

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

UNAN – León.

FACULTAD DE ODONTOLOGIA.



**MONOGRAFIA PARA OPTAR AL TITULO DE CIRUJANO
DENTISTA.**

**“SATISFACCION DE PACIENTES EN CUANTO A
TRATAMIENTOS RECIBIDOS EN LAS CLINICAS
MULTIDICIPLINARIAS DE LA FACULTAD DE
ODONTOLOGIA UNAN- LEON EN EL PERIODO DEL
SEGUNDO SEMESTRE 2008. ”**

AUTOR: Sergio Manuel Rubio Rivas.

TUTOR: JORGE ANTONIO CERRATO.

LEON, ABRIL DEL 2009.



INDICE

I.	INTRODUCCIÓN	1
II.	OBJETIVOS	4
III.	MARCO TEORICO	6
IV.	DISEÑO METODOLOGICO	15
V.	RESULTADOS	19
VI.	DISCUSION DE RESULTADOS	25
VII.	CONCLUSION	29
VIII.	RECOMENDACIONES	31
IX.	BIBLIOGRAFÍA	33
X.	ANEXOS	35



INTRODUCCION



INTRODUCCIÓN

En el presente estudio pretende conocer lo relacionado con los servicios prestados en la Facultad de Odontología UNAN-León. Calidad, no significa lujo, ni la condición superior en la prestación, ni suministrar la apariencia externa, ni dar la máxima comodidad.

Es importante saber diferenciar la calidad de un producto y la de un servicio. La de un producto responde a las características externa del mismo y a su efectividad aislada para un fin determinado. La de un servicio reúne gran cantidad de factores o componentes que no pueden disociarse.

En este trabajo el objetivo principal es conocer la satisfacción de los pacientes que asisten a la Facultad de Odontología UNAN-León, porque sólo conociéndola nos daremos cuenta de la satisfacción que tienen los pacientes en los servicios que se le prestan.

Cuando se llega a hablar de calidad odontológica por desgracia de nosotros, la mayoría de la gente se imagina algún método novedoso, sin embargo la calidad en servicios odontológicos es más que un aparato con tecnología de punta, son actitudes, acciones, compromisos de conocer y respetar tanto los derechos como obligaciones del paciente y del operador.

Por lo anterior es de interés exhortar a los operadores sobre la importancia de la calidad en estos tiempos, no solamente por cumplimiento de estándares y legislaciones sanitarias sino por dignificación humana.

Este trabajo pretende obtener la satisfacción de los pacientes que asisten a las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología, con respecto al tratamiento que reciben en esta Facultad, cuyos resultados pueden servir para continuar en la mejora de los servicios que presta, para que así la educación no solo sea académica sino que también sea humanitaria.

La satisfacción del paciente es la parte más importante de un servicio ya que proporciona los siguientes resultados El paciente satisfecho regresaría por un nuevo tratamiento que ofrece la



facultad de odontología y es la mejor propaganda que puede tener la Facultad de Odontología, ya que al haber hecho uso de nuestros servicios, tienen una experiencia positiva con ella, influyendo positivamente en la decisión de otros pacientes potenciales.



OBJETIVOS



OBJETIVOS.

OBJETIVO GENERAL

Determinar la satisfacción del paciente respecto a la atención odontológica recibida en las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología UNAN –León en el segundo semestre 2008.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Establecer cual es el motivo de consulta de los pacientes que asisten a las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología según sexo.
- 2) Obtener el porcentaje de satisfacción que tienen los pacientes después de haberles realizado un trabajo odontológico en la Facultad de Odontología, según sexo.
- 3) Valorar la satisfacción que tienen los pacientes atendidos en las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología UNAN –León en relación al tiempo requerido para realizarles un tratamiento odontológico según sexo.
- 4) Determinar la satisfacción que tienen los pacientes atendidos en las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología UNAN –León en relación al costo del trabajo odontológico según sexo.
- 5) Establecer la satisfacción que tienen los pacientes atendidos en las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología UNAN –León en relación a la Estética de tratamiento odontológico realizado en la Facultad de Odontología UNAN –León según sexo.



MARCO TEORICO.



MARCO TEORICO.

Motivo de consulta:

Es la causa principal por la que el paciente acude a un centro de urgencia. (Indicadores de tratamiento, urgencia y mortalidad .informe 2002). (3)

Atención Odontológica:

Es la atención otorgada por el dentista y corresponde a atención Primaria, vale decir no hay atención de especialidades.(9)

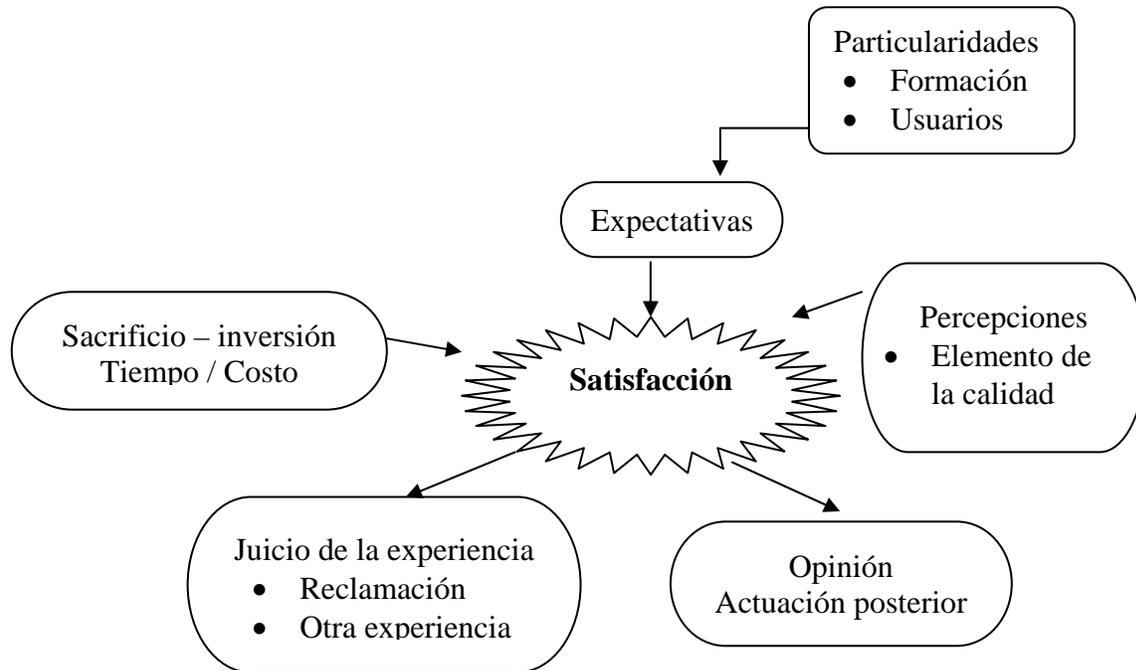
Satisfacción del usuario:

Adquiere un notable relieve en el ámbito de la Satisfacción en los años 80, tal como lo refleja la literatura profesional. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación. Desde entonces, estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a la realidad, tal como había ocurrido con anterioridad en otras organizaciones de servicios como, por ejemplo, hospitales, bancos, universidades y también en instancias gubernativas, como los ministerios. Los tres elementos se presentan consecutivamente, es decir, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario.(2)

En la definición propuesta por Poll y Boekhorst , observamos que se trata de una medida por medio de la cual se quiere valorar si una Actividad cumple su meta principal, esto es, si ofrece servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios. Con este planteamiento se pone de manifiesto que se juzga en términos de efectividad, para medir hasta qué punto un servicio está cumpliendo esta meta desde la perspectiva del usuario. (8)



En el siguiente esquema podemos observar parte de satisfacción.



Niveles de satisfacción

1. Sacrificio Elevado / presentación modesta

(Insatisfacción máxima reclamación).

2. Sacrificio modesto / presentación modesta

Insatisfacción, incertidumbres

3. Sacrificio elevado / prestación elevada

Satisfacción contenida

Oportunidad.

4. Sacrificio modesto / prestación

Máxima satisfacción

Confianza.(9)



La crisis económica que enfrentan los países latinoamericanos ha acentuado las diferencias sociales que caracterizan a estos países capitalistas sub-desarrollados; la pobreza continúa incrementándose afectando directamente la salud y el bienestar de la población.(9)

En Nicaragua así como en el resto de América Latina el modelo de atención dominante en salud se caracteriza por ser curativo y orientado a la atención de las enfermedades, situación que se expresa en forma directa en la atención odontológica; las acciones que realizan los servicios odontológicos son predominantemente curativas, mutiladoras, de poca cobertura y con largos intervalos de tiempo entre una consulta y otra. (5)

La gestión de un modelo de atención en salud que responda a las necesidades de la población, requiere entre otros componentes el incremento de la calidad en la prestación de los servicios, la satisfacción de los intereses del personal y del usuario. Quien determina si el servicio es aceptable es el "paciente", de manera tal, que el diseño, desarrollo y nivel del servicio deben partir de un claro entendimiento y conocimiento de las necesidades, preferencias, valores y criterios de la salud de los usuarios. Estos principios deberán ser compartidos por todo el equipo de trabajo, por lo que se requiere un estilo de gestión participativa que favorezca el consenso en la toma de decisiones, para asegurarse que todas las acciones de los miembros del equipo de salud converjan hacia las necesidades de los usuarios del servicio.(7)

La calidad de los servicios de salud debe constituir una ventaja duradera en el tiempo, por lo tanto debe ser evaluada para asegurar que su nivel en el servicio prestado cumpla con los requisitos de excelencia establecidos y demandados por los usuarios. Para ello, es necesario tener una definición clara de lo que significa calidad.(7)

La Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la salud en su evaluación del desempeño del equipo de salud, definen la calidad según Deming "como el resultado integral ligado a determinados procesos de trabajo, en el marco de la producción de servicios sociales" es decir, que la calidad es una condición compleja, en donde los diferentes componentes y agentes productores de servicios de salud brindan su aporte significativo a un resultado que se está por obtener y que se puede perfeccionar, para dar



mayor satisfacción a los que necesitan de esos servicios. La calidad viene a ser entonces el resultado de las formas como se da el proceso de producción de servicios.(5)

Rioboo : la define como "el proceso de identificar, satisfacer y superar las expectativas y necesidades de todos los colectivos humanos relacionados con la empresa u organización y los servicios que proporciona" Para este autor existen cinco razones por las cuales es necesaria la calidad en los servicios de salud:

- Éticas: porque la buena atención técnica y humana es la consecuencia de la ética de la profesión
- De seguridad: porque el diagnóstico clínico y tratamiento correcto depende la vida y la salud del paciente
- De eficiencia: porque se debe obtener el efecto óptimo al menor costo posible.
- Sociopolíticas: porque la misión de los sistemas de salud es contribuir al bienestar de la población a la que sirven, y velar por el correcto uso de los recursos disponibles.
- Económicas: porque reduce costos y mejora la productividad y rentabilidad de las actuaciones profesionales.(2)

La evaluación y el mejoramiento de los servicios de salud implican un proceso de identificación y satisfacción de las expectativas de los usuarios. Como percibe el usuario la calidad de la atención recibida depende fundamentalmente de la diferencia entre lo que espera (expectativas) y lo que percibe (percepción de resultados reales); es por ello que la satisfacción dependerá sobre todo, de la información o expectativas que tenga el usuario acerca de la prestación del servicio. Puede darse el caso de que la realidad de la atención en salud es excelente, pero el usuario no la percibe así. De ahí que solo cuando se da una información clara, real y veraz, y se trate de igualar las expectativas a la realidad se puede conseguir que la realidad percibida sea igual a la calidad real.(9)



El programa de atención integral en salud que actualmente se está desarrollando en Nicaragua, busca fomentar el encuentro entre la comunidad y los servicios de salud para impulsar la promoción de prácticas de vida saludables, la prevención de las enfermedades y el mejoramiento de la atención prestada en los centros asistenciales. Desde esta perspectiva teórica, esta investigación se plantea como objeto de estudio la evaluación de calidad de la atención odontológica de los servicios de salud.

Para la evaluación es necesario tener en cuenta cuatro características fundamentales:

- Rendimiento: es una dimensión que señala el número de actividades o acciones realizadas en un período de tiempo. Esta dimensión es utilizada como base para definir la efectividad y la eficiencia.
- Efectividad: se refiere a la medida que relaciona el resultado de una práctica en condiciones reales (rendimiento) y una expectativa pre establecida para dicho resultado.
- Satisfacción. Es la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario y del proveedor. Está integrada por tres componentes: la percepción de los aspectos organizativos (ambiente físico, tiempo de espera, equipamiento, salario, horas de trabajo, etc.), los efectos psicológicos de la acción sanitaria y las relaciones personales percibidas durante el proceso de atención.
- Participación: representa la medida en que el usuario o proveedor del servicio interviene (participa) activamente en las decisiones que tienen que ver con los intereses habituales del servicio.(8)

La orientación de los servicios de salud hacia las demandas de quienes los utilizan está cada día más presente en las propuestas de profesionales, gestores y planificadores del ámbito sanitario.

Actualmente y desde corrientes cercanas al marketing, surgen propuestas de control de la calidad de los servicios a partir de la opinión de los usuarios que los utilizan.



En esta línea, el análisis de la opinión de los usuarios incorpora la perspectiva de los ciudadanos en el marco global de la evaluación de los programas de salud.(7)

En estudios revisados sobre satisfacción y calidad, se concluye que en general los usuarios están globalmente satisfechos con los servicios que reciben, pero al ir a temas más concretos como información, trato o amabilidad esta satisfacción disminuye.

Donabedian agrupa en tres categorías los componentes fundamentales del servicio susceptibles de generar satisfacción: componente técnico, componente interpersonal, y componente del entorno y sus comodidades. Este modelo junto a las aportaciones realizadas por autores como Berry y Parasuraman apuntan a un conjunto de variables (SERVQUAL) que posibilitan una aproximación fiel y discriminada sobre las debilidades y fortalezas del servicio que se evalúe.

En la actualidad existen muchas definiciones sobre calidad, pero para fines de esta investigación, entenderemos por calidad:

“Todas las cualidades con las que cuenta un producto y/o servicio para ser de utilidad a quien se sirva de él. Es decir, un producto o servicio es de calidad cuando sus características, tangibles e intangibles, satisfacen las necesidades y expectativas de sus usuarios.”(4)

Se observa que en los servicios odontológicos se consideran parámetros, determinantes, indicadores y cualidades de la calidad en la atención como son:



Parámetros de calidad	Determinantes de la calidad en salud.	Indicadores de calidad en Salud.	Atributos de la calidad
-Puntualidad -Presentación personal e inmobiliario -cortesía, amabilidad, respeto, trato humano. -Eficacia de los procedimientos -Comunicación con el paciente, capacidad profesional y ética.	-Recursos físicos y financieros. -Procesos médicos y administrativos. -Desempeño y eficacia en el servicio. -Interacción con el sector salud	-Periodicidad del servicio -Tiempos de espera -Accesibilidad -Condiciones y quejas	-Aceptabilidad. -Accesibilidad. -Atención humanizada. -Continuidad. -Eficacia. Imparcialidad. -Legalidad. -Optimización. -Racionalidad

(6)

La ausencia de alguno de estos aspectos conduce a la deficiente calidad de la atención en el servicio odontológico.

Los profesionales de la salud tienen el compromiso de buscar el bienestar de los enfermos, este es el principio hipocrático que rige a la práctica médica.

En lo que compete a los servicios proporcionados por los alumnos de la carrera de odontología de esta facultad se destaca que dichos servicios no deben quedar al margen de un proceso de valoración en la percepción de los pacientes acerca de la atención que reciben y en la manera como se cubren sus necesidades.(1)



Hasta el momento la actitud del alumno pareciera estar más vinculada a la obtención de una calificación y no a la percepción del paciente que atiende; esto influye en la prestación del servicio odontológico en las clínicas multidisciplinarias de la facultad por lo que parece conveniente obtener datos que permitan cuantificar la calidad en la atención, así como criterios que posibiliten el mejoramiento continuo de los servicios.



DISEÑO METODOLÓGICO.



DISEÑO METODOLÓGICO.

Tipo de Estudio: Descriptivo, de corte transversal.

Área de Estudio: Clínicas Multidisciplinarias de la Facultad de Odontología UNAN –León segunda planta ubicado en el Complejo Docente de la Salud.

Población: 394 pacientes atendidos en Clínicas Multidisciplinarias en las áreas de Endodoncia, Prótesis Parcial Fija, Prótesis Total y Eje (Atención Integral Integradora.).

Muestra de Estudio: Son 100 pacientes atendidos en Clínicas Multidisciplinarias en las áreas antes mencionadas, segundo semestre 2008.

- 25 pacientes de Prótesis Parcial Fija.
- 25 pacientes de Prótesis Total.
- 25 pacientes de Eje (Atención Integral Integradora.)
- 25 pacientes de Endodoncia.

Los pacientes fueron seleccionados por conveniencia.

Criterios de Inclusión: Todos los pacientes atendidos en la Clínicas Multidisciplinarias de la Facultad de Odontología UNAN –León, II semestre 2008.



OPERACIONALIZACION DE VARIABLE

Variable	Concepto	Indicador	Valor
Motivo de consulta	Es la causa principal por lo que el paciente acude al centro de atención	Respuesta obtenida en la interrogación hecha al paciente	<ul style="list-style-type: none">➤ Dolor➤ Estético➤ Función
Satisfacción de usuario.	Es la evaluación que tiene el usuario acerca de la calidad del trabajo que se le realizó.	Respuesta obtenida en la interrogación hecha al paciente	<ul style="list-style-type: none">➤ Mala➤ Regular➤ Buena➤ Excelente
Tiempo de atención.	Periodo que demora el estudiante en realizarle el tratamiento completo al paciente.	Respuesta obtenida en la interrogación hecha al paciente	<ul style="list-style-type: none">➤ Aceptable➤ No Aceptable
Costo	Es el valor económico que el usuario paga por un servicio	Respuesta obtenida en la interrogación hecha al paciente	<ul style="list-style-type: none">➤ Moderado➤ Costoso➤ Barato
Estética	Percepción que tiene el paciente en relación a la presentación del tratamiento odontológico recibido.	Respuesta obtenida en la interrogación hecha al paciente	<ul style="list-style-type: none">➤ Aceptable➤ No Aceptable



Método de Recolección de la información:

Primero se realizó la validación del cuestionario, para lo cual se aplicó una prueba piloto a 10 pacientes, los cuales posteriormente no fueron incluidos en la muestra.

Posteriormente, se visitaron las Clínicas Multidisciplinarias, previa coordinación con los estudiantes que habían concluido los diferentes tratamientos a sus pacientes, para practicarles la encuesta del estudio.

Se encuestaron 100 pacientes en total, (25 pacientes atendidos en cada área odontológica), previo consentimiento del paciente, asegurándoles su anonimato de él y del estudiante, para darles mayor confianza.

Fuente de la información: Primaria.

Instrumento y material utilizados:

- Entrevista.
- Lapiceros
- Libreta para anotaciones.

Una vez concluida la recolección de la información, se procedió a elaborar una base de datos en el programa SPSS, para realizar el análisis de los datos y obtener los resultados, para su posterior análisis.

Los resultados se plasman en porcentajes y en cuadros estadísticos.



RESULTADOS



RESULTADOS

Cuadro N° 1.

Motivo de consulta de los pacientes que asisten a las Clínicas Multidisciplinaria de Facultad de Odontología, UNAN LEON, segundo semestre, 2008 según sexo.

SEXO	DOLOR		ESTÉTICA		FUNCIÓN	
	F	%	F	%	F	%
M	4	16.6%	19	79.16%	1	4.16%
F	31	40.7%	10	13.15%	35	46%
Total	35	35%	29	29%	36	36%

Fuente primaria.

Las causas por la que más acuden los pacientes a las clínicas Odontológicas son para reponer piezas perdidas y por dolor, 36% y 35 % respectivamente.

El sexo femenino en un 40.7% acude a la atención odontológica por dolor y el sexo Masculino la razón primordial es la estética en un 79.16%.



Cuadro N° 2

Satisfacción de los pacientes que asisten a las Clínicas Multidisciplinaria de la Facultad de Odontología, respecto a tratamientos odontológicos recibido según sexo, II semestre 2008 .

Sexo	MALA		REGULAR		BUENA		EXCELENTE	
	F	%	F	%	F	%	F	%
M	1	4.16%	1	4.16%	21	87.5%	1	4.16%
F	2	2.63%	6	7.8%	49	64.4%	19	25%
Total	3	3%	7	7%	70	70%	20	20%

Fuente primaria.

El mayor porcentaje de satisfacción por el tratamiento recibido por los pacientes, es de 70% bueno y 20% Excelente.

En un mayor porcentaje hombres y mujeres consideran la atención como buena el sexo masculino con un 87.5% y 64.4% para el sexo Femenino .



Cuadro N° 3

Opinión de los pacientes que asisten a las Clínicas Multidisciplinarias de la Facultad de Odontología, respecto al tiempo que demora el estudiante en realizarle el tratamiento odontológico completo, según sexo, segundo semestre 2008

Sexo	Aceptable		No aceptable	
	f	%	f	%
M	24	100%	0	0
F	66	86.8%	10	13.15%
Total	90	90%	10	10%

Fuente primaria.

Respecto a la satisfacción por el periodo de tiempo atendido, el 90% de los pacientes dicen que es aceptable.

Los hombres consideran el tiempo aceptable en un 100% y mujeres lo consideran no aceptable en un 13.15%.



CUADRO N° 4

Valoración que tienen los pacientes que asisten a las Clínicas Multidisciplinarias de la Facultad de Odontología, sobre la estética del tratamiento odontológico recibido, según sexo, II semestre 2008.

SEXO	SATISFACTORIO		NO SATISFACTORIO	
	F	%	F	%
M	9	37.5%	15	62.5%
F	73	96.05%	3	3.9%
Total	82	82%	18	18%

Fuente primaria.

En cuanto a la satisfacción por la estética del tratamiento recibido, un 82% de los pacientes están satisfechos.

El sexo Femenino se encuentra satisfecho en un 96.05% mientras que el sexo Masculino presenta insatisfacción en un 62.5%.



Cuadro N° 5

Valoración de los pacientes atendidos en las Clínicas Multidisciplinarias de la Facultad de Odontología, respecto al costo que pagan por el tratamiento odontológico recibido, según sexo, segundo semestre 2008.

SEXO	COSTOSO		MODERADO		BARATO	
	F	%	f	%	f	%
M	0	0	19	79.16%	5	20.8%
F	15	19.7%	51	67.1%	10	13.1%
Total	15	15%	70	70%	15	15%

Fuente primaria.

La satisfacción por el costo del tratamiento, es de un 70% moderado y un 15% barato.

Con respecto al costo es moderado para ambos sexos siendo un 79.16% para el sexo Masculino y 67.1% para el Femenino.



DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS



DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados obtenidos indican que el mayor porcentaje de causa por la que acuden los pacientes a las clínicas de la Facultad de Odontología UNAN –León es por la restauración de la función de los dientes, seguido por la causa del dolor con frecuencia muy similar al de la variable de mayor porcentaje.

Estos resultados pueden estar influenciados por el hecho de que los pacientes tienen poca o nula educación en salud bucal, razón por la que no visitan con frecuencia al odontólogo, si no que esperan que el problema sea mayor cuando ya tal vez es demasiado tarde.

Respecto a la satisfacción de los pacientes que acuden a las clínicas multidisciplinarias para la atención odontológica, 70% de ellos la califican como buena, tanto los pacientes del sexo masculino, como femenino, seguido de la calificación de excelente, con un 20% y solo un 7% y 3% la califican como regular y mala respectivamente.

El hecho de obtener resultados bastantes agradables puede estar influenciado por los siguientes factores: Que los pacientes que acuden a la Facultad de Odontología son de escasos recursos, los materiales que se utilizan son de buena calidad, hay mayor número de docentes con especialidades en prostodoncia y hay una mayor exigencia a los estudiantes.

En cuanto a la satisfacción de los pacientes respecto al tiempo en que los estudiantes se tardan para realizarles los diferentes tratamientos odontológicos a los pacientes, éstos últimos manifiestan satisfacción aceptable en un 90%.

No se pudo realizar comparaciones con estudios similares debido a que los trabajos monográficos que se han realizado es con el tratamiento Ortodoncia, el cual es de especialidad y requiere de un tiempo mas prolongado para evaluar resultados.



Estos resultados tienden a ser aceptable por el hecho de que los estudiantes tienen un tiempo límite para realizar sus requisitos de promoción y la única forma de cumplir es terminarlos en tiempo y forma.

La minoría que no considera aceptable el tiempo en que los estudiantes realizan los diferentes tratamientos odontológicos, puede tener su explicación en que estos pacientes no asistieron a sus citas correspondientes, lo cual atrasa al estudiante, o bien que estos últimos, no llegaran a tiempo para brindar la atención al paciente, o que el docente (Tutor), por cualquier percance no asistiera a las clínicas y las asistentes dentales no te brindan materiales si éste, no está presente.

La satisfacción de los pacientes en relación a la estética de los trabajos realizados es aceptable en un 82%, siendo el sexo femenino el mas satisfecho con un 96.05 %.

El hecho de la insatisfacción en el sexo masculino puede esta influenciado por el hecho que la mayoría de los hombres son más indiferentes que la mujer, en cosas relacionadas con la estética.

En relación al costo de los tratamientos que fueron realizados por los estudiantes, los pacientes manifiestan satisfacción, de la siguiente manera: moderado 70%, costoso, y barato 15% respectivamente.

Esta satisfacción de los pacientes, puede tener su explicación por el hecho de que los precios que se cobran a los pacientes, es simbólico, ya que al compararlo con los precios que se cobran en una clínica privada, la diferencia es marcada.

Estos resultados reflejan un buen porcentaje de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad, costo y tiempo en que se le realizan los diferentes tratamientos odontológicos en la Facultad de Odontología de la UNAN LEON, lo cual debe de servir para estimular tanto a docentes como estudiantes a no bajar esa calidad, sino mas bien, a subirla y mantenerla, ya



que cada día que pasa, la competencia en la formación de los profesionales de la odontología es mas fuerte y el prestigio que en años ha venido forjando esta Facultad, no puede ni debe dejarse perder y así seguir brindando a la población trabajos de buena calidad y profesionales con competencias para desarrollarse con éxito en el mercado de la odontología.



CONCLUSIONES



CONCLUSIONES

1. De manera general, la satisfacción de los pacientes que asistieron a las Clínicas Multidisciplinarias, en relación al tratamiento odontológico recibido, lo consideran buena
2. La mayoría de los pacientes acuden por el motivo de consulta: función de los dientes, siendo el sexo femenino el que mayor demanda de estos servicios odontológicos.
3. Hombres y mujeres clasifican la atención odontológica como buena.
4. Hombres y mujeres consideran aceptable el tiempo en que los estudiantes les realizan los tratamientos odontológicos.
5. Los hombres se sienten insatisfechos en un 65.5% respecto a la estética de los tratamientos recibidos, pero las mujeres refieren satisfacción en un 96.05% en cuanto a la estética de los tratamientos que se les realizó.
6. Ambos sexo valoran el tratamiento como moderado con respecto al costo de los tratamientos odontológicos recibidos.



RECOMENDACIONES



RECOMENDACIONES

1. Que los docentes inculquen siempre en los estudiantes el no ver a los pacientes como un requisito de promoción o por obtención de un beneficio, sino para que estén en la capacidad de ofrecer un trabajo digno y con buena calidad y no limitarse en dar un diagnóstico y un tratamiento adecuado, con espíritu humanitario, viendo a los pacientes como una unidad integral.
2. Que las autoridades facultativas y universitarias, traten de mantener precios accesibles a los tratamientos odontológicos, para que estén al alcance de los pacientes de escasos recursos económicos.
3. Que se continúe dando educación continua a los técnicos dentales acerca de la estética y funcionamiento de prótesis, contribuyendo así, a mantener una mejor calidad de los diferentes tratamientos odontológicos.



BIBLIOGRAFÍA



BIBLIOGRAFÍA

1. Avedis Donabedian Ediciones científicas La prensa Medica Mexicana , S.A. de México, 1984.
2. Feigenbaum, Armand. *Control Total de la Calidad*. Editorial Mc Graw Hill Interamericana 2ª.Edición. México, 1984.
3. Galán, Ricardo. *Sistema de Garantía de la Calidad en Salud*. Editorial Médica Panamericana. Colombia, Bogota.1999.
4. Horovitz, Jaques. *La calidad en el Servicio*. Editorial Mc Graw Hill. Madrid, 1992.
5. Malagon-Londoño, Galán Morera, Ponton Laverde. *Garantía de calidad en salud*. Editorial Médica Panamericana. Colombia, Bogotá, 1999. cap. 1 pp. 17 a la 26.
6. Tajardo Ortiz, Guillermo. *Atención Médica*. Editorial La prensa Medica Mexicana S.A. México, 1983. pp. 50-51
7. R.Marqueti, Palomar.”Garantia de la atención primaria en salud”.Barcelona. Boyna. 1993; p.126
8. *Recomendaciones para Mejorar la Práctica Odontológica*. Revista ADM, Vol LXI, N°3, Mayo-Junio 2004, pp. 109-116.
9. *Factores que influyen en la utilización de Servicios Odontológicos*. Revista ADM, Vol LXI, N°3, Mayo-Junio 2002, pp. 100-109.
10. Satisfacción de usuarios en dos servicios odontologicos en Tlahuac. Revista ADM, Vol , No. 5, septiembre – octubre 2000, pp.175 - 179



ANEXOS



ANEXOS

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

UNAN – León.

“Satisfacción de Pacientes en cuanto a Tratamientos Recibidos en la Facultad de Odontología UNAN- León en el Periodo del Segundo Semestre 2008.”

Nombre: _____

1. ¿Cuál es la causa principal por la que usted acude a nuestra clínica?
 - Dolor _____
 - Estética _____
 - Función _____

2. ¿Al realizarse este trabajo odontológico cual fue el nivel de satisfacción que usted tiene?
 - mala _____
 - regular _____
 - buena _____
 - excelente _____

3. ¿Considera usted que el tiempo que se llevaron en realizarle este trabajo fue el indicado?
 - aceptable _____
 - No aceptable _____



4. ¿Esta usted conforme con el trabajo que le realizaron o preferiría otro?
 - Si____
 - No____

5. ¿Cómo considera usted el costo del trabajo odontológico respecto a su nivel de ingreso?
 - Costoso____
 - Moderado____
 - Barato_____

6. ¿Considera usted que su trabajo es?
 - Satisfactorio____
 - No satisfactorio____



.. "SATISFACCION DE PACIENTES EN CUANTO A TRATAMIENTOS RECIBIDOS EN LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA UNAN- LEON EN EL PERIODO DEL SEGUNDO SEMESTRE 2008





.. "SATISFACCION DE PACIENTES EN CUANTO A TRATAMIENTOS RECIBIDOS EN LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA UNAN- LEON EN EL PERIODO DEL SEGUNDO SEMESTRE 2008



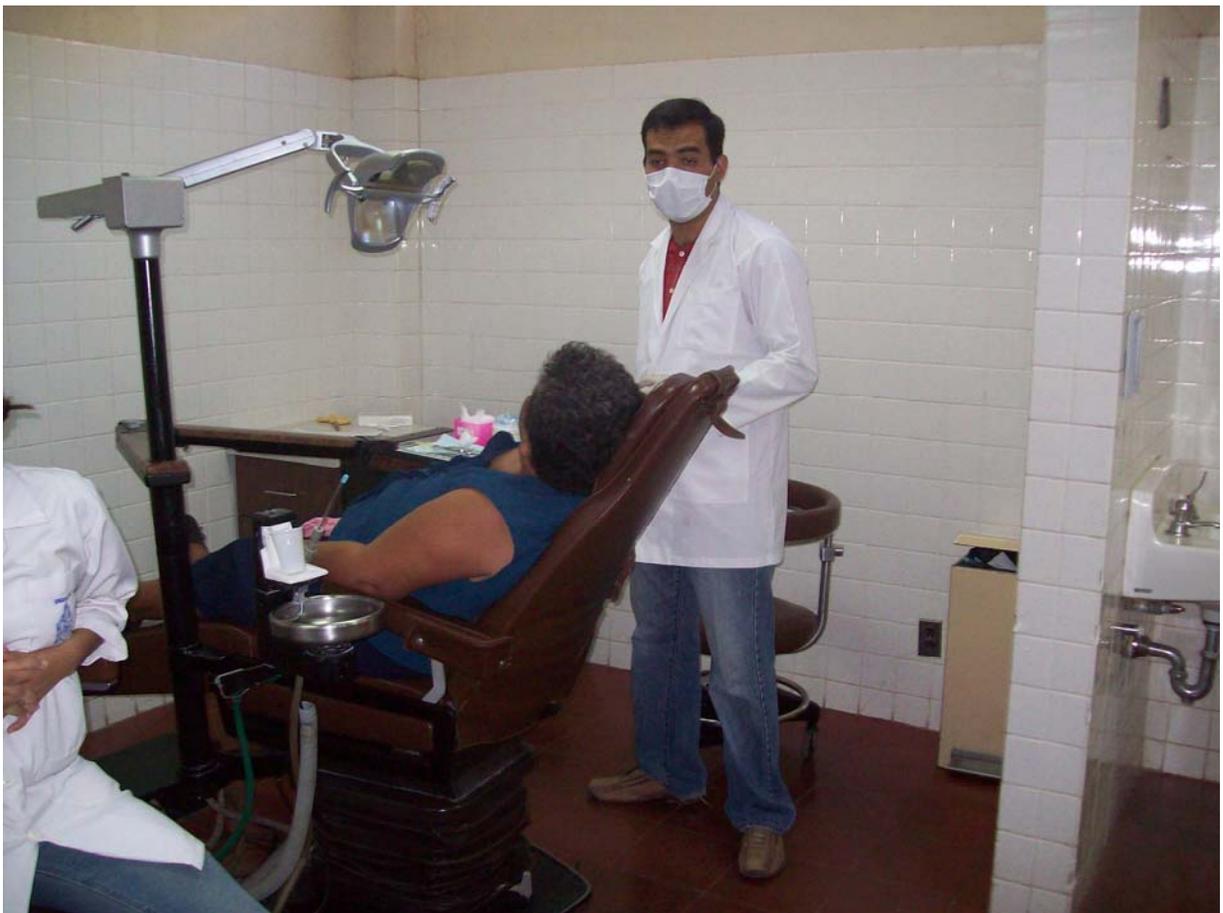


.. "SATISFACCION DE PACIENTES EN CUANTO A TRATAMIENTOS RECIBIDOS EN LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA UNAN- LEON EN EL PERIODO DEL SEGUNDO SEMESTRE 2008





.. "SATISFACCION DE PACIENTES EN CUANTO A TRATAMIENTOS RECIBIDOS EN LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA UNAN- LEON EN EL PERIODO DEL SEGUNDO SEMESTRE 2008





.. "SATISFACCION DE PACIENTES EN CUANTO A TRATAMIENTOS RECIBIDOS EN LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA UNAN- LEON EN EL PERIODO DEL SEGUNDO SEMESTRE 2008

