la gestión de la calidad orientada a la mejora, que posibilite organizar el servicio con este enfoque y oriente su transformación hacia el perfeccionamiento.

Es propósito de este estudio caracterizar el estado actual de la gestión de la calidad en el servicio de Ortodoncia de la Clínica Estomatológica Docente Provincial de Sancti Spíritus, asimismo contribuir a una atención de calidad en pacientes con anomalías dentomaxilofaciales.

METODOLOGÍA

Se realizó un estudio descriptivo transversal en la Clínica Estomatológica Docente Provincial de Sancti Spíritus, en el período entre septiembre de 2020 y julio de 2021. Se seleccionaron 3 directivos (director, vicedirector y jefe del departamento Especialidades) y los 12 miembros del equipo básico de esta especialidad en la institución, formado por: 3 especialistas, 5 residentes de la especialidad Ortodoncia y 4 licenciados en Tecnología de la Salud. Se aplicaron como métodos del nivel teórico el histórico-lógico, el inductivo-deductivo y analítico-sintético, y empírico el análisis de documentos, la encuesta y la observación.

A los directivos se les recogieron datos relativos a los años de experiencia profesional y como directivo. A los miembros del equipo básico la experiencia profesional, categoría docente, categoría científica, grado científico, nivel de especialización.

A todos los seleccionados se les midió la variable: Nivel de información sobre gestión de la calidad (Alto: cuando obtiene entre 40 y 50 puntos, Medio: entre 31 y 39 y Bajo: menos de 30 puntos). Se utilizó un cuestionario compuesto por 9 preguntas cerradas y 1 abierta; cada una tiene el valor de 5 puntos para un total de 50. La pregunta 8 es diferente en los directivos.

También se midió la variable: Prácticas relacionadas con la gestión y se consideró: muy adecuado (MA) cuando los sujetos implementan cinco de los principios para gestionar la calidad: orientación sistemática a la satisfacción del paciente, favorecedor de los cambios continuos, toma de decisiones basadas en hechos, gestión por procesos y proceso participativo; bastante adecuado (BA): cuando se cumplan cuatro principios, adecuado (A): cuando cumplan tres, poco adecuado (PA): cuando cumplan 1 o 2, inadecuado (I): cuando no se cumplan los principios.

Se utilizó una guía de observación que permitió determinar la presencia de los cinco principios anteriores durante la atención a pacientes con anomalías dentomaxilofaciales.

Los datos se presentan en tablas de frecuencias.

A cada profesional incluido en el estudio se le pidió su aprobación mediante el consentimiento informado escrito; en este documento se plasmaron los objetivos del estudio y el derecho de abandonarlo, según su voluntad.

RESULTADOS

Los 3 directivos tienen más de 11 años de experiencia profesional, 2 se encuentran en la escala de 1-5 años de experiencia en la dirección y uno de 11-15 años.

El equipo básico de Ortodoncia se compone de 3 especialistas con 20 o más años, 3 residentes entre 6 y 10 años de experiencia profesional y los otros 2 junto a los 2 licenciados en tecnología de la Salud entre 11 y 15 años de experiencia profesional.

Los 3 de los miembros del equipo (2 especialistas y 1 tecnólogo) tienen categorías docentes superiores: 1 profesor titular, 1 profesor auxiliar y 1 profesor asistente), 3 tienen categoría científica (1 investigador auxiliar, 1 investigador agregado y 1 aspirante a investigador).

Un especialista es doctor en ciencia y otro es máster y al nivel de especialización (especialistas y residentes), 2 son de segundo grado y seis de primer grado.

Al analizar el nivel de información de los directivos sobre gestión de la calidad se constató que 1 directivo obtiene un nivel Bajo, 1 nivel Medio y 1 nivel Alto.

La tabla 1 refleja el predominio Bajo de información de gestión de la calidad en el 50 % del equipo básico; en los residentes predomina el nivel Medio (60 %).

Tabla 1. Nivel de información de los miembros del equipo básico Ortodoncia sobre gestión de la calidad.

Nivel de información	Miembros del equipo básico						Total	
	Especialistas		Residentes		Tecnólogos		n.º	%
	n.º	%	n.º	%	n.º	%		
Alto	1	33.3	1	20.0	-	-	2	16.6
Medio	1	33.3	3	60.0	-	-	4	33.4
Bajo	1	33.3	1	20.0	4	100	6	50.0

En la gestión de la calidad se observó en los directivos que predominaron las prácticas Medianamente adecuadas en la mayoría de los aspectos, excepto en el control de indicadores que el 100 % se encontró Muy adecuado.

Al analizar las prácticas de miembros del equipo básico predominó la categoría Medianamente adecuado en todos los aspectos, excepto lo relacionado con la utilización de la herramienta para medir satisfacción del paciente, que el 100% fue Inadecuada.

DISCUSIÓN

Las deficiencias en el nivel de información de los directivos se centraron en el desconocimiento de la gestión de la calidad como concepto y estrategia en sí, así como en las insuficientes acciones para la capacitación del personal de dirección sobre este tema.

Estos resultados coinciden con los publicados por Olivares Paizan G, *et al.*,⁽⁹⁾ quienes además concluyen que la alta dirección debe permitir conducir con métodos desarrolladores, participativos y científicos, siendo más adaptable al cambio y con una visión hacia una gestión innovadora.

En los miembros del equipo básico de Ortodoncia, se identificaron las mayores dificultades por no recibir cursos de actualización y entrenamiento relacionados con la gestión de la calidad en los últimos cinco años y se sienten medianamente estimulados a gestionar la calidad mediante la mejora continua por no ser indicador que se mida en su evaluación. Existe escasa comunicación entre especialistas y licenciados en tecnología de la Salud que laboran en el laboratorio, en cuanto a los aspectos positivos y negativos de los aparatos elaborados y colocados.

Las dificultades en la comunicación entre especialistas y tecnólogos identificadas en el estudio son similares a las reportadas por Orellana García A,⁽¹⁰⁾ quien argumenta que el poco intercambio de información entre los profesionales induce a escasos consensos para tareas similares.

En la búsqueda constante de oportunidades de mejora como parte indisoluble del mejoramiento continuo de la gestión de la calidad se observó que solo se toma en cuenta cuando hay incumplimientos de indicadores. Son insuficientes las acciones para lograr la excelencia y el perfeccionamiento de la gestión encareciendo las oportunidades de mejora.

Consideramos que las insuficiencias constatadas en las prácticas de los miembros del equipo básico de Ortodoncia, se relacionan con una inadecuada cultura de cambio y la escasa capacitación y entrenamiento sobre la gestión de la calidad.

La calidad de un servicio de salud parte, en primer orden, del nivel de competencia y desempeño de sus trabajadores en el cumplimiento de sus funciones laborales y sociales.⁽¹¹⁾

Se destaca la necesidad del uso de herramientas para medir la satisfacción del paciente, aspecto identificado con deficiencias en el presente estudio, aspecto este que coincide con López Ibañez SS, *et al.*,⁽¹²⁾ quienes ponderan una fuerte correspondencia entre gestión de la calidad y la satisfacción del usuario.

El estudio tuvo como limitación la no medición de las actitudes de directivos y miembros del equipo básico de Ortodoncia, relacionadas con la gestión de la calidad.

Con los resultados de esta investigación se recomienda el diseño de acciones centradas en la mejora continua que contribuyan a la gestión de la calidad en el servicio Ortodoncia.

CONCLUSIONES

La caracterización de la gestión de la calidad en el servicio Ortodoncia de la Clínica Estomatológica Provincial de Sancti Spíritus permitió determinar que, aunque existen directivos con experiencia laboral y un equipo básico con preparación científico-técnica, predominó el nivel bajo de información, así como prácticas medianamente adecuadas sobre la gestión de la calidad que no permiten un proceso participativo que oriente su transformación en función de la mejora.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Mina Osorio AM. Calidad en salud y seguridad del paciente, ¿Entendemos lo que significa? Rev Puce [Internet]. 2019 [citado 16 Abr 2021];(109):145-161. Disponible en: <https://www.revistapuce.edu.ec/index.php/revpuce/article/view/249/297>
2. Capote Femenías J, Peña Rosell A. Estado actual de la evaluación de la calidad en los servicios de Estomatología en Cuba. Medisur [Internet]. 2018 [citado 8 Mar 2021];6(1):10-19. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v16n1/ms04116.pdf>
3. Sánchez Mejía Y, Morales Suárez IR, Fernández Vidal A. Calidad en Salud. ¿Un sistema complejo? La Habana, 2017. Infodir [Internet]. 2017 [citado 10 Ene 2021];(25):126-130. Disponible en: <http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/419/509>
4. López Gómez Y, Pérez García LM, Garmas Castillo Y. Satisfacción de especialistas, pacientes y familiares con el servicio de ortodoncia. Gac Méd Espirit [Internet]. 2014 [citado 18 Sep 2020];16(2). Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/gme/v16n2/gme10214.pdf>
5. Mursulí Sosa M, Pérez García LM, Hernández Vidal CD, Yero Mier IM. Propuesta de Guía metodológica para evaluar la calidad de un servicio de Estomatología General Integral. Gac Méd Espirit [Internet]. 2018 [citado 10 Ene 2021];20(3):112-120. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/gme/v20n3/1608-8921-gme-20-03-112.pdf>
6. Cuba. Minsap. Programa Nacional de Atención Estomatológica Integral a la Población. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2017.
7. Sosa Rosales MC, González Ramos RM, Gil Ojeda E. Manual de Acreditación de los Servicios Estomatológicos de Cuba [Internet]. La Habana: Minsap - Área de Asistencia Médica y Social-Dirección Nacional de Estomatología; 2002. [citado 10 Ene 2021]. Disponible en: <https://files.sld.cu/sida/files/2012/01/manual-acredit-serv-estomatol.pdf>
8. Cuba. Minsap. Reglamento General de los Servicios Estomatológicos. La Habana: Minsap; 2008.
9. Olivares Paizan G, Novo Rodríguez E. Profesionalización de los directivos en salud desde la perspectiva de la evolución de los métodos. Infodir [Internet]. 2022 [citado 8 Jul 2021];(37). Disponible en: <http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1002/1364>
10. Orellana García A. Diagnóstico de la variabilidad de los procesos hospitalarios en Cuba. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2019 [citado 18 Sep 2020];45(3). Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v45n3/1561-3127-rcsp-45-03-e1339.pdf>
11. López Espinosa GJ, Lemus Lago ER, Valcarcel Izquierdo N, Torres Manresa OM. La superación profesional en salud como modalidad de la educación de posgrado. Edumecentro [Internet]. 2019 [citado 18 Sep 2020];11(1):202-217. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/edu/v11n1/2077-2874-edu-11-01-202.pdf>
12. López Ibañez SS, Huamán Nuñez J. Gestión de calidad y satisfacción de necesidades en la Universidad Nacional "Micaela Bastidas". Investigación y Postgrado [Internet]. 2018 [citado 18 Sep 2020];33(2):193-208. Disponible en: <http://revistas.upel.edu.ve/index.php/revinpost/article/view/7248/pdf>

Conflicto de interés

No existe conflicto de interés en esta investigación.

Contribución de autoría

Lisett Estevez Conde: Concepción y diseño de la investigación, obtención y análisis de los datos primarios, redacción del documento, redacción, revisión y aprobación final del manuscrito.

Maritza Zoila Mursuli Sosa: Obtención de los datos primarios y procesamiento estadístico, revisión y aprobación final del manuscrito.

Lizandro Michel Pérez García: Revisión bibliográfica, revisión crítica del diseño y resultados de la investigación, revisión y aprobación final del manuscrito.

Eduardo José Reytor Saavedra: Revisión crítica del diseño y resultados de la investigación, revisión y aprobación final del manuscrito.

Rolando Castillo Hernández: Revisión crítica del diseño y resultados de la investigación, revisión y aprobación final del manuscrito.

Recibido: 24/09/2021

Aprobado: 15/11/2021



Esta obra está bajo una [licencia de Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)