

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, León.



Factores que influyen en la calidad de la atención a los pacientes en la asignatura de Integral Integradora en las Clínicas Multidisciplinarias de la Facultad de Odontología UNAN-León en el Campus Médico en el período comprendido entre Agosto - Noviembre 2006.

Integrantes:

Jéssica Melissa Doña Méndez.

Ana Gabriela Morales.

Cristian Yalí Reyes Méndez.

Tutor:

Tania Almendárez.

León, Nicaragua , 24 de Abril del 2007.

INDICE

RESUMEN

I. INTRODUCCION	1
II. OBJETIVOS.....	5
1. Objetivo General.....	5
2. Objetivos Específicos.....	5
III. MARCO TEORICO.....	6
1. Calidad.....	6
2. Escuelas Odontológicas.....	12
3. Clínica odontológica.....	12
4. Trato al paciente.....	18
5. La calidez.....	19
6. Recursos.....	19
7. Servicio de Salud.....	19
8. Integral.....	19
IV. MATERIAL Y METODO.....	20
V. RESULTADOS.....	27
VI. DISCUSIÓN.....	39
VII. CONCLUSIONES.....	42
VIII. RECOMENDACIONES.....	43
IX. BIBLIOGRAFÍA.....	44

RESUMEN

El propósito del presente estudio fue determinar algunos factores que influyen en la calidad de la atención a los pacientes en la clínica integral integradora según la opinión de los estudiantes y los pacientes recibida en la Facultad de Odontología UNAN- León, visto esto desde el cumplimiento de funciones de asistentes dentales, docentes y estudiantes, establecidas en el reglamento de clínicas, así como la cantidad, variedad y estado de los materiales proporcionados para el cumplimiento de los tratamientos. Se seleccionó a 24 estudiantes y a los 30 pacientes atendidos por ellos en dichas clínicas, en los meses de Agosto a Noviembre del 2006; para lo cual se aplicó un cuestionario con el fin de obtener la opinión de los estudiantes.

Los resultados mostraron, un grado alto de insatisfacción en los estudiantes en relación a la variedad, cantidad y consistencia de algunos materiales y por algunas funciones que docentes y asistentes dentales no cumplen a cabalidad. Por otra parte, los pacientes coinciden con los estudiantes sobre el incumplimiento de este mismo personal y además manifiestan cierta inconformidad por las fallas de los estudiantes en la asistencia y la puntualidad. Lo antes dicho nos permite afirmar que según el reglamento de clínica no cumplen con los parámetros de calidad deseados, por parte de los recursos humanos, variedad, estado y disponibilidad de los materiales dentales y unidad dental.

I. INTRODUCCION

La creación de las escuelas odontológicas en Latinoamérica surge como una necesidad para formar profesionales de la salud bucal, para proveer a la población de servicios odontológicos, ante esta premisa es que da inicio el proceso de desarrollo de las escuelas odontológicas sobre la base de la enseñanza teórica-práctica, que a su vez propuso brindar atención a la comunidad como parte del proceso enseñanza-aprendizaje.

Este fenómeno da inicio en Nicaragua cuando la UNAN – León decide crear la Facultad de Odontología, que desde su inicio ha sido la más prestigiosa y a su vez ha dado respuesta a las necesidades de la población leonesa, del país y de la región Centroamericana.

En los últimos años, la calidad se ha convertido por excelencia en el eje del mejoramiento de la prestación de servicios de salud y de la enseñanza a todos los niveles de la educación, por tal razón la Facultad de Odontología se ha propuesto la formación de profesionales con calidad, basada en competencia técnica, ética y valores profesionales.

En la actualidad, el pensum de la facultad está organizado en 10 semestres, durante los cuales los estudiantes además de recibir clases teóricas realizan prácticas clínicas, brindando atención a la población en las distintas áreas de odontología, las que son evaluadas por los docentes.

La facultad de odontología cuenta con diferentes ambientes clínicos equipados para facilitar la práctica-clínica de las distintas especialidades, en uno de ellos se realizan las prácticas del componente curricular Integral Integradora en la cual los estudiantes de quinto año ponen en práctica los conocimientos, habilidades y destrezas acumuladas a lo largo de su estancia en la facultad.

Por tal razón, es de gran importancia estudiar algunos factores que son determinantes para la formación de los futuros profesionales de la salud oral y se continúe manteniendo el prestigio de la facultad para que ésta sea competitiva tanto a nivel nacional como internacional.

Los servicios clínicos que brinda la Facultad de Odontología deben tener un nivel de calidad que garantice la formación integral de los profesionales, por ello pretendemos estudiar los factores que influyen en la calidad de atención que brindan los estudiantes en las Clínicas Multidisciplinarias de la facultad.

Partiendo que la calidad es un proceso que evalúa el grado de excelencia de la capacidad para entregar el servicio y satisfacer las necesidades de los usuarios, para alcanzarla se deben superar los distintos niveles de desempeño tanto institucional como del capital humano que forman parte de ella.

Hay que señalar que no existe una definición única de la calidad, existen muchas teorías (desde su inicio en Japón después de la Segunda Guerra Mundial hasta nuestro días), sin embargo todos coinciden en que es un concepto complejo, considerando que **“es la superación constante de la organización, la cual se deriva en servicios de alta calidad, para lo que es indispensable integrar instrumentos, técnicas y capacitación...”**; partiendo de este enunciado, se ha venido implementando en todo el mundo y el sector salud no ha sido la excepción.

Los sistemas de salud y educación de toda Latinoamérica (incluyendo a Nicaragua) no han escapado de este proceso, por lo que se han interesado en desarrollar mecanismos para mejorar la calidad de los servicios de salud y educación. En los últimos 10 años en el sector salud se han implementado herramientas e instrumentos para el mejoramiento en la prestación de servicios, en base al análisis de las debilidades y fortalezas identificadas en el sistema y a la formulación de programas y planes de mejora continua de la calidad.

Actualmente la calidad en la educación y formación de profesionales es de gran interés, tanto en las facultades como en los servicios de odontología alrededor del mundo, lo que ha dado lugar a la realización de numerosos estudios para evaluar la calidad de los servicios brindados a la población.

Los países Latinoamericanos con mayor experiencia en el tema son México y Colombia que han sido precursores de estos estudios de calidad en los servicios odontológicos en las clínicas privadas exclusivamente. Sin embargo no se conocen estudios sobre la calidad de los servicios que prestan las facultades de odontología en las prácticas clínicas de los estudiantes.

En nuestro país aun no se han realizado estudios que indiquen el nivel de calidad de los servicios odontológicos en el sector privado, público y en las escuelas de odontología, por lo que se desconocen las debilidades que pueden afectar el servicio brindado a la población y poder así mejorar la calidad de la atención al usuario.

Nuestro interés al realizar este estudio, fue analizar algunos factores que intervienen en la calidad de atención a los pacientes que son atendidos en la clínica de Integral Integradora de la facultad de odontología, ya que consideramos que con los resultados de esta investigación podemos dar un aporte a las autoridades para mejorar el funcionamiento de las clínicas de la facultad y a su vez puede ser tomado en cuenta en el proceso de transformación curricular que atraviesa la universidad y por ende la facultad.

En vista que no se logró encontrar referencias sobre este tema, se carece de datos para establecer comparación, sin embargo se toma la decisión de realizarla ya que consideramos servirá como punto de partida para el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios que oferta la facultad; además servirá como auto evaluación a nuestra escuela, para valorar las fortalezas y debilidades que posee permitiendo la formulación de un plan estratégico que elevará la calidad de los profesionales, aumentando la competitividad y recuperando el prestigio. A la vez mantener el reconocimiento

de los docentes y profesionales egresados de la facultad, tanto a nivel nacional como internacional.

II. OBJETIVOS.

1. Objetivo General:

- Describir las condiciones básicas de calidad durante el proceso de atención a pacientes en la Clínica Integral Integradora de la Facultad de Odontología.

2. Objetivos Específicos:

- Determinar el grado de asistencia y puntualidad de los estudiantes, asistentes y docentes.
- Identificar la calidad del servicio brindado por las asistentes dentales según opinión de los estudiantes de quinto año.
- Establecer el grado de atención que brindan los docentes en la clínica según la opinión de los estudiantes de quinto año.
- Establecer si los estudiantes cuentan siempre con la variedad, cantidad y estado de los materiales necesarios para realizar tratamiento adecuado a los pacientes.
- Determinar si las unidades dentales están aptas para realizar el tratamiento a pacientes.

III. MARCO TEORICO.

1. Calidad

a) Generalidades

El término de calidad representa un concepto muy complejo que se ha convertido universalmente en uno de los más atractivos para la teoría de la administración. Hoy en el mundo de las empresas se ha iniciado la revolución de la calidad. Aunque esta preocupación por la calidad es muy antigua, hoy por hoy todo negocio quiere tener productos, servicio de calidad, con ello queremos decir productos y servicios superiores a la media, que tiene el nivel de desempeño necesarios y son asequibles.

Lloyd Dobbins y Clare Crawford- Mason han entrevistado a muchos autores que han escrito sobre calidad, y han llegado a la conclusión de que **“ninguna de las personas con las que hemos hablado se pone de acuerdo en una definición exacta de lo que es calidad”**. Citan a John Stewart, asesor de Mckinsey: **“No existe una única definición de calidad... la calidad es una apreciación de que una cosa es mejor que otra. Va cambiando a lo largo de la vida y cambia de una generación a otra, además varía de acuerdo con las diferentes facetas de la actividad humana”**. No obstante, el concepto de calidad, como se usa en administración, significa mucho más que la definición informal de un producto superior a la media y a buen precio. También significa concentrarse en la obtención de productos y servicios, cada vez de mejor calidad, a precios cada vez más competitivos; además significa hacer las cosas bien en la organización desde la primera vez, evitando los elevados costos.

Muchas personas piensan que prestar atención a la calidad es uno de los aspectos más importantes para la competencia del presente y del mañana, de hecho, la calidad quizás sea una de las formas más importantes que permiten al administrador agregar valor a los productos y servicios, distinguiéndolos de la competencia. Hoy los gerentes eficientes consideran que la productividad y

calidad son dos caras de la misma moneda, la cual puede elevar las utilidades y ganarse la lealtad del cliente.¹

b) Historia de la calidad

Casi todos los estudiosos están de acuerdo como punto de partida de la calidad que ésta se presentó en Japón después de la segunda guerra mundial al haberse destruido totalmente la industria y el comercio. Un grupo de estadounidenses y japoneses iniciaron el proceso de reconstrucción, los cuales se basaron en el beneficio de la población y costo-beneficios.

c) Concepto de calidad.

Calidad; viene del latín Qualitatem, que significa tributo o propiedad que distingue a las personas a los bienes y a los servicios.

Esa distinción implica nivel de excelencia, pero algo excelente no es algo plano, caro y lujoso sino adecuado para su uso.

Por tanto, el concepto de Calidad tiene diferentes significados según provenga de diferentes personas, puede significar o estar relacionado con la durabilidad del producto, el precio correcto, servicio oportuno, disponibilidad del servicio, buena aceptación, relación amigable, cumplimiento de estándares altos, satisfacción de las necesidades, etc.

Cualquier definición de Calidad, incluye los siguientes aspectos:

- Logro de metas o estándares predeterminados
- Incluir los requerimientos del cliente en la determinación de las metas
- Considerar la disponibilidad de recursos (financieros, humanos, materiales, tiempo, etc.) en la fijación de metas

¹ Horovitz, Jaques. "La calidad del servicio" McGraw-Hill, Bogotá, 1992; pp. 35-36.

- **Calidad:** En primer lugar podemos decir que la calidad es una propiedad inherente a la vida de todo ser humano que tiene distintos niveles variables, este depende del juicio o la percepción de cada persona.²
- **Calidad en el sector salud.**

El concepto de calidad de servicio de las organizaciones de salud es más **amplio e integral** que el aplicado al resto de las empresas. Así, se pasa de la preocupación por la calidad del cuidado técnico, a la inclusión del **cuidado emocional**; de la preocupación por la efectividad a la inclusión de la eficiencia primero y después la optimización de los recursos, por el bienestar individual, al bienestar del **grupo familiar** (paciente/ familia/ amigos); de una calidad periférica a una **calidad integral**.

En las empresas, la calidad se refiere a un producto o servicio, mientras que en las organizaciones de salud el objetivo final es la **calidad de vida del paciente** y su recuperación.

El tema de la calidad constituye un aspecto impredecible en cualquier actividad que el ser humano realice y los servicios de salud no escapan a esta influencia representando una exigencia cada vez necesaria en las instituciones tanto públicas como privadas.

En la prestación de los servicios de salud se requiere la integración de este elemento con el fin de hacer frente a una serie de condicionamientos de carácter interno como es la evaluación de los servicios, productividad, políticas institucionales, etc. Y los externos, como la competitividad con otras instituciones, la satisfacción de usuarios y accesibilidad entre otros.

² CIES-UNAN Managua, Modulo Calidad en Salud, 2003. pp. 1-100.

Bien, se concibe a la calidad, como el logro de los mayores beneficios posibles de atención como los menores riesgos para el paciente. Estos beneficios se definen en función de lo alcanzable de acuerdo con los recursos que se cuentan para proporcionar la atención.

El evaluar este elemento en el área de la salud, representa una forma de conocer, y analizar como se está proporcionando el servicio a la población que acude a resolver sus problemas de salud, del mismo modo permite medir los efectos del programa de atención en base a los objetivos que se propone alcanzar, contribuir en la toma de decisiones, retroalimentar y reorientar la prestación de los servicios.

La evaluación de la calidad ha sido abordada por diferentes enfoques en el área médica, mismos que han permitido perfeccionar métodos y técnicas para conocerlos mas objetivamente, para abordar este proceso se han realizado estudios tendientes a conocer la estructura para la atención, las opiniones de usuarios de los servicios en relación con la satisfacción de los mismos, el impacto de los programas y la calidad de la atención a grupos específicos de la población.³

En el área de la odontología, no se han realizado estudios orientados hacia la búsqueda de la calidad de los servicios de la salud bucal, sino que solamente se hace presente como una filosofía inherente de la atención.

En estudios realizados anteriormente se ha concluido la ausencia de una cultura de la calidad en los servicios odontológicos.

Calidad de la atención o calidad asistencial: Actividades encaminadas a garantizar unos servicios accesibles y equitativos con unas presentaciones profesionales óptimas, teniendo en cuenta los recursos disponibles y logrando

³ Ministerio de Salud, Mejoramiento de la calidad en salud, 7 hospitales pilotos. Tomo I, 2004

la adhesión y satisfacción del usuario con la atención recibida.⁴

¿Qué es Calidad total en la enseñanza y atención al paciente?

Es cuando la educación y el servicio llegan a satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes y pacientes.

Entre los valores que más influyen en los niveles de satisfacción de los beneficiarios se encuentran:

a.- **Calidad del Servicio o Prestación**: Sin duda es un factor de peso importante, pero no es el único que le preocupa.

b.- **Honorario Justo**: Los estudiantes cada vez más enfáticamente rechazan los costos de la no - calidad en cuanto a la disponibilidad, cantidades y estado de los materiales, y los pacientes sentencian fuertemente que sean trasladados a los costos de las ineficiencias que debe soportar.

c.- **Servicio en Tiempo Establecido**: El cumplimiento en tiempo y forma de la práctica clínica de los estudiantes dando beneficios como seguridad, confiabilidad y el respeto al servicio en el tiempo acordado con el paciente. “El Tiempo es Vida”.

d.- **Seguridad**: Los estudiantes y los pacientes asumen como un factor esencial, la solvencia, la seguridad, no solo la institución, si no también las prestaciones, ello requiere trabajo y esfuerzo continuo e involucra todos los niveles y personal de la institución. Conlleva a que los equipos estén en buen estado y los materiales para el tratamiento sean seguros y de calidad por tanto de bajo riesgo y duraderos.

e.- **Supervisión continua**: La presencia activa de los docentes en clínicas facilita y da confianza al desarrollo de los tratamientos.

⁴ Donabedian A. “La Calidad de la Atención Médica. Definición y métodos de la evaluación”. La Prensa Médica Mexicana S.A. México 1984. p 34

f.- **Mejora Continua**: La enseñanza exige ser de calidad para las escuelas e instituciones de atención odontológica, no deben quedarse confiados que la competencia de los mercados no mejora la calidad que actualmente brinda. El cliente valora la innovación sistemática y perfeccionamiento constante.

g.- **Calidad y Agilidad en la Atención Post – tratamiento**: Las consultas post – tratamiento, comprenden el conjunto de actos y actividades odontológicas que influyen la satisfacción de los beneficiarios. Y que en muchas oportunidades, afectan las decisiones de efectuar esos tratamientos. ⁵

⁵ www.uns.edu.ar/secretarias/evaluacion.htm :14/May/03.

2. Escuelas Odontológicas:

- **Funcionamiento de la escuela odontológica.**

La facultad de odontología de la UNAN –León está conformada por el decano quien es la máxima autoridad y en él recaen la mayoría de las decisiones de la facultad. Bajo su dirección están el Vice-decano, secretaria académica así como los jefes de departamento, quienes a su vez jerarquizan a los profesores principales de cada asignatura, así mismo estos últimos tienen a su cargo otros docentes con carga académica combinada de horas teóricas (clases y seminarios), como horas de clínica teniendo asignado a un grupo determinado de estudiantes.

La forma de evaluar estará en dependencia del protocolo de cada asignatura que se esté impartiendo en cada semestre, pero por lo general las prácticas clínicas que realizan los estudiantes tienen un mayor valor.

3. Clínica odontológica:

a) Tratamiento: es la continuación de la(s) decisión(es) asumida(s) como consecuencia de la valoración del paciente, proporcionando atención individualizada en condiciones sensibles y a necesidades específicas de los pacientes, lo cual comprende, la realización de planificación, provisión de los servicios; seguimiento y análisis de los resultados de la atención.

b) Recursos humanos.

Los recursos humanos son la base de un buen funcionamiento en una clínica odontológica y el desempeño de sus labores será la razón de ser de la clínica, ya que sin ellos no se podría dar un buen servicio. Estos recursos son: Docente, alumno y asistente dental. Cada uno de ellos tiene funciones específicas dentro de la clínica las cuales debe realizarlas plenamente para el

buen desempeño de sus labores y así brindar una buena atención a los pacientes.⁶

► **Funciones docentes:**

- Los docentes deben de conservar una conducta profesional en el desenvolvimiento de sus labores.
- Orientar y supervisar las prácticas clínicas a su cargo.
- Colaborar en todo momento con el cumplimiento de las disposiciones reglamentarias y normas establecidas por las autoridades y organismos de la Universidad contribuyendo en el orden y disciplina.
- Establecer la correlación de vida entre el contenido teórico y la práctica clínica, garantizando que el alumno tenga los conocimientos suficientes para el manejo del caso.
- Brindar asesoría a los estudiantes a su cargo, en el orden en que se lo solicitan.
- Utilizar los formularios correspondientes para la entrega de materiales y/o equipos necesarios para la práctica clínica. Exigir a los estudiantes la presentación de un plan de tratamiento como presupuesto y autorizar ambos con su firma.
- Debe de presentarse con puntualidad a su turno, y permanecer en ellos con la vestimenta apropiada, siendo respetuoso en su relación con los pacientes, estudiantes, personal no docente y otros profesores.

⁶ De La Orden Arturo; LA EVALUACIÓN Y LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN; Editorial Docencia; Buenos Aires; 1983.

► **Funciones de Asistente Dental:**

- Mantener el ambiente libre de contaminación conforme las normas.
- Recibir y acomodar al paciente en el sillón.
- Facilitar instrumentos y materiales al estudiante o tutor y asistirlo al lado del sillón y estar pendiente de lo que necesite.
- Permanecer en el área de trabajo.
- Dejar el ambiente de trabajo limpio.
- Responsabilizarse del instrumental a su cargo.
- Reportar desperfecto o anomalía al técnico de mantenimiento.
- Facilitar recetario, hojas de indicaciones, expediente clínico y hojas de laboratorio al tutor o estudiante que así lo requiera.
- Realizar de buena manera las indicaciones que se le dan.
- Llevar a tiempo el material que se le solicitó.
- Realizar una buena manipulación de los materiales.

► **Funciones de los Estudiantes:**

- Recibirán la enseñanza clínica con el objeto de lograr mejor preparación científico- técnica de acuerdo a su nivel de aprendizaje.

- Atenderán a los pacientes asignados de acuerdo a las normas establecidas utilizando recursos y técnicas que redunden en una mayor productividad y eficacia.
- Deberán cumplir con todos los componentes del reglamento de la universidad.⁷

c) Recursos materiales.

Los recursos materiales son el eje para el funcionamiento de un consultorio odontológico ya que sin ellos no se podría llevar a cabo los tratamientos, dentro de estos recursos tenemos la infraestructura, la unidad dental y los materiales dentales.

▶ Infraestructura.

En este recurso se ven incluidos los espacios donde se encuentran todos los elementos constitutivos de una clínica los cuales deben de encontrarse en sitios amplios donde se les permita el desarrollo de sus funciones. La climatización del ambiente es básica para el buen desempeño y manejo de los tratamientos. Todo lo anterior es de vital importancia para brindar atención de calidad. También la buena distribución de los espacios debe ser básica para el buen funcionamiento de esta, ya que se debe encontrar divididos por sectores: Recepción, esterilización, consultorio, cuarto de rayos X, cuarto oscuro y proveeduría. Los colores de la clínica no deben ser oscuros deben de ser claros para que puedan dar un especto de limpieza, amplitud y sobre todo que no cree estrés en el paciente.

▶ Unidad dental.

⁷ Facultad de odontología, reglamento de clínica, funciones docentes, estudiantes y asistentes dentales.

La unidad dental es el centro de realización de la mayor parte de los tratamientos, este es un componente indispensable en las clínicas. Está constituida por varias partes las cuales son: Sillón, terminal de alta velocidad, Terminal de baja velocidad, jeringa triple, pedal, fuente (lámpara) de luz, brazo con mesa de mayo, succión y escupidera. Todos estos componentes se ven impulsados por un compresor que le da la potencia para su funcionamiento que a su vez realiza su función con energía eléctrica.⁸

► Materiales Dentales.

El éxito del tratamiento restaurador no solo depende del profesional, sino también de una serie de factores subordinados, así como del material utilizado y del paciente.

La selección del material restaurador es responsabilidad exclusiva del odontólogo, que debe basarse en la variedad de cada caso.

La selección correcta del material no es el factor más importante y tampoco garantiza el éxito de una restauración, sin embargo una selección incorrecta del material sin duda conducirá al fracaso.

El material restaurador debe de ser de una buena procedencia debe tener un aval de investigaciones confiables y principalmente debe ser comprobado por una evaluación clínica.

Otro factor importante es la cantidad o las proporciones adecuadas del material restaurador utilizado para el tratamiento, esto depende en gran medida de la casa del fabricante por tanto se deberán seguir las instrucciones, porque de igual forma si no utilizamos las proporciones adecuadas el resultado será el fracaso.

⁸ Barrancos, M. Operatoria dental, 6ª. Edición, Editorial Interamericana, México, 2001. pp.

La protección dentino-pulpar es una parte indispensable durante el tratamiento, como todos los casos son únicos, se debe tener diferentes tipos de protectores. Esto involucra todas las maniobras, sustancias y materiales que se utilizan durante la preparación y restauración cavitaria y tienden a proteger constantemente la vitalidad del órgano dentino-pulpar.

Composite (resinas compuestas): es un material estético para los odontólogos. Al ser un material estético se debe tener diferentes tonalidades en dependencia de la necesidad de cada paciente. Una de las deficiencias de los composites es el desgaste de su superficie por eso en la actualidad se ha desarrollado específicamente diferencias entre restauraciones del sector anterior y posterior.⁹

Materiales de impresión: Son materiales utilizados para registrar los tejidos orales en negativo del paciente. Con un propósito diagnóstico y de trabajo. Existe una gran variedad de estos materiales los más usados en las clínicas son: Hidrocoloides reversibles e irreversibles, silicona pesada y liviana. Dependiendo de la etapa del tratamiento las impresiones pueden ser preliminares o de diagnóstico y las definitivas o de trabajo, así se hará la selección del material.

Materiales de cementación: Son materiales indispensables los cuales tienen como función la fijación temporal o definitiva de prótesis parciales fijas e incrustaciones entre los más usados se encuentran los cementos de resina, ionómero de vidrio, ionómero de vidrio reforzado con resina, fosfato de zinc, policarboxilato.¹⁰

⁹ R.W. Phillips, La ciencia de los materiales dentales de Skinner, 8ª. Edición, ciudad de México, nueva editorial interamericana.

¹⁰ R.W. Phillips, La ciencia de los materiales dentales de Skinner, 8ª. Edición, ciudad de México, nueva editorial interamericana.

4. Trato al paciente.

El manejo de la **relación interpersonal** con el paciente es infinitamente más compleja que el intercambio usuario-proveedor de cualquier tipo de empresa, ya que el cuidado de la salud tiene que ver con aspectos muy íntimos, sensibles e importantes de la vida (permanente contacto con el sufrimiento, el dolor, la enfermedad).

Tal como reflexiona Avedis Donabedian los pacientes no están capacitados para distinguir entre una atención buena y una mala, ni la ética del tratamiento. Por ello, los profesionales de la salud tienen la responsabilidad de actuar **en nombre del paciente**, respondiendo a sus intereses de la manera que les parezca más adecuada. Por tal razón es de gran valor destacar que este es un aspecto fundamental en el desarrollo del tratamiento y por ende hay que valorar la calidez.

5. La calidez

Consiste en que las ideas espirituales y éticas (calidez) conjugadas con conocimientos específicos, serios y profundos (calidad) pueden llegar a estructurar una organización con valores humanos y exitosos en resultados. Es de gran importancia poder impulsar y tener como fundamento este elemento para así poder dar una atención integral a los pacientes.¹¹

6. Recursos

Insumos o bienes que se utilizan para producir y proveer los servicios. Incluyen el potencial humano, materiales, equipos, infraestructura y financieros. Todos ellos se pueden traducir en términos monetarios para fines administrativos.

¹¹ Sánchez Rocío-León Miriam. Determinación de la equidad, eficiencia, cobertura y calidad de los servicios de salud en el modelo tradicional de asignación de recursos, comparado con un nuevo modelo, Costa Rica 1995-1997.

7. Servicio de Salud

Son todos los servicios diseñados para mejorar la salud. Existen diversas categorías de servicios los cuales están basados según el orden lógico de las actividades y decisiones que hace el proveedor de servicios con los usuarios. (Ejemplo: consulta externa, hospitalización, clínicas odontológicas).¹²

8. Integral

Servicio que ofrece una amplia gama de habilidades y especialidades.¹³

¹² Opcit Ministerio de salud, Mejoramiento de la calidad en salud, 7 hospitales pilotos.

¹³ Diccionario de la REAL ACADEMIA ESPAÑOLA; Edición 1992.

IV. MATERIAL Y METODO

1. Tipo de investigación.

Descriptiva, de corte transversal.

2. Área de estudio.

Se realizó el estudio en las clínicas multidisciplinarias del segundo piso durante la práctica de Integral Integradora de la facultad de odontología en el campus médico.

3. Población estudiada.

El universo a estudiar lo constituyeron los 24 estudiantes de quinto año de odontología y los 30 pacientes que fueron atendidos por dichos estudiantes en el componente curricular de Integral Integradora en las clínicas multidisciplinarias de la facultad de odontología en el campus médico en el período de Agosto a Noviembre 2006

4. Variables.

Variables	Conceptos	Indicadores
Asistencia y puntualidad	Llegar continuamente y a tiempo a las citas establecidas.	Opinión del estudiante según los siguientes parámetros: 1. Puntual al inicio de cada turno. 2. Asistencia a los turnos.
Opinión de los estudiantes en relación al servicio que brindan las asistentes dentales.	Juicio de los estudiantes sobre el cumplimiento de las actividades que deben realizar las asistentes dentales, según el reglamento vigente.	Grado de cumplimiento del reglamento de clínica, en cuanto a: 1. Mantiene el ambiente libre de contaminación conforme las normas. 2. Recibe y acomoda al paciente en el sillón. 3. Facilita instrumentos y materiales al estudiante o tutor y lo asiste al lado del sillón y está pendiente de lo que necesite. 4. Permanece en el área de trabajo. 5. Deja el ambiente limpio. 6. Se responsabiliza del instrumental a su cargo. 7. Reporta desperfecto o anomalía al técnico de mantenimiento. 8. Facilita recetario, hojas de indicaciones, expediente clínico y hojas de laboratorio al tutor o estudiante que así lo requiera. 9. Realiza de buena manera las indicaciones que se le dan. 10. Lleva a tiempo el material que se le solicitó. 11. Realiza una buena manipulación de los materiales. 12. Se da la pérdida o confusión de los expedientes. 13. Brinda un buen trato a los

Variables	Conceptos	Indicadores
Opinión de los estudiantes en relación a la atención que brindan los docentes.	Juicio de los estudiantes sobre el desempeño de las funciones de los docentes en clínica	<p>estudiantes, pacientes y docentes.</p> <p>Grado de cumplimiento del reglamento de clínica, en cuanto a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El docente mantiene una conducta profesional en el desenvolvimiento de su labor docente. 2. Orientar y supervisar las prácticas clínicas de los estudiantes a su cargo. 3. Establece la correlación debida entre los contenidos teóricos y las prácticas clínicas, garantizando que los alumnos tengan los conocimientos suficientes para el manejo del caso. 4. Brinda asesoría a los alumnos a su cargo en el orden en que lo soliciten. 5. Se presenta con puntualidad a su turno, y permanecer en ellos, siendo respetuosos en su relación con los pacientes, estudiantes, personal no docente y otros profesores. 6. Utiliza los formularios correspondientes para autorizar la entrega de materiales y/o equipo necesario en las prácticas clínicas. <p>Exigir a los estudiantes la presentación de un plan de tratamiento, presupuesto y autorizar ambos con firma.</p>
Variedad de materiales dentales según la opinión de los estudiantes.	Todo material dental utilizado en la práctica clínica el cual debe ser el apropiado para cada tratamiento a realizar.	<p>Opinión de los estudiantes sobre:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estados de los diferentes materiales dentales usados en los diferentes tratamientos. 2. Variedad de los diferentes materiales dentales usados en los diferentes tratamientos.

Variables	Conceptos	Indicadores
Cantidad de materiales dentales según la opinión de los estudiantes	Porción de un determinado material dental que es utilizado en la práctica clínica el cual debe ser el suficiente para cada tratamiento a realizar.	Opinión de los estudiantes sobre: 1.Cantidad de material proporcionado para realizar los tratamientos 2. Existencia del material que se necesita para el tratamiento. 3. Cambio de un material solicitado por otro sin consultar.
Funcionamiento de la unidad dental según la opinión de los estudiantes.	Operatividad de los componentes mecánicos de la unidad dental que permitan la realización del tratamiento, la cual esta constituida por: sillón, succión, oasis, escupidera, jeringa triple, terminal para turbina de alta y pieza de baja, bandeja, lámpara de luz y pedal.	Opinión de los estudiantes sobre: • El funcionamiento en un 100% la unidad. • Elementos que se encuentran en mal estado de la unidad dental: • Sillón • Terminal de alta velocidad • Terminal de baja velocidad • Jeringa triple • Pedal • Succión • Lámpara. • Bandeja.
Opinión del paciente sobre el trato que recibe del estudiante	Juicio sobre acciones cuestionables o discutibles según los pacientes en relación al servicio recibido por los estudiantes	Opinión del paciente sobre el trato: 1. Explicación del tratamiento que le va a realizar. 2. Lo llaman por nombre cuando lo hacen pasar a la cita. 3. Los despiden de manera amable. 4. Recibe un buen trato durante el trabajo que se le realiza. 5. Se le indican los cuidados que debe tener con el tratamiento que le ha realizado para asegurar su efectividad.

Variables	Conceptos	Indicadores
		<p>6. Se le indica cuando será su próxima cita.</p> <p>7. Recibe trato amable de parte del docente y asistente.</p> <p>8. El docente supervisa el tratamiento que le están realizando.</p> <p>9. Toman en cuenta su opinión.</p> <p>10. Espera cierto tiempo para ser atendido</p>

5. Recolección de información.

Al finalizar el diseño del cuestionario de forma definitiva se procedió a realizar la prueba piloto para corroborar que se obtiene la información necesaria para cumplir con los objetivos de la investigación y que fue escrita de manera correcta, clara y comprensible para los estudiantes de quinto año que hicieron sus prácticas en la clínica Integral Integradora y a los pacientes que asistieron a las clínicas Multidisciplinarias en el Campus Médico.

En la semana del 28 de Agosto al 1 de Septiembre se inició la recolección de información de la prueba piloto la cual fue efectuada a 5 estudiantes de quinto año, en sus respectivas aulas de clases, a quienes se les informó sobre el estudio y la forma correcta de llenar el cuestionario, durante este proceso uno de los encuestados sugirió el cambio de una pregunta la cual no fue comprendida, posteriormente se aplicó el cuestionario a 5 pacientes de la clínica de prótesis total en la sala de espera de la clínica multidisciplinarias, a los cuales se les explicó el objetivo del cuestionario, en este no se tuvo ningún problema de comprensión.

En la semana del 5 al 8 de Septiembre se realizó el cambio al cuestionario dirigido a los estudiantes y reproducción de los mismos.

Del 11 al 15 de Septiembre, en las aulas de clases se le explicó el llenado y se aplicó el cuestionario a 24 estudiantes de quinto año, sin ninguna dificultad; la aplicación del cuestionario a los pacientes presenta algunas dificultades, debido a que influyeron distintos factores, como fueron los cortes de energía, agua y la huelga, por lo que los pacientes no asistieron a su cita o no eran citados, lo cual ocasionó retraso de tres semanas la finalización de esta etapa.

Los materiales utilizados para la recolección de la información fueron:

- 54 Cuestionarios.

- 3 Lápices de grafito.
- 6 Fólderes para archivar la información.
- 1 Computadora (Microsoft Office Excel, Word, Power Point 03).

Para la aplicación del cuestionario a pacientes fue requisito que los pacientes contaran un expediente abierto y estuvieran siendo atendidos en la Clínica Integral Integradora; no importando la edad ni tipo de sexo para su participación. EL cuestionario se construyó en base a las funciones de los recursos humanos en clínica según el reglamento de clínica de la facultad además de los recursos materiales como las unidades dentales y los materiales dentales existentes.

6. Procesamiento de datos.

El procesamiento de los datos se realizó con el programa epi-info 6.0, en el cual se introdujeron los datos de los cuestionarios aplicados a los pacientes y estudiantes que asistieron a las clínicas de Integral Integradora. La base de datos (epi-info) descarga las tablas en una hoja Excel, lo que permite el cruce de variables y la construcción de gráficos.

Epi Info es un programa de dominio público diseñado por el Centro para el Control de Enfermedades de Atlanta (CDC) de especial utilidad en Salud Pública. Tiene un sistema fácil para construir bases de datos, analizarlos con las estadísticas de uso básico en epidemiología y representarlos con gráficos y mapas.

V. RESULTADOS.

A. Opinión de los Estudiantes

Tabla 1: Opinión de los estudiantes sobre la puntualidad de los docentes, asistentes dentales y pacientes en la Clínica de Integral Integradora de la Facultad de Odontología de la UNAN-León, Agosto –Noviembre 2006.

Recursos Humanos	Siempre es puntual		Algunas veces es puntual.		Nunca es puntual.		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Pacientes	5	21	13	54	6	25	24	100
Docente	8	36	12	48	4	16	24	100
Asistente	20	83	4	17	0	0	24	100

Fuente Primaria

Total de estudiante: 24

La opinión de los estudiantes fue que casi la totalidad de las asistentes siempre están a tiempo para el inicio de las labores clínicas, aproximadamente una tercera parte de los docentes siempre está puntual, mientras que sólo una quinta parte de los pacientes llegan puntuales.

Tabla 2: Opinión de los estudiantes sobre la asistencia de los docentes, asistentes dentales y pacientes en la Clínica de Integral Integradora de la Facultad de Odontología la UNAN-León, Agosto –Noviembre 2006.

Recursos Humanos	A todo los turnos asiste		A faltado pocas veces		Faltado a muchos turnos		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Pacientes	4	17	15	63	5	20	24	100
Docente	15	62	8	33	1	5	24	100
Asistente	20	83	4	17	0	0	24	100

Fuente Primaria

Total de estudiantes: 24

En opinión de los estudiantes, el personal que mejor cumple con la asistencia a las clínicas, son las asistentes dentales, seguidos del personal docente; los pacientes son los que presentaron mayor tendencia a faltar.

Tabla 3: Opinión de los estudiantes sobre los servicios que brindan las asistentes dentales en la Clínica de Integral Integradora de la Facultad de Odontología de la UNAN-León, Agosto –Noviembre 2006.

Actividades	Siempre		Algunas veces		Nunca		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Facilita material e instrumental	6	25	17	72	1	3	24	100
Permanece en le área de trabajo	8	33	16	67	0	0	24	100
Realiza de buena manera las indicaciones que se le dan.	6	25	18	75	0	0	24	100
Deja el ambiente limpio.	11	46	13	54	0	0	24	100
Reporta defectos o anomalías de la unidad	5	21	18	75	0	0	24	100
Recibe y acomoda al paciente.	0	0	6	25	18	75	24	100
Lleva a tiempo el material que le solicitan	4	17	20	83	0	0	24	100
Realiza una buena manipulación de los materiales.	6	25	18	75	0	0	24	100
Confunde o extravía expedientes	1	4	13	54	10	42	24	100
Brinda un buen trato a los estudiantes, pacientes y docentes.	10	42	14	58	0	0	24	100

Fuente Primaria

Total estudiantes entrevistados: 24

La opinión de la mayoría de los estudiantes en relación a las funciones de las asistentes dentales que señala el reglamento, cumplen la mayoría algunas veces. Un poco más del 40% consideró que siempre dejan el ambiente limpio, dan buen trato al paciente, estudiantes y profesores; tres cuartas partes señalaron que nunca reciben y acomodan al paciente.

Tabla 4: Opinión de los estudiantes sobre la atención que brindan los docentes en la Clínica de Integral Integradora de la Facultad de Odontología de la UNAN-León, Agosto –Noviembre 2006.

Actividades	Siempre		Algunas veces		Nunca		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Orienta y supervisa la práctica	10	42	14	58	0	0	24	100
Permanece en el área de trabajo	90	38	14	58	1	4	24	100
Exige el plan de trabajo	14	59	8	33	2	8	24	100
Realiza una correlación entre los conocimientos de lo teórico y práctico	13	54	10	42	1	4	24	100

Fuente Primaria

Total de estudiantes entrevistados: 24

De las funciones que los docentes deben cumplir, los estudiantes opinan que un bajo porcentaje de ellos las cumplen adecuadamente; pues solamente un poco más de la mitad de los estudiantes expresaron que siempre exigen el plan de trabajo y realiza una correlación entre los conocimientos de lo teóricos y prácticos y menos de la mitad manifestaron que **orientan y supervisan la práctica y permanecen en el área de trabajo.**

Tabla 5: Opinión del estudiante sobre la variedad de materiales que se encuentran disponibles en la Clínica de Integral Integradora de la Facultad de Odontología de la UNAN-León, Agosto –Noviembre 2006

Actividades	Excelente		Bueno		Regular		Deficiente		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Disponibilidad de los distintos tonos de resinas anterior y posteriores	0	0	3	13	13	54	8	33	24	100
Estrado de las resinas	0	0	5	20	3	13	16	67	24	100
Disponibilidad de variedad de los materiales para cementación provisionales y definitivos.	0	0	6	25	8	33	10	42	24	100
Estado de los materiales para cementación provisionales y definitivos.	0	0	8	33	11	46	5	21	24	100
Estado de la gutapercha	1	4	14	58	7	29	3	13	24	100
Disponibilidad y variedad de los materiales para impresión.	0	0	10	42	10	42	4	16	24	100
Estados de la amalgama.	2	8	12	50	9	38	1	4	24	100
Estado de los materiales de impresión.	1	4	12	50	10	42	1	4	24	100
Disponibilidad y variedad del hilo retractor.	0	0	2	8	12	50	10	42	24	100
Resistencia del hilo retractor.	0	0	6	25	13	54	5	21	24	100

Fuente Primaria

Total de estudiantes entrevistado: 24

Con relación a la variedad de materiales que se encuentran disponibles en la clínica mayoría de los estudiantes opinaron que esta es entre buena y regular.

En la variedad y disponibilidad de las resinas es donde se consideró que había mayores deficiencias. Del estado de la amalgama y de los materiales de impresión, alrededor de la mitad de los estudiantes opinaron que era buena.

Tabla 6: Opinión del estudiante sobre la cantidad de materiales que se encuentran disponibles en la Clínica de Integral Integradora de la Facultad de Odontología de la UNAN-León, Agosto –Noviembre 2006

Actividades	Siempre		Algunas veces		Nunca		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Le han negado el material que necesita para el tratamiento.	1	4	17	71	6	25	24	100
Le proporcionan la cantidad de material que solicita para realizar el tratamiento.	3	13	19	79	2	8	24	100
Le dan la cantidad necesaria para la toma de impresión.	7	29	14	58	3	13	24	100
Al solicitar un material que necesitan es sustituido por otro sin consultarle	0	0	13	54	11	46	24	100
En caso de no haber en existencia el material se le sustituye por otro.	4	17	15	63	5	20	24	100

Fuente Primaria

Total de estudiantes entrevistado: 24

Los datos reflejaron que no hay grandes problemas en cuanto al abastecimiento y disponibilidad de materiales necesarios para los tratamientos que se realizan en las Clínicas Multidisciplinarias.

Tabla 7a: Opinión del estudiante sobre estado general de la unidad en que trabajan en la clínica integral integradora de la facultad de odontología en la UNAN-León, Agosto –Noviembre 2006.

Componentes de la unidad dental	Nº	%
Funciona en 100%	0	0
Regular	2	8
Deficiente	22	92
TOTAL	24	100

Fuente Primaria

Total de estudiantes entrevistado: 24

La opinión de los estudiantes en relación al estado general de las unidades dentales es que este era deficiente.

Tabla 7b: Opinión del estudiante sobre el estado general de la unidad en que trabajan en la Clínica Integral Integradora de la Facultad de Odontología en la UNAN-León, Agosto –Noviembre 2006.

Partes	Funciona		No funciona		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Terminal de alta velocidad	22	92	2	8	24	100
Terminal de baja velocidad	20	83	4	17	24	100
Jeringa triple	11	46	13	54	24	100
Pedal	20	83	4	17	24	100
Succión	16	67	8	33	24	100
Lámpara	23	46	1	54	24	100
Bandeja	15	63	9	37	24	100
Sillón	17	71	7	29	24	100

Fuente Primaria

Total de estudiantes entrevistados: 24

La mayoría de los estudiantes opinan que los componentes de la unidad dental funcionan, pero los que más frecuentemente se reportaron como que no funcionan fueron la jeringa triple y la lámpara.

B. Opinión de los Pacientes

Tabla 8. Opinión del paciente sobre el trato que le brinda el estudiante en la Clínica de Integral Integradora de la Facultad de Odontología en la UNAN-León, Agosto –Noviembre 2006.

Actividades	Siempre		Algunas veces		Nunca		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Le explica la razón por la demora que tuvo.	15	50	14	47	1	3	30	100
El estudiante le llama por su nombre.	16	53	14	47	0	0	30	100
Le brinda la información sobre el tratamiento que le están realizando	17	57	13	43	0	0	30	100
Toman en cuenta su opinión	19	63	11	37	0	0	30	100
El trato durante el tratamiento es amable.	19	63	11	37	0	0	30	100
Supervisa el docente el tratamiento que le están realizando	10	33	20	67	0	0	30	100
Lo han dejado de atender por la falta de algún material.	1	3	27	90	2	7	30	100
Ha perdido su cita por que el estudiante no lleo.	1	3	21	70	8	27	30	100
Se atrasan en atenderlo por que el profesor no esta.	1	3	21	70	8	27	30	100

Fuente Primaria

Total de pacientes entrevistados: 30

La mayoría de los pacientes opinaron que los estudiantes les explican la razón de la demora, lo llaman por su nombre, le brindan información del tratamiento, toman en cuenta su opinión y son amables con ellos durante el tratamiento, pero también señalaron que algunas veces los dejan de atender por falta de materiales, porque el estudiante no llegó o porque el profesor no está.

VI. DISCUSIÓN.

Los resultados obtenidos en la encuesta realizada a estudiantes y pacientes acerca de las condiciones de la atención que se ofrece a los pacientes en la Clínicas Integral Integradora en la Facultad de Odontología, permiten evaluar el desempeño de la clínica, pues mostraron puntos débiles y fortalezas de ésta.

La puntualidad es uno de los estándares para medir la calidad del servicio, este estudio refleja, que las asistentes dentales y un pequeño grupo de docentes llegan a tiempo a sus labores clínicas dando así cumplimiento a uno de los incisos del reglamento. Sin embargo, la mayoría de los estudiantes señalaron que los docentes a menudo son impuntuales, esto provoca que los estudiantes a su cargo se atrasen en el inicio de las prácticas clínicas. Al igual, los pacientes que en su mayoría fueron señalados como impuntuales, causan el retraso en el inicio de las labores de los estudiantes e incumplimiento del plan de tratamiento. Algunos estudiantes incurren en impuntualidad y ausentismo, siendo esto grave, ya que el paciente y el mismo estudiante son los más afectados por la pérdida de tiempo y retraso de sus prácticas clínicas, viéndose su calidad de aprendizaje comprometida y tiempo perdido por el paciente, lo que contradice uno de los estándares de la calidad.

Existen 15 funciones, en el reglamento de clínica, que deben ser cumplidos por las asistentes dentales, de los cuales la mayoría de los entrevistados señalaron que son cumplidas algunas veces: **“facilitar materiales e instrumentales, permanecer en el área de trabajo, buena manipulación de los materiales, dejar el ambiente limpio , llevar a tiempo el material que le solicitan”**. Por el conocimiento de las condiciones de funcionamiento de las clínicas, se pueden señalar como causales de lo antes mencionado, la gran cantidad de estudiantes que deben auxiliar al mismo tiempo, la cantidad de solicitudes que llegan al área de proveeduría, quien no cuenta con el personal suficiente para agilizar la dispensa de los materiales de forma ágil. Hay que destacar que la mayoría de los encuestados coincidió en que existe una función que las

asistentes no cumplen: “**recibir y acomodar al paciente en el sillón**” según lo establecido.

Los pacientes y estudiantes en su mayoría opinaron que el trato recibido por parte de las asistentes dentales ha sido amable y con respeto.

Según la percepción del estudiantado, los docentes incumplen con las funciones que establece el reglamento de clínica. Esto se evidencia, en el hecho de que algunas veces los docentes no supervisan o permanecen en sus áreas de trabajo. Sin embargo, enfatizan que un mayor grupo de estos siempre cumplen con las funciones relacionadas a las exigencias académicas e interrelación de los conocimientos teórico-prácticos. De igual manera los pacientes consideran que la ausencia tanto del docente como alumno y la no supervisión de los estudiantes por parte de los docentes durante la realización del tratamiento causa retraso y pérdida de tiempo en el desempeño clínico, sin embargo consideran haber recibido siempre un buen trato y la información necesaria de su tratamiento.

En lo que respecta al estado y variedad de los materiales utilizados para el cumplimiento de los tratamientos, los estudiantes opinaron que existe un grupo de materiales de buena calidad (gutapercha, amalgama, material de impresión); sin embargo existe otro grupo de regular calidad (hilo retractor, materiales para cementación definitiva y provisional) y de deficiente calidad (resinas para anterior y posterior). Algunas de las causas de la deficiencia de materiales pudieran ser: inadecuada manipulación y período de vencimiento; no dándose así el cumplimiento de uno de los componentes más importantes de la calidad.

En el caso de la provisión de los materiales necesarios para realizar los diferentes tratamientos, los entrevistados expresaron que algunas veces no se provee o se cambia éste, debido a que no se encuentra disponible el material solicitado por los estudiantes. En otras ocasiones dan el material que se solicitó pero en menor cantidad de la necesaria. Esto puede traer como consecuencia incumplimiento en la realización de los tratamientos, repetición de

procedimientos, mayor pérdida de materiales y tratamientos de menor calidad. Por su parte, los pacientes en su mayoría mencionaron que algunas veces les han dejado de trabajar por la falta de algún material.

Todo lo anteriormente dicho va en detrimento de la calidad del trabajo que se realiza en las clínicas tanto para el aprendizaje como en la atención que se da a los pacientes. En el caso de los estudiantes, se disminuyen las horas de práctica y el aprendizaje no se da en las condiciones más propicias porque no se están utilizando los materiales más adecuados, en la atención al paciente, se pierde una cita lo que puede desmotivar a seguir asistiendo al tratamiento y crear desconfianza en la calidad del tratamiento que le están haciendo y por otra parte este tratamiento podría no ser de la calidad deseada.

El estado de las unidades dentales según los entrevistados es deficiente, ya que estas poseían al menos uno de sus componentes que no funcionaba, los que más frecuentemente estaban en mal estado eran: jeringa triple, lámpara y succión, elementos de gran importancia para la realización correcta de los distintos procedimientos clínicos. Con menor frecuencia se reportaron como funcionando mal el pedal, las terminales de alta y baja velocidad; dichas fallas no son reportadas por las asistentes dentales en tiempo y forma, obviando una de sus funciones. El no funcionamiento de la unidad dental en su totalidad interfiere con la calidad del aprendizaje y el desempeño del estudiante y afecta su situación académica al interferir con el cumplimiento de los tratamientos.

VII. CONCLUSIONES

De acuerdo a las opiniones recogidas entre estudiantes y pacientes de las clínicas multidisciplinarias, puede decirse que la atención que se brinda en estas no cumple con todos los parámetros de calidad deseables, pues:

- El desempeño de los recursos humanos de la clínica y usuarios del servicio en cuanto a la puntualidad, prontitud, amabilidad, cortesía, rapidez a la respuesta, precisión de la respuesta y respeto al cliente, es insuficiente, ya que no se cumple con los parámetros establecidos en el reglamento.
- El personal docente, durante las tutorías en las clínicas cumple con realizar la interrelación de los conocimientos teóricos y prácticos y exigir el plan de tratamiento, pero hay fallas en cuanto a la orientación y supervisión del trabajo del estudiantado.
- La variedad y disponibilidad de ciertos materiales en las clínicas no siempre cumplen con los requerimientos básicos para el buen desarrollo de los tratamientos; salvo la gutapercha y amalgama.
- Las unidades dentales en las cuales se realizan las prácticas clínicas de los estudiantes se encuentran generalmente con algunas de sus partes en mal estado.

VIII. RECOMENDACIONES.

- Promover el cumplimiento de las funciones que define el reglamento de la clínica, en todas las personas involucradas en las actividades clínicas.
- Mayor supervisión por parte de los profesores principales de los componentes clínicos, para que los tutores cumplan con las funciones que señala el reglamento y que repercuten en el proceso de aprendizaje del estudiantado.
- Mejorar la provisión de los distintos materiales en las cantidades y variedades adecuadas para el cumplimiento de los tratamientos que se ofrecen en las clínicas.
- Poner en marcha un plan de mantenimiento preventivo y de reparación de las unidades dentales y de ser posible, adquirir nuevas unidades dentales.

IX. BIBLIOGRAFÍA.

1. Barrancos, Operatoria dental, 6ª. Edición
2. CIES-UNAN Managua, Modulo Calidad en Salud, 2003.
3. De La Orden Arturo; LA EVALUACIÓN Y LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN; Editorial Docencia; Buenos Aires; 1983.
4. Diccionario de la REAL ACADEMIA ESPAÑOLA; Edición 1992
5. Donabedian, A. "La Calidad de la Atención Médica. Definición y métodos de la evaluación". La Prensa Médica Mexicana S.A. México 1984. p 34.
6. Facultad de odontología, reglamento de clínica, funciones docentes, estudiantes y asistentes dentales.
7. Horovitz, Jaques. "La calidad del servicio" McGraw-Hill Madrid, Buenos Bires, Bogotá, 1992; pp. 35-36.
8. INTECH/ Ministerio de Salud. Módulo No. 1 Introdutorio: Manual de la Cultura de la Calidad y Productividad en los Servicios de Salud. 2003.
9. Ministerio de salud, Mejoramiento de la calidad en salud, 7 hospitales pilotos.
10. R.W. Phillips, La ciencia de los materiales dentales de Skinner, 8ª. Edición, ciudad de México, nueva editorial interamericana.
11. Sánchez Rocío-León Miriam. Determinación de la equidad, eficiencia, cobertura y calidad de los servicios de salud en el modelo tradicional de

asignación de recursos, comparado con un nuevo modelo, Costa Rica 1995-1997.

12. www.uns.edu.ar/secretarias/evaluacion.htm :14/May/03.

ANEXOS

CUESTIONARIO A ESTUDIANTE

FECHA _____

Estimados estudiantes por medio de esta encuesta deseamos saber su opinión sobre diferentes aspectos relacionados a las clínicas multidisciplinaria "Área Integral" por favor responda cada pregunta, cada uno por la respuesta que más indique su opinión:

1. ¿Cómo considera usted que es la puntualidad de los docentes, asistentes y pacientes?	Siempre	Algunas veces	Nunca
1.1. Docente			
1.2. Asistente dental			
1.3. Paciente			

2. ¿ Cómo considera usted la asistencia de docentes, asistentes y pacientes:	A todo los turnos asiste	A faltado pocas veces	Faltado a muchos turnos
2.1. Docente			
2.2. Asistente dental			
2.3. Paciente			

3. Sobre asistentes dental, considera usted:	Siempre	Algunas veces	Nunca
3.1. Recibe y acomoda al paciente en el sillón			
3.2. Facilita los materiales e instrumentos y da asistencia al docente de manera oportuna.			
3.3 Facilita los materiales e instrumentos y da asistencia al estudiante de manera oportuna.			
3.4. Permanece en el área de trabajo			
3.5. Deja el ambiente limpio			
3.6. Se responsabiliza de instrumental a su cargo			
3.7. Reporta defecto o anomalías de las unidades dentales al técnico de mantenimiento.			
3.8. Facilita el expediente clínico y hojas de laboratorio			
3.9. Controla el uso de materiales en clínica			
3.10. Realiza de buena manera las indicaciones que se le dan			
3.11. Llevan a tiempo el material que se le solicito.			
3.12. Realiza una buena manipulación de los materiales			
3.13. Se da la pérdida o confusión de los expedientes.			
3.14. Brinda un buen trato a los estudiantes, pacientes y docentes.			

4. Sobre el docente, considera usted:	Siempre	Algunas veces	Nunca
4.1. Orienta y supervisa la práctica.			
4.2. Permanece en el área de trabajo			
4.3. Garantiza que el alumno tenga los conocimientos suficientes para el manejo de los casos.			
4.4. Establece una correlación entre el contenido teórico y la práctica clínica.			
4.5. La asesoría que brinda a los estudiantes lo realiza en el orden en que se le solicita.			
4.6. Exige a los estudiantes la presentación y plan de trabajo, presupuesto y lo autoriza con su firma.			
4.7. Es respetuoso al dirigirse con los pacientes, estudiantes, asistentes dentales y otro docente.			

5. Sobre el funcionamiento actual del equipo dental considera usted:	Excelente	Regular	Deficiente
5.1. Como considera que es el funcionamiento de la unidad dental en que usted trabaja.			

5.2. Cual de los elementos de la unidad dental en la que usted trabaja se encuentran en mal estado:(marque con una equis los elementos que no le funcionan a su unidad)			
▪ Terminal de alta velocidad			
▪ Terminal de baja velocidad			
▪ Jeringa triple			
▪ Pedal			
▪ Succión			
▪ Lámpara			
▪ Bandeja			
▪ El sillón			

6. Calidad de los materiales.	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
6.1. La consistencia y el estado de los diferentes protectores pulpares y barnices.				
6.2. La disponibilidad de las distintas variedades de los diferentes protectores pulpares y barnices.				
6.3. La disponibilidad de los distintos tonos de resinas anterior y posterior es				
6.4. La consistencia y estado de las resinas				
6.5. La consistencia y estado de las amalgamas				
6.6. La disponibilidad de la variedad de la gutapercha				
6.7. La consistencia y estado de la gutapercha				
6.8. La disponibilidad de variedad de los materiales para cementación provisionales y definitivos.				
6.9. La consistencia y estado de los materiales de cementación provisional y definitiva.				
6.10. La disponibilidad de variedad de materiales para toma impresión.				
6.11. La consistencia y estado de los materiales de impresión.				
6.12. La disponibilidad de variedad de hilo retractor				
6.14. La resistencia del hilo retractor				

VII. Cantidad de los materiales.	Siempre	Algunas veces	Nunca
7.1. Le proporcionan la cantidad de materiales necesarios para el cumplimiento del tratamiento			
7.2. Le proporciona la cantidad de material que solicita para realizar el tratamiento			
7.3. Le proporcionan la cantidad adecuadas para la toma impresión.			
7.4. Le han negado el material que se necesita para el tratamiento.			
7.5. Al solicitar un material que necesitan es sustituido por otro sin consultarle.			
7.6. En caso de no haber en existencia un material se lo sustituye por otro.			

CUESTIONARIO A PACIENTE

FECHA _____

Estimados paciente por medio de esta encuesta deseamos saber su opinión sobre diferentes aspectos relacionados a las clínicas multidisciplinaria "Área Integral" por favor responda cada pregunta, cada uno por la respuesta que más indique su opinión.

I. En relación al trato que recibe por parte del estudiante:	Siempre	Algunas veces	Nunca
1. El estudiante le llama por su nombre.			
2. Le brinda la información sobre el tratamiento que le están realizando.			
3. Toman en cuenta su opinión respecto a los días de asistencia para el tratamiento.			
4. Le explican la razón por la demora que tuvo			
5. El trato durante el tratamiento es amable.			
6. Supervisa el docente el tratamiento que le están realizando.			
7. Lo han dejado de atender por la falta de algún material.			
8. Ha perdido su cita por que el estudiante no llevo			
9. Se atrasan en atenderlo por que el profesor no esta.			
10. Le indicación cuando será su próximas.			
11. Le explican alternativas de tratamiento.			
12. El trato que recibe de parte del docente es amable.			
13. El trato que recibe de parte de las asistentes dentales es amable.			
14. Lo hacen esperar largo tiempo antes de atenderlo.			