

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA

UNAN-León



FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE CIRUJANO DENTISTA:

TÍTULO: "Satisfacción de los pacientes con relación a la atención odontológica brindada en la Clínica Multidisciplinaria por los estudiantes de IV y V año de la Facultad de Odontología de la UNAN-León, durante el período comprendido, Julio-Noviembre 2010."

Autora:

Bra. Manuela de Jesús Casco Blandón.

Tutora:

Dra. Samantha Espinoza.

¡A la libertad por la universidad!

León, 23 de septiembre 2011



DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso, que en su inmensa sabiduría me hizo recorrer caminos que no imaginé, y por los cuales pude comprender que muchas personas y lecciones buenas se pueden conocer a partir de los tropiezos que ahora creo son las experiencias que ayudan a crecer.

A mis padres, por tener paciencia, encaminarme, tratar de ayudarme cuando más lo necesité mientras estaba estudiando.



AGRADECIMIENTO

A Dios Padre por cuidarme en mis años de estudio en León, regalarme amigos, guardarme con salud, fuerza y paciencia.

A mis padres, por su apoyo incondicional, comprensión y los sacrificios que realizaron para ver llegar el día en que me convirtiera en profesional.

A la Facultad de Odontología, donde tuve la oportunidad de aprender de sus docentes en clases, seminarios, y horas de práctica clínica, gracias por su buena disposición.

A mi tutora de monografía, gracias por su tiempo, disposición y amabilidad.

A todas las personas, niñas y niños que fueron mis pacientes, ya que me permitieron, gracias a su tiempo, comprensión y cariño, aprender en ellos el oficio de la Odontología.



ÍNDICE

Introducción.....	1
Objetivos.....	3
Marco teórico.....	4
Diseño metodológico.....	18
Resultados.....	21
Discusión de los resultados.....	31
Conclusiones.....	33
Recomendaciones.....	34
Bibliografía.....	36
Anexos.....	38



INTRODUCCIÓN

Desde hace mucho tiempo los estudiantes de la Facultad de Odontología de la UNAN-León tratan a pacientes para brindarles diferentes tipos de tratamiento, para garantizar el desarrollo de las destrezas y conocimientos técnicos necesarios de un profesional integral. Además se persigue como objetivo, no sólo llevar a término un tratamiento odontológico, sino también durante el mismo, dar la mejor atención al paciente. Actualmente en la UNAN-León los estudiantes de la Facultad de Odontología atienden a sus pacientes en la Clínica Multidisciplinaria del Campus Médico, teniendo presente que los problemas de salud oral, si no son tratados en sus primeras etapas, generan necesidades crecientes, complejidad y costo, de tal manera que el tratamiento premiso es una de las metas que debe alcanzarse; para lograrla dependerá de los conocimientos del operador dental y de la colaboración del paciente.

Los pacientes acceden a los tratamientos que serán realizados por los estudiantes, para obtener un beneficio tanto en la salud como en lo económico, debido a que los tratamientos tienen un precio reducido; además de la confianza que enviste la universidad y que los tratamientos serán supervisados por un tutor.

Con respecto a este tema se han realizado los siguientes estudios:

En Sudamérica (Colombia) se encontró un estudio relacionado, “Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la Institución prestadora de servicios de salud “IPS Universitaria” 2008 por Agudelo S., Andrés, donde se evalúa la satisfacción de usuario como componente de la calidad de la atención.

En Nicaragua se han hecho pocos estudios sobre el tema, siendo uno de ellos “Satisfacción de las necesidades de tratamiento a pacientes atendidos en la Facultad de Odontología, León” realizado por las Bras. Bonilla, Eyddy y Enríquez, Carla en 2002; y “Satisfacción del paciente de la atención odontológica brindadas en las unidades de salud: Hospital Escuela Oscar Danilo Rosales Arguello, Mántica Berio y Sutiava. León, 2002 por la Bra. Osauly Quintero Torrez, et. al.; en el área de medicina, “Determinación del grado de satisfacción del usuario que asiste al programa de crónicos del centro de salud de San Lucas en Madrid” en 2007 por el Br. Wong Fuentes, Luis A., encontrándose en todos ellos que la mayor parte de los pacientes está satisfecha con la atención recibida.



Como profesionales hay que tener presente que la satisfacción del paciente es de fundamental importancia como medida de la calidad de la atención, ya que la evaluación que hace el paciente expresada como satisfacción o insatisfacción puede ser notablemente detallada; por ello, surge la inquietud de conocer cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes con relación a la atención odontológica brindada en la Clínica Multidisciplinaria por los estudiantes de IV y V año de esta Facultad de Odontología.

Este tipo de estudio servirá como herramienta para conocer la satisfacción del paciente, y así elaborar las respectivas recomendaciones con relación a la atención adecuada que debe brindarse a aquellos que asisten a la Clínica con el fin obtener una solución integral a sus problemas de salud oral. Los resultados de esta investigación se darán a conocer a los estudiantes y a las autoridades de la Facultad de Odontología de la UNAN-León.



OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con relación a la atención odontológica brindada en la Clínica Multidisciplinaria por los estudiantes de IV y V año de la Facultad de Odontología.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- 1- Identificar las razones por las que los pacientes escogen a la Facultad de Odontología para atender sus problemas de salud bucal.
- 2- Establecer la satisfacción de los pacientes con relación al trato humano y al tratamiento profesional brindado por los estudiantes de IV y V año.
- 3- Establecer la opinión de los pacientes sobre el horario de atención, el tiempo de atención y el tiempo que invierten en el tratamiento odontológico.
- 4- Determinar la valoración del paciente sobre el costo del tratamiento odontológico.



MARCO TEÓRICO

La Facultad de Odontología de la UNAN- León, fue fundada el 4 de mayo de 1954, cinco años antes de que la UNAN obtuviera su autonomía universitaria. El ambiente físico donde se fundó la Facultad, fue donde ahora se conoce como el Edificio Central de la UNAN- León. En el año 1980, la Facultad fue trasladada a sus nuevas instalaciones en el Campus Médico.

Dado que el proceso de enseñanza-aprendizaje de la carrera de Odontología involucra principios pedagógicos colmados de una serie de variantes propias de ésta, en el desarrollo del proceso académico se involucran aspectos humanísticos, sociales, culturales y emocionales, entre otros; además debemos de tomar en consideración que éxito en la formación de los educandos depende del trabajo pedagógico que desarrolla el docente asegurando así un nivel de calidad.

MISIÓN DE LA CARRERA

Contribuir a la solución de los problemas y necesidades buco dentales de la población nicaragüense, a través de la formación integral de cirujanos dentistas con sólidos valores, principios éticos y con valores de servicios.

Para el cumplimiento de esta Misión la Facultad de Odontología se compromete a:

- 1) Consolidar el modelo curricular que nos permita la formación de profesionales competitivos, éticos y con sensibilidad social.
- 2) Asegurar la pertenencia externa de la carrera con base en de la efectiva proyección social, la calidad científico-técnica y humanística del egresado y el impacto sobre el entorno.
- 3) Asegurar la pertenencia interna de la carrera con base en a un plan curricular coherente, recursos humanos calificados y eficientes, recursos físicos y materiales adecuados y suficientes.
- 4) Diseñar procesos de evaluación sistémica del perfil académico del futuro odontólogo, a fin del profesional que se necesita con base en la pertinencia de la carrera.
- 5) Establecer estrategias educativas que permitan que el estudiante desarrolle habilidades, destrezas y actitudes en la construcción de su propio conocimiento.
- 6) Desarrollar la investigación a fin de generar conocimientos que permitan la retroalimentación del currículo y la resolución de problemas bucales de la población que la padece.



VISIÓN DE LA CARRERA

La carrera de odontología tiene como visión ocupar un lugar cimero en la formación de odontólogos altamente capacitados para identificar y contribuir a solucionar los problemas bucales de la sociedad, con un alto espíritu humanístico e investigativo, con un enfoque preventivo, restaurativo y curativo.

Para el logro de esta visión la Facultad de Odontología se compromete a:

- 1) Formar odontólogos calificados y capacitados en la resolución de los problemas bucales de la población, con ética y humanismo.
- 2) Diseñar un currículo integral que permita una adecuada inserción en la sociedad.
- 3) Desarrollar la estrategia pertinente que permita la implementación del currículo integral.
- 4) Construir nuevos conocimientos y la transferencia tecnológica en la búsqueda de soluciones a los problemas nacionales, regiones y globales.
- 5) Efectuar un proceso de autoevaluación y un plan de mejora continua que garanticen la acreditación nacional, regional e internacional.

OBJETIVOS DE LA CARRERA

- 1) Formar profesionales con una preparación integral integradora en las disciplinas de la Odontología, en un nivel que responda a los problemas y necesidades bucales de la población.
- 2) Desarrollar el dominio de lo cognoscitivo y lo afectivo que permita la formación de valores y por tanto, actitudes que respondan a la filosofía educativa de la institución.
- 3) Propiciar la extensión universitaria, indagando, investigando, identificando problemas en las comunidades y buscando la atención integral de acuerdo a los recursos y la tecnología apropiada, conforme las posibilidades y la pertenencia.

PERFIL ACADÉMICO PROFESIONAL

El odontólogo graduado de la UNAN-León es un profesional universitario con una sólida formación integral, científica y humanística, capaz de diagnosticar y brindar tratamiento odontológico integral de alta calidad, con capacidad para trabajar en equipos multiprofesionales, con respeto por los valores morales y éticos de la sociedad a la que pertenece, consciente de la



necesidad de preservar el medio ambiente, constituyéndose en un profesional dispuesto a responder a las necesidades sociales que el paciente demanda.¹

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

La satisfacción de los usuarios se ha definido de varias maneras, una es referida al grado de cumplimiento de sus expectativas en cuanto a la atención y sus resultados; también la han definido como “la actitud positiva hacia los cuidados en su salud basados en su expectativa”.

Según Donabedian, la satisfacción del paciente a menudo se ve como un componente importante de la calidad de la atención. A este respecto, es un fenómeno curiosamente complejo. Cada función define un estado del paciente que es consecuencia más bien que un atributo de la atención. Como tal, la satisfacción puede considerarse como un elemento de salud psicológico, lo que hace el logro de la máxima satisfacción alcanzable sea un objetivo de la atención.

La satisfacción del paciente es de fundamental importancia como una medida de la calidad de la atención, que proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del paciente, que son asuntos sobre los que éste es la autoridad última. La medición de la satisfacción es por tanto, un instrumento valioso para la investigación, administración y plantación. La valoración informal de la satisfacción tiene un papel aún más importante en el curso de cada interacción médico-usuario, ya que el profesional puede usarla continuamente para monitorear y guiar dicha interacción y al final, hacer un juicio sobre qué tan acertado ha sido.²

La satisfacción de los usuarios debe abordarse de forma especial para conocer percepción de los servicios, haciendo honor al paciente como individuo, respetando sus decisiones, cultura, contexto social y familiar, su estructura de preferencias fundamentales en la atención, individualidad, la información, respetando la intimidad del paciente, sus valores culturales, etnia, valores sociales que hacen a cada paciente un ser único y variable, que se comporta diferente de acuerdo a las condiciones fisiológicas, emocionales, y del entorno concomitante con su proceso salud-enfermedad, lo cual lleva a tener necesidades y expectativas diferentes al momento de acudir a los servicios de salud, por ello es necesario un cambio paulatino y humanizado de los servicios.³



La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del usuario influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa. La satisfacción del usuario puede influir en:

- El hecho de que el usuario procure o no procure atención.
- El lugar al cual acuda para recibir atención.
- El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.
- El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador del servicio.
- El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador del servicio.
- El hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios.

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si la expectativa del usuario es baja o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

No obstante, resulta difícil evaluar la satisfacción del usuario. Los métodos y las medidas para la recolección de datos pueden influir en la respuesta del usuario. Además, tanto el acceso a los servicios como a las repercusiones de los servicios en la salud (por ejemplo, la presencia de efectos secundarios) pueden afectar la satisfacción del usuario a tal nivel que no refleje el proceso de prestar atención.

Según el Dr. Otero Injogue, se debe generar satisfacción con los servicios odontológicos, para lograr ésto en nuestros pacientes, se debe de alcanzar un punto tal, que sus percepciones respecto a nuestros servicios sean mayores que nuestras 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 presentación, 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 esta 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 el paciente adquiera un hábito bucal dado, cuánto más cerca podamos relacionar el hábito con las necesidades del paciente, más probable será que éste emprenda una acción positiva.

El éxito de la motivación estriba en demostrar a la gente que lo que queremos que hagan es satisfacer 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 están 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 está 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; estas 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 éstas 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.⁶

La satisfacción representa la evaluación del paciente a cerca de la calidad de una manera que corresponda a la evaluación de un profesional sobre la calidad de la misma atención, aún cuando las consideraciones que entran en los juicios puedan no ser los mismos y las conclusiones puedan diferir. La evaluación de la calidad que hace el paciente expresada como satisfacción o insatisfacción, puede ser notablemente detallada. Podría concernir a los escenarios amenidades de la atención, a aspectos del tratamiento técnicos, a características de la atención interpersonal y a las consecuencias fisiológicas, físicas, psicológicas o sociales de dicho cuidado.²

La satisfacción del paciente tiene también limitaciones como medida de la calidad. Los pacientes por lo general tienen un conocimiento incompleto de las bases científico-técnicas de la atención odontológica recibida, por lo que sus expresiones en relación con estos aspectos pueden considerarse no totalmente válidas; en ocasiones esperan y exigen cosas que no sería correcto que el profesional proporcionara; no obstante, estas limitaciones no necesariamente restan validez a la satisfacción del paciente como una medida de la calidad de la atención.



Si el paciente está insatisfecho porque sus expectativas sobre la eficacia de la atención no se han cumplido, es evidente que el profesional no pudo transformar los intereses del enfermo en función de sus reales necesidades de salud.

En muchas ocasiones el paciente no puede estimar con justeza si el aspecto técnico científico se ejecutó apropiadamente en la atención recibida; desconoce si una práctica determinada se efectuó con la calidad requerida o si el diagnóstico es acertado, pero si sabe qué tipo de asistencia se le brindó, qué grado de calor humano sintió en la relación que estableció con el profesional y el resto del personal del equipo.

De modo general, el criterio que se forma el paciente de la competencia técnica de la asistencia recibida está correlacionado positivamente con el grado de satisfacción general que él mismo perciba en la relación interpersonal que establece con el odontólogo.

La comunicación que se establece entre el paciente y el profesional, en el marco de los servicios, no es espontánea; está predeterminada por los respectivos papeles que asumen ambos interlocutores en esa singular relación.

Es responsabilidad del odontólogo dirigir el proceso de comunicación, en su relación con el hombre, objeto de su trabajo, dado que su preparación debe capacitarlo para esta tarea fundamental.⁷

CONCEPTO DE CALIDAD

La calidad es un concepto integral y polifacético. Los expertos en calidad general reconocen varias dimensiones, tales como: competencia profesional, acceso a los servicios, eficacia, satisfacción del cliente, aceptabilidad de los servicios, eficiencia, continuidad, seguridad, comodidad.

En sí la calidad no es una característica exclusivamente tangible, sino el resultado de la interacción de múltiples factores relacionados con las características intrínsecas del servicio y su capacidad para satisfacer los requerimientos del usuario, a través de una serie de actividades que se llevan a cabo entre profesionales y pacientes. A esta serie de actividades se le ha llamado “proceso de atención”.²

La garantía de la calidad promueve las expectativas de la comunidad. Si los proveedores no ofrecen servicios de calidad, no logran granjearse la confianza de la población y las personas recurren a sistema de salud únicamente cuando estén en extrema necesidad de atención curativa.⁷



Para los usuarios que buscan los servicios de salud, la calidad significa recibir trato cortés en el momento en que lo necesita, lograr satisfacer sus necesidades de salud; recibir tratamiento completo y adecuado, sentir alivio para sus dolencias y prevenir recurrencias.⁸

Cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y, de hecho, reducir la calidad de atención. Los usuarios a veces solicitan pruebas, procedimientos o tratamientos inapropiados porque creen, erróneamente, que constituye buena calidad. El orientar a los usuarios e informar al público con respecto a lo que constituye la atención apropiada son aspectos importantes en la prestación de servicios de buena calidad.⁴

Trabajar en calidad consiste en diseñar, producir y servir un bien o servicio que sea útil, lo más económico posible y siempre satisfactorio para el usuario.⁷

Para que exista buena calidad de la atención deben darse los siguientes parámetros:

- Eficacia: Es el grado en que la atención o intervención proporcionada ha demostrado lograr el resultado deseado o programado para el paciente.
- Adecuación: Es el grado en que la atención o intervención proporcionada es relevante a las necesidades clínicas del paciente, dado el nivel actual de conocimiento.
- Disponibilidad: Es el grado de atención o intervención adecuada está disponible para satisfacer las necesidades del paciente.
- Efectividad: Es el grado en que la atención proporcionada ha usado el método más beneficioso o necesario para el paciente.
- Puntualidad: Es el grado en que la atención o intervención proporcionada es coordinada con el tiempo entre los médicos, institución y el paciente.
- Seguridad: Es el grado en que son reducidos los riesgos de una intervención y el riesgo en el entorno para el bienestar del paciente y otros, incluyendo el médico.
- Eficiencia: Es la relación entre los resultados (de la atención) y los recursos utilizados para prestar servicios al paciente.
- Respeto y cuidado: Es el grado en que el personal y la institución que da el servicio le permite al paciente o a su apoderado participar en decisiones sobre su atención hacia las necesidades, expectativas y requerimientos específicos de cada paciente⁹



La calidad se puede hacer, no es fruto de la casualidad. Es siempre el resultado de un esfuerzo inteligente. Es indispensable crear y mantener un ambiente de trabajo que permita que el personal se capacite en forma continua y esté totalmente comprometido con los objetivos del servicio.

Se debe enfatizar la importancia de la medición sistemática del grado de satisfacción del paciente: para una Institución de Salud la satisfacción del usuario está vinculada al prestigio profesional del servicio y su imagen.

Serán básicos el alto compromiso con los pacientes, la capacidad de indagación, la prevención y promoción, la motivación del trabajo en equipo en la búsqueda de la excelencia como verdadera Filosofía de la Calidad.

La calidad requiere la satisfacción de todos y el sistema exige medirla como función del mejoramiento continuo. Es indispensable el monitoreo constante, la medición sistemática, repetida y planificada con el fin de identificar las oportunidades de mejora y corregir las situaciones problemáticas.⁷

TENDENCIA EN EL MANEJO DE LOS SERVICIOS DENTALES

Existen algunos puntos básicos en el trato entre el paciente y el profesional:

- 1- Se le llama por su nombre.
- 2- Se acompaña al paciente a cualquier lugar de la clínica al que se dirija.
- 3- Deberá preguntar por la familia, el trabajo, o cualquier motivo personal del paciente.
- 4- Cuando el paciente deba pasar al consultorio, se eviten frases como, “el siguiente”, o “su turno”.
- 5- Se deberá preguntar cómo está más cómodo y preocuparse por ello.

La mayoría de las quejas de los pacientes de los servicios de salud están relacionadas con problemas de atención personalizada o de comunicación: De acuerdo con la relación al problema fundamental de la visita, poco tiempo disponible para hablar por parte del paciente y no poder exponer sus preocupaciones más importantes.

Características de un buen comunicador:



- a) Empatía: Capacidad para atender los problemas y sentimientos del paciente, tanto mediante comunicación verbal como no verbal.
- b) Calidez: Proximidad afectiva entre el profesional y el paciente fundamentalmente no verbal, sin implicar una pérdida de distancia terapéutica.
- c) Respeto: Capacidad para comunicar al paciente que recogemos sus problemas y estamos dispuestos a tratarlos preservando sus ideologías, creencias y valores.
- d) Concreción: Capacidad para transmitir al paciente los objetivos mutuos en términos entendibles para él.
- e) Asertividad: Competencia del individuo para desarrollar la labor que exige su rol profesional, conociendo y aplicando los derechos que pertenecen tanto al profesional como al enfermo.
- f) Reactividad: Capacidad para hablar y escuchar. Se refiere al tiempo que hay que dejar pasar entre que el paciente deja de hablar y comenzamos a hablar nosotros.²

Se debe también enfocar la práctica hacia la satisfacción de los requerimientos totales de salud de la población, no sólo 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 servicios, 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 beneficios internos: Proveer equipos y suministros, capacitación y entrenamiento constante mejorarán grandemente la calidad en la presentación de nuestros servicios.⁴

No basta con asumir que nuestros procesos tienen calidad satisfactoria. Debemos asegurar que los resultados de la atención odontológica son médicamente útiles.

La mejor aproximación para establecer las metas de calidad es la “evaluación del desempeño global sobre los resultados de situaciones clínicas específicas.”



¿Qué esperan los pacientes del Servicio?

- Trato cordial.
- Obtener turno para la fecha que necesitan.
- Cumplimiento de los horarios.
- Instrucciones adecuadas y por escrito.
- Exámenes efectivos y de alto valor diagnóstico.
- Tratamientos eficaces.
- Confidencialidad.⁷

Los cambios globales de nuestros servicios de salud, así como la fortaleza que se crea en la salud dental preventiva, harán que los odontólogos incorporen a las prácticas, 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 logrará también la eficiencia y el mejor aprovechamiento del tiempo.⁴

El odontólogo debe de 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 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.¹⁰

ACTITUD HUMANITARIA

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

- Explicar el procedimiento mismo.
- Indicar al paciente que se tranquilice.



- Brindar información 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 los rechace, critique, o incluso los humille; ésto puede ocasionar una conducta inadecuada, sorpresiva, 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.⁶



En Sudamérica se realizó un estudio a cerca de la Satisfacción de los estudiantes usuarios del Servicio Odontológico de la Institución Prestadora de Servicios de salud “IPS universitaria” en Medellín, Colombia, por los odontólogos Agudelo S., Andrés Alonso, et. al., en 2008, y obtuvieron que el 90,8% de las personas se encuentran satisfechas con el tiempo de duración de la consulta. Así mismo, el 48,5% de los estudiantes se encuentran muy satisfechos con el tratamiento recibido; casi la mitad de los encuestados considera adecuado el horario de atención.¹¹

En Nicaragua se han elaborado pocos estudios sobre satisfacción de los pacientes con relación a la atención brindada.

En el área de Odontología se realizó un estudio investigativo a cerca de la Satisfacción de los pacientes con relación a la atención recibida, aunque en las unidades de salud del Hospital Escuela Oscar Danilo Rosales Arguello y en los Centros de Salud Mántica Berio y de Sutiava, por la Bra. Quintero Torrez, Osaully del Rosario, et al., en el año 2002. En esta investigación se obtuvieron resultados acerca del tratamiento realizado con mayor frecuencia que fue la exodoncia con un 43.3%, los pacientes satisfechos con su tratamiento fueron 76.6%, y a cerca del aseo general del consultorio, el 68.9% opinó que fue bueno.¹²



También se realizó un estudio respecto a la Satisfacción de las necesidades de tratamiento a pacientes atendidos en la Facultad de Odontología de la UNAN-León por las Bras. Bonilla Blandón, Eyddy Yohandra y Enríquez, Carla en 2002, teniendo como resultado que el 80% de los pacientes manifestó estar satisfecho con el tratamiento recibido y 87.3% dijo haber estado satisfecho con el trato recibido.¹³

Otro estudio se llevó a cabo en el área de Medicina, a cerca del Grado de satisfacción del usuario que asiste al programa de crónicos del Centro de Salud de San Lucas, Madriz por el Br. Wong Fuentes, Luis Alfonso en 2007. Y se obtuvo como resultados que: Del trato brindado en la consulta a los usuarios, el 84% dijo que fue muy bueno, el 15% que fue bueno y sólo el 1% que era regular; y referente a la atención brindada a los pacientes por parte del personal de salud ésta fue bastante satisfactoria, contestando la mayoría de los pacientes que, fueron atendidos con amabilidad y un 10% respondió que fueron poco amables con ellos.¹⁴



DISEÑO METODOLÓGICO

- TIPO DE ESTUDIO: Descriptivo, de corte transversal.
- ÁREA DE ESTUDIO: La Clínica Multidisciplinaria de la Facultad de Odontología, ubicada en el Campus Médico, Complejo docente de la Salud de la UNAN-León.
- UNIVERSO: Todos los pacientes atendidos por los estudiantes de IV y V año de la Facultad de Odontología durante el período comprendido Julio-Noviembre, 2010. Con un tamaño poblacional de **258** pacientes que asistieron a la Clínica Multidisciplinaria en ese período y que fueron atendidos por los estudiantes de IV y V año, considerando a un paciente por cada clínica a la que asistió cada estudiante.
- MUESTRA: La muestra fue calculada estadísticamente en el programa Epidat versión 3.1, para lograr un 95% de confiabilidad, esperando un porcentaje de satisfacción del 60%, y ajustando la muestra a una tasa de rechazo de 30%. Y se llegó a un tamaño muestral recomendado de 90 pacientes a encuestar.

MUESTREO ALEATORIO ESTRATIFICADO

Clínica	Muestra recomendada	Muestra recopilada
Prótesis parciales	29	29
Endodoncia	23	23
Prótesis total	19	19
Eje	19	17 (2 perdidas)
TOTAL	90	88



➤ Criterios de inclusión:

- ✓ Los pacientes atendidos en la Clínica Multidisciplinaria en los componentes clínicos de Prótesis parciales fija y removible, Endodoncia, Prótesis total y Eje en el segundo semestre del año en curso.
- ✓ Los pacientes que aceptaran participar en el estudio.

➤ INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:

El instrumento de recolección de la información fue desarrollado para este estudio y contenía una hoja de consentimiento informado, además de datos de interés como el área de tratamiento donde fue atendido el paciente en la Clínica Multidisciplinaria, preguntas cerradas y en algunos casos preguntas que contenían un listado de proposiciones para aceptar una o más respuestas. El instrumento fue llevado a pilotaje en 10 pacientes, que no fueron parte de la muestra y se realizaron cambios en las preguntas de difícil comprensión para ellos.

➤ MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:

El equipo de investigación estuvo constituido por 2 estudiantes que obtuvieron un permiso previo a Secretaría Académica, y además un listado de los estudiantes de 4to y 5to año 2010. Se realizaron entrevistas cara a cara a los pacientes que asistieron a la Clínica Multidisciplinaria de esta facultad durante el período de estudio. Luego de aplicar la técnica del muestreo aleatorio estratificado esperaron a los pacientes, 15 minutos antes del inicio y/o finalización de los turnos clínicos a investigar, preguntando a cada uno el nombre del estudiante que lo había estado atendiendo, para indicarlo en la lista de la clínica a que correspondía. Se solicitó participación voluntaria de los pacientes, una vez explicados los objetivos del estudio; el paciente que aceptaba ser parte de la encuesta firmaba el consentimiento informado y respondía a las preguntas realizadas por las investigadoras, y ellas mismas marcaban los datos para reducir la pérdida de éstos. Los datos fueron procesados y analizados mediante el programa SPSS, versión 16, donde se realizó el cruce de variables y medidas de frecuencias simples. Los resultados fueron expresados en porcentaje, además los datos se presentaron en tablas y gráficos según los objetivos del estudio.



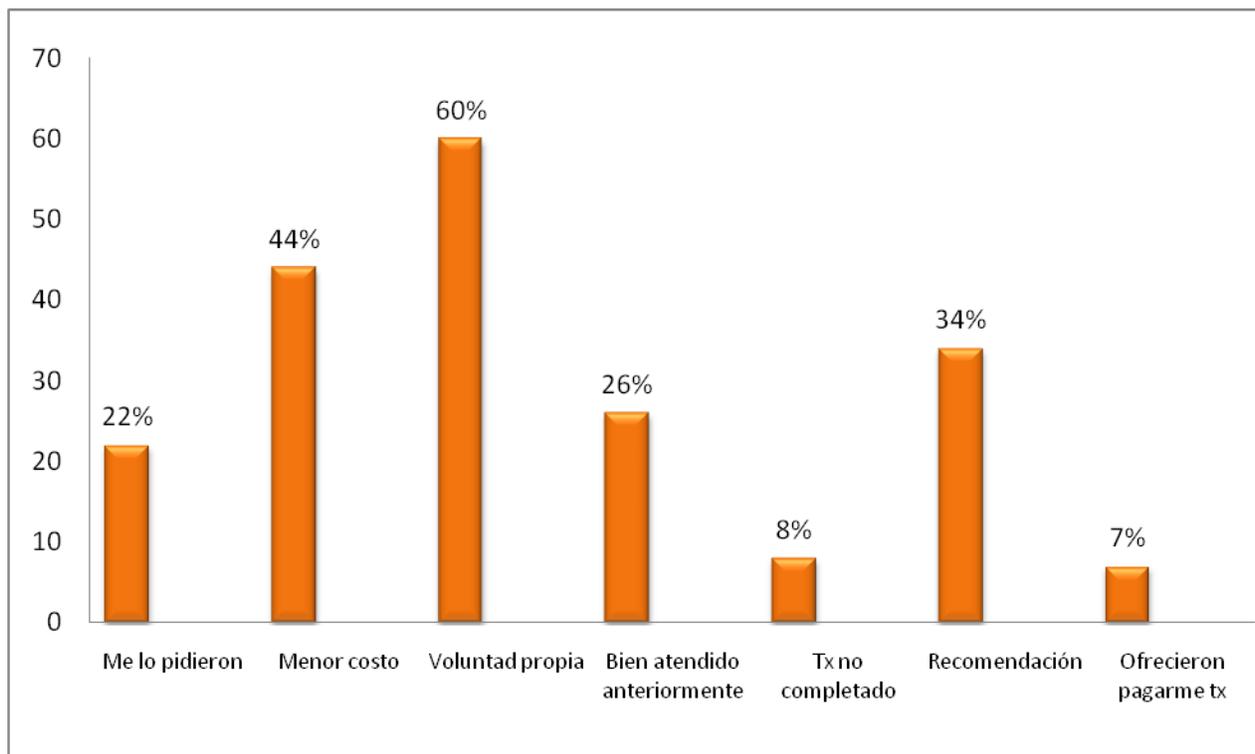
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	CONCEPTO	INDICADOR	VALOR
Razón	Causa que mueve a hacer algo. Opinión por la que el paciente escoge la Clínica Multidisciplinaria de la Fac. de Odontología	Lo expresado en la ficha de recolección de la información.	<ul style="list-style-type: none"> - Me lo pidieron. - Menor costo. - Por voluntad propia - Fui atendido bien anteriormente. - Tratamiento no fue completado anteriormente. - Alguien me lo recomendó - Ofrecieron pagarme el tratamiento - Otros
Satisfacción	Cumplimiento de los requisitos establecidos para obtener un resultado con un cierto grado de gozo para un individuo.	Apreciación que da el paciente del trato recibido. Expresado en la ficha de recolección de la información.	<ul style="list-style-type: none"> - Amable. - Poco amable - Puntual - Impuntual - Me explicaron el tratamiento. - No me explicaron el tratamiento. - Trabajó rápidamente. - Me brindó respeto. - Me transmitió seguridad. - Otros
		Apreciación que da el paciente del tratamiento. Expresado en la ficha de recolección de la información	<ul style="list-style-type: none"> - Me terminaron el tratamiento. - No me terminaron el tratamiento. - Me funciona - No me funciona - Me gusta - No me gusta
Opinión sobre el horario de atención, tiempo de atención y el tiempo invertido en el tratamiento odontológico.	Criterio del paciente sobre el horario de atención establecido.	Lo que el paciente exprese sobre el horario de atención en la ficha de recolección de la información.	<ul style="list-style-type: none"> - Coincide con mi trabajo. - Coincide con mis estudios. - Tengo tiempo libre. - Me dan permiso en el trabajo. - Otros.
	Criterio del paciente sobre tiempo que invierte en el tratamiento odontológico.	Lo que el paciente exprese sobre el tiempo que invierte en el tratamiento odontológico en la ficha de recolección de la información.	<ul style="list-style-type: none"> - Demasiado tiempo. - Tiempo adecuado. - Poco tiempo.
Valoración del costo.	Acto de estimar el costo de dinero a pagar.	Consideración del paciente sobre el costo del tratamiento en la Clínica Multidisciplinaria, expresado en la ficha de recolección de la información.	<ul style="list-style-type: none"> - Lo pagará un familiar. - Lo pagará una institución. - Lo pagará el estudiante. - Otros.
			<ul style="list-style-type: none"> - Bajo costo. - Mediano costo. - Alto costo.



RESULTADOS

Gráfico 1. Razones por las que los pacientes escogen la Facultad de Odontología para la atención de sus problemas de salud bucal. León, Julio – Noviembre 2010.



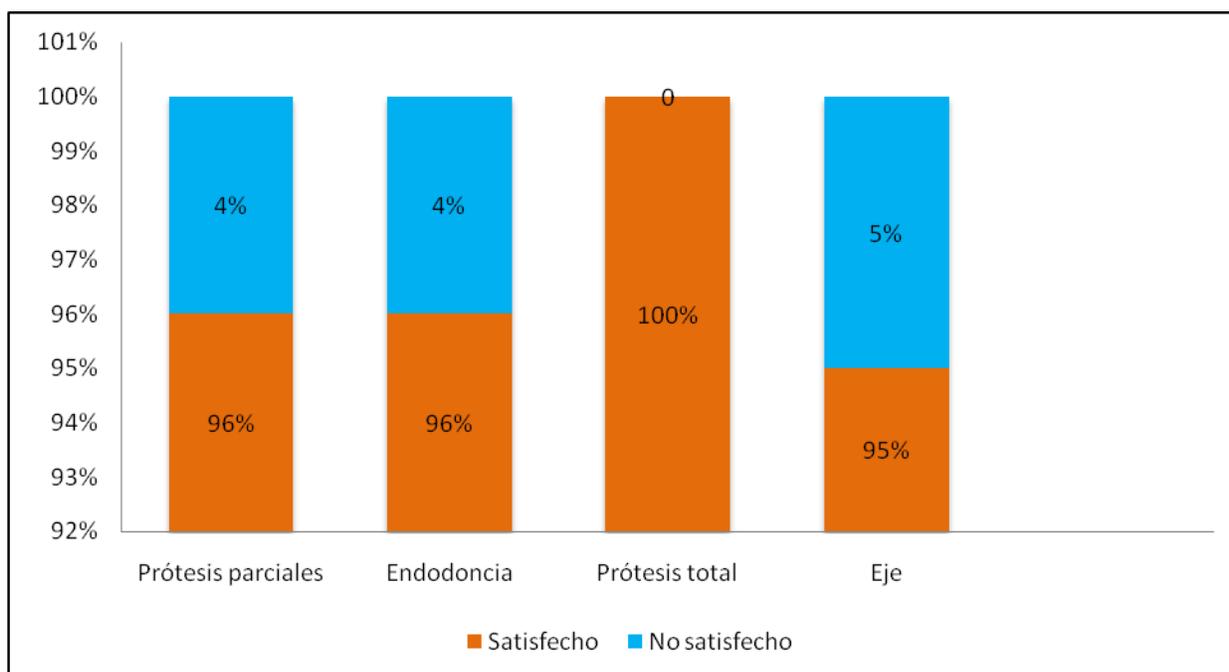
Fuente: Primaria

Las razones que expresaron los pacientes entrevistados fueron, que asistieron a la clínica por voluntad propia en el 60% de los casos y por un menor costo en el 44% de los mismos. El 34% de los pacientes manifestó que se los habían recomendado otras personas, el 26% regresó a la clínica, pues fue bien atendido anteriormente, un 22% manifestó que se lo pidieron, el 8% de los casos regresó, pues su tratamiento no fue completado anteriormente y el 7% refirió que se les ofreció pagarles el tratamiento.



Gráfico 2. Satisfacción de los pacientes con el trato humano y el tratamiento profesional brindado por los estudiantes de IV y V año de la Facultad de Odontología. León, Julio-Noviembre 2010.

Grafico2.1- Satisfacción de los pacientes con el trato humano brindado por los estudiantes de IV y V año de la Facultad de Odontología. León, Julio-Noviembre 2010.



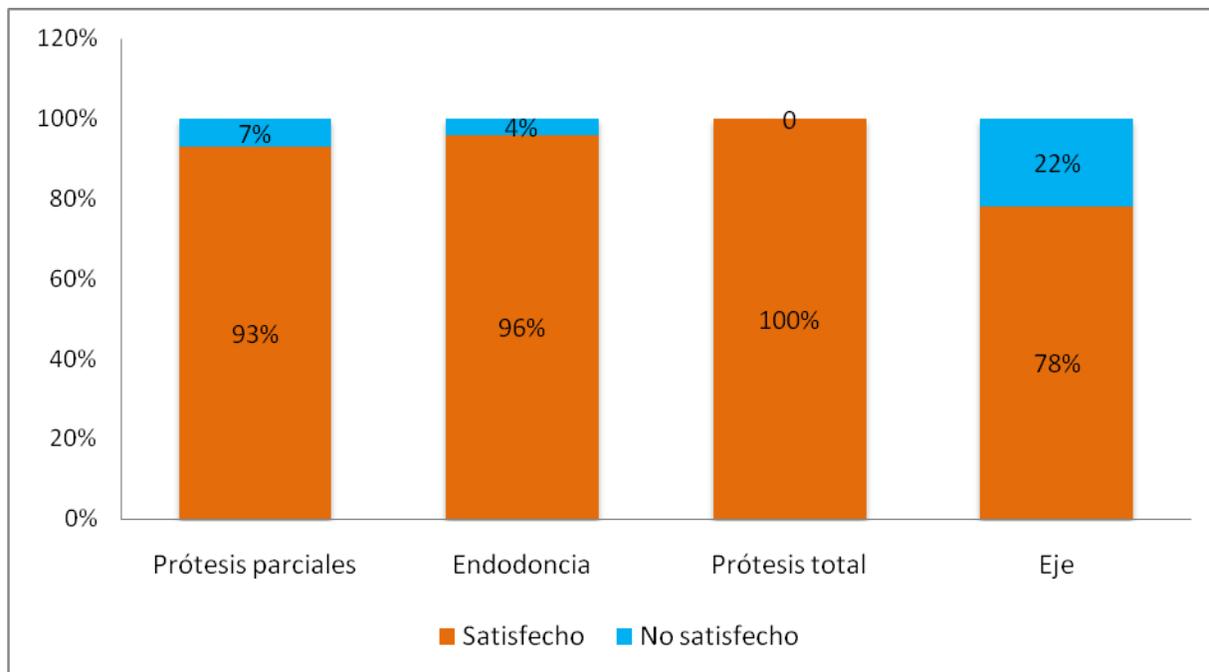
Fuente: Primaria

El gráfico muestra que la mayoría de los pacientes entrevistados (96%) manifestó sentirse satisfecha con el trato humano recibido por parte de los estudiantes en el área de Prótesis parciales y en la clínica de Endodoncia, y sólo el 4% expresó insatisfacción; en la clínica de Prótesis total el 100% dijo estar completamente satisfecho, y en el área de Eje el 95% respondió estar satisfecho y el 5% refirió no estarlo.



Gráfico 2. Satisfacción de los pacientes con el trato humano y el tratamiento profesional brindado por los estudiantes de IV y V año de la Facultad de Odontología. León, Julio-Noviembre 2010.

Gráfico 2.2- Satisfacción de los pacientes con el tratamiento profesional brindado por los estudiantes de IV y V año de la Facultad de Odontología. León, Julio-Noviembre 2010.



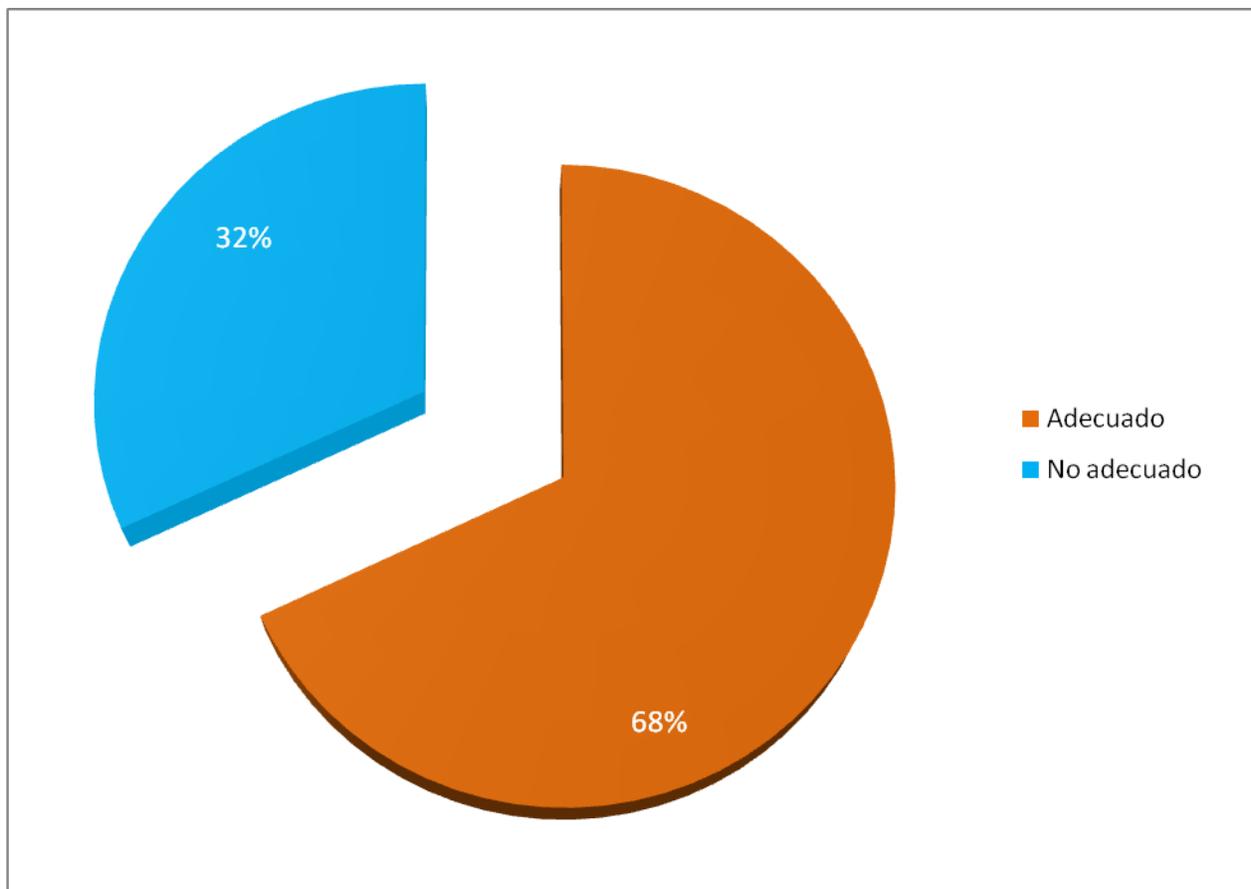
Fuente: Primaria

En relación a la satisfacción del tratamiento profesional recibido, se observa que el 93 % de los encuestados manifiesta estar satisfecho en el área de Prótesis parciales, y un 7% manifestó insatisfacción; en el área de Endodoncia un 96% refirió satisfacción, en cambio el 4% dijo no estarlo; sin embargo, en el área de Prótesis total el 100% respondió estar completamente satisfecho y en el área de Eje el 78% quedó satisfecho y el 22% no.



Gráfico 3. Opinión de los pacientes sobre el horario de atención, el tiempo de atención y el tiempo que invierten en el tratamiento odontológico. León, Julio – Noviembre 2010.

Gráfico 3.1- Opinión de los pacientes sobre el horario de atención. León, Julio – Noviembre 2010.



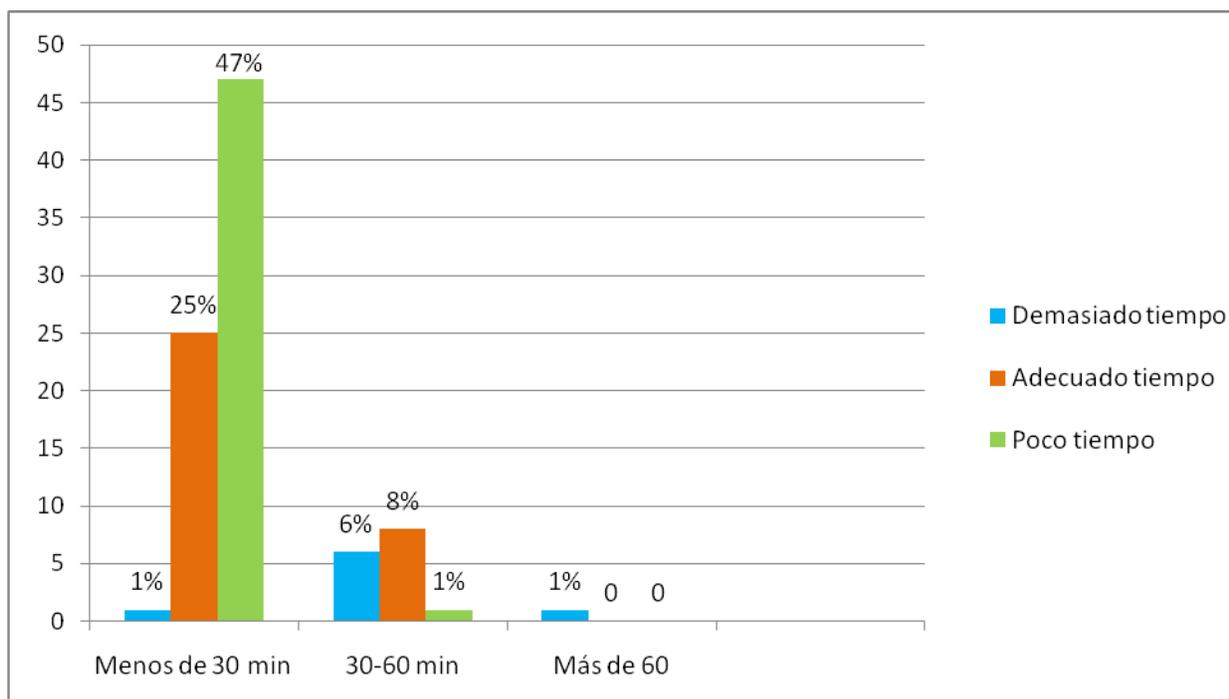
Fuente: Primaria

De acuerdo al 68% de los pacientes entrevistados, el horario de atención que tiene la Clínica Multidisciplinaria les resulta adecuado. Mientras que el 32% cree lo contrario.



Gráfico 3. Opinión de los pacientes sobre el horario de atención, el tiempo de atención y el tiempo que invierten en el tratamiento odontológico. León, Julio – Noviembre 2010.

Gráfico 3.2 - Opinión de los pacientes sobre el tiempo que invierten en el tratamiento odontológico (tiempo de espera en la consulta). León, Julio – Noviembre 2010.



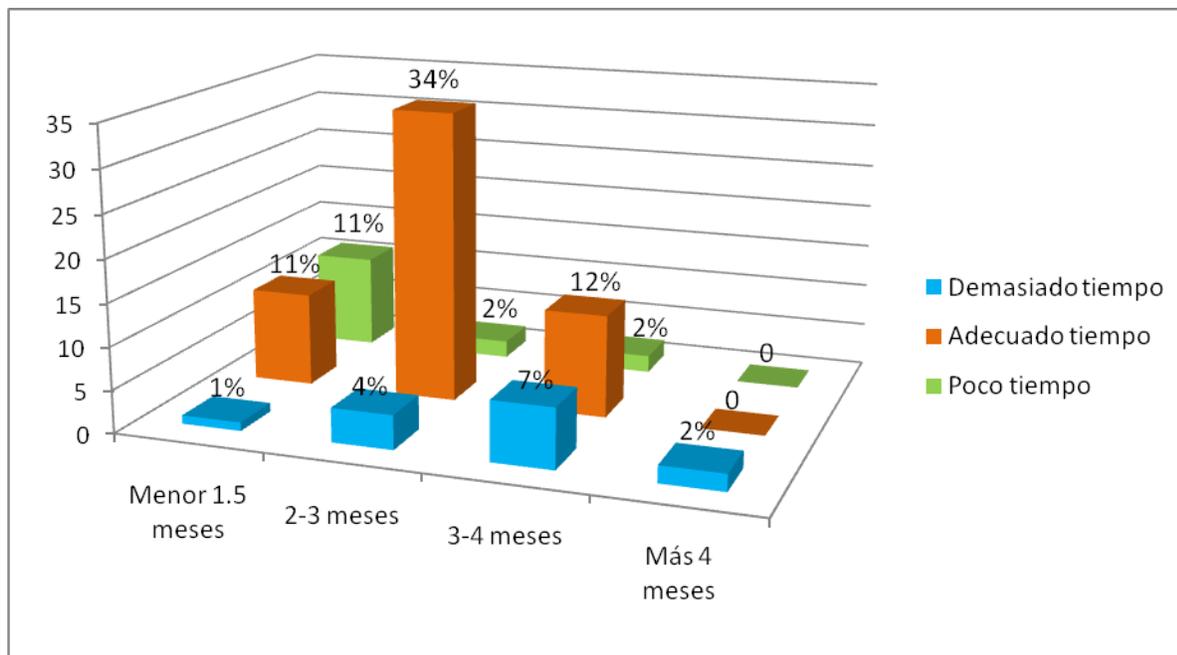
Fuente Primaria

El gráfico muestra que el 47% de los pacientes había esperado menos de 30 minutos antes de entrar a la consulta odontológica, considerando ellos que fue poco tiempo; el 25% había esperado menos de 30 minutos, considerando que es un tiempo adecuado y el 1% esperó la misma cantidad de tiempo considerándola como demasiado. En relación a los pacientes que esperaron en el intervalo entre 30 y 60 min, un 8% opinó haber esperado un adecuado tiempo, el 6% manifestó que esperó demasiado tiempo y el 1% respondió haber esperado poco tiempo; en cuanto a los pacientes que esperaron más de 60 minutos, sólo el 1% consideró que esperó demasiado tiempo.



Gráfico 3. Opinión de los pacientes sobre el horario de atención, el tiempo de atención y el tiempo que invierten en el tratamiento odontológico. León, Julio – Noviembre 2010.

Gráfico 3.3- Opinión de los pacientes sobre el tiempo que invierten en el tratamiento odontológico. León, Julio – Noviembre 2010.



Fuente: Primaria

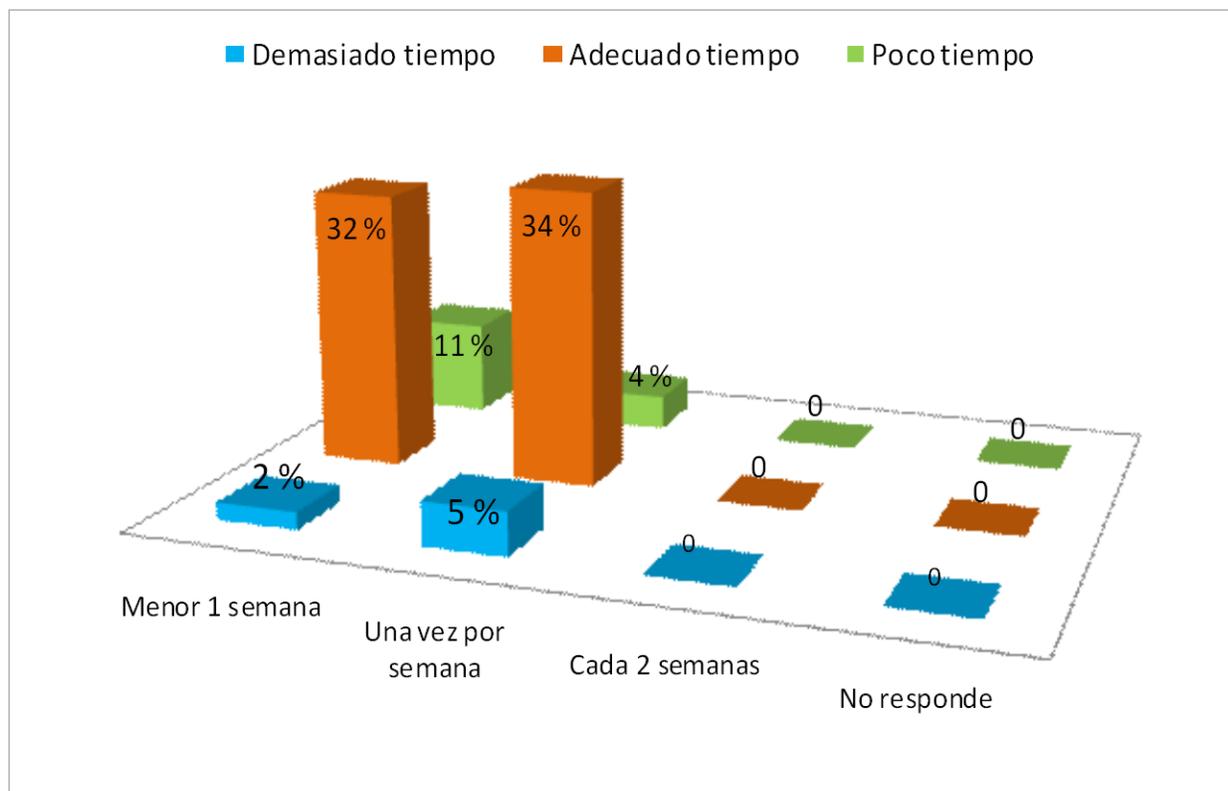
Con respecto al tiempo invertido por los pacientes en realizarse su tratamiento odontológico, en el intervalo de duración de un mes y medio o menos, el 11% consideró esto como un adecuado tiempo, un mismo porcentaje dijo que el tratamiento había durado poco tiempo y sólo 1% refirió que invirtió demasiado tiempo. En cuanto al intervalo de 2 a 3 meses, el 34% dijo que duró un adecuado tiempo, el 2% expresó que fue poco tiempo el invertido, contrario al 4% que expresó que su tratamiento duró demasiado tiempo.

Del intervalo de 3 a 4 meses, el 12% manifestó que el tiempo de inversión para su tratamiento fue adecuado, un 2% opinó que el tratamiento había durado poco tiempo, y el 7% consideró demasiado tiempo. Para el intervalo de más de 4 meses de tratamiento, solamente un 2% consideró que fue mucho tiempo.



Gráfico 3. Opinión de los pacientes sobre el horario de atención, el tiempo de atención y el tiempo invertido en el tratamiento odontológico. León, Julio – Noviembre 2010.

Grafico 3.4. Opinión de los pacientes sobre el tiempo invertido en el tratamiento odontológico (tiempo entre una cita y otra). León, Julio – Noviembre 2010.



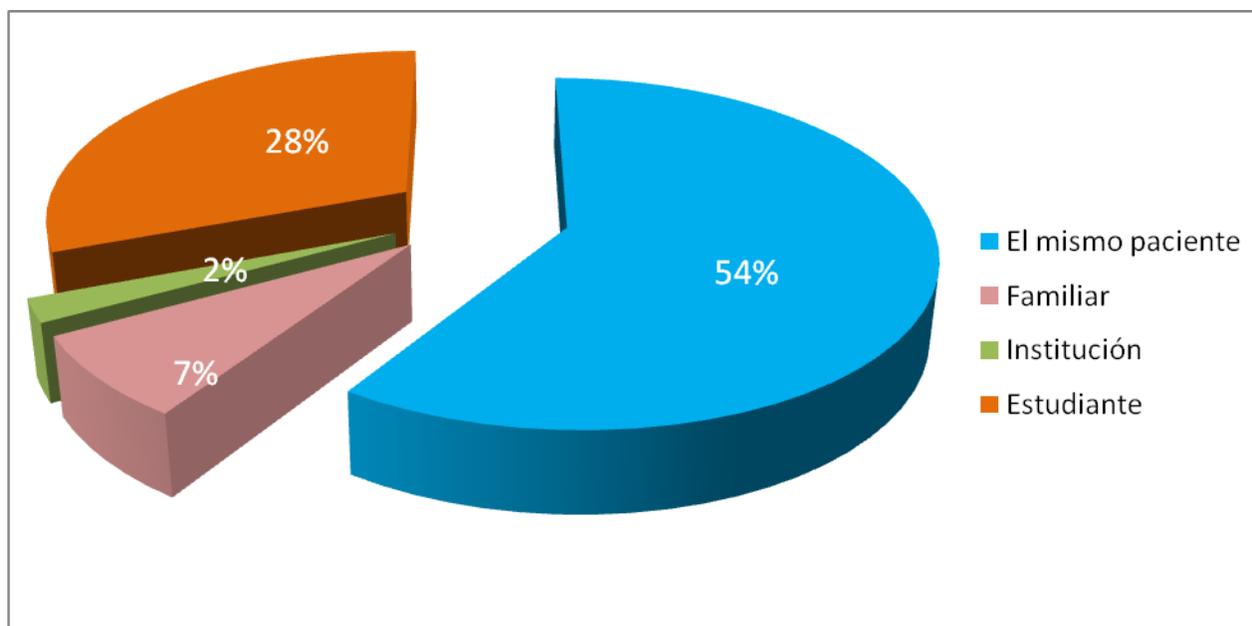
Fuente: Primaria

En cuanto al tiempo invertido por los pacientes en realizarse su tratamiento odontológico, del intervalo dado entre una cita y otra de menos de una semana, el 32% dijo que fue un adecuado tiempo de espera, el 11% expresó que fue poco el tiempo entre una cita y otra, y el 2% expresó que fue demasiado el tiempo que esperó ; a cerca de las citas dadas una vez por semana, el 34% consideró ésto como un adecuado tiempo, el 4% dijo que la espera había durado poco tiempo y el 5% refirió que invirtió demasiado tiempo. En cuanto al intervalo de citas de cada 2 semanas ningún paciente expresó opinión alguna.



Gráfico 4. Valoración del paciente sobre el costo de su tratamiento Odontológico en la Facultad de Odontología, UNAN- León, Julio – Noviembre 2010.

Grafico 4.1- ¿Quién pagará el tratamiento?



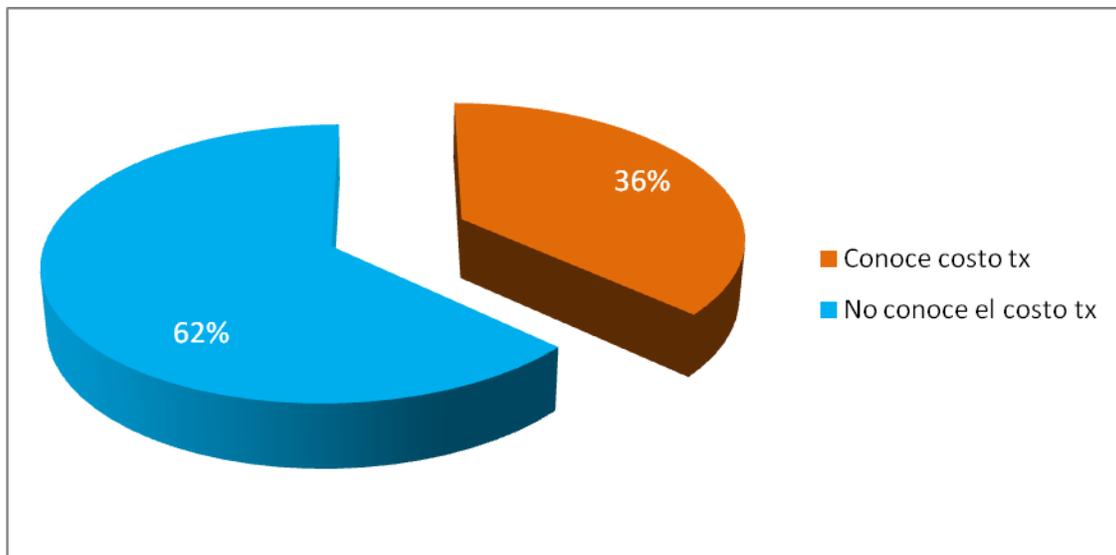
Fuente: Primaria

A cerca de la pregunta sobre la responsabilidad de efectuar el pago del tratamiento a recibido, el 54% de los encuestados manifestó que lo pagarían ellos mismos; el 28% respondió que el estudiante efectuaría el pago; el 7% expresó que el tratamiento lo pagaría un familiar y sólo el 2% dijo que sería una institución la que costearía los gastos.



Gráfico 4. Valoración del paciente sobre el costo de su tratamiento Odontológico en la Facultad de Odontología, UNAN- León, Julio – Noviembre 2010.

Grafico 4.2- Costo del tratamiento.



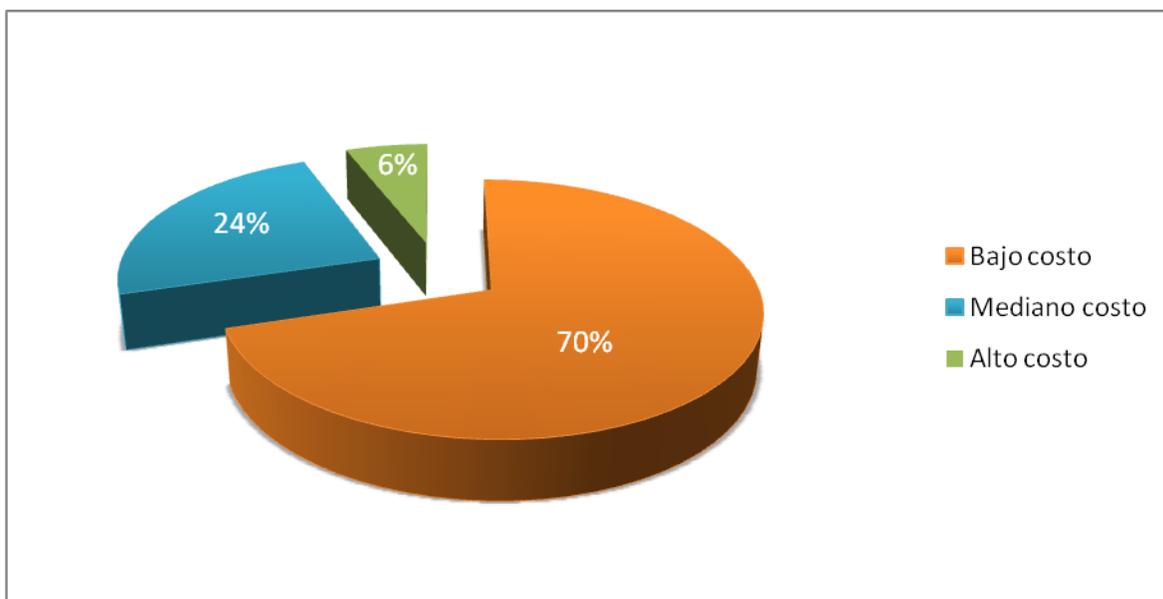
Fuente: Primaria

En cuanto al conocimiento que tienen los pacientes a cerca del costo exacto del tratamiento, el 62% manifestó no conocer el costo de su tratamiento; en cambio, el 36% dijo conocer el valor de dicho tratamiento.



Gráfico 4. Valoración del paciente sobre el costo de su tratamiento odontológico en la Facultad de Odontología, UNAN-León, Julio-Noviembre 2010.

Gráfico 4.3. Consideración sobre el costo.



Fuente: Primaria

De los pacientes que conocen el precio de su tratamiento, el 70% dijo que para ellos el costo es bajo, un 24% opinó que su tratamiento tiene un costo mediano, y el 6% consideró que es alto.



DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la Clínica Multidisciplinaria de la Facultad de Odontología, durante el período de estudio se encuestaron a 88 pacientes, quienes expresaron que:

Las razones por las que más frecuentemente asisten a la Facultad de Odontología son, porque lo decidieron por voluntad propia en un 60% y debido al menor costo de los servicios que se ofertan en un 44%. El resultado de este objetivo no tenía parámetro de comparación con los estudios de satisfacción incluidos en la referencia.

Referente al trato humano brindado por el estudiante, los pacientes expresaron estar satisfechos en un 96%, similar a lo encontrado por Wong Fuentes en el año 2007 donde el 84% de los pacientes expresó que el trato brindado era bueno; también es similar a lo encontrado por Bonilla Blandón en el año 2002 donde 87.3% pacientes manifestó estar satisfecho, y a lo encontrado por Quintero Torrez et. al. en el año 2002 donde el 97.8% refirió estar satisfecho.

Con respecto al tratamiento dental recibido, los pacientes señalaron estar satisfechos en un 93%, lo cual es similar a lo encontrado por Quintero Torrez et. al. en el año 2002, donde el 86.2% de los pacientes dijo estar satisfecho, porcentaje casi parecido al que también encontró Bonilla Blandón ya mencionado, en donde los pacientes expresaron estar satisfechos en un 80%. Sin embargo, difiere de lo encontrado por Agudelo S., Andrés Alonso, et al, en Medellín, Colombia, donde sólo el 48.5% opinó estar satisfecho.

En relación a la opinión que dan los pacientes respecto al horario de atención establecido en la Clínica Multidisciplinaria, manifiestan estar de acuerdo en el 68% de los casos, este resultado es similar a lo encontrado por Quintero Torrez et. al. en donde los pacientes expresaron en un 96.70%, también estar de acuerdo con el horario de atención.

Respecto al tiempo que invierten los pacientes para entrar a la consulta, el 47% expresó haber esperado un tiempo de menos de 30 minutos antes de entrar y consideró que fue poco tiempo; esto es similar a lo encontrado por Quintero Torrez, et. al., donde los pacientes manifestaron en un 46.7% haber esperado el mismo tiempo, y lo encontrado por Wong Fuentes donde los pacientes dijeron en un 48% haber esperado menos de 30 min.



Del tiempo que los pacientes invierten en su tratamiento odontológico, el 34% expresó haber estado de 2 a 3 meses en tratamiento considerando este período como adecuado, caso similar al encontrado por Quintero Torrez, et. al., en el cual los pacientes en un 38.90% consideraron que el período es adecuado.

Del tiempo que invierten los pacientes en su tratamiento odontológico, sobre el intervalo de tiempo entre una cita y otra de una vez por semana, el 34% dijo que es un tiempo adecuado de espera, y el 32% dijo que el intervalo entre las citas dadas de menos de una semana también es un tiempo adecuado de espera para ellos. Sin parámetros de comparación.

A cerca de la valoración de los pacientes sobre el costo del tratamiento odontológico, el 54% de ellos opinó que serán ellos quienes lo pagarán; sin embargo, un 62 % de los pacientes dijo no conocer su precio, y de aquellos que sí lo conocen, el 70% opinó que su costo es bajo. Esto no tiene parámetro de comparación con los estudios referidos.



CONCLUSIONES

Basándonos en los resultados obtenidos, podemos concluir lo siguiente:

1. Las razones que expresaron los pacientes entrevistados para asistir a la Facultad de Odontología fueron que, asistieron por voluntad propia y por un menor costo.
2. La mayoría de los pacientes entrevistados manifestó sentirse satisfecha con el trato humano y el tratamiento profesional recibido por los estudiantes.
3. La Clínica en la que los pacientes están completamente satisfechos es en la de Prótesis total.
4. La mayoría de los pacientes expresó que el horario de atención de la Clínica Multidisciplinaria es adecuado. Con respecto al tiempo esperado antes de entrar a la consulta, más de la mitad consideró que había esperado poco tiempo y un tiempo adecuado de menos de 30 minutos; la mayoría opinó haber estado un período adecuado de 2 a 3 meses en tratamiento; del intervalo de tiempo dado entre una cita y otra, la mayoría dijo haber esperado un tiempo adecuado de entre una semana y menos de una semana.
5. La mayoría de los pacientes opina que no conoce cuál es el costo de su tratamiento, pero aseguran que serán ellos los que pagarán; aquellos que sí lo saben consideran que el costo es bajo.



RECOMENDACIONES

1. A los pacientes, asistir a todas las citas puntualmente, para poder trabajar en su plan de tratamiento planeado por los estudiantes en cada cita y así tratar de eliminar los porcentajes de insatisfacción expresados por ellos mismos sobre la duración de sus tratamientos y la calidad.
2. A los estudiantes, asistir puntualmente a todos sus turnos de clínica y preparar su campo de trabajo y aparatos con diligencia para evitar retrasar la entrada de sus pacientes a la consulta y así perciban consideración hacia ellos y su tiempo.
3. A los estudiantes, explicar a los pacientes desde el inicio de los tratamientos odontológicos los costos exactos o los aproximados de ellos, para evitar las dudas y fomentar responsabilidad hacia los pagos.
4. A los estudiantes, que realicen trabajos de investigación similares a este en pacientes que ya hayan sido atendidos anteriormente para comparar el grado de satisfacción.
5. A los docentes, asistir de igual forma a cada turno de clínica con puntualidad, para evitar retrasos en la entrega de expedientes, instrumentos y materiales por las asistentes dentales, y la entrada de los pacientes.



6. A las autoridades facultativas, evitar al máximo las suspensiones de los turnos clínicos, por diversos motivos, ya que se perjudican el paciente y el estudiante en el tiempo que disponen, la calidad de los tratamientos y la percepción de los pacientes en cuanto a la seriedad del proceso, por medio de la calendarización de actividades que no coincidan con las horas de trabajo de los componentes prácticos.

7. A las autoridades facultativas, elaborar una lista de tratamientos en general que se ofrecen en la Clínica Multidisciplinaria que describa el precio que se devenga por cada uno de ellos, y que sea incluida en cada expediente para facilitársela a los pacientes.



BIBLIOGRAFÍA

1. Internet: <http://www.unanleon.edu.ni/facultades/facodontologia/index.html>.
2. DONABEDIAN A. La calidad de la atención médica: Definición y métodos de evaluación. 1 ed. México: La Prensa Médica Mexicana. S.A. 1984.
3. Dueñas O. Dimensiones en la calidad en los servicios de salud. Artículo Boyacá, Colombia: Diciembre. 2003.
4. Internet. <http://www.odontomarketing.com>
5. McDonald SK. Odontología preventiva en acción. 3ed. México. Panamericana 1993:375p.
6. Stephen Sonis DMD. Secreto de la odontología. 2 ed. s.l. McGraw-Hill. Interamericana. 2000:319p.
7. Internet. [www. Intramed.net](http://www.intramed.net): Fernández O A. Gestión de calidad en servicios odontológicos.
8. Ministerio de salud. Módulo de relaciones interpersonales. Material del facilitador. Managua, Nic. MINSAL. 2004.
9. Gilmore C, Norvaes H. Gerencia de calidad. 6 ed. Washington. (D.C.), Palter: 1996. Vol. III.
10. Bardoni N. Gestión del componente de salud Bucal de la atención de Salud. s.e. s.l. Módulo 2. PRECON PACTEX. 1998:83p.



11. Agudelo A, Valencia L, Oullón E, Betancur L, Restrepo L y Peláez L. Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la Institución prestadora de servicios de salud “IPS Universitaria”. Rev Fac Odontol Univ. Antioq. Medellín, Colombia.2008; vol 19 no. 2.
12. Quintero Torrez O, Reyes Molina G, Rosales Tellería L. Satisfacción del paciente de la atención odontológica brindadas en las unidades de salud: Hospital Escuela Oscar Danilo Rosales Arguello, Mántica Berio y Sutiava. León, Diciembre 2002: 9-14; 22-35.
13. Bonilla Blandón E, Enríquez C. Satisfacción de las necesidades de tratamiento a pacientes atendidos en la Facultad de Odontología. León, 2002.
14. Wong Fuentes L. Determinación del grado de satisfacción del usuario que asiste al programa de crónicos del centro de salud de San Lucas en Madrid.Enero.2007: 9-12; 25.



ANEXOS



Facultad de Odontología.

Dpto. de Medicina Oral

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA ENTREVISTA:

BUENOS DIAS ESTIMADO SR(A):

ESTAMOS REALIZANDO UN ESTUDIO PARA CONOCER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES CON RELACIÓN A LA ATENCIÓN BRINDADA POR LOS ESTUDIANTES EN LA CLINICA MULTIDISCIPLINARIA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA POR LOS ESTUDIANTES DE CUARTO Y QUINTO AÑO, EN ESTE SEGUNDO SEMESTRE 2010.

PARA ELLO QUISIÉRAMOS CONTAR CON SU PARTICIPACIÓN QUE ES VOLUNTARIA Y CONFIDENCIAL, Y EN LA QUE NO EXISTEN RIESGOS PARA USTED NI SU TRATAMIENTO POSTERIOR EN ESTA ÁREA.

LOS RESULTADOS SERVIRÁN PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS DEBILIDADES QUE SE ENCUENTREN EN ESTUDIOS RELACIONADOS.

SI ACEPTA PARTICIPAR EN ESTA ENCUESTA POR FAVOR FIRME ESTE CONSENTIMIENTO:

FIRMA DEL PACIENTE



1-Indique la (s) razón (es) por las que Ud. ha escogido a la Facultad de Odontología para atender su problema de salud bucal:

- Me lo pidieron _____
- Menor costo _____
- Por voluntad propia _____
- Fui atendido bien anteriormente _____
- Tratamiento no fue completado _____
- Alguien me lo recomendó _____
- Ofrecieron pagarme el tratamiento _____
- Otros _____

2- ¿Está Ud. satisfecho (a) con el trato brindado por parte del estudiante que le está realizando su tratamiento?

Sí _____

No _____

Indique la (s) razón (es):

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| • Amable _____ | Poco amable _____ |
| • Puntual _____ | Impuntual _____ |
| • Me explicaron el Tratamiento _____ | No me explicaron el tratamiento _____ |
| • Trabajó rápidamente _____ | Otros _____ |
| • Me brindó respeto _____ | |
| • Me transmitió seguridad _____ | |
| • Otros _____ | |

3- ¿Está Ud. satisfecho (a) con el tratamiento que le ha realizado el estudiante?

Sí _____

No _____

Indique la razón:

- | | |
|-----------------------------------|---|
| • Me terminó el tratamiento _____ | No me ha terminado el tratamiento _____ |
| • Me funciona _____ | No me funciona _____ |
| • Me gusta _____ | No me gusta _____ |
| • No me molesta _____ | Me molesta _____ |



4- ¿Cree Ud. que el horario en el que lo (a) están atendieron es adecuado?

Sí _____ No _____

Indique la razón:

- Tengo tiempo libre _____ Coincide con mi trabajo _____
- Me dan permiso en el trabajo _____ Coincide con mis estudios _____
- Otros _____ Otros _____

5- ¿Cuánto tiempo esperó antes de la consulta?

_____ Minutos

¿Considera Ud. que...

- ¿Esperó demasiado tiempo? _____
- ¿Esperó un tiempo adecuado? _____
- ¿Esperó poco tiempo? _____

6- ¿Cuánto tiempo se ha demorado el estudiante en realizarle el tratamiento?

_____ meses

¿Considera Ud. que...

- ¿Se demoró demasiado tiempo? _____
- ¿Se demoró lo adecuado? _____
- ¿Se demoró poco? _____

7- ¿Cuánto tiempo le dieron entre una cita y otra?

_____ Días

¿Considera Ud. que...

- Es demasiado tiempo _____
- Es un tiempo adecuado _____
- Es poco tiempo _____



8- ¿Pagará Ud. por su tratamiento?

Sí____ No____

Si su respuesta es no, indique si:

- Lo pagará un familiar____
- Lo pagará una institución____
- Lo pagará el estudiante____
- Otros____

9-¿Sabe Ud. cuánto cuesta su tratamiento?

Sí____ No____

____ Córdoba

¿Cree Ud. que fue...

- Bajo costo____
- Mediano costo____
- Alto costo____

¡Gracias por su participación en este estudio!





