

Manual de normas y procedimientos para un buen desempeño en los servicios ópticos

Manual of rules and procedures for a good performance in optical services

Lic. Miguel Enrique Falcón Fagundo. Licenciado en Optometría y Óptica. Profesor Asistente. Empresa Provincial de Servicios Ópticos y Auditivos de la Habana. La Habana, Cuba.

Correo: meff@infomed.sld.cu

ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-0460-4146>

Lic. Marlevis Monteagudo García. Licenciada en Optometría y Óptica. Profesora Auxiliar. Facultad de Tecnología de la Salud. Miembro del Comité Académico de la Carrera Optometría y Óptica.

Correo: marlevimg@infomed.sld.cu

ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-0821-9878>

Lic. Lunier Villanueva Robert. Licenciado en Optometría y Óptica. Hospital Julio Trigo.

Correo: eviliulili@gmail.com

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-2035-2869>

Recibido: noviembre de 2021

Aprobado: julio de 2021

Resumen

La confección de un documento metodológico para el trabajo de los Servicios Ópticos, constituyen una herramienta imprescindible, siendo así un instrumento de uso diario para profesionales, técnicos y operarios en general, al corregir las diferentes ametropías y lograr la satisfacción del paciente con el desempeño del personal que labora en los servicios de las ópticas. El objetivo de este trabajo es diseñar un manual de normas y procedimientos, para lograr el mejoramiento del desempeño profesional de los recursos humanos de las ópticas, que contribuye el diagnóstico, tratamiento y corrección de las diferentes ametropías, para garantizar la atención de los pacientes y la satisfacción de los mismos. Estas acciones están encaminadas a incrementar las aptitudes y habilidades del individuo, además de ofrecer al nuevo personal los conocimientos y habilidades que necesitan para el proceso de capacitación

Abstract

The preparation of a methodological document for the work of the Optical Services constitutes an essential tool, thus being an instrument for daily use for professionals, technicians and operators in general, when correcting the different ametropia and achieving patient satisfaction with the performance of the personnel that works in the services of the opticians. The objective of this work is to design a manual of norms and procedures, to achieve the improvement of the professional performance in the human resources of the opticians that contribute to the diagnosis, treatment and correction of the different ametropias, to guarantee the attention of patients and their satisfaction. These actions are aimed at increasing the skills and abilities of the individual. In addition to offering new staff the knowledge and skills they need in the training process.



Palabras clave: Manual, desempeño, documento metodológico

Keywords: Manual, performance, methodological document

Introducción

El sentido de la vista es el más desarrollado de los cinco sentidos que tenemos y, por ello, el más importante de todos. Esto se debe, en parte, a que vivimos en un mundo en el que históricamente se le ha dado prioridad a lo visual y a las imágenes. Gracias a él realizamos gran parte de nuestro día a día. Es una cuestión cultural, pues casi todo nuestro entorno está relacionado con la capacidad de mirar cosas y analizarlas.

Todo lo anterior ratifica la necesidad de mantener una salud visual óptima y de realizar lo que esté a nuestro alcance para cuidar nuestros ojos, teniendo en cuenta, sobre todo, que la prevención y la corrección óptica temprana son las mejores formas de evitar que los defectos refractivos generen daños irreversibles.

Los defectos refractivos, la hipermetropía, miopía, astigmatismos, son males que aquejan a un gran porcentaje de la humanidad. Muchos de esos pacientes ven cómo progresivamente se va apagando su luz, advierten cómo se deteriora su agudeza visual y se acentúan, alrededor, de los 40 años, los signos y síntomas de la presbicia como proceso fisiológico. Según (Santisteban Freixas, 2006).

Debido a la necesidad de nuestra población de recibir una atención especializada para la corrección óptica de los defectos refractivos, así como otras alteraciones visuales que pueden corregirse mediante la utilización de medios ópticos compensadores, la importancia del estudio del Manual de normas y procedimientos de óptica, el dominio del mismo y su enriquecimiento con la práctica cotidiana, además como un documento importante para el uso en los cursos de capacitación de los nuevos ingresos tiene una extraordinaria importancia para el excelente desempeño en la atención de los servicios que se brindan en las ópticas.

Al contar los servicios de ópticas con un documento metodológico que sirva de guía y que contenga explicado cómo debe ser un correcto desempeño de los procesos, consideramos que ayudará a crear una línea uniforme del trabajo en las ópticas, laboratorios de tallado y laboratorios de corte y monta de lentes oftálmicas.

Se les sugiere a los recursos humanos de los Servicios Ópticos la revisión detenida de este trabajo, y de ellos depende, en gran medida, la incorporación de estos conocimientos al desarrollo y adaptación de los servicios en las ópticas en el mejoramiento del desempeño profesional.

Desde estos antecedentes se identifica la contradicción entre la falta de preparación de los recursos humanos de los Servicios Ópticos y la necesidad de contar con un Manual de normas y procedimientos donde se rijan para el mejoramiento de su desempeño profesional.

A partir de esta contradicción se identifica el siguiente Objetivo diseñar un manual de normas y procedimientos, para lograr el mejoramiento del desempeño profesional en los recursos humanos, que contribuyan el diagnóstico, tratamiento y corrección de las diferentes ametropías, para garantizar la atención de los pacientes y la satisfacción de los mismos.

Desarrollo

El presente trabajo tiene como propósito presentar de forma extractada un grupo de aspectos esenciales que se deben tomar en cuenta para el funcionamiento y correcto desempeño en los Servicios Ópticos.

Las acciones educativas en que participan le deben proporcionar un adecuado nivel de profesionalidad y desarrollo de cualidades humanas que lo distinga de los demás.



Estos aspectos han sido estudiados por varios investigadores entre ellos: Oramas en 2012; Urquiza; Álvarez y otros, en 2014 Lugones y Pichs; Pernas; Alpízar CL, Añorga MJ y otros.

Para enfrentar las exigencias de la calidad asistencial en Cuba, los recursos humanos de los Servicios Ópticos desde sus modos de actuación, deben propiciar el desarrollo y adaptación de los servicios de óptica, lo que repercute en los niveles de satisfacción de la población atendida; es por esto que, desde su preparación, debe disponer de los conocimientos, habilidades valores propios de su desempeño profesional, que posean herramientas necesarias para perfeccionar el trabajo de forma continua.

El desempeño profesional se ha investigado por diferentes autores tanto de las Ciencias Pedagógicas, de la Educación Médica y la Enfermería, entre otras, como variable importante que no solo permite resolver los problemas de la práctica profesional, sino asumir posiciones creativas novedosas e innovadoras, que facilita a los profesionales enfrentar las problemáticas de una sociedad cambiante.

El análisis del desempeño que se erige en los últimos tiempos ha mostrado, desde los referentes consultados, que es una variable para medir la transformación y el perfeccionamiento de la Educación cubana, y la Educación Técnica Profesional no se queda al margen de esta tendencia: La Educación en 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, sociales. Motivar a los profesionales y técnicos de la salud para mejorar su desempeño al adoptar la superación profesional permanente como un estilo de vida en este nuevo milenio, no es solo importante, sino necesario para poder satisfacer el encargo de nuestra sociedad socialista y del internacionalismo en salud.

Con el cumplimiento del Manual de normas y procedimientos de óptica se obtendrá un impacto en la calidad de los servicios que recibe la población, al elevar el nivel científico del profesional que atiende directamente al paciente.

También contribuye a que los recursos humanos que laboran en los servicios ópticos, mejoren su desempeño profesional lo que tributa de manera directa a un mayor aprovechamiento de la tecnología avanzada y de los recursos materiales y humanos, aspectos estos que disminuyen los costos económicos elevando la calidad de los servicios de salud que se brindan.

No se pretende, por tanto, abarcar el amplio y variado abanico de funciones y tareas de estas instituciones, pero sí destacar aspectos claves que son decisivos en el quehacer diario.

Estos temas deben ser estudiados por los recursos humanos que laboran en los Servicios Ópticos, ya que servirán de herramienta para fortalecer el trabajo en equipo y perfeccionar las acciones de control de los dirigentes en el cumplimiento de sus responsabilidades. No obstante, estos aspectos esenciales tienen otras tareas cuya ejecución es insoslayable.

Las ópticas son unas entidades cuya característica fundamental, es la de brindar una correcta rehabilitación de la salud visual de los pacientes.

Los dirigentes y trabajadores tienen la obligación de cumplir y hacer cumplir la ética y la legalidad socialistas y a estos efectos se rigen por las disposiciones dictadas por el Ministerio de Salud Pública y otros órganos del Estado y Gobierno, estando obligados a incorporar en su desempeño y conducta diaria.

Para lograr una adecuada eficiencia en el desarrollo de las funciones y en la aplicación del Sistema de Control Interno, las ópticas se organizan en cinco áreas perfectamente delimitadas, cada una de las cuales puede incluir o estar subdividida en varias secciones según las actividades que se realicen.

Las áreas fundamentales de las Unidades de Ópticas son:

- Recepción y entrega (Área de atención a la población).
- Almacén.



- Laboratorio de corte y monta (Producción de espejuelos).
- Técnico-administrativa.
- Consultas de refracción.

Aunque estas áreas pueden o no estar físicamente delimitadas, funcionalmente sí deben estar definidas e identificadas como corresponde.

ÁREA DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN:

Esta área es la más importante en las ópticas, es donde se tramitan las órdenes de la población, se realiza el proceso de dispensación de espejuelos, así como la prestación de los demás servicios que genera la óptica. Según (Quiroz Alberto) 2015.

Todas las entregas de artículos al público que se realicen en la óptica, se tramitarán inexcusablemente por el "Comprobante de Venta".

Este personal debe tener un dominio absoluto de todos los procesos, tener una correcta apariencia física, además de poseer valores y principios éticos. Es quien orienta y guía a los pacientes al llegar a las ópticas, para comprar sus espejuelos y/o accesorios.

Se tiene ideas falsas acerca de la venta. El significado original de "vender" era "dar". Más tarde, tomó el significado negativo de "hacer trampa" o "traicionar". Aunque hoy en día se define como "persuadir" muchas personas exitosas prefieren pensar en el vender como una ayuda.

Vender no tiene nada que ver con técnicas especiales o "magia." Tampoco es verdad que las personas que se dedican a este oficio "nace".

Al ofrecer productos y servicios correctos, además responder preguntas, dar las soluciones a problemas en el momento adecuado crea una fidelidad mayor. La calidad del servicio al paciente será una ventaja importante, porque puede hacer la diferencia. El impacto que éste tiene puede ser la razón por la cual los pacientes se sienten satisfechos, cualquier paso equivocado los llevara a buscar otros servicios.

Es por ello que se recomienda el estudio exhaustivo del Manual de normas y procedimientos de Óptica.

ÁREA DE ALMACEN:

Es el área de la óptica dedicada a la recepción, almacenamiento y conservación de las armaduras, cristales, materias primas e insumos, así como otros productos que serán destinados en la prestación del servicio (expendio) a la población. Según (Arques Juan) 2011

Algunos de los requisitos importantes son:

Debe estar bajo la responsabilidad de personal capacitado y adiestrado en la aplicación de las normas y los procedimientos para el control y almacenamiento de las armaduras, cristales, materias primas y producción terminada.

El responsable de Almacén debe cumplir y velar porque se cumplan los procedimientos y controles establecidos para esta área.

Mantener una adecuada higiene y organización del área de almacenamiento.

El almacén es un área de acceso limitado por lo que el personal autorizado debe estar nominalmente designado.

La existencia del almacén en la óptica constituye una premisa fundamental para el desarrollo de sus funciones. Es importante que el personal encargado conozca los requisitos generales para la habilitación en

esta área. Además de un conocimiento absoluto de todos los procedimientos para un correcto desempeño en este departamento.

LABORATORIOS DE CORTE - MONTA DE LENTES OFTÁLMICOS

El operario de corte y monta es el encargado de realizar el montaje de los espejuelos, debe tener un dominio absoluto de sus todos sus pasos. Para tener un correcto resultado. Cuando los pacientes reciban los espejuelos.

Para realizar la producción de espejuelos, cumple las reglas siguientes:

Al recibir los lentes y armaduras para su montaje, verifica que la graduación del lente servido del almacén coincida con la solicitada en el sobre de la orden y que es posible montarlos, operación que se realiza utilizando el Lensómetro. Según (Arques Juan) 2011.

Al comprobar que la graduación es la correcta, se procede a la descentración de los centros ópticos guiándose por el valor de la distancia pupilar en casos de los lentes monofocales, en los lentes bifocal se descentra la altura de la oblea, y en un lente progresivo se marca la altura pupilar, donde se le colocará la ventosa para llevarlo a la biseladora para cortar y biselar el lente.

La terminación se realiza en la biseladora manual y se procederá a realizar el montaje en la armadura ya sea metálica o plástica, y por último se realiza el control de la calidad en el lensómetro, donde se comprueba si todos los datos que vienen en el sobre, coinciden con el lente ya montado en la armadura.

Los trabajos terminados, salen del laboratorio de corte y monta, limpias, ajustadas y con la graduación correcta; se trasladan al almacén para posteriormente enviarlos al gavetero para la entrega al paciente.

La norma de trabajo diaria para los operarios de corte y monta varía en dependencia del tipo de óptica donde trabaje y el equipamiento.

LABORATORIO DE TALLADOS DE LENTES OFTÁLMICOS:

ALMACÉN:

Para un correcto desempeño laboral en el almacén del laboratorio de tallado, los pasos a seguir desde la recepción de las órdenes procedentes de cada óptica hasta su salida, son los siguientes:

Recepción de órdenes de tallado: Una vez que la óptica transporte las órdenes al almacén, serán revisadas con detenimiento y crítica observación, debiendo reunir para ser aceptadas por el encargado de almacén.

Entrada a las órdenes de tallado: Para una buena confección del libro de entradas y salidas, es necesario que conste de lo siguiente:

El Libro por cada óptica, el cual consta de: Fecha de la confección de la orden, fecha de la entrada al almacén de tallado, número de talla, fecha de salida y número de conduce.

PROCESO DE TALLADO DE LENTES OFTÁLMICOS

El operario del laboratorio de tallado, es quien talla las lentes bifocales, progresivas, monofocales mayores de 6.00 dioptrías en la esfera y de 2.00 dioptrías en el cilindro y las especialidades.

Al igual que los operarios de corte y monta, deben dominar todas sus funciones y los pasos indicados para realizar un correcto proceso en el tallado de los lentes. Según (Guerra Luisa) 1987

CONSULTA DE REFRACCIÓN:

Con el objetivo de acercar el servicio de optometría a los pacientes que acuden a las ópticas con la finalidad de adquirir sus lentes correctores, han sido creadas en algunas ópticas la consulta de optometría.



Por tal motivo se hace necesario brindar un servicio de calidad, para lograr el confort visual de los pacientes.

En el gabinete optométrico, es donde se realiza la evaluación clínica a los pacientes por un optometrista, este profesional se encuentra preparado para enfrentar las nuevas tecnologías y realizar de exámenes visuales y oculares con calidad, dirigidos a la prevención, detección, evaluación y tratamiento de alteraciones de la función visual.

TÉCNICA – ADMINISTRATIVA:

Dada la complejidad y responsabilidad que implica la administración de la óptica se procura que la máxima dirección sea asumida por un profesional o técnico de la especialidad.

El Administrador como máxima autoridad, es responsable de todas las actividades que se realizan en la óptica. Para realizar esta tarea con la mayor eficiencia, debe dominar los procesos que se desarrollan en cada una de las áreas y ejercer el control y supervisión sistemática de los mismos.

Las tres actividades determinantes en el resultado económico de la óptica son: El Control del Inventario de Mercancías para la Venta, el Control de los Ingresos en Efectivo y el Control Técnico de las Mercancías y Materias Primas.

En el Control del Inventario incide:

- El control del uso de la Tarjeta de Estiba, el Registro de Producción Terminada, ordenes pendientes de entrega y ordenes pendientes de talla.
- Rigor en el proceso de recepción.
- Los conteos periódicos.
- Calidad del Inventario General.

Conclusiones

Con la existencia de un manual de normas y procedimientos en los servicios de óptica, se logrará el mejoramiento del desempeño profesional en los recursos humanos, lo que traerá como consecuencia una mejor atención a los pacientes y la satisfacción de los mismos.

Mediante la propuesta de capacitación para el mejoramiento del desempeño profesional, le da seguimiento a este personal, además de brindarle los espacios de superación permanente y continuada.

Las debilidades detectadas en los servicios ópticos, condujeron a los autores a diseñar un manual para perfeccionar el proceso de capacitación de profesionales, técnicos y operarios en general, es decir este accionar permitiría que el recurso humano del área se constituyan en fuerza socialmente activa sustentada en las buenas prácticas clínicas epidemiologías y ópticas -optométricas.

Referencias Bibliográficas

Adaptación de Lentes Oftálmicas en Ópticas de Nicaragua, Septiembre/ Noviembre 2016.Br.SeydiIvethPalaciosMéndez. <http://repositorio.unan.edu.ni/2174/1/63226.pdf>.

Alpizar, CL.; Añorga, MJ. (2006).Caracterización del modo de actuación del tutor de especialidades médicas del Instituto Superior de Medicina Militar. EducMedSuper[Internet]. Mar [citado 2019 May 10];20(1):[aprox.15 p.] Disponible en http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412006000100001&lng=es.

Álvarez, N.; Marín, C.; Torres, A. (2012).La interacción tutor - estudiante en la Educación Superior. Un acercamiento a sudiagnóstico. RevHumMed [Internet]. Dic [citado 2019 Mayo 31] ; 12(3): 409-426.



- Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202012000300004&lng=es
- Galindo, B.; Villegas, A.; Ruiz, E. (2011). Aplicaciones de lentes oftálmicas/2011. https://books.google.co.ve/books?id=4QQWJNrUxAsC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Lassaale del Amo, A R. (2003). Manual de refracción y lentes de contacto. Editorial e imprenta universitaria. El Salvador.
- Lugones, M.; García, M.; Pichs, L A. (2005). La enseñanza tutelar y los profesores principales en el proyecto del policlínico universitario. EducMedSuper [Internet]. Jun [citado 2019 Mayo 31] ; 19(2): 1-1. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412005000200002&lng=es
- Milla, A., Cervera, M De Jesús. (2015). Optometría: Procedimientos Clínicos de Optometría. Litho impresora Portales Canarias 103, México, DF. CIBA Visión a NovartisCompany
- Oramas, R; Jordán, T; Valcárcel, N. (2012). Propuesta de modelo del profesor universitario en la carrera de Medicina. EducMedSuper [Internet]. Dic [citado 2019 Mayo 31] ; 26(4): 618-634. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412012000400014&lng=es.
- Pernas, M.; Arencibia, L.; Ortíz, M. El plan de estudio para la formación del médico general básico en Cuba: Experiencias de su aplicación. EducMedSuper [Internet]. 2001 Abr [citado 2019 Mayo 31] ; 15(1): 9-21. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412001000100002&lng=es
- Santisteban, R. (2006). Historia de la Oftalmología en Cuba. Ed Ciencias Médicas. La Habana.
- Salvado, J.; Fransoy, M. (2011). TECNOLOGIA OPTICA: LENTES OFTALMICAS, DISEÑO Y ADAPTACION. <https://www.casadellibro.com/libro-tecnologia-optica-lentes-oftalmicas-diseno-y-adaptacion/9788483014745/778243>.
- Urquiza, J.; Álvarez, J A.; Araujo, M.; González, D.; Sánchez, L.; Pérez, D R. (2014). Necesidades de aprendizajes sobre el desempeño del tutor de la asignatura Salud Pública. Rev EDUMECENTRO [Internet]. Abr [citado 2019 Mayo 31]; 6(1): 160-173. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742014000100012&lng=es
- Walter, F.; García, J; Muñoz, L. (2000). Fundamentos de Optometría. Refracción Ocular. Universidad de Valencia, Fuertes SL Topografía Artística. Valencia. España.

Declaración de conflicto de interés y conflictos éticos

Los autores declaramos que este manuscrito es original, no contiene elementos clasificados ni restringidos para su divulgación ni para la institución en la que se realizó y no han sido publicados con anterioridad, ni están siendo sometidos a la valoración de otra editorial.

Los autores somos responsables del contenido recogido en el artículo y en él no existen plagios, conflictos de interés ni éticos.

Contribuciones de los autores

Miguel Enrique Falcón Fagundo: redacción del artículo, fundamentos teóricos, diseño de la metodología.
Marlevis Monteagudo García: diseño del artículo, fundamentos teóricos metodológicos, revisión de todo el contenido.

Lunier Villanueva Robert: tratamiento estadístico e informático.

