

## CARTA AL DIRECTOR

**Gestión de la calidad en Estomatología General Integral. Misión *Barrio Adentro*. Nuestra experiencia**  
**Quality Gestion in General Dentistry. *Barrio Adentro* Mission. Our Experience**

Dr. Blas Jorge González Manso, <sup>(1)</sup> Dra. Rosa Elena Torres Pulido. <sup>(2)</sup>

<sup>1</sup> *Especialista de I Grado en Cirugía Máxilo Facial. MSc. en Medicina Tradicional y Natural. Profesor Instructor. Hospital General Universitario. "Dr. Gustavo Aldereguía Lima". Cienfuegos.* <sup>2</sup> *Especialista de I Grado en Estomatología General Integral. Profesor Instructor. Clínica Estomatológica de Especialidades. Cienfuegos.*

<sup>1</sup> *Second Professional Degree in Maxillofacial Surgery. MSc. in Natural and Traditional Medicine. Instructor. General University Hospital "Dr. Gustavo Aldereguía Lima". Cienfuegos.* <sup>2</sup> *Second Professional Degree in Comprehensive Dentistry. Instructor. Specialized Stomatology Clinic. Cienfuegos.*

**Sr. Director:**

Barrio Adentro, como misión médica, surge el 16 de abril del 2003, resultado de la voluntad política de dos países hermanos y en el marco del convenio Venezuela-Cuba. Desde sus inicios comenzó a obtener resultados muy positivos.

En su funcionamiento lo hace como un sistema, subdividido en Barrio Adentro 1, 2 y 3, el cual se viene consolidando en los últimos 2 años. Se considera una red única cuyo objetivo es garantizar la atención integral e íntegra al paciente. Además de haber salvado más de un millón de vidas desde su fundación, este sistema de atención cuenta también con 1650 servicios de estomatología con 3019 sillones, por lo que se considera en la actualidad elemento primordial dentro del Sistema Público Nacional de Salud Venezolano con un principio básico: *"el derecho de protagonizar un cambio conceptual, estructural y de funcionamiento en la atención de los problemas de salud pública"*. <sup>(1, 2)</sup>

Según Mirta Roses, <sup>(3)</sup> de la Organización Panamericana de la Salud: *"Barrio Adentro es en esencia Atención Primaria de Salud. Es decir, es una estrategia de estructuración y transformación de todo un sistema de*

*salud... Aunque Barrio Adentro es un producto histórico venezolano, en mi opinión capitaliza de forma creativa la experiencia latinoamericana y mundial de 25 años de esfuerzos por transformar los sistemas de salud en base a la estrategia de APS. Aprende y aplica considerando los logros y fracasos que en muchos países se han producido en el intento de alcanzar Salud para Todos... Barrio Adentro es una innovación y contribución importante... Es estimulante por lo nuevo y lo audaz de sus planteamientos y prácticas, como por ejemplo la experiencia de la cooperación bilateral entre dos países hermanos a una escala inédita nunca antes vista..."*. Barrio Adentro forma parte de una colaboración solidaria de intercambio científico-técnico entre Venezuela y Cuba, es una alternativa de atención para todos los países.

Es, por eso, una necesidad imperiosa e impostergable, introducir, generalizar y evaluar los métodos más eficaces de gestión de la calidad en las condiciones de atención de los centros asistenciales de Barrio Adentro, donde el personal médico cubano o formado por nuestras universidades médicas, lleva una labor determinante.

**Recibido:** 8 de junio de 2011

**Aprobado:** 15 de junio de 2011

**Correspondencia:**

Dr. Blas Jorge González Manso  
Hospital General Universitario "Dr. Gustavo Aldereguía Lima".  
Calle 51 A y Ave 5 de Septiembre.  
Cienfuegos. CP: 55 100.

**Dirección electrónica:** [blas.jorge@gal.sld.cu](mailto:blas.jorge@gal.sld.cu)

En este escenario se desarrolla, con un gran impacto en los resultados de la salud, la atención estomatológica integral.

Nuestra experiencia de más de tres años es la aplicación del modelo de "Calidad Total" desarrollado en las instituciones de salud de la provincia de Cienfuegos, fundamentalmente en el Hospital Dr. "Gustavo Aldereguía Lima", <sup>(4)</sup> donde esencialmente se aplican integralmente los dos componentes básicos de calidad. El primero que tiene que ver con el desempeño de los profesionales, su competencia, utilizando óptimamente los recursos y el desarrollo tecnológico, y otro componente es la calidad percibida por pacientes, familiares cuya condición humanista de nuestro personal médico debe garantizarlo.

A partir del 2009 y dentro de la política del gobierno bolivariano, de rectificación, revisión y reimpulso, se viene trabajando intensamente en el Programa de Gestión de la Calidad para las instituciones de Barrio Adentro, lo cual lo consideramos como una oportunidad y a la vez fortaleza para evaluar nuestro sistema de trabajo, el cual aplicamos desde el 2007 hasta finales del

2010.

El modelo adaptado en nuestro consultorio se basaba en 4 soportes o columnas de tipo estratégicas: el desarrollo integral del colaborador, la adherencia a la normas y prácticas dictadas desde la dirección de la misión, el control de los recursos asignados a nuestra institución y una columna para las condiciones de contingencia, teniendo como techo la satisfacción de la población que asistía a nuestra consulta, partiendo de una misión bien determinada de garantía total de asistencia estomatológica segura, confiable, de pleno respeto a los pacientes, al medio ambiente y con una visión de convertirnos en un centro de referencia reconocido por la dirección de la misión y las autoridades de salud del gobierno bolivariano en nuestra localidad.

No existe sistema íntegro de gestión si no se monitorean, evalúan y se corrigen los resultados, por lo que utilizamos herramientas de evaluación que van desde los informe de progreso de los objetivos estratégicos hasta la evaluación de los indicadores de estructura, procesos y resultados. <sup>(5,6)</sup>

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Barrio Adentro: Seis años levantando la bandera del derecho a la salud [Internet]. Caracas: Agencia Bolivariana de Noticias; 2009 [citado 9 Abr 2010]. Disponible en: <http://chamosaurio.com/2009/06/07/barrio-adentro-seis-anos-levantando-la-bandera-del-derecho-a-la-salud/>.
2. Alto impacto en las comunidades han tenido las inversiones en salud [página en Internet]. Argentina: LosRecursosHumanos.com; 2008 [citado 9 Abr 2010]. Disponible en: <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/1326-alto-impacto-en-las-comunidades-han-tenido-inversiones-en-salud.html>.
3. Organización Panamericana de la Salud. Barrio Adentro: Derecho a la salud e inclusión social en Venezuela. Washington:OPS/OMS; 2006.
4. Santos Peña M, de Pazos Carrazana JL. La gestión de la calidad en las instituciones de salud. Medisur [revista en Internet]. 2009; [citada: 13 de febrero de 2010]; 7(5): [aprox. 3 p. ]. Disponible en: <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/850>
5. Housein Abdo E. Guía de acción para la excelencia en la atención médica. La Habana: Científico-Técnica; 2002.
6. Hidalgo JR. La calidad en la provisión de la sanidad. Derechos de los pacientes como parámetro de calidad del servicio de salud. Rev Administración Sanitaria. 2005; 3(3): 447-53.