

v.4, n.2, 2024

RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA
ISSN 2763-8405

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN CLINICAS DENTALES: UNA REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE EM CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS: UMA REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS IN DENTAL CLINICS: A BIBLIOGRAPHIC REVIEW

Jeny Maricela Bermeo Cabrera[1], Karen Anais Urgiles Espinoza[1], Michelle Bridget Guerrero Andrade[1], Elian Mateo Villa Sigchi[1], Eliana Elizabeth Gonzalez Rodas[1], Manuel Estuardo Bravo Calderon[2]

e42363
https://doi.org/10.47820/recisatec.v4i2.363

RECIBIDO: 07/06/2024 APROBADO: 07/07/2024 PUBLICADO: 21/07/2024

RESUMEN
La salud bucal es reconocida como un determinante esencial para la salud y bienestar general, asociado a la salud física y a otros factores. Las enfermedades dentales en todo el mundo representan millones de dólares de costos directos e indirectos. Por ello, es imprescindible que las clínicas dentales adopten un sistema de gestión que ayudará a garantizar la eficiencia operativa y excelencia clínica en los diferentes aspectos de la práctica odontológica. Objetivo: Evaluar los Sistemas de Gestión de Calidad en Clínicas Dentales con el fin de incentivar a los odontólogos la implementación de sistemas de gestión de calidad ISO en las clínicas odontológicas y evaluar el impacto de la calidad en la gestión y percepción del paciente. Materiales y métodos: Se utilizó la estrategia *framework SALSA*, realizando una búsqueda en tres bases de datos digitales: Google académico, PubMed y Scielo, donde se recolectaron artículos en inglés y español, publicados en los últimos cinco años. Resultados: Se incluyeron 18 artículos para determinar si el profesional proporciona servicios de calidad, si la implementación de sistemas de gestión de calidad ISO evalúa el impacto de la calidad en la gestión y percepción del paciente. Siendo fundamental una buena comunicación tanto para el paciente como para el personal de la clínica odontológica para difundir cualquier información de mejor calidad. Conclusión: La aplicación de las normas ISO en la consulta odontológica contribuye a la estandarización de procesos, la mejora de la calidad y seguridad, así como a la gestión efectiva de la calidad.

PALABRAS CLAVE: Sistemas de gestión. Calidad ISO. Clínicas odontológicas. Impacto. Pacientes.

RESUMO
A saúde oral é reconhecida como um determinante essencial para a saúde geral e o bem-estar, associada à saúde física e a outros fatores. As doenças dentárias em todo o mundo representam milhões de dólares em custos diretos e indiretos. Portanto, é fundamental que as clínicas odontológicas adotem um sistema de gestão que ajude a garantir a eficiência operacional e a excelência clínica nos diferentes aspectos da prática odontológica. Objetivo: Avaliar Sistemas de Gestão da Qualidade em Clínicas Odontológicas, a fim de incentivar os dentistas a implementarem sistemas de gestão da qualidade ISO em clínicas odontológicas e avaliarem o impacto da qualidade na gestão e na percepção do paciente. Materiais e métodos: Utilizou-se a estratégia *framework* SALSA, realizando busca em três bases de dados digitais: Google acadêmico, PubMed e Scielo, onde foram coletados artigos em inglês e espanhol, publicados nos últimos cinco anos. Resultados: foram incluídos 18 artigos para determinar se o profissional presta serviços de qualidade, se a implementação de sistemas de gestão da qualidade ISO avalia o impacto da qualidade na gestão e na percepção do paciente. Uma boa comunicação é fundamental para que tanto o paciente quanto a equipe da clínica odontológica divulguem informações de melhor qualidade. Conclusão: A aplicação

[1] Estudiante de Pregrado de la Facultad de Odontología de la Universidad de Cuenca, Ecuador.
[2] Especialista en Ortodoncia de la Universidad La Habana, Cuba, Docente de la Facultad de Odontología de la Universidad de Cuenca, Ecuador.



RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA
ISSN 2763-8405

das normas ISO nos consultórios odontológicos contribui para a padronização de processos, a melhoria da qualidade e da segurança, bem como para uma gestão eficaz da qualidade.

PALAVRAS-CHAVE: Sistemas de gestão. Qualidade ISO. Clínicas odontológicas. Impacto. Pacientes.

ABSTRACT
Oral health is recognized as an essential determinant of general health and well-being, associated not only with physical and mental health, but also with other factors. Dental diseases worldwide account for approximately $356.80 billion in direct costs and $187.61 billion in indirect costs. Therefore, it is essential that dental clinics adopt a management system that will help ensure operational efficiency and clinical excellence in the different aspects of dental practice. Objective: Evaluate Quality Management Systems in Dental Clinics in order to encourage dentists to implement ISO quality management systems in dental clinics and evaluate the impact of quality on management and patient perception. Materials and methods: The SALSA framework strategy was used, conducting a search in three digital databases: Google academic, PubMed and Scielo, where articles in English and Spanish, published in the last five years (2018-2023), were collected. Results: The 18 articles included in this review used various surveys in their methodology to determine if the professional provides quality services, the implementation of ISO quality management systems evaluates the impact of quality on management and patient perception. Good communication is essential for both the patient and the dental clinic staff to disseminate any information of better quality. Each professional must be encouraged to improve quality and therefore disseminate the culture of quality. Conclusion: The application of ISO standards in dental practices contributes to the standardization of processes, the improvement of quality and safety, as well as effective quality management.

KEYWORDS: Management systems. ISO quality. Dental clinics. Impact. Patients.

1. INTRODUCCIÓN

La salud bucal es reconocida como un determinante esencial para la salud y bienestar general, asociado no solo con la salud física y mental, sino también con factores como: limitación laboral, depresión, apetito, entre otras (19). Las enfermedades dentales en todo el mundo representan aproximadamente 356,80 mil millones de dólares de costos directos y 187,61 mil millones de dólares en costos indirectos. Sin embargo, diversos artículos han considerado que la calidad ha superado en importancia los costos de los servicios (19). Por ello, es imprescindible que las clínicas dentales adopten un sistema de gestión que ayudará a garantizar la eficiencia operativa y excelencia clínica en los diferentes aspectos de la práctica odontológica.

La calidad del servicio en el ámbito odontológico, es la capacidad de los servicios prestados para mejorar el bienestar de los pacientes, manteniendo un equilibrio entre los beneficios y posibles desventajas del tratamiento. Esta calidad se evalúa en función de los resultados del tratamiento, proceso de atención y ambiente físico en el que se brinda el servicio. Nguyen, T. et al, mencionan que los pacientes encuentran difícil juzgar la calidad antes de experimentarlo, y aún más evaluarlo una vez recibido a menos de que surjan problemas específicos. (18)

Para lograr esto, es vital que las instituciones se centren en ofrecer servicios que satisfagan las necesidades específicas de los pacientes y que se esfuercen por mejorar constantemente la

calidad de la atención odontológica. Esto no solo aumentará la satisfacción del paciente, sino que también incentivará su intención de volver a utilizar estos servicios en el futuro. (18,19)

El objetivo de esta revisión es evaluar los Sistemas de Gestión de Calidad en Clínicas Dentales, con el fin de incentivar a los odontólogos en la implementación de sistemas de gestión de calidad ISO en las clínicas odontológicas y a su vez evaluar el impacto de la calidad en la gestión y percepción del paciente. Los objetivos específicos empleados para el presente estudio son: analizar la información científica acerca del impacto de la calidad de servicios odontológicos brindada por los profesionales, conocer la importancia de las normas ISO en las clínicas dentales y su influencia en la atención de calidad a los pacientes.

2. MARCO TEÓRICO

La Organización Internacional de Normalización (ISO) tuvo lugar en 1946 en Londres, por una delegación conformada por 25 países, con el objetivo de facilitar la coordinación internacional y la unificación de estándares industriales (15). Las normas ISO son un conjunto de estándares que proporcionan un modelo para la creación y operación de sistemas de gestión en empresas y organizaciones. En el año 2015 fue publicada la actualización de la norma ISO 9001 con la participación de 81 países, motivados por la diversidad de mercados, el cambio tecnológico y la necesidad de integración con otros sistemas de gestión (15).

La ISO 9001 se basa en una serie de principios de gestión de calidad que incluyen el enfoque al cliente, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque basado en procesos, la mejora continua, la toma de decisiones basada en evidencia y las relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores.

*2.*1 Importancia de la implementación ISO 9001

Implementar un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001 ofrece una serie de beneficios significativos para las organizaciones. Esto incluye una mayor satisfacción del cliente al garantizar la entrega consistente de productos y servicios que cumplen con los requisitos del cliente, lo que a su vez puede aumentar la lealtad del cliente y mejorar la reputación de la organización. Además, la implementación de ISO 9001 puede conducir a una mayor eficiencia operativa al estandarizar y optimizar procesos internos, reducir los errores y mejorar la productividad del personal. Además, ISO 9001 proporciona un marco para la mejora continua, lo que permite a las organizaciones identificar y abordar áreas de mejora de manera proactiva para aumentar la eficacia y la eficiencia a lo largo del tiempo (17).

2.2 Principios del modelo de gestión de calidad ISO 9001

Según Leiva *et al.* (15) los principios del modelo de gestión de calidad, se resumen en el artículo publicado por Alzate y colaboradores, los cuales engloban una serie de factores importantes en el desarrollo y crecimiento de una clínica dental. (1)

1. Enfoque al cliente: Abarca la satisfacción del cliente y la superación de sus expectativas, por medio de la comunicación y la atención de calidad.
2. Liderazgo: Se refiere a los objetivos y metas que se pretende alcanzar.
3. Compromiso del personal: el compromiso y motivación que garantiza el éxito de la atención odontológica, depende del personal competente.
4. Enfoque a procesos: Gestionar actividades ordenadas por procesos, asegurando su interacción y disponibilidad de recursos para su operación.
5. Mejora: Proceso que permite mantener los niveles actuales de desempeño, reaccionar a los cambios negativos, e identificar las oportunidades.
6. Toma de decisiones basada en la evidencia: la objetividad y confiabilidad de la toma de decisiones se basa en el análisis de los datos e información confiable, actualizada y precisa del sistema.
7. Gestión de las relaciones: orientado a satisfacer necesidades y expectativas no solo de los clientes y proveedores, sino de todas las partes interesadas.

3. MATERIALES Y MÉTODOS

La aprobación ética para el presente estudio se obtuvo de la facultad de Odontología de la Universidad Estatal de Cuenca. Se utilizó la estrategia *framework SALSA (Search, AppraisaL, Synthesis y Analysis)* (8). Por lo tanto, esta revisión bibliográfica tiene como objetivo responder a la siguiente pregunta en relación al acrónimo *SALSA* "¿Es eficaz la implementación de sistemas de gestión de calidad ISO en clínicas odontológicas y la evaluación del impacto de la calidad en la gestión y percepción del paciente?

Se realizó una búsqueda manual de los artículos en 3 bases digitales: Scielo, Google académico y Pubmed, como estrategia de búsqueda se utilizaron los descriptores Mesh: calidad ISO; sistemas de gestión; impacto; clínicas odontológicas; impacto; pacientes. Enlazando los términos a través de los operadores booleanos citados a continuación: ("sistemas de gestión" AND "calidad ISO" AND "clínicas odontológicas") OR ("impacto" AND "pacientes" AND ""sistemas de gestión").

Para los criterios de inclusión se tomaron en cuenta aquellas publicaciones realizadas en el periodo entre 2018 y 2023; y artículos en los idiomas inglés y español. Además, se consideraron artículos que evalúen la implementación de sistemas de gestión de calidad ISO en clínicas odontológicas y el impacto de la calidad en la gestión y percepción del paciente. Por otro lado, los criterios de exclusión fueron: artículos anteriores al año 2018; artículos duplicados; y estudios que utilizan otras técnicas diferentes a los sistemas de gestión de calidad ISO.

Durante la selección quedaron un total de 101 artículos. Al leer el título y los resúmenes fueron excluidos 81 artículos, quedando 20. Posteriormente se eliminaron 2 artículos que se encontraban duplicados, tomando en cuenta únicamente un total de 18 artículos que fueron leídos a texto completo y que cumplían con los criterios de inclusión para la revisión bibliográfica.



RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA
ISSN 2763-8405

4. RESULTADOS

Los 18 artículos incluidos en esta revisión utilizaron diversas encuestas en su metodología para determinar si el profesional proporciona servicios de calidad y a su vez conocer si estos servicios brindan satisfacción al paciente.

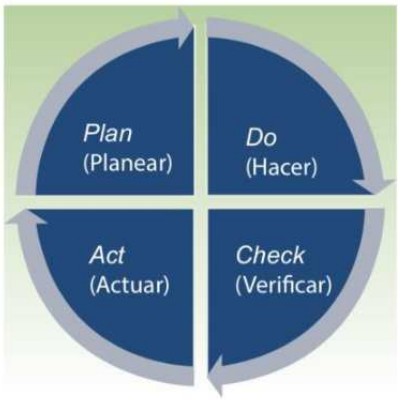
En los últimos años, I. Betlloch-Mas et al, 2018 (3-10), mencionan que en el ámbito de la sanidad existe una obligación y una exigencia por parte de los profesionales, el cual consiste en que los servicios proporcionados ofrezcan una calidad adecuada, dicha calidad se puede brindar a través de los sistemas de gestión de calidad (SGC) siendo herramientas que sirven para estructurar, organizar, controlar y mejorar las actividades habituales que se desarrollan en un servicio en base a requisitos establecidos, de manera que quede constancia de las mismas, permitiendo evaluar en cualquier momento como se está trabajando y cuáles son nuestras previsiones, con el objetivo de influir en la satisfacción del cliente y en los resultados deseados por la organización.

La calidad del servicio se puede evaluar a través de una certificación de calidad; es decir, un documento de aplicación voluntaria que contiene especificaciones técnicas basadas en los resultados de la experiencia y el desarrollo tecnológico que garanticen que se cumplan ciertos niveles de calidad y seguridad. Esta evaluación es realizada por una tercera parte independiente. Según I. Betlloch-Mas et al (3) existen diferentes sistemas de acreditación (*Joint Commission, EFQM*), las normas de la familia ISO 9000 son normas de un SGC de reconocido prestigio internacional que abarcan diversos aspectos de la gestión de la calidad. Las siglas ISO corresponden a *International Organization of Standardization* (Organización Internacional de estandarización), y el número indica el tipo de producto o servicio cuya calidad certifica.

En cuanto a las instituciones de la salud podemos decir, que todos los artículos están de acuerdo con la importancia y eficacia de la implementación de las normas ISO 9001 que establecen los requisitos que debe cumplir un SGC y que es aplicable a cualquier organización, independientemente de su tamaño y de su ubicación geográfica, además, proporciona la infraestructura, los procedimientos, los procesos y recursos necesarios para ayudar a las organizaciones a controlar y mejorar su rendimiento y conducirles hacia la eficiencia, el servicio al cliente y la excelencia en el producto. Este SGC se basa en el principio de *Deming PDCA (Plan-Do-Check-Act)*, que traducido significa planificar-hacer-controlar-actuar, para implementar la mejora continua (3).

RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA
ISSN 2763-8405

Gráfico 1: Ciclo de Deming de mejora continua



Fuente: I. Betlloch-Mas *et al.,* (2018)

Para adquirir una certificación en normas ISO 9001, existe un manual de calidad; documento base del SGC, consta de 10 capítulos, en donde se reflejan los principios del SGC ISO basado en el ciclo de planificar, hacer, verificar y actuar (3).

Gráfico 2: Estructura del manual de calidad

	Capítulos	Contenido	Procesos asociados
Generalidades	1. Objeto y alcance 2. Referencias normativas 3. Términos y definiciones	Presentación de la organización	
Planificar	4. Contexto de la organización	Alcance	PC
		Análisis DAFO	PE
		Procesos de gestión de calidad	PA
	5. Liderazgo	Política de calidad	
		Roles	
		Responsabilidades	
	6. Planificación	Gestión de riesgos	PE
		AMFE	
		Planes de acción	
		Cambios	
Hacer	7. Apoyo	Recursos	PE
		Competencias	
		Conocimiento	
		Comunicación	
		Información documentada	
	8. Operación	Planificación y control	PC
		Requisitos	PT
		Desarrollo de productos y servicios	
		Servicios externos	
		Servicios internos	
Verificar	9. Evaluación del desempeño	Seguimiento	R
		Medición	I
		Análisis	
Actuar	10. Mejora	No conformidades	PE

I: indicadores; PA: procesos de apoyo; PC: procesos clave; PE: procesos estratégicos; PT: protocolos; R: registros.

Fuente: I. Betlloch-Mas *et al.,* 2018



RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA
ISSN 2763-8405

La implementación de sistemas de gestión de calidad ISO en clínicas odontológicas es eficaz para la evaluación del impacto de la calidad en la gestión y percepción del paciente. Es por ello que, Crisan *et al*., (10) proponen que un buen sistema de gestión en calidad de una clínica dental, debe seguir 5 mecanismos fundamentales:

1. La implementación de iniciativas de gestión de calidad más simple está relacionada con la calidad general para la clínica o sistema odontológico.
2. La satisfacción del paciente es fundamental para tener un mejor panorama acerca de la calidad odontológica.
3. La calidad del servicio debe ser la más óptima teniendo presente los mejores materiales y tecnologías que se brindan a los pacientes.
4. La mejora de los procesos internos es fundamental para conseguir el éxito laboral.
5. Los resultados comerciales para conseguir mayor impacto a nivel de la difusión de un buen servicio odontológico.

Elevar el nivel de calidad de los servicios de las clínicas dentales recae en la dirección de la clínica dental. Hashem, T. y Nimer Alí (12) evaluaron el impacto de la calidad del servicio odontológico, mediante preguntas acerca del grado de satisfacción por el tratamiento odontológico.

Klaassen *et al.* (13) evaluaron la satisfacción de los pacientes en cuanto el servicio odontológico y se identificaron 4 ejes principales para lograr un buen servicio de calidad; 1) Tener en cuenta el aspecto emocional de cada paciente para lograr una mejor atención; 2) Se debe evaluar el trato que se brinda por parte de todo el personal que conforma la clínica dental para lograr una mejor impresión hacia el paciente; 3) Es fundamental mantener expectativas positivas acerca de cualquier tratamiento del paciente y lograr con esto, el interés y participación del paciente; 4) Por último, se debe brindar una buena comunicación tanto hacia el paciente como al personal de la clínica odontológica para conseguir difundir cualquier información de mejor calidad.

Cada miembro de la clínica dental debe estar capacitado para brindar calidad a cada paciente, además se debe tener una base de datos sólida de cada paciente para tener los datos necesarios y brindar con esto un mejor tratamiento. Se debe incentivar a cada profesional hacia la mejora de la calidad y por ende en la difusión de la cultura de la calidad (16-19).

5. DISCUSIONES

Leiva et al, (15) concluyen que un buen profesional de una clínica dental tiene como principal objetivo el equilibrio biopsicosocial de todos los pacientes, tomando en cuenta los problemas de salud dirigidos hacia un enfoque de riesgo integral por las condiciones tanto sociales como culturales de cada zona en la que se encuentre una clínica dental, mientras que Chowdhry et al, (7) mencionan que, para que una clínica dental tenga éxito, es de suma importancia hacer énfasis en la necesidad de renovar las metodologías de atención y práctica profesional, utilizando la mayor cantidad posible



RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA
ISSN 2763-8405

de recursos y herramientas tecnológicas y digitales que se encuentren disponibles y permitan brindar la mejor atención a los pacientes.

Para identificar las competencias administrativas y de gestión que posee el profesional de la odontología Morales *et al*., (17) realizaron un estudio descriptivo transversal a un grupo de 275 profesionales de clínicas odontológicas activas, en el cual obtuvieron como resultado que un 35.6% consideró que el trabajo en equipo es fundamental para el éxito tanto profesional como de una clínica dental, el 54.2% considera que no es tan relevante el conocimiento en el tema administrativo para lograr una buena gestión odontológica, y tan solo el 10,18% considera relevante que hacer promoción y difusión es fundamental para lograr una buena calidad en atención odontológica. Sin embargo, es fundamental que cada profesional de una clínica dental debe tener cierto grado de conocimiento administrativo para poder brindar un mejor desempeño laboral y competitivo, y de esta manera lograr una mayor fortaleza profesional para brindar una atención de calidad a los pacientes. Por otro lado, Calatrava et al, (6) indican que en el área odontológica la competencia es el conjunto de comportamientos que se espera de un profesional, rigiéndose en actividades y habilidades esenciales. Estas habilidades dependen de su aplicación y los cambios que pueden lograrse a través del pensamiento crítico, profesionalismo y comunicación.

Así también, Correa *et al*. (9) al realizar una revisión sistemática acerca del cuidado odontológico concluyeron que los factores que contribuyen al fracaso en la calidad del servicio y atención en una clínica odontológica principalmente incluyen fallas en la organización y en ofrecer una buena calidad de la atención, comunicación deficiente, mal uso de tecnologías, todo esto sumado resulta en una deficiente gestión de una clínica odontológica.

Hashem, T. y Nimer Alí (12) refieren que cada entidad debe determinar el nivel de calidad de sus servicios y productos desde la perspectiva de los clientes, además de identificar a sus clientes niveles de satisfacción y lealtad. También debe reconocer el tipo de sus clientes lo que permitirá a la entidad lograr una ventaja competitiva, desarrollar su negocio y expandirse. De igual modo, Asamrew *et al.,* (2) mencionan que el estado sociodemográfico y económico de los pacientes y sus expectativas de atención y actitudes hacia el sistema de atención de salud se encontraban entre las dimensiones identificadas como que tenían influencia directa en el nivel de satisfacción y que otros factores psicosociales, incluidos el dolor y la depresión, contribuyen a las puntuaciones del nivel de satisfacción del paciente. Igualmente, citan que la satisfacción general neta de los pacientes es un aspecto importante del servicio en sí mismo y se considera una medida de resultados importante para los servicios de salud, por lo que, la atención al paciente no se considera de alta calidad a menos que el paciente esté satisfecho.

Por otro lado, Park *et al*., (19) señalan que cuanto mejor sea el servicio de práctica del profesional, la amabilidad y consideración del personal médico y el entorno físico del hospital, habrá más probabilidades de aumentar la satisfacción del paciente y la intención de volver a la consulta, generando una calidad de atención. Por otra parte, mostraron que la confiabilidad y la comunicación



RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA
ISSN 2763-8405

de los profesionales afectaron el valor del servicio y la satisfacción del paciente, lo que influyó en la intención de volver a la consulta. De hecho, indican que las clínicas dentales deben brindar servicios de salud adecuados y mostrar una actitud de respeto hacia los pacientes basándose en una comunicación fluida para aumentar la satisfacción de los pacientes.

6. CONCLUSIONES

La aplicación de las normas ISO en la consulta odontológica contribuye a la estandarización de procesos, la mejora de la calidad y seguridad, así como a la gestión efectiva de la calidad, el cumplimiento de requisitos reglamentarios y el reconocimiento de la competencia del consultorio. Esto se traduce en beneficios para los pacientes, los profesionales y la práctica odontológica en general.

Las normas ISO y su aplicación en los servicios odontológicos tiene una influencia importante en varios aspectos como la estandarización de procedimientos, ya que, en los estudios analizados se determina que mediante la aplicación de estas normas los procesos como esterilización, desinfección y manejo de desechos aumentan la calidad y eficiencia de servicios, así mismo, se logra establecer un margen de calidad ya que estas normas incluyen la constante evaluación de los equipos, materiales e instrumentos que son utilizados para brindar atención a los pacientes y con ello se establecen requisitos y directrices para garantizar la calidad y seguridad de los productos y servicios odontológicos, además, las normas ISO fomentan una cultura de mejora continua, lo que permite a los consultorios odontológicos identificar áreas de mejora e implementar acciones correctivas y preventivas, por todas estas razones, se recomienda que las clínicas odontológicas deberían establecer protocolos para la aplicación de las normas ISO ya que se ha demostrado que estas brindarán beneficios a la calidad y satisfacción al cliente.

7. RECOMENDACIONES

Las normas ISO 9001 resultan beneficiosas para que el médico odontólogo pueda prestar un servicio de calidad y una experiencia personalizada a cada paciente por ello, es necesario investigar más a fondo cuales son las limitantes, así como, realizar estudios comparativos entre clínicas que han implementado un sistema de Gestión de Calidad y aquellas que no, para analizar el impacto en indicadores clave como satisfacción del paciente, eficiencia operativa y resultados clínicos.

De la misma forma, es crítico investigar los factores de éxito y las principales barreras para la implementación efectiva en el contexto específico de la odontología, considerando aspectos culturales, organizacionales y regulatorios, es necesario poder otorgar una guía a los profesionales que quieran adoptar estas medidas por lo que se deben desarrollar protocolos y socializaciones que permitan la implementación y planes de mejora como la implementación de sistemas de información y automatización de los procesos para potenciar la eficacia de los sistemas de Gestión de Calidad.



RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA
ISSN 2763-8405

Finalmente, futuras investigaciones deben enfocarse en analizar el impacto económico y financiero de la implementación de un SGC, incluyendo el retorno de la inversión y los beneficios a largo plazo para la sostenibilidad del negocio ya que este tema aún carece de una base sólida de estudios que permitan a los profesionales conocer más a fondo los beneficios de estas normas.

REFERENCIAS

1. Alzate-Ibañez Angélica María ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes Revista Venezolana de Gerencia. 2017;22(80). Available in: https://www.redalyc.org/journal/290/29055967003/29055967003.pdf

2. Asamrew N, Endris AA, Tadesse M. Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. J Environ Public Health. 2020 Aug 13;2020:2473469. doi: 10.1155/2020/2473469. PMID: 32855641; PMCID: PMC7443030.

3. Betlloch-Mas I, Ramón-Sapena R, Abellán-García C, Pascual-Ramírez JC. Implantación y desarrollo de un sistema integrado de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en un Servicio de Dermatología. Actas dermo-sifiliograficas. 2019;110(2):92–101. https://doi.org/10.1016/j.ad.2018.08.003

4. Byrne MJ, Tickle M, Glenny AM, Campbell S, Goodwin T, O'Malley L. A systematic review of quality measures used in primary care dentistry. Int Dent J. 2019 Aug;69(4):252-264. doi: 10.1111/idj.12453. Epub 2018 Nov 15. PMID: 30430563; PMCID: PMC9378976.

5. Byrne M, Tickle M. Conceptualising a framework for improving quality in primary dental care. Br Dent J. 2019 Nov;227(10):865-868. doi: 10.1038/s41415-019-0900-8. PMID: 31758120.

6. Calatrava L. Adopción e implementación de nuevas tecnologías en la odontología restauradora latinoamericana Com.mx. [Recuperado el 23 junio 2024]; https://www.imbiomed.com.mx/articulo.php?id=117143

7. Chowdhry A, Kapoor P, Dahal Sa, Cancer L, Fonseca G, Aka S, et al. Under the Lens: A Report on Global Dental Morphology Modules. Int. J. Morphol. [Internet]. 2022 Dic [citado 2024 Jun 23];40(6) 1497-1503. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022022000601497&lng=es

8. Codina L. Cómo hacer revisiones bibliográficas tradicionales o sistemáticas utilizando bases de datos académicas. Revista ORL. 2020;11(2):139–153. https://doi.org/10.14201/orl.22977

9. Corrêa C, Sousa Reis C. Segurança do paciente no cuidado odontológico: revisão integrativa. *Cadernos de saude publica*. [Internet]. 2023 Dic [citado 2024 Jun 23];36(10) Disponible en. https://doi.org/10.1590/0102-311x00197819

10. Crisan EL, Covaliu BF, Chis DM. A Systematic Literature Review of Quality Management Initiatives in Dental Clinics. Int J Environ Res Public Health. 2021 Oct 21;18(21):11084. doi: 10.3390/ijerph182111084. PMID: 34769604; PMCID: PMC8582852.

11. Dolce MC, Parker JL, Savageau JA, Da Silva JD. Older Adult Patients' Experience of Care in a Dental School Clinic. J Dent Educ. 2019 Sep;83(9):1039-1046. doi: 10.21815/JDE.019.104. Epub 2019 May 27. PMID: 31133617.

12. Hashem T, Nimer Alí N. The impact of service quality on customer loyalty: A study of dental clinics in Jordan. International Journal of Medical and Health Research. January 2019;5(1):65-68 ISSN: 2454-9142. www.medicalsciencejournal.com

13. Klaassen H, Dukes K, Marchini L. Patient satisfaction with dental treatment at a university dental clinic: A qualitative analysis. J Dent Educ. 2021 Mar;85(3):311-321. doi: 10.1002/jdd.12428. Epub 2020 Sep 23. PMID: 32965694.

14. Lee S, Kim EK. The Effects of Korean Medical Service Quality and Satisfaction on Revisit Intention of the United Arab Emirates Government Sponsored Patients. Asian Nurs Res (Korean Soc Nurs Sci). 2018 Jun;11(2):142-149. doi: 10.1016/j.anr.2017.05.008. Epub 2018 Jun 27. PMID: 28688500.

15. Leiva S, Riquelme C, Nuñes J, Soto N. Consideraciones en la renovación curricular de la carrera de Odontología en la Universidad de la frontera, Chile. Int. J. Odontostomat. [Internet] 2024. [Citado 1024 Junuo 23];18(1):56-59. Disponible en: https://ijodontostomatology.com/wp-content/uploads/2024/04/2024_v18n1_009.pdf

16. Mabrouk M. Investigation of Quality improvement strategies within Egyptian Dental Clinics. https://www.researchgate.net/publication/329776275_

17. Morales M, López L, López R, Calderón A. Competencias administrativas y de gestión en la práctica odontológica. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, *14*(27). [Internet]. 2023 Dic [citado 2024 Jun 23];40(6):1497-1503. Disponible en: https://doi.org/10.23913/ride.v14i27.1680

18. Nguyen NX, Tran K, Nguyen TA. Impact of Service Quality on In-Patients' Satisfaction, Perceived Value, and Customer Loyalty: A Mixed-Methods Study from a Developing Country. Patient Prefer Adherence. 2021 Nov 17;15:2523-2538. doi: 10.2147/PPA.S333586. PMID: 34819722; PMCID: PMC8607125.

19. Park S, Kim H-K, Choi M, Lee M. Factors affecting revisit intention for medical services at dental clinics. PLoS ONE. 2021;16(5):e0250546. https://doi.org/10.1371/journal.pone.0250546

20. Quality in dentistry [Internet]. Fdiworlddental.org. [citado el 19 de junio de 2024]. Disponible en: https://www.fdiworlddental.org/quality-dentistry

21. Tsuruta J. Comparison of the quality assurance system of dental professionals in Japan, the EU and the ASEAN. Jpn Dent Sci Rev. 2019 Nov;55(1):108-112. doi: 10.1016/j.jdsr.2019.07.001. Epub 2019 Aug 29. PMID: 31516640; PMCID: PMC6728277.



RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA
ISSN 2763-8405

22. Thi Le Ha Nguyen, Keisuke Nagase. Total quality management: A mediating factor in the relationship between customer expectations and satisfaction. International Journal of Management and Marketing Research. 2020 Available in: https://deliverypdf.ssrn.com/delivery.php?ID=856093125087082082022105092089005100060006063087051074127087020094113102004004068108038021018041122035062067126103099070091080049045093023049075124101004077086102084062051035088124092099103000007127026022024023015126101086082084023114083016087108083069&EXT=pdf&INDEX=TRUE.