

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua
UNAN – LEON
Facultad de Odontología



*Satisfacción del paciente de la atención odontológica brindada en las Unidades de salud:
Hospital Escuela Oscar Danilo Rosales Argüello, Mántica Berio y Sutiava.*

*Trabajo monográfico para optar al título de:
Cirujano Dentista.*

Autores:

Osauly del Rosario Quintero Tórrez.

Glenda Argentina Reyes Molina.

Luisa Fredda Rosales Tellería.

Tutor:

Dra. Tania Almendárez Cisneros.

León, Diciembre del 2002.

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua
UNAN – LEON
Facultad de Odontología



*Satisfacción del paciente de la atención odontológica brindada en las Unidades de salud:
Hospital Escuela Oscar Danilo Rosales Argüello, Mántica Berio y Sutiava.*

*Trabajo monográfico para optar al título de:
Cirujano Dentista.*

Autores:

Osaulfy del Rosario Quintero Tórriz.

Glenda Argentina Reyes Molina.

Luisa Fredda Rosales Tellería.

Tutor:

Dra. Tania Almendárez Cisneros.

León, Diciembre del 2002.



AGRADECIMIENTO

A Dios nuestro señor por habernos permitido concluir esta meta, por guiarnos en nuestro caminar a lo largo de estos cinco años de estudio, brindándonos inteligencia, sabiduría y perseverancia para culminar nuestra carrera.

A nuestra Tutora: Dra. Tania Almendárez, por su disposición y el valioso tiempo que nos proporcionó en el desarrollo y elaboración de ésta monografía por esto y mucho más; Dios la bendiga.

A los Docentes por haber ayudado a nuestra formación profesional, enseñándonos el arte de la Odontología.

A todas aquellas personas que de una u otra manera colaboraron a realizar este arduo trabajo.

Osauly, Glenda y Fredda.



DEDICATORIA

Dios, por ser nuestro padre y amigo fiel, aquel que nos llena de fortaleza y deseos de superación, que siempre nos brinda su ayuda y comprensión.

A mi Madre Aura Lila y a mi Tía Dalia por su amor, cariño y apoyo ilimitado, por que siempre entre tantas adversidades supieron apoyarme y darme lo necesario para que pudiera lograr esta meta.

Muchas gracias.

Osauly del Rosario Quintero T.



DEDICATORIA

Dedico este trabajo monográfico a Dios todo poderoso y a la virgen santísima Madre Celestial que ambos con su bendición me permitieron culminar este sueño.

A mi padre: Sergio Reyes que con su cariño y comprensión me ayudó a salir adelante en el transcurso de mi carrera.

A mi madre: Argentina Molina que con su esfuerzo, sacrificio y cariño me demostró todo el amor que una madre puede dar a sus hijos, inculcándome el valor que tiene una profesión y enseñándome a vencer los obstáculos que se presentaron en el camino para poder alcanzar la meta.

A mis hermanos: Sergio Martín, Yader Alberto, Johanna Mercedes y Gustavo Adolfo por apoyarme siempre estando a mi lado en los momentos difíciles de esta etapa de mi vida.

A mi tía Yolanda Delgado (Q. E. P. D) por haberme acogido entre sus brazos como una hija y por haberme dado todo su amor incondicionalmente y a quien hubiera deseado que estuviera compartiendo conmigo la culminación de este trabajo.

A mis queridos abuelos: Rigoberto Molina (Q. E. P. D), Hortensia Delgado (Q. E. P. D) a quien el señor me los quitó y no pudieron disfrutar del triunfo de mi carrera, los recuerdo y los tengo presente en mi corazón.

A mis tíos: Ing. Alfonso Delgado Molina, por brindarme todo su cariño y comprensión para escalar la meta propuesta de mi profesión.

Ing. Fernando Delgado, por contar con su apoyo y sabios consejos para seguir adelante en mi profesión y futuro.

A la familia Reyes Delgado, por brindarme su cariño sin limitaciones.

A mi sobrina Stephany Isabella con todo mi cariño y amor.

Glenda A. Reyes Molina.



DEDICATORIA

A Dios Por haberme permitido vivir para concluir esta meta, por haber caminado conmigo siempre, por amarme y por haber sido la fuerza en mis debilidades.

A mis padres Xiomara y Alfredo por creer en mí, por haber dedicado parte de su vida a cuidarme y formarme, inculcándome valores, brindándome amor y el deseo de superarme. Gracias porque se que puedo contar con ustedes.

A mis hermanas Thelma y Evelyn por quererme y ser una parte esencial en mi vida.

A mis sobrinos Jairo, Alvaro, Elián, Marcelo, Evelyn Cristina, Adriana y Marlon motivos para ser mejor cada día.

A mi abuelita Cristina Solís por ser un ejemplo de vida, lucha y amor.

A mis amigos, por haber compartido conmigo el inicio y el final, tantos años de desvelos, risas, tristezas sacrificios y alegrías. Gracias por regalarme el mejor de los tesoros: La verdadera amistad.

Luisa Fredda Rosales T.



INDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN-----	1
OBJETIVOS -----	4
MARCO TEÓRICO-----	6
DISEÑO METODOLÓGICO-----	17
RESULTADOS -----	21
DISCUSIÓN DE RESULTADOS-----	36
CONCLUSIONES-----	40
RECOMENDACIONES-----	42
BIBLIOGRAFÍA -----	44
ANEXOS -----	46



RESUMEN

Este trabajo monográfico se hizo para conocer la satisfacción que tienen los pacientes que recibieron tratamiento odontológico en las unidades de salud de León.

Teniendo como objetivo “Describir la opinión que de la atención odontológica tienen los pacientes atendidos en los Centros de Salud: Mántica Berio, Sutiava y Hospital Escuela Oscar Danilo Rosales Argüello”.

Se hizo un estudio de tipo descriptivo de corte transversal. La población de estudio estará compuesta por los pacientes que demandaron los servicios odontológicos en las unidades de salud y la técnica que se utilizó para recoger la información fue la entrevista de salida.

Las variables estudiadas fueron: Tratamiento odontológico, satisfacción con el tratamiento, con el comportamiento del odontólogo, higiene del consultorio, tiempo de espera y costo económico.

En los resultados obtenidos se observa que el tratamiento realizado con mayor frecuencia fue la exodoncia con un 43.3% y un 76.6% de los pacientes expresaron sentirse satisfechos con el tratamiento. Acerca del aseo general del consultorio el 68.9% opinó que fue bueno.

La población refirió que el odontólogo fue amable, además no demostraron en su mayoría inconformidad con el costo del tratamiento y en el tiempo que invirtieron en la consulta.

Concluimos este trabajo observando que la población está satisfecha con la atención odontológica en las unidades de salud, que aunque la cobertura de los servicios odontológicos es baja y hay poco interés en el aspecto preventivo, los pacientes demostraron estar satisfechos en lo que respecta a las necesidades de salud bucal, pero no es una atención de calidad desde el punto de vista profesional.

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

La odontología además de ser un arte es una ciencia que trata al individuo de una manera integral en el aspecto biosicosocial.

Los problemas de salud oral si no son tratados en sus primeras etapas generan constantemente necesidades crecientes en cantidad, complejidad y costo, de tal manera que el tratamiento premiso es una de las metas que debe tratar de alcanzarse; para lograrla se depende de los conocimientos del operador dental y la colaboración del paciente.

El Ministerio de Salud es una institución gubernamental que presta servicios dentro del área de salud en general, entre estos están los servicios de atención primaria en odontología como emergencias (extracciones y abscesos), operatoria dental (según la capacidad de las unidades dentales), profilaxis (dependiendo de la unidad de salud), educación en salud bucal y aplicaciones tópicas de flúor.

Actualmente en la ciudad de León los habitantes deben ser atendidos por los Centros de Salud:

- Perla María Norori.
- Mántica Berio.
- Sutiava.

Además por el Hospital Escuela Oscar Danilo Rosales Argüello; Todos estos ubicados dentro del Sistema de Atención Integral en Salud (SILAIS Central-León).

Siendo éstas las unidades cabeceras que se subdividen en puestos de salud y áreas de atención rural.

Si bien es necesario reunir al menos las condiciones básicas de un consultorio dental, para dar una mejor atención a nuestros pacientes y lograr las metas propuestas, también es importante conocer si el paciente está satisfecho con la atención que se le ha brindado, si cubre sus expectativas, si desde su punto de vista resolvieron su problema

de salud oral, es por eso que surge la pregunta ¿Cuál es la opinión del paciente sobre la atención odontológica que ha recibido en las Unidades de salud de León?

Pues solo si un paciente está satisfecho colaborará con el odontólogo permitiendo así resolver su problema de salud oral.

Todo lo anterior nos motiva a la realización de esta investigación sobre la opinión que tienen los pacientes sobre la atención odontológica recibida en las Unidades de salud de León, que servirá para brindar información a las autoridades del MINSA con el fin de que en un futuro se planifique una mejor atención a la población en cuanto a sus necesidades.

OBJETIVOS

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Describir la opinión que de la atención odontológica tienen los pacientes atendidos en las Unidades de Salud: Mántica Berio, Sutiava y Hospital Escuela Oscar Danilo Rosales Argüello.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Establecer los tipos de tratamiento que se están brindando a la población.
2. Identificar la satisfacción del paciente con el tratamiento odontológico recibido en las Unidades de salud.
3. Conocer la opinión del paciente en cuanto a la higiene del consultorio dental.
4. Identificar la apreciación del paciente sobre el trato brindado por el odontólogo.
5. Establecer la opinión de los pacientes sobre el horario de atención y el tiempo que invierten en una consulta odontológica.
6. Determinar la valoración del paciente sobre el costo del tratamiento odontológico recibido.

MARCO TEÓRICO

MARCO TEÓRICO

Salud pública, es lo que hacemos colectivamente como sociedad para garantizar la salud de la gente, según el Institute of Medicine de EUA.

Los **principios de salud pública** son:

- Presencia de un problema.
- Tener soluciones para el problema.
- Aplicar soluciones para el problema.(1)

En Nicaragua el Ministerio de Salud tiene como una de sus líneas de trabajo la atención integral a la sociedad.

La salud oral es uno de los componentes de la salud integral y por lo tanto deberá cuidarse adecuadamente para ayudar así al bienestar general de la población.

El MINSA define el **programa de odontología** como el conjunto de acciones dependientes de la División Nacional de Atención Médica que están orientadas o dirigidas a la promoción, conservación e instauración de la salud oral. (2)

Para la administración de un programa odontológico es indispensable:

- El desarrollo de programas preventivos y curativos.
- Planificación del personal de higiene dental.
- Evaluación de metas y objetivos de los servicios de salud para analizar si se está cumpliendo con la finalidad del programa.(1)

Entre los servicios que se brindan están:

- Diagnóstico.
- Emergencias.
- Exodoncia.
- Profilaxis.
- Operatoria dental.
- Tratamiento preventivo.
- Educación en salud.(3)

Actualmente en la ciudad de León los habitantes reciben los siguientes servicios en las diferentes Centros de salud:

- 1. Mántica Berio:** Se realiza diagnóstico, exodoncia, Profilaxis, operatoria, tratamiento preventivo, educación en salud y se atienden emergencias.
- 2. Sutiava:** Diagnóstico, exodoncia, profilaxis, tratamiento preventivo, educación en salud y emergencia.
- 3. HEODRA:** Emergencia, exodoncia, profilaxis, tratamiento preventivo, educación en salud y operatoria.

Las emergencias, el alivio del dolor, infecciones agudas de origen dental u otras situaciones que exigen una acción inmediata, deben ser priorizadas; siguiendo las exodoncias; siendo la última prioridad las obturaciones y profilaxis.(3)

Se contempla atender a la población que demanda atención, priorizando los grupos más afectados como son:

- Escolares.
- Madres Gestantes.
- Trabajadores de la Producción.
- Jubilados y Discapacitados. (3)

Par lograr una eficiente prestación de servicios conforme a las necesidades de la población se requiere de la participación activa y permanente del equipo de salud en donde el odontólogo deberá:

- Atender a los pacientes asignados y los pacientes de consulta inmediata hasta completar su jornada de trabajo.
- Proporcionar atención odontológica, preventiva y asistencial, controlar el tratamiento y evaluar sus efectos.
- Transferir al paciente a otras especialidades de odontología para interconsulta o para completar su tratamiento.
- Orientar a la población asistente al servicio para que mejore su actitud ante la enfermedad y prevención de estas. (1)

Según el Dr. Otero Injogue, se debe generar satisfacción con los servicios odontológicos, para lograrla en nuestros pacientes, se debe alcanzar un punto tal, que sus percepciones respecto a nuestros servicios sean mayores que sus expectativas y de esta forma procurar su fidelización.

Este proceso suele promover y facilitar la consolidación de un ambiente agradable de trabajo, la motivación del personal y la generación de oportunidades constantes de mejora.

Hay tres grandes momentos en los cuales se puede alcanzar la satisfacción:

- Se refiere a la situación ideal en la cual el usuario recibe por primera vez nuestro producto de manera efectiva y eficaz y damos en el blanco. No se producen malos entendidos ni discrepancias y se logra un intercambio ágil y agradable.
- Es cuando se produce un error en el momento de la prestación, que es identificado, enfrentado y subsanado en el momento; de tal modo que el cliente queda satisfecho a pesar de lo sucedido.
- Cuando se falta a las dos primeras instancias y el cliente realiza una queja formal, debemos tener la habilidad para transformar esa mala experiencia en una buena relación a futuro.

Lograr la satisfacción y la fidelización de los pacientes es un aspecto crítico de nuestra labor, que debemos tener presente en todo momento todos los miembros del equipo de trabajo del consultorio, si deseamos mantener nuestra práctica y trabajo a largo plazo.

Para comprender la satisfacción es necesario entender que el paciente tiene necesidades.

Si queremos que un paciente adquiera un hábito bucal dado, cuanto más de cerca podamos relacionar el hábito con las necesidades del paciente, más probable será que este emprenda una acción positiva.

El éxito de la motivación estriba en demostrar a la gente que lo que queremos que hagan satisficará algunas de sus necesidades; si el odontólogo y su auxiliar aprendieran a reconocer los problemas relacionados a la salud bucal en términos de necesidad, su éxito en la motivación del paciente sería notablemente aumentado. (4)

Se han establecido ciertas reglas básicas que controlan la expresión de las necesidades; Según Maslow estas son:

1. Los niveles más altos de necesidad no pueden expresarse hasta que los niveles inferiores están satisfechos, quiere decir que tratar de motivar a un paciente que esta expresando necesidades profundas (miedo, dolor, ansiedad) será totalmente improductivo.
2. Una necesidad satisfecha no motiva; esta regla es la base del fracaso de muchos pacientes en su intento por mejorar algún hábito bucal. Esto puede cambiar utilizando el marco de referencia del paciente, para comenzar su motivación, y poner el problema en términos que sean importantes para él y que estén dentro de su escala de valores en relación con su medio de cultura. (5)

El paciente tiene expectativas con relación a la satisfacción de acuerdo a la actitud del operador; éstas son:

- Me garantizó que evitaría el dolor.
- Fue amable y amigable.
- Trabajó rápidamente pero sin mostrar apresuramiento.
- Tuvo una actitud tranquila.
- Me brindó apoyo moral y respeto.
- Me preguntó si estaba preocupado o nervioso.
- Verificó si la anestesia había hecho efecto antes de empezar a trabajar.

Dentro de estas la principal expectativa es en lo relativo a la amabilidad y el respeto, además se considera la reducción del tiempo de espera y lo que dura la consulta.(1)

Tendencias en el manejo de los servicios dentales.

Se debe también enfocar la práctica hacia la satisfacción de los requerimientos totales de salud de la población no solo en el aspecto clínico, sino a la búsqueda de nuevos elementos que otorguen un valor adicional:

- Contar con el equipo profesional y técnico del lugar.
- Integración de servicios externos que brinden información y asesoría profesional, esto hará que estén en constante retroalimentación en la calidad de nuestros servicios y verificar si se logran los objetivos trazados con los pacientes.
- Brindándole al paciente desde el principio del tratamiento este tipo de servicio, se lograrán mayores satisfacciones y beneficios en un plazo menor de tiempo, se estará brindando al paciente un valor agregado de completa confianza y satisfacción.
- Integración de los servicios internos: proveer equipos y suministros, capacitación y entrenamiento constante mejorará grandemente la calidad en la prestación de nuestros servicios.

Los cambios globales de nuestros servicios de salud, así como las fortalezas que se crean en la salud dental preventiva, hará que los odontólogos incorporemos a nuestra práctica, la más alta tecnología y la actualización permanentes para lograr con ello la competitividad que el paciente requiere de nuestros servicios.

Esta competitividad estará basada en la alta calidad y eficiencia que únicamente es evaluada por el paciente que hace uso de nuestro servicio.

Cuando se logra la incorporación de alta tecnología y ciencia, de los métodos modernos de administración y del personal auxiliar, la tendencia será el abaratamiento

de los tratamientos dentales ya que al lograr la integración de estos elementos se logra también la eficiencia y el mejor aprovechamiento del tiempo. (4)

El odontólogo debe cumplir tres principios éticos para brindar una atención de calidad; ya que podemos entender calidad como el grado en que los servicios mejoran los niveles esperados de salud, de manera congruente con las normas profesionales y con los valores de las personas, además no es una mera intención sino el logro de una meta concreta compartida por todos los involucrados en el acto de salud en la institución.(6)

Actitud Humanitaria:

Ser amable y hacer el bien; manteniendo una actitud atenta y de genuina preocupación por el paciente, brindarle apoyo, ayudando así a reducir su ansiedad.

- Explicar el procedimiento mismo.
- Indicar al paciente que se tranquilice.
- Brindar información específica durante los procedimientos mismos.
- Brindar apoyo verbal.
- Ofrecer distracción y alivio de la tensión.
- Tratar de ganar la confianza del paciente.
- Mostrar calidez en el trato con el sujeto.

Autonomía:

Respetar el derecho que tiene el paciente a participar, razonablemente informado, de las decisiones relacionadas con su tratamiento, brindando una explicación clara y concisa de su condición y de los procedimientos técnicos, incluyendo la posibilidad de cualquier tipo de riesgo o de reacciones serias, de problemas relacionados con su recuperación o su posible alta satisfactoria.

El paciente no deberá estar sujeto a procedimientos sin su consentimiento voluntario. Cuando existen alternativas médicas significativas para su tratamiento, éstas también deben ser informadas al paciente.

Además aceptar al paciente y sus problemas e involucrarse con la intención de ayudarlo, evocando que el paciente se presenta en busca de ayuda y siente alivio al compartir información personal con un profesional que pueda resolver su problema; sin embargo, algunos individuos se sienten inseguros o emocionalmente vulnerables por la posibilidad de que el dentista lo rechace, critique o incluso lo humille, esto puede ocasionar una conducta inadecuada, sorpresiva, defensiva, poco comunicativa, hostil, difícil de cooperar por parte del paciente, dificultando así el servicio odontológico.

Justicia

Ser imparcial y justo, es decir, ser objetivo con él mismo y con sus problemas evitando que el paciente le transmita ansiedad, tristeza, indiferencia o resentimiento, controlando sus propias emociones con el fin de prevenir posibles conflictos al formular un juicio clínico y hacer las recomendaciones para el plan de tratamiento. (1)

Es responsabilidad del odontólogo velar porque el ambiente del consultorio sea de orden, limpieza e higiene por lo que el MINSA dicta las siguientes normas:

- Lampacear el piso, limpiarlo y frotarlo con desinfectantes diariamente.
- Las paredes deberán estar limpias, sin manchas y de ser posible pintarlas en color agradable.
- Deberá existir un recipiente para desechos, el cual deberá tener tapadera. Éste recipiente será forrado interiormente con una bolsa de papel, plástico o papel periódico, lo cual facilitará el traslado de su contenido a su destino final.
- Sacar diariamente la basura del consultorio.

- Cuando el paciente necesite escupir deberá hacerlo en una escupidera, si no hay escupidera, en una riñonera pero nunca permitir que el paciente escupa en baldes o en el piso, ya que contaminará el ambiente.
- Limpiar diariamente el mobiliario del consultorio.
- Los instrumentos deberán ser lavados y esterilizados adecuadamente y conservados en forma adecuada en su sitio correspondiente.
- No deberá dejarse instrumental sucio y regado al finalizar el día de trabajo.

Parte de estas actividades las realizará la asistente dental así como:

- Recibir, preparar y despachar a los pacientes.
- Darles futura cita (a los pacientes).(2)

Los pacientes que requieren de servicios odontológicos deberán solicitar una consulta para que se le realice el diagnóstico correspondiente.

Esta consulta será gratuita, brindada al que lo demande y al final de esta se le informará al paciente de los correspondientes aranceles, aquellos pacientes dispuestos a someterse al tratamiento solicitarán una cita para ello; en la fecha de su cita, el paciente deberá cancelar en caja el costo de su tratamiento que será de:

- C\$ 10 cada Profilaxis.
- C\$ 20 cada amalgama.
- C\$ 10 cada extracción.

Los únicos grupos que gozarán de gratuidad serán.

- Las madres gestantes, jubilados y discapacitados.(3)

El tiempo que se otorgará entre una cita y otra estará sujeto al tipo de tratamiento y al criterio del odontólogo.

El tiempo dictado para realizar cada procedimiento según el MINSA es:

- 7 exodoncias por hora.
- 2 obturaciones de amalgama con preparación de cavidades por hora.
- 3 obturaciones de amalgama con cavidades preparadas por hora.
- 1 profilaxis por hora. (2)

DISEÑO METODOLÓGICO

DISEÑO METODOLOGICO.

El presente es un estudio descriptivo de corte transversal sobre la apreciación y satisfacción del paciente sobre la atención odontológica brindada en las Unidades de Salud. El área de estudio fue en la ciudad de León, ubicada a 90Kms. hacia occidente de la Capital, con una población de 208, 604 habitantes. La investigación fue desarrollada en dos Centros de salud: Mántica Berio, Sutiava y el Hospital Escuela Oscar Danilo Rosales Argüello (HEODRA).

En ellos se brinda atención primaria en salud a toda la población, la atención odontológica incluye:

- Emergencias (extracciones dentales y abscesos).
- Operatoria Dental (según capacidad de la unidad dental).
- Profilaxis.
- Educación en Salud.

La población de estudio estuvo compuesta por pacientes que demandaron servicios odontológicos en dos de los Centros de Salud y en el HEODRA en el período que va de del 10 de Junio al 12 de Julio del 2002. Se entrevistó a un total de noventa personas, treinta de cada centro de salud y treinta del HEODRA.

Para la recolección de datos la técnica que se utilizó fue la entrevista de salida, la que consiste en entrevistar a los pacientes inmediatamente después que salen del consultorio; cuando los pacientes eran menores de edad se entrevistó a su acompañante.

Para realizar la entrevista se diseñó un cuestionario, que se pedía a cada paciente que contestara, previa explicación de los propósitos del estudio.

Antes de empezar la recolección de información se hizo la aplicación piloto del cuestionario para comprobar si permitía recoger adecuadamente la información necesaria para el estudio.

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable	Concepto	Indicadores	Valores
Tratamiento Odontológico	Conjunto de medios empleados para la curación de una enfermedad oral.	Tipo de tratamiento que el paciente expresa que le fue realizado.	Diagnóstico, operatoria, extracción, profilaxis, emergencia.
Satisfacción con el Tratamiento	Satisfacer una necesidad, dando solución a una duda o dificultad cumpliendo ciertas condiciones.	La apreciación que da el paciente del tratamiento recibido.	Satisfecho Insatisfecho
Comportamiento del Odontólogo	Conducta o manera de portarse la persona.	Apreciación del paciente acerca del trato que le brinda el odontólogo.	Amable. Brindó indicaciones posteriores. Explicó procedimientos a realizar. Atento a sus dudas y quejas.
Higiene del Consultorio	Condiciones higiénicas del local de trabajo del odontólogo para prestar servicios, conservando la salud y previniendo enfermedades.	Apreciación del paciente sobre el aseo de diferentes partes del consultorio y la unidad dental.	Excelente Bueno Regular Malo
Tiempo de Espera	Tiempo que espera el paciente expresado en minutos y horas.	*Tiempo de espera antes de la consulta. *Tiempo que demora el tratamiento. *Tiempo que se da entre cita y cita.	Demasiado Adecuado Poco
Costo Económico	Cantidad de dinero	Apreciación del	

	que paga para recibir la atención.	paciente sobre el costo de los tratamientos en las Centros de salud.	Demasiado Alto Adecuado Bajo
--	------------------------------------	--	------------------------------------

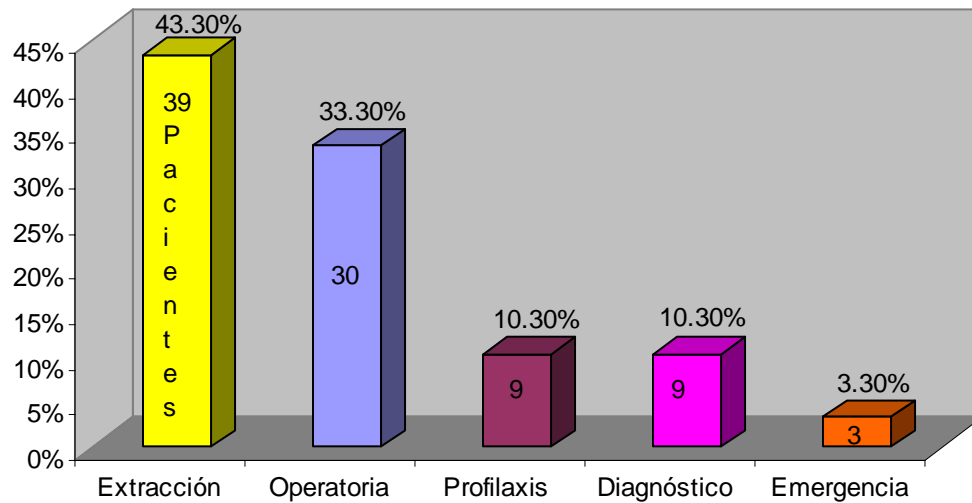
Los datos se analizaron utilizando el programa EPI, 6.0.

Los resultados se plasmaron en gráficos y tablas para su mejor comprensión y explicación.

RESULTADOS

Grafico 1:

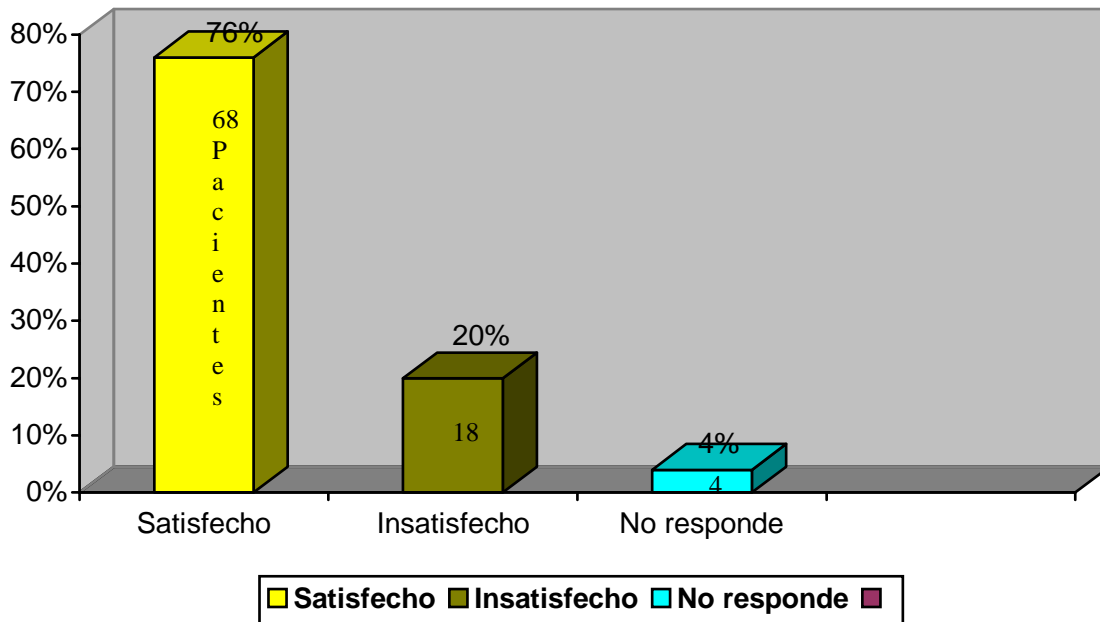
Distribución de pacientes según el tratamiento que les realizaron. Unidades de salud Sutiava, Mántica Berio y HEODRA. León, Junio-Julio 2002.



Los tratamientos que más frecuentemente se realizaron a los pacientes entrevistados fueron: extracción, 43.3% y operatoria, 33.3%. Otros servicios brindados con menor frecuencia fueron profilaxis 10.3%, diagnóstico 10.3% y atenciones de emergencia 3.3%.

Grafico 2:

Distribución porcentual de los pacientes según su satisfacción o no con el tratamiento recibido. Unidades de salud Sutiava, Mántica Berio y HEODRA. León, Junio-Julio 2002.



El gráfico muestra que la mayoría de los pacientes entrevistados 76.0%, manifestaron sentirse satisfechos con la atención recibida. Un 20.0% manifestó insatisfacción.

Tabla 1:

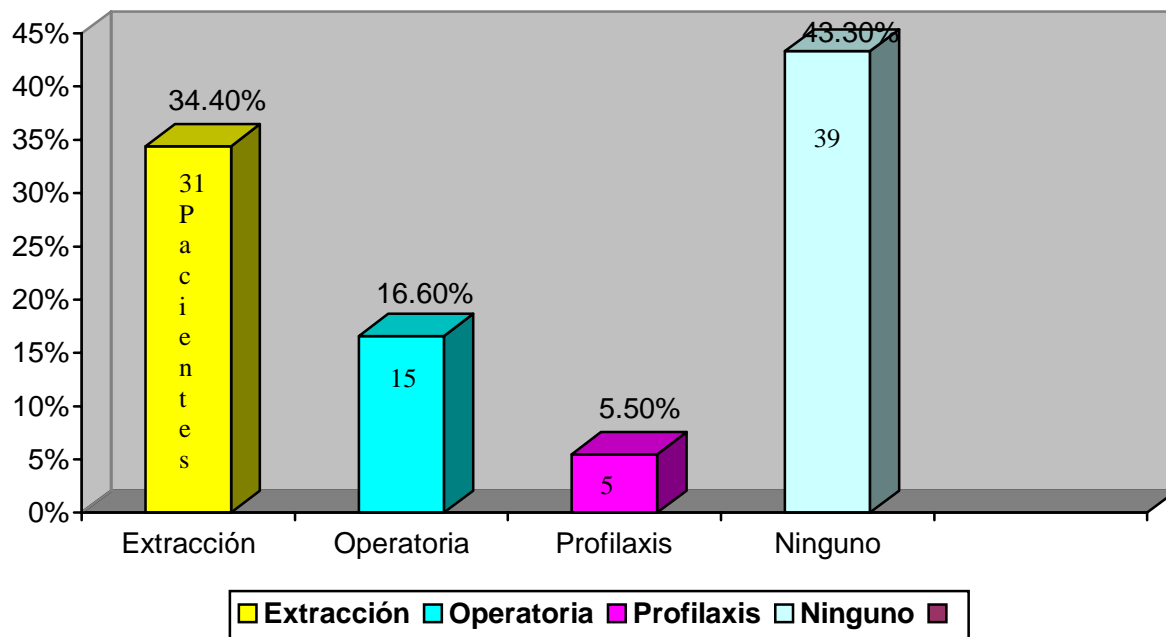
Distribución porcentual de los pacientes según razones para estar satisfecho o no con el tratamiento recibido. Unidades de salud Sutiava, Mántica Berio y HEODRA. León, Junio-Julio 2002.

ESTADO DEL PACIENTE Y RAZONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfecho:		
Porque no dolió	9	13.0
Porque fue rápido	9	13.0
Porque fue rápido y no dolió	39	57.0
No responde	11	16.0
Total	68	100.0
Insatisfecho:		
Porque dolió	18	100.0

De los pacientes satisfechos el 57% dio como razón para ello que el tratamiento fue rápido y que no dolió; y el 100% de los pacientes insatisfechos manifestaron como razón el dolor al procedimiento.

Grafico 3:

Porcentajes de pacientes según los diferentes tipos de tratamientos recibidos con anterioridad. Unidades de salud Sutiava, Mántica Berio y HEODRA. León, Junio-Julio 2002.



Como puede observarse, entre los pacientes entrevistados, la mayoría había recibido algún tratamiento anteriormente en la unidad de salud 56.5 %, y entre los tratamientos recibidos con mayor frecuencia fueron extracción 60.7 % y operatoria 29.4 %.

Tabla 2:

Porcentajes de pacientes atendidos con anterioridad en las Unidades de salud, según su satisfacción o no con el tratamiento recibido. Unidades de salud Sutiava, Mántica Berio y HEODRA. León, Junio-Julio 2002.

SATISFACCIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
Satisfecho	44	86.2
Insatisfecho	0	0.0
No responde	7	13.7
Total	51	100.0

De los pacientes atendidos anteriormente el 86.2 % refiere estar satisfechos con el tratamiento recibido y un 13.7 % de estos no responde.

Tabla 3:

Porcentaje de pacientes que dijeron que les atendieron su demanda y de los que les resolvieron su problema de salud. Unidades de salud Sutiava, Mántica Berio y HEODRA. León, Junio-Julio 2002.

	n	NUMERO	PORCENTAJE
Han atendido su demanda	90	51	56.7
Le han resuelto problema de salud	90	72	80.0

Entre los pacientes entrevistados, un poco más de la mitad 56.7% consideró que en la unidad de salud habían atendido su demanda de tratamiento, pero el 80 % consideró que le habían resuelto su problema de salud.

Tabla 4:

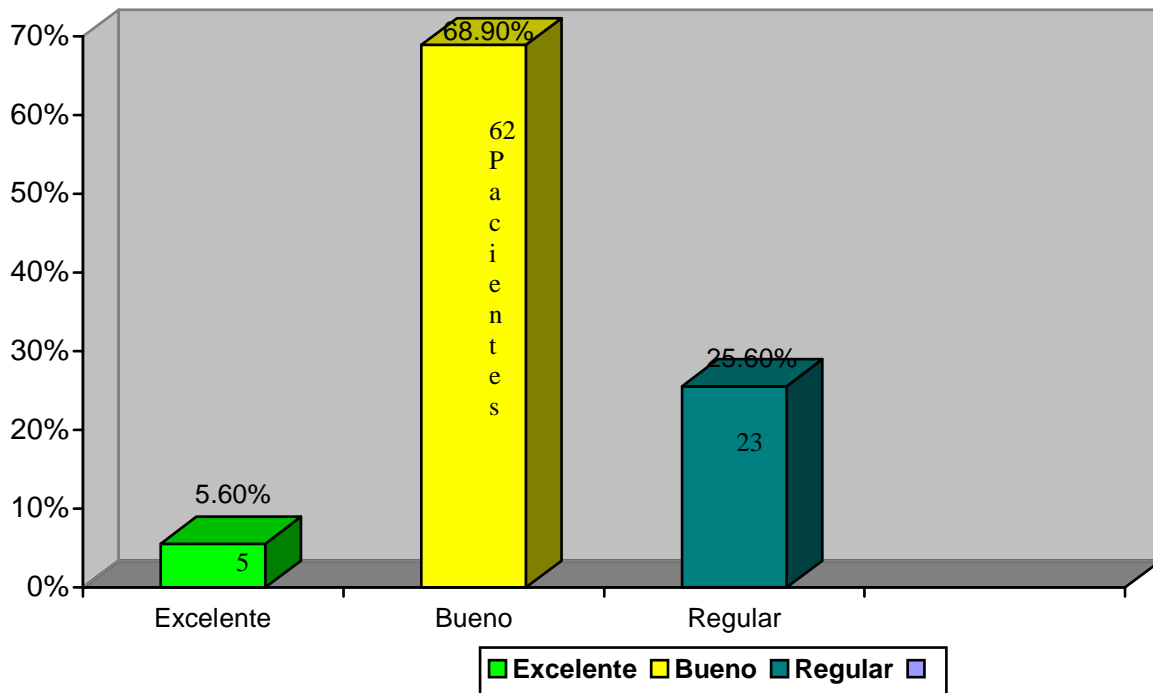
Distribución porcentual de pacientes según su apreciación del aseo de diferentes áreas del consultorio dental. Unidades de salud Sutiava, Mántica Berio y HEODRA. León, Junio-Julio 2002.

AREAS CONSIDERADAS LIMPIAS	NUMERO	PORCENTAJE
Escupidera, asiento, piso	63	70.0
Asiento, piso.	21	23.1
Asiento	3	3.3
Escupidera, asiento.	2	2.2
Escupidera, piso	1	1.1
Total	90	100.0

La mayoría de los pacientes 70.0%, tuvo la apreciación de que el consultorio mostraba aseo en las áreas señaladas; sin embargo casi una tercera parte consideró que faltaba el aseo de alguna de dichas áreas.

Grafico 4:

Distribución porcentual de pacientes según su apreciación del aseo general del consultorio dental. Unidades de salud Sutiava, Mántica Berio y HEODRA. León, Junio-Julio 2002.



La mayoría de los pacientes 68.9% opinó que el aseo general del consultorio es bueno seguido por un 25.6% que opinó que es regular y únicamente el 5.6% piensa que es excelente.

Tabla 5:

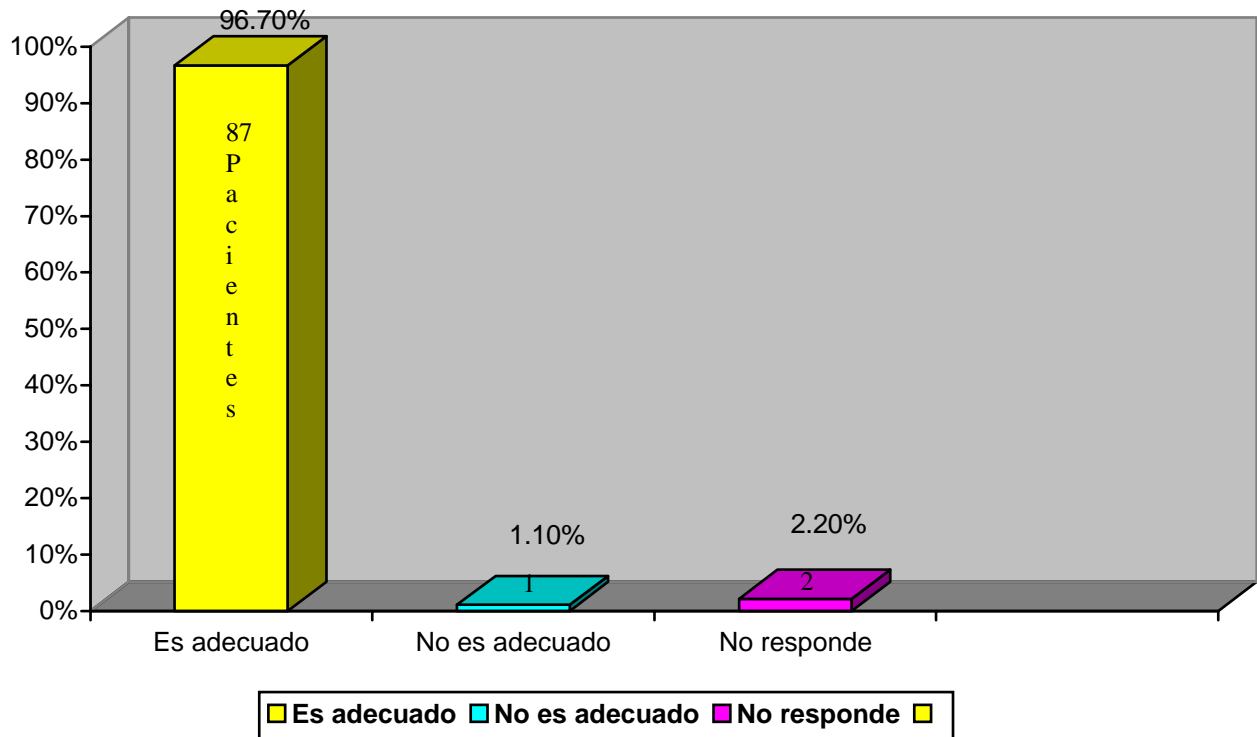
Distribución porcentual de pacientes según su apreciación de la actitud del odontólogo, durante la atención clínica. Unidades de salud Sutiava, Mántica Berio y HEODRA. León, Junio-Julio 2002.

ACTITUDES	NUMERO	PORCENTAJE
Amable	89	98.9
Atento a dudas y quejas	88	97.8
Le explicó procedimientos	71	78.9
Le dio indicaciones posteriores al tratamiento	73	83.0

La mayoría de los pacientes percibió una actitud positiva en el odontólogo hacia ellos, pues consideraron que este fue amable, que estuvo atento a sus dudas y quejas durante la atención clínica y le dio indicaciones posteriores al tratamiento.

Grafico 5:

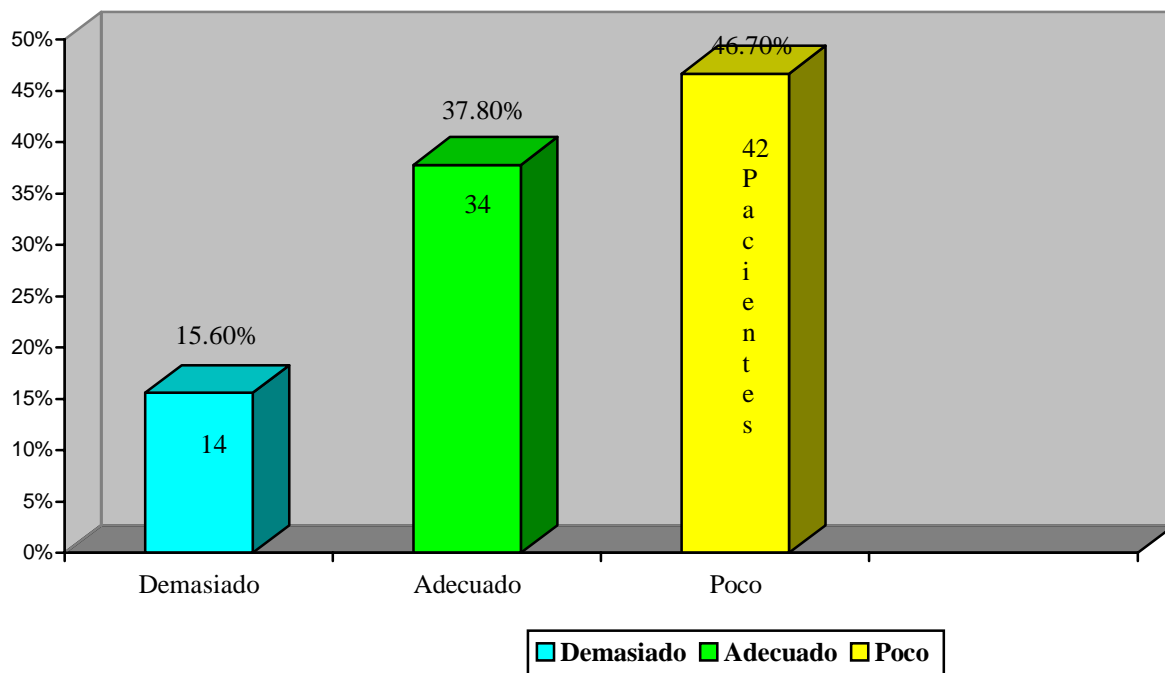
Porcentajes de pacientes según su opinión de la conveniencia o no del horario de atención en el consultorio dental. Unidades de salud Sutiava, Mántica Berio y HEODRA. León, Junio-Julio 2002.



De acuerdo al 96.7% de los pacientes entrevistados el horario de atención que tienen las Centros de salud les resulta adecuado. Sólo el 1.1% cree lo contrario.

Grafico 6:

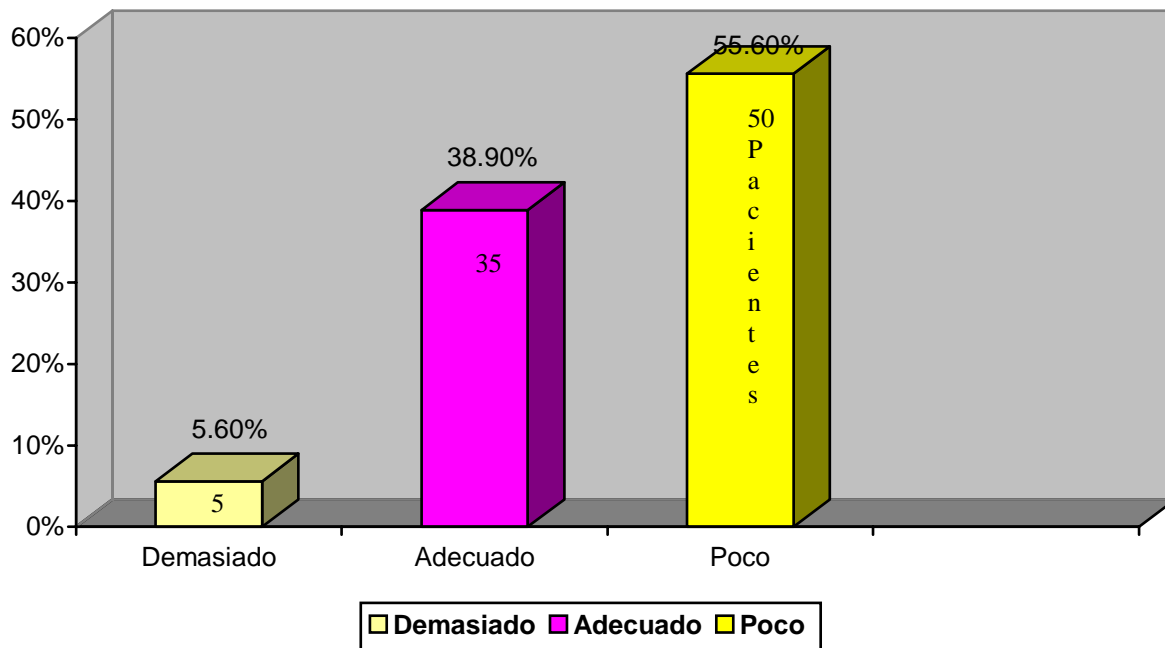
Distribución porcentual de pacientes según su opinión sobre el tiempo de espera para entrar a consulta. Unidades de salud Sutiava, Mántica Berio y HEODRA. León, Junio-Julio 2002.



Según el 46.7% de los pacientes entrevistados es poco el tiempo que esperan antes de la consulta, un 37.8% considera que espera un tiempo adecuado y únicamente el 15.6% piensa que espera demasiado antes de la consulta.

Grafico 7:

Distribución porcentual de pacientes según su opinión sobre el tiempo que se tomó la realización del tratamiento. Unidades de salud Sutiava, Mántica Berio y HEODRA. León, Junio-Julio 2002.



Se observa que solamente un 5.6% opina que es demasiado el tiempo que tomó la realización de su tratamiento, un 38.9% opina que el tiempo es adecuado y el 55.6% cree que es poco el tiempo que se tomó la realización de su tratamiento.

Tabla 6:

Distribución porcentual de pacientes según su opinión sobre el tiempo que transcurre entre cita y cita. Unidades de salud Sutiava, Mántica Berio y HEODRA. León, Junio-Julio 2002.

TIEMPO DE ESPERA	NUMERO	PORCENTAJE
Demasiado	12	13.3
Adecuado	20	22.2
Poco	6	6.7
N.R.	52	57.8
Total	90	100.0

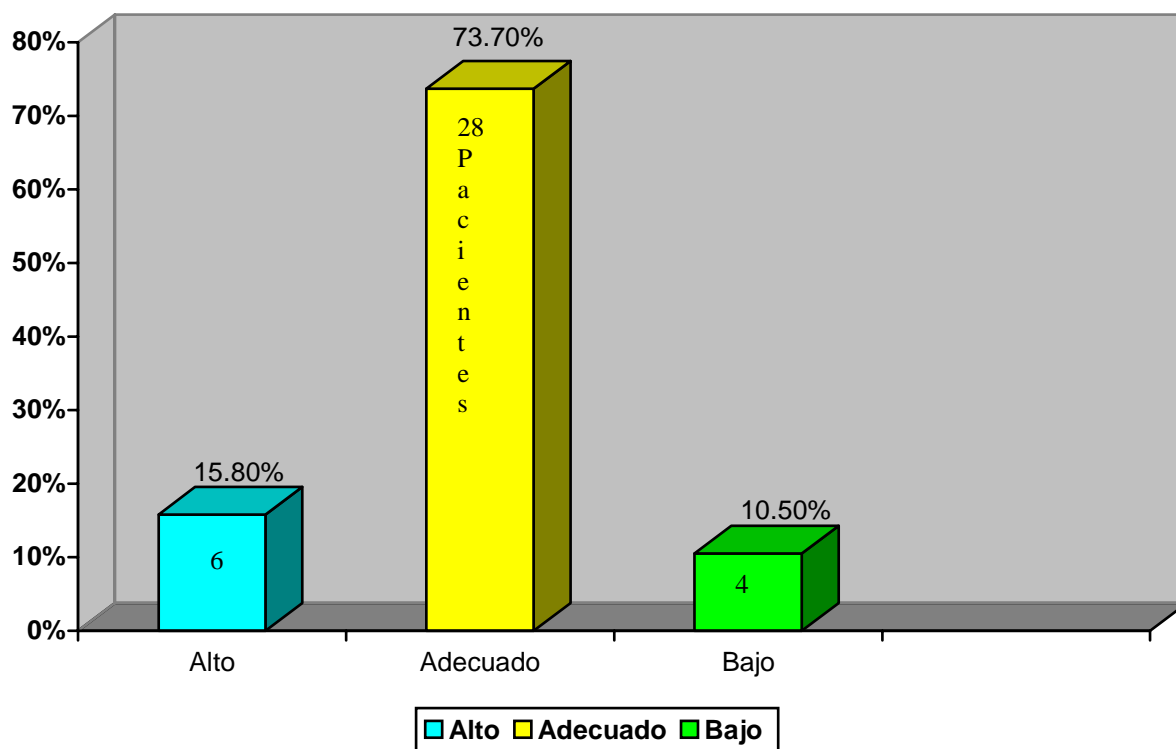
Respecto al tiempo que se otorga entre una cita y otra un 22.2% considera que es un tiempo adecuado, un 13.3% opina que es demasiado tiempo y un 6.7% opina que es poco el tiempo que hay entre una cita y otra. El 57.8% no responde ya que probablemente no necesitaron una cita posterior (extracción, obturación, profilaxis).

TIEMPOS PROMEDIO DE ESPERA, ENTRE CITAS Y DE TRATAMIENTO

	PROMEDIO
Tiempo de espera (minutos)	20
Tiempo entre cita y cita (días)	5
Tiempo de tratamiento (minutos)	15

Grafico 8:

Distribución porcentual de los pacientes según valoración que hacen del costo del tratamiento. Unidades de salud Sutiava, Mántica Berio y HEODRA. León, Junio-Julio 2002.



NOTA: No incluye 52 pacientes a quienes o se les cobró.

El 73.7% de los pacientes opina que el costo del tratamiento es adecuado, seguido por un 15.8% que cree que el costo es alto y solamente un 10.5% opina que el costo de los tratamientos es bajo.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el presente estudio, sobre la apreciación y satisfacción del paciente de la atención odontológica brindada en las Unidades de salud en León en el año 2002; se pudo observar que la cobertura en tratamientos odontológicos brindados a la población fue muy limitada debido a la poca oferta por parte del MINSA, probablemente producto del bajo presupuesto asignado al área de odontología para la atención a los pacientes. Esto ocasiona que no se pueda brindar un servicio superior a la población, lo cual es dramático si se toma en consideración que la mayor parte del pueblo que asiste a estas Centros es de bajos recursos económicos y se le dificulta asistir a la consulta privada para resolver sus problemas orales, sin embargo; debido a la experiencia de vida que tienen los pacientes de que solamente se brindan estos tratamientos, éstos se encuentran conformes.

Como pudo apreciarse en los resultados, la mayoría de las consultas hechas fueron para extracción seguidas de operatoria, lo que evidencia que se está haciendo una odontología fundamentalmente restaurativa curativa de un daño avanzado. Es notoria la casi ausencia de tratamientos preventivos.

A pesar de lo limitado de la oferta de tratamiento que brinda el MINSA, tres cuartas partes de los pacientes entrevistados demostraron satisfacción con la atención recibida actualmente y un mayor número, de la recibida con anterioridad. Además la casi totalidad de los pacientes consideraron que su demanda había sido atendida y que le habían resuelto su problema de salud bucal.

Esta satisfacción mostrada por los pacientes puede tener su explicación en la falta de costumbre de la población de buscar atención odontológica preventiva, limitándose a buscar únicamente al odontólogo cuando tiene un problema relacionado con el dolor conformándose con el tratamiento que le elimina el mismo. Además sus posibilidades de atención odontológica, debido al alto costo de la misma se ven reducidas a las que brinda el ministerio de salud.

Por otro lado las expectativas que posee el paciente en cuanto a la actitud del odontólogo durante la atención clínica en relación al trato brindado por el mismo como son: amabilidad, respeto, atención de dudas y quejas, explicación de procedimientos e indicaciones posteriores se encuentran satisfechas para la gran mayoría de los entrevistados.

El único factor de insatisfacción mencionado por los pacientes fue el dolor.

En general los pacientes opinaron que la higiene del consultorio dental era buena, sin embargo; la cuarta parte catalogó este aseo como regular. Casi una tercera parte consideró que hacía falta aseo en alguna de las áreas tales como escupidera, piso y asiento.

Respecto al costo, este no fue ningún obstáculo para buscar atención la mayoría de los pacientes que tuvieron que pagar por el servicio consideraron que este era adecuado; ésta es tal vez una razón por la que la población cree que no puede exigir mucho y por consiguiente conformarse con los servicios que le brinden, teniendo además en consideración que existen grupos que gozan de gratuidad de los servicios como son: escolares, madres gestantes, jubilados y discapacitados.

El horario de atención de las Unidades de salud, fue considerado adecuado; lo que refleja que los pacientes están conformes con este ya que ellos expresaron que no interfería con sus actividades tanto domésticas como laborales.

Cuando se les preguntó a los pacientes sobre el tiempo de espera antes de la consulta, la mayoría lo consideró como poco y adecuado de igual manera respecto al tiempo promedio para realizar cada tratamiento (quince minutos), la mayoría consideró que es poco, seguido por un grupo que opinó que es un tiempo adecuado y una minoría expresó que fue demasiado, este dato nos refleja que la población en su mayoría está conforme con el tiempo que invierte para realizarse un tratamiento odontológico.

En cuanto al tiempo que se otorga entre una cita y otra, un gran número de pacientes no respondieron, ya que en la mayoría de los casos no se da una cita posterior. Esto está relacionado con los resultados vistos anteriormente en que la

mayoría de los pacientes son atendidos únicamente para extracción y no para realizarse un tratamiento continuo.

Esta situación refleja que tanto el dentista como el equipo auxiliar solamente se enfocan en lo curativo y no en lo preventivo. Es importante recordar que el equipo de trabajo debe reconocer los problemas relacionados con la salud oral y de esta manera aumentar la motivación personal del paciente al mismo tiempo que su satisfacción. Es necesario buscar la motivación de los pacientes para que cuiden, vigilen y mantengan su salud oral.

Este estudio enfatiza la brecha que hay entre lo que es la noción de satisfacción del paciente con la atención y una atención de calidad desde el punto de vista de un profesional.

Lo ideal es que la atención odontológica satisfaga todas las necesidades de salud bucal de la población y no únicamente una atención a una demanda que surge a consecuencia de un daño severo y que se atiende de manera esporádica atención que deja al paciente en una situación de riesgo de empeoramiento de su salud bucal.

La calidad del tratamiento odontológico debe llevar implícita la satisfacción del paciente pero no es el único aspecto que se debe considerar.

El criterio o elementos usados para juzgar la calidad en un momento pueden no ser los mismos en otro, consecuentemente la opinión del paciente refleja solamente una parte de la calidad de la atención. Este aspecto no debe ser mal entendido, sobreestimado ni remplazar el concepto de una atención de calidad.

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

Basándose en los resultados obtenidos en las Unidades de salud estudiadas, concluimos:

1. Que los pacientes tienen una buena apreciación de la atención odontológica en general que se brinda en las Unidades de salud y se encuentran satisfechos con éstas, esto se puede deber a las bajas expectativas que poseen para los servicios estatales.
2. La cobertura en servicios odontológicos es baja y no se presta la atención debida al aspecto preventivo; no obstante la mayoría de los pacientes considera que atendieron su demanda y resolvieron su problema de salud esto refleja su poca educación oral ya que el mayor porcentaje de tratamientos realizados fue la exodoncia.
3. Las necesidades de salud están satisfechas pero no en un cien porciento. Los niveles más altos de salud no pueden expresarse ya que solamente están satisfechos los niveles inferiores.

RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

1. Que se haga más énfasis en la odontología preventiva para que la población posea una mejor educación oral.
2. Que el MINSA realice encuestas frecuentes a los pacientes atendidos en el área de odontología de las Unidades de salud.
3. Que el responsable del área odontológica en cada Unidad evalúe de manera objetiva y continúa el trabajo realizado por el personal.
4. Que basándose en esto se planifique una atención que mejore los niveles esperados de salud de manera congruente con las normas profesionales y con los valores del paciente.
5. Que se investiguen más a fondo las expectativas sobre la atención y los servicios odontológicos de los pacientes.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFIA

1. Stephent. Sonis,D: M.D. Secreto de la odontología. 2°.Ed. McGraw-Hill. Interamericana. 2000. 319p.
2. Nicaragua. Ministerio de Salud. Manual de Normas de odontología: fascículo 1.1987.
3. Nicaragua. Ministerio de Salud. Propuesta para Clínica Odontológica. 1990.
4. Internet: www.odontomarketing.com
5. Katz. Mc.Donald. Stookey.Odontología Preventiva en Acción.3°.Ed. Panamericana.1993.375p.
6. Bardoni, Noemí.Gestión del Componente de Salud Bucal de la Atención de Salud: módulo 2.PRECON/PALTEX.1998.83p.

ANEXOS

FICHA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

1. **¿Qué tratamiento le realizaron?**

2. **¿Está Ud. Satisfecho con el tratamiento que le realizaron?**

En caso de extracción:

Si _____ Porque no le dolió _____ No _____ Porque le dolió _____
Porque fue rápido _____ Porque se tardó _____

En caso de obturación (Calza):

Si _____ Porque no le dolió al procedimiento _____
Porque el diente funciona bien _____
Porque el diente se mira bien _____
No _____ Porque se tardó _____
Porque el diente no funciona bien _____
Porque el diente no se mira bien _____

3. **¿Ha sido Ud. Tratado en esta unidad de salud anteriormente?**

4. **¿Qué tipo de tratamiento le realizaron y quedó Ud. satisfecho con él?**

5. **Al entrar Ud. a su consulta estaban limpios:**

La escupidera Si _____ No _____
El asiento Si _____ No _____
El piso Si _____ No _____

6. **¿Cómo considera Ud. el aseo del consultorio?**

Excelente _____ Regular _____
Bueno _____ Malo _____

7. A la hora de la consulta con su dentista este:

- ¿Fue amable con Ud.?
- ¿Estuvo atento a sus dudas y a sus quejas?
- ¿Le explicó el procedimiento y tratamiento a realizarle?
- ¿Le brindó indicaciones posteriores a su tratamiento?

8. ¿Cree Ud. que su dentista lo trató bien?

9. ¿Cree Ud. que el horario de atención a la población es adecuado? ¿Por qué?

10. ¿Cuánto tiempo esperó antes de la consulta?_____ minutos

considera Ud. que: Espero demasiado tiempo_____

 Espero un tiempo adecuado_____

 Espero poco_____

11. ¿Cuánto tiempo se demoró el dentista en realizarte el tratamiento?_____ minutos

Considera Ud. que: Se demoró demasiado tiempo_____

 Se demoró lo adecuado_____

 Se demoró poco_____

12. ¿Cuánto tiempo le dieron entre una cita y otra?_____ días

Considera Ud. que: Es demasiado tiempo_____

 Es un tiempo adecuado_____

 Es poco tiempo_____

13. ¿Cuánto costó su tratamiento? C\$_____

Cree Ud. que: Es un precio demasiado alto_____

 Es un precio adecuado_____

 Es un precio bajo_____

14. Siempre que Ud. ha demandado algún tratamiento ¿lo han atendido?

15. ¿Considera Ud. que han resuelto su problema de salud?



Hospital Escuela Oscar Danilo Rosales Argüello.

