



Cantidad y calidad en la atención odontológica

Quantity and quality in dental care

Roberto Gómez G*

Desde hace muchos años se conoce la correlación que existe entre la cantidad y la calidad en prácticamente cualquier evento, proceso o fenómeno, correlación que es totalmente aplicable a la atención odontológica, como se analiza en las siguientes líneas.

A) INCREMENTO EN LA CANTIDAD E INCREMENTO EN LA CALIDAD

El modelo general explica que los incrementos en la cantidad generan incrementos de la calidad, hasta llegar al punto máximo como se muestra en la *figura 1*.

Esta correlación se observa en la adquisición de las primeras habilidades clínicas durante la carrera, cuando luego de repetir cada procedimiento se logra su dominio incipiente; así –además de una buena base teórica– los alumnos deben realizar 10, 20, 30 o cualquier número de procedimientos hasta lograr las destrezas y seguridad total.

Es impensable que un alumno sea capaz de realizar adecuadamente un tratamiento que sólo practicó en pocas ocasiones.

Así, debe reconocerse que la calidad de la atención que proporcionan los alumnos en sus primeras intervenciones clínicas, adolecen –necesariamente– de un mínimo de calidad para el paciente.

Un alumno que egresa de su Escuela o Facultad habiendo efectuado –por ejemplo– sólo 5 ó 10 extracciones, realizará éstas con mayor riesgo para el paciente, en más tiempo, con más incomodidades y con más molestias postoperatorias, que quien con similar conocimiento teórico haya practicado más durante su formación profesional.

Las especialidades médicas y odontológicas se basan precisamente en esta correlación entre cantidad y calidad. Se busca el aumento en la cantidad de conocimientos y práctica que se traduce en incremento en la calidad de la atención.

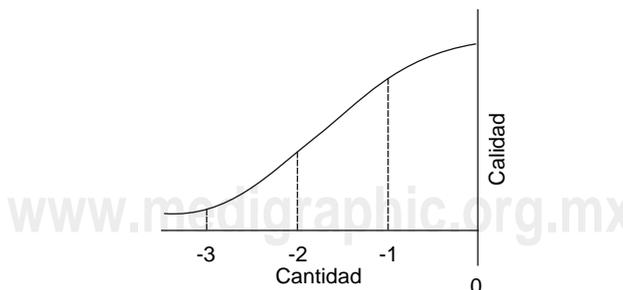


Figura 1. Incremento en la cantidad e incremento en la calidad.

* Contralor Médico. Seguros Centauro Salud Especializada.

Aun sin ser especialistas es habitual que por sus preferencias personales, por el perfil epidemiológico, cultural y/o económico de la población, por haber realizado cursos o diplomados o por cualquier otro motivo, los dentistas se orientan hacia determinados tratamientos, por lo que incrementan la calidad de sus servicios en esas áreas en particular, lo que suele aprovechar positivamente en la atención de sus pacientes.

Similarmente, los años de experiencia generalmente se traducen en mejor calidad en la atención, mayor precisión en los diagnósticos, mejor seguridad y desempeño en los tratamientos, mejor conducción y contención de los pacientes, etcétera.

Esta correlación también se observa cotidianamente entre los dentistas que trabajan en los servicios públicos como el IMSS, ISSSTE, Secretaría de Salud, quienes realizan una importante cantidad de tratamientos que les confieren una extraordinaria habilidad y capacidad clínica.

B) EXCESO EN LA CANTIDAD Y DECREMENTO EN LA CALIDAD

Una vez alcanzada esta cima en la relación entre cantidad y calidad (en la que por supuesto intervienen también la educación continua, la actualización profesional, el ejercicio reflexivo y razonado de la profesión, etcétera), se llega a una fase de meseta que mantiene al profesionista en determinado nivel de calidad en sus servicios (*Figura 2*).

En la segunda fase los siguientes incrementos en la cantidad se traducirán en disminución de la calidad; lo que se comprueba fehacientemente al observar la saturación de pacientes que tienen los dentistas en las instituciones de salud, quienes al no contar con más tiempo, deben concentrar sus servicios en las acciones de diagnóstico y tratamiento, lo que se traduce en insatisfacción por parte de los pacientes que desearían menos prisa en su consulta.

En la práctica privada también se presenta este fenómeno cuando en aras de una mayor ganancia, incrementamos el número de pacientes que vemos cada hora, lo que nos obliga a atenderlos con prisa, la que perciben y lamentan los pacientes.

En la vida cotidiana podemos encontrar muchos ejemplos de esta disminución de la calidad por exceso en cantidad, así por ejemplo al intentar aprender todo el contenido de un curso pocas horas antes del examen, querer efectuar varias actividades simultáneamente, tratar de realizar muchos tratamientos en poco tiempo, etcétera.

En conclusión, es importante identificar esta correlación entre cantidad y calidad para mantenernos dentro del intervalo adecuado, con una práctica suficiente pero no excesiva que nos permita ofrecer calidad en la atención, ya que un dentista con poca práctica se constituye en un riesgo para el paciente por la falta de habilidad, y un dentista con demasiados compromisos es también un riesgo por la necesidad de atenderlos a todos casi de manera simultánea.

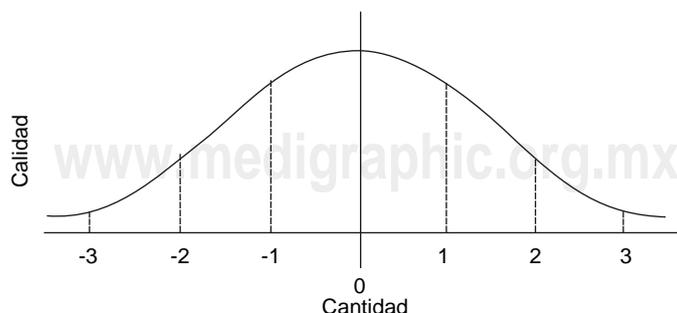


Figura 2. Exceso en la cantidad y decremento en la calidad.

Dirección para correspondencia:

Dr. Roberto Gómez G

E-mail: roberto.gomez@centauro.com.mx