

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua

UNAN-LEÓN

Facultad de odontología

Tesis para optar al título de cirujano dentista

“Nivel de satisfacción de los pacientes con el servicio odontológico en la facultad de odontología UNAN-LEON atendidos en el período de Agosto-Noviembre 2016”

Autor:

- Br. Ana Belkys Peralta Alaníz

Tutor:

- Dra. Xiomara Castro. Msc.

León, 06 de julio 2017

Dedicatoria

A Dios, que me ha acogido entre sus manos, me ha guardado y protegido en los momentos más difíciles y me dio la fortaleza para seguir mis sueños a pesar de las circunstancias.

A mi esposo, José Humberto, que me dio apoyo en los momentos que lo necesité, que tuvo paciencia cuando estuve bajo estrés y sobre todo, su cariño y su comprensión.

A mi mama Cora, por confiar en que podía algún día alcanzar mis metas, por creer siempre en mí y decirme que tenía que brillar, esas palabras fueron mi luz para llegar hasta aquí .

A mi mama Virginia, por ser mi ejemplo a seguir, por ser una mujer fuerte, luchadora, usted me enseñó a valerme por mí y a querer siempre más de la vida.

A mi papa file y mi papa Eddy, por darme su amor, estar en mi vida, protegerme y cuidarme. Dios no pudo haberme dado mejores padres, mi triunfo es de ustedes.

Agradecimientos

A mi padre celestial, no hay palabras para agradecer la vida que me ha regalado, y las fuerzas y sabiduría que me ha dado para llegar a culminar mi carrera. Protegerme en mis momentos de debilidad y por regalarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A mis padres, por apoyarme a seguir, por los valores que me han inculcado, por animarme a no dejar mis sueños y darme el empuje que necesité.

A mi tutora de tesis, Dra. Xiomara Castro, por tenerme paciencia, ayudarme en todo momento, por su esmero y dedicación y sobre todo por su excelente docencia.

A mis amigas, Dra Denisse Shiosaky, Yvette Martinez Veronica Rodriguez, Michelle Rodriguez, gracias por haber sido la mejor parte de mi experiencia lejos de mi casa, ustedes fueron mi familia y me animaron a soñar mas alto.

A mis amigas, Massy, Flor, Yohi, por haberme dado tanto apoyo emocional, por animarme y ser parte de mi vida desde hace tantos años. Las quiero!

A todos los docentes que fueron parte de esta etapa de mi vida, que aportaron un grano de arena y supieron transmitir sus conocimientos y consejos para hoy culminar con mis metas y sueños como es éste ser un Odontólogo que servirá a la comunidad.

Índice

Contenido	Páginas
I. Introducción	5
II. Planteamiento del problema	8
III. Objetivos	9
IV. Marco Teórico	10
V. Diseño metodológico	17
VI. Resultados	24
VII. Discusión de los resultados	34
VIII. Conclusiones	40
IX. Recomendaciones	41
X. Referencias Bibliográficas	42
XI. Anexos	47

Introducción

Es fundamental para la facultad y para nosotros como profesionales buscar la manera de ofrecer el mejor servicio posible a los pacientes, pero algunas veces dejamos en segundo plano el conocer si realmente quedaron satisfechas tanto las expectativas como las necesidades del paciente con el servicio brindado.

La satisfacción del paciente con la atención odontológica se considera uno de los valores deseables de la prestación de un servicio y debe ser uno de los objetivos de los prestadores del mismo. Donabedian lo ha incluido como un elemento que marca el nivel de salud en sí mismo. “En la evaluación de la prestación del servicio en atención oral, la satisfacción debe cubrir el contexto, el proceso y el resultado de la experiencia del paciente con el servicio”³. Donabedian agrupa en “tres categorías los componentes fundamentales del servicio susceptibles de generar satisfacción: componente técnico, componente interpersonal y componente de entorno y sus comodidades.”¹

Uno de los más grandes desafíos que tiene el sector salud, incluyendo al área odontológica, tiene que ser siempre el de brindar un servicio de calidad. Para garantizar la calidad es importante tomar en cuenta el criterio del usuario en base a su grado de satisfacción con el servicio prestado. El presente estudio investigativo tuvo como objetivo principal el conocer los niveles de satisfacción que expresan los pacientes de atención odontológica que recibieron en la facultad de odontología UNAN-LEÓN. Se evaluó la satisfacción en atención odontológica desde cuatro puntos de vista: atención técnica, relaciones interpersonales, ambiente de atención y accesibilidad, lo cual permitió determinar las fortalezas y debilidades del sistema de atención para poder alcanzar una mejora continua del servicio de calidad que se ofrece como facultad.

Existen estudios anteriores que dan una idea de los niveles de satisfacción que existen en los pacientes con respecto al servicio odontológico. Como el de *Rubio, Sergio (2009). Determinó la satisfacción de los pacientes en cuanto a tratamientos recibidos en las clínicas multidisciplinarias de la facultad de odontología UNAN-LEÓN en el período del segundo semestre 2008.* Se hizo un estudio descriptivo de corte transversal en la ciudad de León, Nicaragua en el año 2008 y se realizó una encuesta a 100 pacientes atendidos en

cuatro áreas odontológicas y se encontró que de los pacientes que acuden a las clínicas para la atención dental el 70% la califican como buena, sin distinción de sexo.⁴

Elizondo, José (2008) sobre la satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la facultad de odontología de la universidad autónoma de Nuevo León. Monterrey, Nuevo León, México Realizado en una población de 400 pacientes. El estudio fue de tipo transversal, descriptivo. Su población se encontró representada por mujeres en un 67.5% y hombres en un 32.5%, el grupo que concentraba la mayoría de los pacientes fue el de 24 a 54 años con un 60%. Los niveles de satisfacción evaluados por el paciente, correspondiente a los indicadores de atención técnica para las clínicas de pregrado fue el 69.5%, para la relación interpersonal con un 73.8%, accesibilidad con el 68% y 73% en ambiente de la atención.⁵

Coyago, Jenny (2014). Percepción de la calidad de la atención odontológica según el grado de satisfacción del usuario que acude a la clínica integral de la facultad de odontología de la universidad central de Ecuador durante el periodo lectivo de Septiembre 2013 a febrero 2014. Se realizó la evaluación de 70 usuarios. De acuerdo al análisis estadístico se pudo concluir que no hay diferencia significativa en cuanto a la satisfacción de los usuarios de acuerdo al género, edad. *En lo que* respecta al género el 71,4 % de los encuestados perteneció al género femenino. se apreció que 45.7% de los encuestados valoró la ubicación y facilidad de acceso a la clínica como buena, el 8,6% como excelente mientras que para el 22,9% es regular, igual proporción la valoró como mala.⁶

López, Cerezo y Paz (2010) en el estudio de variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. Universidad Autónoma de Manizales. La muestra fue de 352 pacientes. El estudio fue descriptivo de corte transversal realizado en la ciudad de Manizales en Colombia. Concluyeron que existe relación entre las variables sociodemográficas con respecto a la insatisfacción de los pacientes. Ser de sexo femenino y de tercera edad son factores de riesgo para el aumento de la ansiedad. Pacientes portadores de prótesis totales son los que se encuentran más insatisfechos con el servicio brindado.³

Agudelo AA, Valencia LY (2008) *Sobre la satisfacción y los factores asociados en estudiantes usuarios de los servicios odontológicos de la institución prestadora de servicios de salud “IPS universitaria”* realizada en Medellín Colombia, que contó con una población de 98 estudiantes. El estudio fué descriptivo de corte transversal y en la cual se

encontró una alta satisfacción global (95%), la mayoría de personas encuestadas fueron mujeres (56,1%), el grupo de edad más frecuente fue el de 21-25 años (42,9%). Las más altas puntuaciones se obtuvieron por el trato del odontólogo al paciente y en cuanto a las más bajas calificaciones, las obtuvieron el tiempo para la primera cita y el tiempo de espera para la atención.⁷

Abay-Debs V. (2004) Grado de satisfacción de la población en cuanto a los servicios de estomatología que recibe. Camagüey, Cuba. Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal en una población de 104 pacientes. Se obtuvieron como resultados que el mayor número de encuestados fueron las personas satisfechas para un 51.9%, predominó el sexo femenino (50.9%) y los hombres resultaron los más satisfechos con la atención recibida (51%). El mayor porcentaje de satisfacción se encontró en el grupo de 15-34 años.⁸

La satisfacción del paciente es de gran importancia al momento de evaluar el servicio que estamos brindando a nuestros pacientes. La formación de una cultura encaminada a atender de manera integral y buscando el bienestar total de los pacientes atendidos debe de ser uno de los principales objetivos en la formación de toda persona que brinda un servicio de salud. La universidad y por ende los pacientes que atendemos en la facultad son los primeros peldaños que tenemos que escalar para formarnos como prestadores de la salud competentes e interesados por brindar el mejor servicio posible en un futuro en nuestras prácticas privadas. Esta satisfacción influye en la aceptación del paciente, en el uso de los servicios odontológicos y en la ansiedad. La satisfacción del paciente es también un componente importante de estímulo hacia el autocuidado y es un indicador de la calidad de la prestación de los servicios de salud.³

La importancia de conocer el nivel de satisfacción de los pacientes que se atienden diariamente en las clínicas de la facultad de odontología radica en la necesidad de contar con la información necesaria que permita conocer de manera más fidedigna la calidad de atención que se le está brindando a los pacientes directamente de la fuente primaria, desde la perspectiva del paciente, ya que esto permitirá conocer y evaluar debilidades y fortalezas que existen respecto a los servicios odontológicos y la calidad de éstos. Al conocer la calidad del servicio brindado contribuirá al mejoramiento, competitividad y prestigio de la facultad de odontología, así como también contribuirá a la formación de profesionales preocupados por el bienestar de los pacientes.

Planteamiento del problema

Una de las actividades más importantes en el desarrollo y prevención del proceso salud-enfermedad es la atención odontológica, esto implica brindar un servicio que busca netamente la satisfacción del paciente y el intento oportuno de restablecer su salud en forma integral²⁴.

Cada centro de educación superior que presta servicios de salud como odontología, dependerá de manera muy frecuente de las personas que llegan a hacer uso de los servicios ahí ofrecidos. Es primordial que como prestadores de servicios de salud entendamos la posición de los pacientes en cuanto a sus necesidades en todos los niveles posibles están siendo satisfechas y además de eso tratar en la medida de lo posible de superar sus expectativas. La meta como futuros profesionales debe de ser el de alcanzar servicios en los que los pacientes se sientan más a gusto, que además gocen de un costo razonable, un área accesible, además del optimo nivel profesional exigido para brindar la mejor calidad.

De lo antes mencionado se establece la interrogante por saber **¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el período comprendido de agosto a noviembre del 2016 con el servicio odontológico en la facultad de odontología UNAN-LEÓN?**

Objetivo general

- Determinar los niveles de satisfacción de los pacientes atendidos en las diferentes áreas clínicas de la facultad de odontología de la UNAN-LEON en el período comprendido de agosto a noviembre del 2016.

Objetivos específicos

- Realizar una caracterización de usuarios que acuden a las clínicas de la facultad de odontología según el género, edad y área clínica.
- Determinar el nivel de satisfacción que manifiesta el paciente sobre la base de la atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad de las instalaciones y ambiente de la atención recibida.
- Relacionar el nivel de satisfacción de los pacientes con las áreas clínicas, edad y género de los pacientes atendidos.

MARCO TEÓRICO

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública siendo considerada desde hace poco más de una década, uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud¹⁴.

Satisfacción del usuario

El tema de satisfacción del usuario es todo un desafío a la salud pública y los gestores y planificadores en salud, los dedicados a la academia, investigadores y usuarios en general. No existe un consenso claro sobre su significado y concepción pero es evidente que refleja una visión diferente y estratégica de los servicios de salud. La definición de Pascoe: “comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria” es una de las más simples y aceptadas. La satisfacción del usuario es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio ¹⁴.

Nicaragua al igual que otros países, está viendo una serie de transformaciones sociales, económicas y profesionales, consecuencia quizá de la globalización y de la alta competitividad de los mercados a nivel mundial que han influido de manera directa en el entorno en que se desarrolla la oferta y la demanda de los servicios de salud, no siendo la excepción el servicio odontológico ⁵

Las teorías que estudian el bienestar psicológico todavía no han explicado qué es causa y qué es efecto de la satisfacción que tienen las personas.¹

La satisfacción del paciente es un componente importante de estímulo hacia el autocuidado y es además un indicador de la calidad de la prestación de los servicios odontológicos brindados. Los dentistas que son percibidos por sus pacientes como competentes y que además interactúan con ellos son calificados mejor y esto hace que el dentista aumente la satisfacción de sus pacientes ³⁴. La empatía y la comunicación tienen importante relación

con la satisfacción del paciente.

La satisfacción del paciente es considerada como una suma de todas las expectativas del paciente en cuanto al ámbito del cuidado de salud ³⁶, siendo esta apreciada como relevante al identificar cuales son los aspectos de los servicios que necesitan de cambio para incrementar la satisfacción; relacionándose también con la conducta del paciente y sus resultados en términos de la salud individual ²⁰

Carnevali menciona que durante años de práctica profesional, se ha observado que no sólo es idóneo tener buenos y actualizados conocimientos técnicos, sino que se debería ser complementado con psicología y sociología para ver en los pacientes algo más que un tratamiento dental. Esto nos ayudará a entender cómo y por qué, nuestros pacientes perciben los servicios de una forma subjetiva, al explicar los tratamientos con conceptos tales como delicadeza, experiencia, seguridad, higiene, etc.³²

La satisfacción del paciente con el servicio dental puede ser influenciada por las características sociodemográficas del individuo como: el sexo, edad, raza, nivel socioeconómico, varios estudios han llegado a diferentes conclusiones con respecto a estas influencias. La salud percibida, la naturaleza de la interacción dentista-paciente y la estructura de la atención dental entregada son también factores significantes que determinan el nivel de satisfacción con el servicio. ²¹

Es decir que los pacientes no solo perciben el resultado de un tratamiento dental realizado sino todo el entorno, esto explica él porque de algunos odontólogos que a pesar de tener excelentes habilidades técnicas no alcanzan el éxito deseado ³²

Relación entre satisfacción y calidad.

Debido a que ambos conceptos mantienen relación, algunos autores consideran a ambos términos como sinónimos. Liljander sugiere que los modelos de satisfacción pueden ser denominados de calidad de servicio percibida, ya que, lo que se estudia es un servicio y no un bien de consumo ³³

El grado de satisfacción del paciente con el proceso de atención a la salud, ha sido definido ampliamente como las actividades profesionales asociadas con proveer la atención ²⁷.

La atención a la salud tiene tres componentes: la atención técnica, el manejo de la relación interpersonal, y el ambiente en que se lleva a cabo el proceso de atención ²⁴.

La atención técnica

se refiere a las habilidades y destrezas técnicas del proveedor de salud para manejar el equipo, así como su experiencia, perfección, entrenamiento, evitar errores, dar y proporcionar explicaciones claras al paciente. Es un atributo del proceso de prestación de los servicios que consiste en ofrecer a los individuos los mayores beneficios con los menores riesgos, a partir del empleo de las mejores normas de la práctica profesional, es además un medidor de la satisfacción ²⁸.

La relación interpersonal

Consiste en la información que se proporciona a los pacientes como elemento indispensable, que permite abatir su nivel de angustia, a través del conocimiento de su estado de salud, de su pronóstico, del plan de tratamiento y particularmente de los procedimientos a los que va a ser sometido. Sus elementos son el respeto al paciente como ser humano integral, el respeto a su autonomía y la búsqueda a su satisfacción plena ²⁸. La interacción dentista paciente involucra muchos aspectos de la atención y esta toma más importancia para el dentista cuando ésta es comparada con otros dentistas, una buena relación dentista paciente es un elemento integral en la calidad de la atención. Existen diversos estudios que nos muestran la importancia del aspecto de la relación interpersonal en la atención y del papel que juegan como predictor de la satisfacción de los pacientes, donde la habilidad y la forma para comunicarse del dentista es muy importante para la satisfacción del paciente. A las personas les gusta que se muestre interés en su situación personal, que les hagan muchas preguntas y que les expliquen sus problemas de una manera fácil de entender. ⁵

El ambiente de la atención

Se refiere a las características de medio dentro del cual se proporciona esta, que las hacen aceptables o deseables. Por ejemplo: la comodidad del proceso de atención a través de ofrecer instalaciones adecuadas, buena climatización, limpieza y pulcritud, ausencia de fauna nociva (moscas, mosquitos, etc.) ^{24, 5} Un ambiente de trabajo en la clínica influye significativamente en la satisfacción del paciente.

La accesibilidad

Son aquellas características de los servicios que facilitan u obstaculizan los esfuerzos del usuario para obtener atención. Esta abarca fenómenos que tienen repercusiones directas en la atención como son los tiempos de espera, horarios de la atención etc.²⁹ En un estudio realizado por Chisick, en 1992 encontró que los atributos relacionados a la accesibilidad al servicio para la atención dental eran evaluados por los pacientes con el mas bajo promedio de satisfacción. La facilidad para conseguir una cita y el tiempo de espera son importantes predictores de la satisfacción.⁵

Evaluar la satisfacción del paciente de acuerdo a estos componentes podría identificar necesidades y expectativas que determinen la aceptabilidad de la atención y de la organización.³⁵

En un estudio realizado por Bhoopathi, en 2005 refiere que a través de los años, investigadores han reunido evidencias y desarrollado diversas teorías de satisfacción del paciente. Estas teorías visualizan la satisfacción del paciente desde distintos ángulos³⁶

Teorías de satisfacción del paciente

Teoría del desempeño

De acuerdo con esta teoría, la satisfacción del paciente no se ve afectada en lo absoluto por sus expectativas previas, sino por el desempeño real y el resultado del tratamiento. El desempeño real abrumara cualquier tendencia de respuesta psicológica asociada con las expectativas. La alta satisfacción del paciente se asocia con su resultado clínico mejor, mientras que la baja satisfacción del paciente esta vinculada con resultados clínicos deficientes. Básicamente, la teoría indica que, aun cuando el paciente posee expectativas, el nivel de satisfacción se ve sumamente influenciado por la calidad del cuidado proporcionado y los resultados del cuidado. Las expectativas que poseen los pacientes antes del tratamiento no dificultan el nivel de satisfacción, ya que este es superado por la alta calidad del cuidado ofrecido y el resultado de un tratamiento superior.

Teoría del logro

La teoría del logro percibe la satisfacción del paciente un poco diferente al modo que la percibe la teoría del desempeño. Esta teoría afirma que la satisfacción del paciente es la diferencia entre el resultado real y el resultado ideal o deseado.

La misma teoría supone que la satisfacción del paciente variaría positivamente con el grado de alcance con que el resultado percibido coincide con las expectativas previas al tratamiento. La percepción del paciente sobre si el resultado del tratamiento fue bueno o malo se basa en las expectativas que este tiene antes del tratamiento, lo que influye en su satisfacción. Esto significa que existirá una satisfacción positiva si el resultado del tratamiento coincide con las expectativas previas del paciente.

Teoría de las expectativas no cumplidas

Similar a la teoría del logro, la teoría de las expectativas no cumplidas establece que el paciente se forma expectativas previas acerca del resultado de su tratamiento, incluso antes que este se lleve a cabo. Propone que el cliente compara la opinión que posee acerca de un producto o un servicio con la que tenía antes que lo comprara. En el entorno del cuidado de la salud, los pacientes tienden a comparar el resultado obtenido con el resultado que esperaban. La teoría afirma que, si las expectativas del paciente son altas, existen menos probabilidades de que el servicio cumpla o exceda dichas expectativas, lo que deriva en poca satisfacción o insatisfacción. Por el contrario, entre más alto sea el nivel de desempeño obtenido, existen más probabilidades de que se excedan las expectativas, lo que resulta en un aumento de la satisfacción.

Teoría de la equidad social

Esta teoría difiere de las primeras tres. Si un paciente percibe que el resultado de su tratamiento es considerablemente el mismo al compararlo con el de sus compartes, entonces debe de sentirse satisfecho.

Los individuos comparan sus logros con los de otros consumidores y los de los proveedores de servicio. Los pacientes tienden a comparar los resultados de sus tratamientos con quienes también reciben el mismo tratamiento, en condiciones similares, en el mismo

entorno del cuidado de la salud o en cualquier otro. Si el otro paciente ha recibido un mejor servicio y el resultado de su tratamiento es superior al del primer paciente, es muy probable que el primer paciente se sienta insatisfecho.

Teoría del proveedor primario

La teoría del proveedor primario sostiene que la satisfacción del paciente ocurre en el nexo que existe entre la capacidad del proveedor y las expectativas del paciente. Se trata principalmente de la función de una red subyacente de conceptos de satisfacción interrelacionados: la satisfacción con el proveedor primario, la cantidad de tiempo que el paciente debe de esperar al proveedor. De acuerdo con esta teoría, los proveedores primarios ofrecen al paciente la máxima utilidad clínica. Por lo general, la teoría se opera exclusivamente por las medidas centradas en el paciente, en la que sólo el paciente evalúa la calidad de servicio y otro tipo de servicios son irrelevantes. Por tanto, esta teoría concluye que el nivel de satisfacción del paciente se ve naturalmente influenciado por el cuidado primario.

DISEÑO METODOLÓGICO

Diseño metodológico

1. Tipo y diseño de estudio:

Esta investigación es de tipo descriptiva, transversal.

2. Unidad de análisis y observación:

Cada paciente atendido en las clínicas de la facultad de odontología.

3. Población de estudio:

Pacientes atendidos en las áreas clínicas del pre-grado de la facultad de odontología en el segundo semestre 2016:

AREA CLINICA	PACIENTES ATENDIDOS
OPERATORIA DENTAL:	331
PRÓTESIS TOTAL:	109
CIRUGÍA BUCAL II	108
ENDODONCIA EN POSTERIORES:	43
PERIODONCIA	105
CLÍNICA DEL ADULTO NIVEL I:	70
CLÍNICA DE COSMÉTICA	43
TOTAL DE PACIENTES ATENDIDOS	809

4. Selección y tamaño de la muestra

CALCULO DE TAMAÑO DE MUESTRA PARA PROPORCIONES, CON POBLACION CONOCIDA

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

N= Población

Z= Estadístico al 95%

P= Proporción de individuos con la característica

e= error muestral

Tamaño muestra: 135 pacientes

N=	809
Z=	1,96
P=	0,88
e=	0,05
n=	135

Afijación proporcional

SECTORES DE ATENCION ODONTOLOGICA	ATENDIDOS POR SECTOR	PORCENTAJE DE APORTACION/ SECTOR	PACIENTES A ESTUDIAR POR SECTOR *
CLÍNICA DE OPERATORIA DENTAL:	331	40,9%	58
CLÍNICA DE PRÓTESIS TOTAL:	109	13,5%	21
CLÍNICA DE CIRUGÍA:	108	13,3%	21
CLÍNICA DE ENDODONCIA EN POSTERIORES:	43	5,3%	10
CLÍNICA DE PERIODONCIA:	105	13,0%	-----
CLÍNICA DEL ADULTO:	70	8,7%	15
CLÍNICA DE COSMÉTICA:	43	5,3%	10
	809	100,0%	<u>135</u>

*Se excluye periodoncia por no presentar teléfonos de contacto con los pacientes en los expedientes clínicos por lo que se procedió a distribuir de manera equitativa este número a los demás sectores para así completar la población a estudiar.

Criterios de exclusión:

- Pacientes con datos de filiación no actualizados o incompletos.
- Pacientes que no estén de acuerdo a formar parte del estudio y que no den su consentimiento la grabación de la entrevista telefónica.
- Pacientes menores de 13 años.
- Pacientes cuyo expediente fue llenado, pero no recibieron atención.

Método de recolección de la información

Se obtuvo los permisos necesarios por parte de la facultad de odontología de la UNAN-LEÓN.

Se accedió al área de archivo y se consultó cuantos pacientes fueron atendidos en las diferentes áreas clínicas de la facultad de odontología. Luego de identificados estos datos se realizó una prueba piloto con 20 pacientes del primer semestre del 2016 escogidos al azar representantes de cada una de las áreas clínicas para evaluar los aspectos técnicos, mejorar y corregir todas las deficiencias en la elaboración de la encuesta. Se tomó en cuenta el tiempo de los participantes llenando la encuesta y el grado de comprensión de las

preguntas.

Una vez revisado el instrumento de recolección de datos se seleccionó una muestra representativa de la población de pacientes atendidos (ver cálculo de tamaño de muestra), tomando en cuenta criterios de exclusión. El muestreo se realizó por medio muestreo aleatorio estratificado de afijación proporcional en donde interesa que exista una representación de todos los sectores y donde se aseguró que existiera un número de elementos en la muestra proporcional al tamaño de la población. Cabe reconocer que gracias a que la información de los pacientes atendidos está excelentemente ordenada en el área de archivos de las clínicas multidisciplinarias, el trabajo de selección de la muestra se hizo de manera ordenada y organizada. Esto permitió tener una distribución en el programa Excel que tenía ya seleccionada la información de “área clínica”, “nombre del paciente”, estudiante que lo atendió y el “número de expediente”. A dicha tabla de Excel se le añadió las columnas de “sexo”, “número de teléfono” y otra columna indicando si ya se habían realizado las llamadas. Para elegir a los pacientes que se llamarían se realizó una pequeña tómbola, escogiendo el número de pacientes necesarios por área clínica por medio de los números de expedientes escritos en unos papelitos tipo rifa, los números de expediente seleccionados se extraían de los estantes y se procedía a verificar en el expediente que cumplieran con todos los criterios para el estudio. Se llenaba las columnas de la tabla de Excel pertenecientes a “número de teléfono” y “sexo” y se realizó un sistema de codificación por color en donde los pacientes codificados en verde claro eran pacientes con datos completos y llamadas pendientes, verde oscuro eran los pacientes a los que se les realizó la llamada y contestaron la encuesta, rojo fueron los pacientes que salió el buzón directamente, número bloqueado, número equivocado, paciente falleció etc. Y amarillo fueron los pacientes cuyo expedientes fue abierto pero no se les atendió. Si los expedientes seleccionados no cumplían con los criterios, o pasaban a la codificación roja, se volvía a realizar una tómbola con nuevos números de expedientes y se escogían nuevos números hasta terminar con las llamadas acorde con el número de pacientes que requería cada sector.

Entrevista telefónica: Se contactó al paciente vía telefónica, explicándole el motivo e importancia de la encuesta, a la vez solicitándoles su consentimiento para que la conversación fuera grabada.

Cuando se finalizó el proceso de llenado del instrumento de recolección de datos, se les agradeció a los participantes por su apoyo y colaboración en el estudio.

Fuentes de información:

- Primaria: respuestas de los pacientes a las preguntas de la encuesta
- Secundaria: expediente clínico.

5. Aspectos éticos

Debido a que el estudio se efectuó con seres humanos fue indispensable realizarlo conforme a lo dispuesto en los apartados 23, 26 y 27 de la declaración Helsinki e informar al encuestado sobre el tipo de investigación, respetando el anonimato de los pacientes, explicándoles que la información proporcionada era confidencial y la participación voluntaria, para lo cual se contó con consentimiento a través de una grabación. Se explicó que su ayuda se basaría en contestar una serie de preguntas vía telefónica y que su conversación sería grabada, sin que este fuese intervenido clínicamente, la misma que permitió evaluar su satisfacción de los servicios odontológicos brindados en las clínicas de pregrado de la facultad de odontología de la UNAN-LEÓN.

Esta investigación fue considerada sin riesgo, ya que no se realizó ninguna intervención o modificación intencionada en las variables fisiológicas, psicológicas y sociales de las personas que participaron en el estudio.

6. Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Definición	Indicador	Valor
Caracterización de usuarios	EDAD	Tiempo transcurrido en años, desde el nacimiento hasta el momento del estudio.	Datos generales de expediente clínico	13-25 26-40 >40
	SEXO	Características fenotípicas y genotípicas del hombre y mujer.	Datos generales de expediente clínico	- Masculino -Femenino
	ÁREA CLÍNICA	Espacio de atención clínica donde les fué brindado el servicio dental a los pacientes que asistieron a la facultad de odontología	Datos generales de expediente clínico	- Operatoria - Prótesis total - Cirugía oral II - Endodoncia en posteriores - Periodoncia - Adulto nivel I - Cosmética
Nivel de satisfacción	ATENCIÓN TÉCNICA	Habilidades y destrezas técnicas del proveedor de salud captadas por el paciente	Respuestas del paciente a la entrevista telefónica	-Muy satisfactorio -medianamente satisfactorio -Poco satisfactorio
	RELACIÓN INTERPERSONAL	Capacidad de proporcionar explicaciones claras al paciente y las habilidades del estudiante de comunicarse captadas por el paciente	Respuestas del paciente a la entrevista telefónica	-Muy satisfactorio -medianamente satisfactorio -Poco satisfactorio
	AMBIENTE DE LA ATENCIÓN	Características del medio en el cual se proporcionó la atención así como las de apariencia del estudiante captadas por el paciente	Respuestas del paciente a la entrevista telefónica	-Muy satisfactorio -medianamente satisfactorio -Poco satisfactorio
	ACCESIBILIDAD	Características de los servicios que facilitan u obstaculizan los esfuerzos del usuario para obtener atención captadas por el paciente	Respuestas del paciente a la entrevista telefónica	-Muy satisfactorio -medianamente satisfactorio -Poco satisfactorio

7. Plan de tabulación y análisis

Para el procesamiento de datos se utilizó el Statistical Package For the Social Sciences (SPSS), versión 24 en español para el manejo y administración de la base de datos, así como la elaboración de tablas descriptivas y gráficos.

8. Instrumentos de recolección de la información

El instrumento de recolección de datos fue adaptado por la autora, tomando como guía encuestas hechas en estudios similares y modificadas de acuerdo con los objetivos a alcanzar en el presente estudio y la información expuesta en el marco teórico.

Está compuesto por ítems, donde se involucran los siguientes aspectos:

Sección I: datos generales que contiene información de edad del paciente, sexo y área de atención.

Sección II: se compone de 20 preguntas contempladas en cuatro dimensiones que son:

1. Calidad técnica
2. Relación interpersonal
3. Ambiente de atención
4. Accesibilidad

RESULTADOS

TABLA 1

Caracterización de usuarios que acuden a las clínicas de la facultad de odontología según el género, edad y área clínica. Facultad de odontología. UNAN-LEÓN. Mayo 2017

		n	%
AREA	ADULTO II	15	11,1%
	CIRUGÍA	21	15,6%
	COSMÉTICA	12	8,9%
	ENDODON IA	7	5,2%
	OPERATORIA	59	43,7%
	PRÓTESIS TOTAL	21	15,6%
EDAD	13 A 25 AÑOS	63	46,7%
	26 A 40 AÑOS	19	14,1%
	> 40 AÑOS	53	39,3%
SEXO	MASCULINO	48	35,6%
	FEMENINO	87	64,4%

Fuente: secundaria

Se entrevistaron telefónicamente a 135 pacientes que fueron atendidos en 6 áreas de las Clínicas de la Facultad de Odontología de la UNAN-León. En su mayoría pertenecían a Operatoria 43.7%, del sexo femenino 64.4% y de las edades de 13 a 25 años 46.7%

TABLA 2

Nivel de satisfacción que manifiesta el paciente sobre la dimensión de atención técnica. Facultad de odontología. UNAN-LEÓN. Mayo 2017

ATENCIÓN TÉCNICA		n	%
El estudiante fue muy cuidadoso con los procedimientos que realizaba?	Poco satisfecho	0	0,0%
	Medianamente satisfecho	8	5,9%
	Muy satisfecho	127	94,1%
El estudiante se aseguró que estuviera bien anestesiado?	Poco satisfecho	1	0,8%
	Medianamente satisfecho	4	3,4%
	Muy satisfecho	114	95,8%
El estudiante uso procedimientos que le hacían sentir seguro de no contagiarse de ninguna enfermedad?	Poco satisfecho	1	0,7%
	Medianamente satisfecho	5	3,7%
	Muy satisfecho	129	95,6%
Tuvo alguna complicación posterior a su tratamiento?	Poco satisfecho	1	0,7%
	Medianamente satisfecho	13	9,6%
	Muy satisfecho	121	89,6%
La organización y el orden en el proceso de la atención?	Poco satisfecho	2	1,5%
	Medianamente satisfecho	9	6,7%
	Muy satisfecho	124	91,9%

Fuente: primaria

Más del 90% de los pacientes refirieron sentirse muy satisfechos con la **atención técnica** recibida por parte de los estudiantes que los atendieron. El 94.1% manifestó que “el estudiante fue cuidadoso con los procedimientos que realizaba”, el 95.8% que “el estudiante se aseguró que estuviera bien anestesiado”, el 95.6% que “los procedimientos utilizados le hacían sentir seguros”, el 89.6% “no tuvo complicaciones con su tratamiento y el 91.9% consideró que el estudiante fue organizado y ordenado al atenderlo.

TABLA 3

Nivel de satisfacción que manifiesta el paciente sobre la dimensión de relación interpersonal. Facultad de odontología. UNAN-LEÓN. Mayo 2017.

RELACIÓN INTERPERSONAL		N	%
El estudiante se comunicó con usted para recordarle la cita?	Poco satisfecho	2	1,5%
	Medianamente satisfecho	9	6,7%
	Muy satisfecho	124	91,9%
El estudiante lo recibió y lo saludó por su nombre?	Poco satisfecho	0	0,0%
	Medianamente satisfecho	1	0,7%
	Muy satisfecho	134	99,3%
El estudiante le explicó claramente los problemas que tenía en su boca?	Poco satisfecho	1	0,7%
	Medianamente satisfecho	7	5,2%
	Muy satisfecho	127	94,1%
El estudiante le explicó lo que iba a hacer y el costo antes de comenzar el tratamiento?	Poco satisfecho	1	0,7%
	Medianamente satisfecho	7	5,2%
	Muy satisfecho	127	94,1%
El estudiante le explicó como mantener su boca sana en palabras que pudiera entender?	Poco satisfecho	0	0,0%
	Medianamente satisfecho	7	5,2%
	Muy satisfecho	128	94,8%

Fuente: primaria

La **relación interpersonal** estudiante-paciente fue muy satisfactoria para la mayoría de los pacientes. El 91.9% refirió que el estudiante le recordó su cita, 99.3% fue bien recibido y saludado con su nombre, 94.1% recibió una explicación clara de los problemas que tenían en su boca y el tratamiento a recibir y el costo de este y el 94.8% recibió una explicación clara y entendible de como mantener su boca sana.

TABLA 4

Nivel de satisfacción que manifiesta el paciente sobre la dimensión de ambiente de atención. Facultad de odontología. UNAN-LEÓN. Mayo 2017.

AMBIENTE DE ATENCIÓN		N	%
La limpieza de la clínica?	Poco satisfecho	1	0,7%
	Medianamente satisfecho	11	8,1%
	Muy satisfecho	123	91,1%
Como estuvo la ventilación y la temperatura de la clínica?	Poco satisfecho	0	0,0%
	Medianamente satisfecho	24	17,8%
	Muy satisfecho	111	82,2%
Ausencia de moscas, cucarachas etc.?	Poco satisfecho	0	0,0%
	Medianamente satisfecho	1	0,7%
	Muy satisfecho	134	99,3%
Apariencia personal y manera de vestir del estudiante?	Poco satisfecho	0	0,0%
	Medianamente satisfecho	3	2,2%
	Muy satisfecho	132	97,8%
La higiene personal del estudiante?	Poco satisfecho	0	0,0%
	Medianamente satisfecho	2	1,5%
	Muy satisfecho	133	98,5%

Fuente: primaria

El **ambiente de atención** de las clínicas odontológicas fue valorado por los pacientes como muy satisfactorio por más del 90%. La limpieza de la clínica fue valorada como muy satisfactoria por el 91.1% de los pacientes, la ventilación y la temperatura por el 82,2%, el 99.3% declaró ausencia de moscas y otros bichos, la apariencia personal del estudiante fue valorada como muy satisfactoria por el 97.8% así como la higiene personal por el 98.5% de los pacientes.

TABLA 5

Nivel de satisfacción que manifiesta el paciente sobre la dimensión de la accesibilidad. Facultad de odontología. UNAN-LEÓN. Mayo 2017.

ACCESIBILIDAD		n	%
El tiempo que esperó al estudiante para que lo atendiera?	Poco satisfactorio	0	0,0%
	Medianamente satisfactorio	26	19,3%
	Muy satisfactorio	109	80,7%
Poder contactar o localizar al estudiante cuando lo necesitó?	Poco satisfactorio	0	0,0%
	Medianamente satisfactorio	12	8,9%
	Muy satisfactorio	123	91,1%
Disponibilidad del estudiante cuando fuese necesario?	Poco satisfactorio	0	0,0%
	Medianamente satisfactorio	12	8,9%
	Muy satisfactorio	123	91,1%
Recibir atención el día que estuvo programada su cita?	Poco satisfactorio	1	0,7%
	Medianamente satisfactorio	16	11,9%
	Muy satisfactorio	118	87,4%
Facilidad para desplazarse: de acceso rampas, señalización etc.?	Poco satisfactorio	5	3,7%
	Medianamente satisfactorio	23	17,0%
	Muy satisfactorio	107	79,3%

Fuente: primaria

La **accesibilidad** fue el indicador que presentó valoraciones más bajas. El tiempo de espera para ser atendido por el estudiante fué medianamente satisfactorio para el 19.3% de los pacientes, contactar al estudiante cuando lo necesitó y la disponibilidad de este cuando fuera necesario fué medianamente satisfactorio para el 8.9% en ambas situaciones, el ser atendido el día de la cita programada fue de 11.9% como medianamente satisfactorio y 0.7% como poco satisfactorio y el aspecto con mayor valoración negativa fue el acceso a rampas, etc. 17.0% como medianamente satisfactorio y 3,7% como poco satisfactorio.

TABLA 6

Relación del nivel de satisfacción en atención técnica con las áreas clínicas, edad y género. Facultad de odontología. UNAN-LEÓN. Mayo 2017

		SATISFACCIÓN ATENCIÓN TÉCNICA					
		Poco satisfecho		Medianamente satisfecho		Muy satisfecho	
		n	%	n	%	n	%
AREA	ADULTO II	2	13,3%			13	86,7%
	CIRUGÍA			5	23,8%	16	76,2%
	COSMÉTICA			1	8,3%	11	91,7%
	ENDODONCIA			1	14,3%	6	85,7%
	OPERATORIA	1	1,7%	17	28,8%	41	69,5%
	PRÓTESIS			3	14,3%	17	81,0%
	TOTAL	1	4,8%	3	14,3%	17	81,0%
EDAD	13 A 25 AÑOS	1	1,6%	18	28,6%	44	69,8%
	26 A 40 AÑOS	0	0,0%	6	31,6%	13	68,4%
	> 40 AÑOS	3	5,7%	3	5,7%	47	88,7%
SEXO	MASCULINO	0	0,0%	13	27,1%	35	72,9%
	FEMENINO	4	4,6%	14	16,1%	69	79,3%

Fuente: primaria

El nivel de satisfacción con respecto a la atención técnica en las diferentes áreas clínicas muestra que el área clínica con mayor nivel de satisfacción fue la clínica de cosmética con 91,7% y los que se reflejan menos satisfechos fueron los pacientes atendidos en la clínica de operatoria con un 69,5%. En cuanto a la edad los pacientes que se mostraron más satisfechos con los servicios fueron los que estaban en el rango de mayor de 40 años con un 88,7%. Y las mujeres se mostraron más satisfechas con esta dimensión con un 79,3%.

TABLA 7

Relación del nivel de satisfacción en las relaciones interpersonales con las áreas clínicas, edad y género. Facultad de odontología. UNAN-LEÓN. Mayo 2017

		SATISFACCIÓN RELACIONES INTERPERSONALES					
		Poco satisfactorio		Medianamente satisfactorio		Muy satisfactorio	
		n	%	n	%	n	%
AREA	ADULTO II	1	6,7%	2	13,3%	12	80,0%
	CIRUGÍA			4	19,0%	17	81,0%
	COSMÉTICA	1	8,3%	1	8,3%	10	83,3%
	ENDODON IA			1	14,3%	6	85,7%
	OPERATORIA			13	22,0%	46	78,0%
	PRÓTESIS						
	TOTAL	1	4,8%			20	95,2%
EDAD	13 A 25 AÑOS	1	1,6%	12	19,0%	50	79,4%
	26 A 40 AÑOS			5	26,3%	14	73,7%
	> 40 AÑOS	2	3,8%	4	7,5%	47	88,7%
SEXO	MASCULINO	1	2,1%	5	10,4%	42	87,5%
	FEMENINO	2	2,3%	16	18,4%	69	79,3%

Fuente: primaria

Los niveles de satisfacción que mostraron los pacientes en las relaciones interpersonales en relación con las diferentes variables mostró que los pacientes del área clínica de prótesis total son los que se mostraron más satisfechos con un 95,2%, los pacientes mayores de 40 años con el 88,7%. Los hombres se mostraron más satisfechos en las relaciones interpersonales con el 87,5% en comparación con las mujeres con el 79,3%.

TABLA 8

Relación del nivel de satisfacción en el ambiente de la atención con las áreas clínicas, edad, género. Facultad de odontología. UNAN-LEÓN. Mayo 2017

		SATISFACCIÓN AMBIENTE DE ATENCIÓN					
		Poco satisfecho		Medianamente satisfecho		Muy satisfecho	
		n	%	n	%	n	%
AREA	ADULTO II			4	26,7%	11	73,3%
	CIRUGÍA			9	42,9%	12	57,1%
	COSMÉTICA	1	8,3%	3	25,0%	8	66,7%
	ENDODONCIA			1	14,3%	6	85,7%
	OPERATORIA			14	23,7%	45	76,3%
	PRÓTESIS					21	100,0%
	TOTAL						
EDAD	13 A 25 AÑOS	1	1,6%	22	34,9%	40	63,5%
	26 A 40 AÑOS			3	15,8%	16	84,2%
	> 40 AÑOS			6	11,3%	47	88,7%
SEXO	MASCULINO	1	2,1%	9	18,8%	38	79,2%
	FEMENINO			22	25,3%	65	74,7%

Fuente: primaria

La satisfacción que expresaron los pacientes en el ambiente de la atención en las áreas clínicas mostró que el 100% de los pacientes en la clínica de prótesis total se encontraron muy satisfechos, sin embargo se encontró que el 8,3% se consideraron poco satisfechos. En cuanto a la edad los pacientes en los que se encontró mayor satisfacción fueron los mayores de 40 años y los varones expresaron estar satisfechos en un 79,2%.

TABLA 9

Relación del nivel de satisfacción en la accesibilidad con las áreas clínicas, edad, género. Facultad de odontología. UNAN-LEÓN. Mayo 2017.

		SATISFACCIÓN ACCESIBILIDAD					
		Poco satisfecho		Medianamente satisfecho		Muy satisfecho	
		n	%	n	%	n	%
AREA	ADULTO II	3	20,0%	5	33,3%	7	46,7%
	CIRUGÍA			8	38,1%	13	61,9%
	COSMÉTICA			3	25,0%	9	75,0%
	ENDODONCIA			4	57,1%	3	42,9%
	OPERATORIA	3	5,1%	24	40,7%	32	54,2%
	PRÓTESIS			2	9,5%	19	90,5%
	TOTAL						
EDAD	13 A 25 AÑOS	3	4,8%	30	47,6%	30	47,6%
	26 A 40 AÑOS			7	36,8%	12	63,2%
	> 40 AÑOS	3	5,7%	9	17,0%	41	77,4%
SEXO	MASCULINO	1	2,1%	22	45,8%	25	52,1%
	FEMENINO	5	5,7%	24	27,6%	58	66,7%

Fuente: primaria

El 90,5% de los pacientes de prótesis total expresaron estar muy satisfechos con la accesibilidad. Los pacientes de más de 40 años fueron los más satisfechos con la accesibilidad con un 77,4%. Las mujeres tuvieron un 66,7% de respuesta en el nivel de muy satisfecho.

Discusión de resultados

El nivel de satisfacción que expresaron los pacientes con el servicio odontológico en la facultad de odontología en el presente estudio fue de muy satisfactorio en más del 90%, en comparación con el estudio realizado por Rubio, Sergio (2009) donde se encontró que los pacientes clasificaban la atención como buena en un 70%. El mayor porcentaje de satisfacción encontrado en los pacientes que son atendidos en las áreas clínicas de la facultad de odontología puede deberse a varios factores: el mayor interés que ha venido tomando auge por atender a los pacientes de una manera integral, tomando en cuenta todos los aspectos de la atención y no solo el área técnica, mejoramiento de las instalaciones y equipos de las clínicas multidisciplinarias, mayor organización del área administrativa, lo cual influye desde la entrega de materiales de una manera eficiente, hasta la excelente organización de los archivos de cada paciente, mayor control de los tutores en cuanto al área de trabajo de los estudiantes, asegurándose de la organización y nitidez en todo momento.

En este estudio el 64,4% perteneció al género femenino, lo que indica la mayoría, coincidiendo con el estudio realizado por Coyago, Jenny (2014) y el estudio realizado por Elizondo (2008) donde se observó un poco menos del doble de mujeres que de hombres con un 67.5% y 32.5 % respectivamente. Investigaciones realizadas en instituciones odontológicas de varios países demostraron la presencia de usuarios del género femenino como más frecuente. Se utilizó una escala de edades de entre los 13 a los 25 años, 26 y 40 años y mayores de 40 años en los que se encontró que el grupo que concentraba la mayor cantidad de pacientes fueron los de las edades de 13 a 25 años con un 46,7% a diferencia de Elizondo (2008) que utilizó una escala mucho más grande con 5 intervalos diferentes de edades en la cual la mayor concentración de pacientes se encontró fue la de 24 a 54 años.

En esta investigación se encontró que el mayor número de pacientes atendidos en el segundo semestre del 2016 perteneció al área clínica de operatoria dental con un 43,7% del total de pacientes, lo cual coincide con lo que se ha determinado en números estudios donde indica que la caries es la enfermedad bucal que tiene más afectación en los pacientes. La caries dental se presenta tan prevalente y severa en las poblaciones que son consideradas

los principales problemas de salud pública en el campo de la odontología, por tal motivo es de razonable obtener los resultados que indiquen que la clínica de operatoria sea la más concurrida por los pacientes.

La primera dimensión relacionada con la satisfacción de la atención por parte de los pacientes correspondió a la atención técnica, de ella se desprenden cinco indicadores relacionados directamente con esta clasificación. El primero de ellos fue el cuidado del estudiante que lo atiende con los procedimientos que realizaba durante el desarrollo del tratamiento, al respecto Elizondo (2008) en su estudio refiere el 96,5% en los niveles de muy satisfactorio muy similar a las respuestas obtenidas en el presente estudio con un 94,1% en los niveles de muy satisfactorio.

En esta misma dimensión de la atención técnica se desprende la seguridad del estudiante al momento de asegurarse de que el paciente estuviera bien anestesiado, en promedio las clínicas que fueron contempladas en el trabajo hecho por Elizondo (2008) arrojaron porcentajes de 68,5% en la evaluación de muy satisfactorio, en comparación con el presente estudio en el que se obtuvo un 95,8% en ese respecto.

La seguridad percibida por el paciente, en cuanto al uso de procedimientos adecuados que disminuyan el riesgo de contagio durante su procedimiento fueron considerados dentro de los elementos de la dimensión de la atención técnica, en el presente estudio refirieron el 95,6% de muy satisfactorio en similitud con el estudio hecho por Elizondo (2008) que obtuvo de igual manera el 95% de muy satisfactorio. Esta evaluación es de suma importancia, ya que la seguridad de no contagiarse durante la consulta odontológica es un factor elemental para permanecer como paciente con el mismo profesional de odontología.

Otro indicador de la atención técnica considerado en el presente estudio es la ausencia de secuelas y complicaciones posteriores al tratamiento, Elizondo (2008), concluye que ésta influye un 64,5% en el nivel de muy satisfactorio, en comparación con los pacientes en este estudio que refieren un 89,6% en el nivel de muy satisfactorio.

Con respecto al indicador de organización y orden en el proceso de atención se obtuvieron frecuencias de 91,9% en muy satisfactorio en comparación con el estudio de Elizondo (2008) en el cual se encontraron valores de 81,5% en el nivel de muy satisfactorio para este mismo indicador.

Otra de las dimensiones que determina la satisfacción del paciente durante la consulta odontológica es la relación interpersonal, es decir procesos y actitudes como la comunicación, la empatía y el trato del profesional hacia el paciente. Al evaluar los indicadores de esta dimensión se encontró que un porcentaje del 94,84% de los pacientes contestaron estar muy satisfechos en este aspecto. En general la dimensión de la relación interpersonal fue la mejor evaluada por los pacientes, estas conclusiones están relacionadas con los resultados obtenidos por el estudio realizado con Coyago (2014) en donde menciona que en cuanto a las relaciones interpersonales la confiabilidad (82%) seguido de la empatía (81%) son los que obtuvieron mejores resultados. Así mismo los resultados se orientan con las conclusiones presentadas por Elizondo (2008) con un 85,5% de los pacientes contemplados en el proyecto habían sido evaluados en el nivel de muy satisfactorio. Los pacientes respondieron en el nivel de muy satisfactorio en el indicador de que si el estudiante lo había recibido y saludado cordialmente y por su nombre en un 99,3% siendo este el indicador mejor valorado en el estudio, en similitud con el estudio elaborado por Elizondo (2008) donde fueron observadas frecuencias de 95% o valores superiores para la evaluación de muy satisfactorio o satisfactorio al evaluar dicha recepción del paciente.

Otro indicador de la relación interpersonal considerado para el presente estudio fue el recordatorio de las citas, aquí se encontró que, un porcentaje del 91,9% de los pacientes lo evaluaron como muy satisfactorio. Elizondo (2008) concluye en su reporte para este mismo aspecto un 95% en los niveles de muy satisfactorio.

El tercer indicador de la relación interpersonal contemplado en el instrumento de este estudio fue la claridad de las explicaciones por parte del estudiante de los problemas que tiene el paciente en boca, de las cuales se obtuvo un porcentaje de 94,1% en el nivel de muy satisfactorio. Coincidiendo con los resultados obtenidos por Elizondo (2008) con un 94% de satisfacción en este aspecto.

Parte importante del proceso de comunicación es la explicación con antelación del procedimiento y todos los aspectos relacionados con la salud bucal, incluyendo el coste del tratamiento. En este indicador los pacientes en el presente estudio se mostraron en un 94,1% en el nivel de muy satisfactorio. Estos resultados se alinean a los encontrados por Elizondo (2008) con 96% en el nivel de muy satisfactorio.

El uso de palabras entendibles y sencillas por parte del odontólogo son un elemento fundamental de claridad en el proceso de comunicación que éste tenga con sus pacientes, aquí se observó que este indicador fueron evaluadas con porcentajes de 94,8% en los niveles de muy satisfactorio. Los resultados observados se encuentran congruentes con los referidos en el estudio presentado por Elizondo (2008) ya que sus pacientes presentan un 97% de satisfacción para la claridad en la comunicación.

La tercera dimensión que fue considerada en el presente estudio fue la de ambiente de la atención, en el estudio de Elizondo (2008), su gran mayoría evaluaron la limpieza con niveles superiores a 95% de muy satisfecho para las clínicas consideradas. Lo anterior coincide con el presente estudio en donde la mayoría de los pacientes se encontraban muy satisfechos (91,1%).

Otro elemento que fue evaluado dentro del ambiente de la atención del paciente fue la ventilación y la temperatura de la clínica donde el estudio realizado por Elizondo (2008) presentó porcentaje de satisfacción iguales o superiores a 74% en cada grupo de clínicas donde dichos servicios fueron evaluados, para la presente investigación se obtienen valores del 82,2% de pacientes que refirieron estar muy satisfechos. Siendo este el indicador con valoración mas baja en esta dimensión. La evaluación que considera la ausencia de fauna nociva como moscas, mosquitos, cucarachas etc. Dentro de la clínica donde el paciente fue atendido, presentó niveles de satisfacción del 99,3% en los niveles de muy satisfactorio.

El estudio realizado por Elizondo (2008) refiere el 95% de satisfacción en comparación con el presente estudio.

Al evaluar la apariencia personal, la higiene y manera de vestir del estudiante que trató al paciente se observaron valores desde el 97,8% en los niveles de muy satisfactorio, estos valores son similares a los encontrados por Elizondo (2008) en el cual se obtuvieron valores de 97% en el nivel de muy satisfactorio.

Otra de las dimensiones que fueron observadas para la evaluación de la presente investigación es la accesibilidad tanto física como organizacional de los procesos de atención odontológica, los indicadores que mejor evaluación obtuvieron por parte de los pacientes fue el de disponibilidad y el de poder localizar al paciente cuando lo necesitó con un 91,1% ambos en congruencia con estos resultados se encuentran los de Elizondo (2008) donde el 97% de los pacientes refieren estar muy satisfechos a este respecto.

Al evaluar, como otro indicador de la accesibilidad, el tiempo de espera para recibir la atención por parte del estudiante se observa que este fue evaluado en los niveles de muy satisfactorio con el 80.7%, los resultados anteriores se encuentran en congruencia con los datos ofrecidos en el estudio de Agudelo (2008) donde para el caso del tiempo para ser atendido, el 88% lo califica como muy satisfactorio.

La investigación realizada por Elizondo, refiere que al recibir la atención profesional el día que estaba programada la cita los niveles de satisfacción fueron del 93% en muy satisfecho, en el presente estudio se obtuvieron frecuencias menores de satisfacción, un 87,4% en el nivel de muy satisfactorio.

La facilidad de desplazamiento en el ámbito de la clínica con el apoyo de rampas, sistemas de señalización, etc. Es también un indicador contemplado como parte de la dimensión de accesibilidad de la atención.

En este sentido fue donde se obtuvieron puntuaciones menos altas de satisfacción de 79,3% en el nivel de muy satisfactorio, en contradicción con el estudio realizado por Elizondo (2008) donde este indicador es el que tiene niveles de satisfacción más altos de la escala de evaluación presentada en el instrumento de medición con un 96% de respuestas en el nivel de muy satisfactorio. Esto puede deberse que el estudio realizado por Elizondo se llevó a cabo en la universidad de nuevo león México, donde posiblemente las normas de accesibilidad a la infraestructura de áreas de servicio a la salud tienen que cumplir normas mas rigurosas en comparación con Nicaragua.

El análisis de la satisfacción realizado con relación al género de los pacientes presenta resultados algo diferentes con respecto a algunos de los antecedentes investigativos.

Al contrario que el estudio hecho por Elizondo (2008), en el que se reporta que el nivel de muy satisfactorio, evaluando la atención técnica, es mayor la cantidad de hombres que de mujeres, aquí se observa que los pacientes del género femenino se encuentran en un porcentaje de muy satisfactorio ligeramente mayor a los del género masculino, con 79,3% y 72,9% respectivamente. Al contrario de la satisfacción en las relaciones interpersonales en donde se encontró una mayor satisfacción en los hombres que en las mujeres con un 87,5% y 79,3% respectivamente, resultados inversos a los encontrados en el estudio de Elizondo (2008). Los niveles de satisfacción de la dimensión de la accesibilidad se orienta hacia el género femenino que es el que se muestra mas satisfecho con un 66,7% y para los

hombres con el 52,1% en comparación con el estudio de Elizondo (2008) en el que los hombres se muestran mas satisfechos con un 70,4% y 68,9% para el género femenino. En cuanto a la satisfacción en el ambiente de la atención se encontró al género masculino con un nivel de muy satisfactorio de 79,2% concordando con el estudio de Elizondo(2008) en el que el género masculino es donde se encuentra mayor porcentaje de satisfacción.

En cuanto a la edad de las personas que conformaron el presente estudio se observó que los pacientes de el rango de edad de mayor de 40 años son los que presentaban niveles de muy satisfactorio en todos los indicadores siendo atención técnica, relaciones interpersonales y ambiente de la atención con un 88,7% y un 77,4% en accesibilidad a diferencia del estudio realizado por Abay Debs (2004) en el que su población de pacientes mas satisfechos se encontraban en aquellos de las edades de 15 a 34 años.

El área clínica de prótesis total recibió un 100% de satisfacción en ambiente de la atención, 90,5% en accesibilidad, 95,2% en relaciones interpersonales y 81,0% en atención técnica, siendo la clínica con mayor porcentaje de respuestas de muy satisfechos en contraste con el estudio realizado por López, Cerezo y Paz (2010) en el que manifiesta que de los 17,6% de pacientes que consideró su estado de salud no satisfactorio el 82,2% usa prótesis total.

Al realizar este estudio se encontraron algunas de debilidades como lo fue el no haber incluido a los pacientes atendidos en el área de periodoncia, ya que en la historia clínica perteneciente a esta área, no se encuentra el acápite de numero telefónico del paciente. Otra de las debilidades fue el haber realizado las entrevistas por vía telefónica. Se encontró que las entrevistas telefónicas tienen ciertas desventajas en relación con las presenciales, como lo es limitación en el tiempo de la realización de las preguntas de la encuesta.

Conclusiones

- El nivel de satisfacción de los pacientes que fueron atendidos en las clínicas de la facultad de odontología en el segundo semestre del 2016 es de muy satisfactorio.
- La mayor concentración de pacientes atendidos fueron las personas de las edades 13-25 años, del sexo femenino y de la clínica de operatoria dental.
- La accesibilidad presenta valoraciones más bajas de satisfacción en comparación con las otras dimensiones.
- Los niveles de satisfacción más altos se encontraron entre los pacientes de la clínica de total y en los mayores de cuarenta años.

Recomendaciones

A LOS ESTUDIANTES:

- Tomar en cuenta los factores que influyen en la satisfacción de los pacientes para brindarles el mejor servicio posible.

A LOS DIRECTORES DE AREA CLINICA:

- Incluir en la historia clínica de periodoncia la información perteneciente a número de teléfono.
- Inculcar a los alumnos de la facultad de odontología a no ver a los pacientes como requisitos de promoción, sino respetando y tomando en cuenta su satisfacción en el ambiente donde son atendidos, cuidando siempre de la relación dentista-paciente, creando las posibilidades para que el acceso al servicio dental sea mas fácil, y además asegurándose que el paciente reciba un tratamiento de los cuales los estudiantes tengan amplio conocimiento técnico.

A LA FACULTAD:

- Se propone a las autoridades administrativas de la institución el establecimiento de estudios que se realicen de forma periódica para evaluar la satisfacción, tomando en cuenta variables como el nivel de educación y experiencias previas, para realizar las adecuaciones pertinentes a él o los procesos que lo requieran.
- Mejorar la señalización para acceder y encontrar las diferentes clínicas de odontología dentro del campus medico UNAN-LEÓN. La señalización desde la entrada es sumamente importante.

Bibliografía

1. Cruz-Piqueras M. Calidad, opinión, satisfacción, clientes..., muchos conceptos para una pregunta: ¿Están orientados los servicios de planificación familiar a las usuarias que lo utilizan? *Odontología Ejercicio Profesional* 2006;7(1) [citado de Julio 2007], p.0-0. Disponible en la World Wide Web:
<http://www.odontomarketing.com/art224ene2006.htm>
2. Williams B. Patient satisfaction: a valid concept?. *Soc Sci Med.* 1994 Feb;38(4):509-516. [citado 17 de abril 2017], disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/8184314>
3. López-Soto Olga patricia, Cerezo-Correa María del Pilar, Paz-Delgado Alba Lucía. Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. *Rev. Gerenc. Polit. Salud.* 2010; 9 (18): 124-136.) [citado 17 de abril del 2017] disponible en:
<http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/2639/1901>
4. Rubio Rivas, Sergio Manuel. Satisfacción de pacientes en cuanto a tratamientos recibidos en las clínicas multidisciplinarias de la facultad de odontología UNAN-LEÓN en el período del segundo semestre del 2008. Universidad nacional autónoma de Nicaragua-León. Abril 2009. [citado 17 mayo 2017] disponible en:
<http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/2403/1/213443.pdf>
5. Elizondo-Elizondo, José. La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la facultad de odontología de la U.A.N.L [tesis doctoral]. Granada: universidad de Granada; 2008 [citado 19 de abril del 2017] disponible en:
<https://hera.ugr.es/tesisugr/17686982.pdf>
6. Coyago, J. Percepción de la calidad de la atención odontológica según el grado de satisfacción del usuario que acude a la Clínica Integral de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador durante el período lectivo de septiembre 2013 a febrero 2014. Repositorio Digital UCE. 2015, [citado 2017 Abr 17] Disponible en:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2812/3/T-UCE-0015-70.pdf>
7. Agudelo AA, Valencia LY, Oullón E, Betancur LG, Restrepo LM, Peláez LV. Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la institución prestadora de servicios de salud “IPS Universitaria” (Medellín). *Rev Fac Odontol Univ Antioq* [internet] 2008; 19 (2) 13-23. [citada 18 de abril del 2017] disponible en:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-246X2008000100003&lng=en

8. Abay-Debs V. Grado de satisfacción de la población en cuanto a los servicios de estomatología que recibe. Archivo Médico de Camaguey. 2004;8(3):SIN 1025-0255. [citado 19 de abril 2017] Disponible en:
<http://www.amc.sld.cu/amc/2004/v8n3/775.htm>
9. Hincapié, Alberto; Carbajal, Álvaro ; Sánchez, Luis Alejandro; Arias Omar. Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención prestada en el programa de odontología integral del adolescente y ortodoncia 2001. Revista Facultad de odontología universidad de Antioquia. 2004; 5(2): 5-11 [citado 17 de abril 2017] disponible en:
<http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/odont/article/viewFile/3238/2999>
10. Hashim, R. Patient satisfacción with dental services at Ajman University, United Arab Emirates. Eastern Mediterranean Health Journal. 2005; 11(5/6): 913-921 [citado 17 de abril 2017], Disponible en:
http://applications.emro.who.int/emhj/1105_6/11_5-6_2005_913_921.pdf?ua=1
11. Murante Anna Maria. Patient satisfaction: a strategic tool for health services management. Scuola superiore Sant’Anna; 2009-2010 [citado 18 de abril 2017], disponible en:
http://www.phdmanagement.sssup.it/documenti/awarded/murante_thesis.pdf
12. Al-Mudaf BA, Moussa MA, AL-Terky MA, Al-Dakhil GD, El-Faragry AE, Al-Ouzairi SS. Patient satisfaction with three dental speciality services: a centre – based study. Med Princ. Pract. 2003 Jan;12(1): 39-43. [citado 18 de abril 2017] disponible en:
<https://www.karger.com/Article/Abstract/68160>
13. Reyes-Fernández Salvador, Paredes-Solís Sergio, Legorreta-Soberanis José, Romero-Castro Norma Samanta, Flores Moreno Miguel, Andersson Neil. Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. Rev Cubana Estomatol [Internet]. 2015 Sep [citado 2017 Abr 17] ; 52(3): 255-267. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072015000300003&lng=es
14. Secién-Palacin, Juan; Darras, Christian. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. 2000; An Fac Med Lima 2005; 66(2): 127-141 [citado 18 de abril 2017]. Disponible en:
<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/1361>
15. López-Portilla, Jairo; Pilataxi-Sánchez, Stefanía; Rodríguez-Escobar, Leidy; Velásquez-Rivera, Adriana. Et al. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la clínica del adulto de la facultad de odontología de la universidad de Antioquia. Rev. Gerenc. Polit. Salud. 2013; 12 (24): 209-225 [citado 18 de abril 2017] disponible en:
<http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v12n24/v12n24a13.pdf>

16. Carrillo Tarascio Daphne Y, Romero Uzcátegui Yajaira C. Evaluación de calidad de la atención odontológica de los servicios de salud adscritos a la Corporación Merideña de Salud en el Municipio Libertador del Estado Mérida. 2005. Acta odontol. venez [Internet]. 2007 [citado 2017 Mar 07] ; 45(2): 198-203. [citado 18 de abril del 2017]. Disponible en: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-63652007000200012&lng=es.

17. Rojas Baldelomar, Meysel Virginia. Percepción de la calidad de la atención que tienen los usuarios del servicio odontológico brindado en el hospital Gaspar García Laviana de la ciudad de Rivas en el periodo de Enero a Marzo del 2011. León: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua-León; 2011 [citado 17 abril 2017] disponible en: <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/810/1/225939.pdf>

18. Bermúdez López Iraxtze. Delgado salinas Indira. Valoración de la calidad en la atención odontológica brindada por los estudiantes de cirugía oral III a usuarios externos de la UNAN-MANAGUA, durante el período de Septiembre a Octubre del 2015. Managua: 2015 [citado 17 de abril 2017], disponible en: <http://repositorio.unan.edu.ni/2841/1/23471.pdf>

19. Elizondo-Elizondo José, Quiroga-García Miguel Ángel. Et al. La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. Respyn. [en línea] 2011 [citado 01 marzo 2017] ; 12 (1). Disponible en: http://www.respyn.uanl.mx/xii/1/articulos/servicio_odontologico.html

20. Lara-Flores N, López-Cámara V. Factores que influyen en la satisfacción de los servicios odontológicos. Revista ADM. 2002 Mayo-Junio;59(3):100-109. [citado 19 de abril del 2017] disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2002/od023e.pdf>

21. Haydar Sur, Osman Hayran, Celal Yildirim, Gonca Mumcu. Patient Satisfaction in Dental Outpatient Clinics in Turkey. Croat Med J 2004;45:651-654 [citado 19 de abril 2017] disponible en: <http://neuron.mefst.hr/docs/CMJ/issues/2004/45/5/15495296.pdf>

22. Castro Solano, Alejandro, Sánchez López, Maria del Pilar. Objetivos de vida y satisfacción autopercebida en estudiantes universitarios. Psicothema. 2000; Vol 12 (1): 87-92 [citado 19 de abril 2017] disponible en: <http://www.psicothema.com/pdf/257.pdf>

23. Barrios Ramirez, R; D'Tourniel Willis, L; Fajardo Gonzáles E; Molina Gómez E. Experiencia y actitud que en relación a la consulta han tenido los escolares de primero, tercero, quinto y sexto grado de los colegios inmaculada concepción y Rubén Darío de la ciudad de León en el periodo comprendido de Marzo-Noviembre del 2005. León, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; 2005. Disponible en: <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/4444/1/199933.pdf>

24. Donabedian, Avedis, La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad Salud Pública de México [en línea] 1990, 32 (marzo-abril) : [Fecha de consulta: 17 de abril de 2017] Disponible en:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10632203>
25. Otero Casal, María de la Paz. Evaluación de la eficiencia de las unidades de atención bucodental del servicio gallego de salud. [tesis doctoral]. Santiago de Compostela: departamento de estomatología facultad de medicina y odontología; 2014. [fecha de la consulta 20 de abril 2017] disponible en:
https://minerva.usc.es/xmlui/bitstream/handle/10347/12002/rep_749.pdf;jsessionid=AA4CEC71BFE7191A5632C6E51595FEFB?sequence=1
26. Lara-Flores N, López-Camara V, Morales-Estrella SL, Cortés-Vázquez E. Satisfacción de los usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal. Revista ADM. 2000 Septiembre-Octubre;57(5):175-179. [fecha de la consulta: 23 de abril 2017] disponible en:
http://www.imbiomed.com/1/1/articulos.php?method=showDetail&id_articulo=622&id_seccion=144&id_ejemplar=89&id_revista=24
27. Mascarenhas AK. Patient satisfaction with the comprehensive care model of dental care delivery. Journal of Dental Education. 2001 Nov;65(11):1266-1271. [citado 23 de abril 2017] disponible en:
<http://www.jdentaled.org/content/65/11/1266.long>
28. Leal F., Gustavo, El Programa Nacional de Salud 2001-2006. Imponiendo una Agenda El Cotidiano [en línea] 2002, 19 (julio - agosto) : [Fecha de consulta: 17 de mayo de 2017] Disponible en:
<http://www.redalyc.org/pdf/325/32511410.pdf>
29. Ramírez-Sánchez TJ. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Pública México. 1998; 40:3-12. [citado el 24 de abril 2017] disponible en:
<http://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf>
30. Briones, G. (1995). Métodos y Técnicas de Investigación para las Ciencias Sociales, 2a. reimp., Ed. Trillas, México. [citado 23 de abril 2017] disponible en:
<https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/metodologia-de-la-investigacion-guillermo-briones.pdf>
31. Asociación Española de Pediatría Grupo de Consenso de Pediatría de Atención Primaria (2001). La calidad de asistencia pediátrica en atención primaria, en los sistemas sanitarios y públicos españoles. Madrid: Asociación Española de Pediatría. [citado 23 de abril del 2017]. Disponible en:
<http://www.pediatrasandalucia.org/documentos/calidad.pdf>

32. Carnevali, C. (2013). Administración Aplicada. San Juan Bosco: Osmar B. Buyatti. [citado 23 de abril del 2017] disponible en:

<http://www.costosenodontologia.com.ar/otrosautores/carnevali1.html>

33. Lei, P., & Jolibert. A three-model comparison of the relationship between quality, satisfaction and loyalty: an empirical study of the Chinese healthcare system. BMC Health Services Research, 12, 436. [citado mayo 03 2017] disponible en:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3520735/>

34. Gale EN, Carlsson SG, Eriksson A, Jontell M. Effects of dentists' behavior on patients' attitudes. J Am Dent Assoc. 1984 Sep;109(3):444-446. [citado 24 de abril 2017] disponible en:

[http://jada.ada.org/article/S0002-8177\(84\)93015-0/pdf](http://jada.ada.org/article/S0002-8177(84)93015-0/pdf)

35. Gasquete I. Patient satisfaction and Hospital performance. Presse Med. 1999 Oct 2; 28(29):1610-1613. [citado 04 mayo 2017] disponible en:

<http://europepmc.org/abstract/med/10544717>

36. Bhoopathi V. Determining the level of patient satisfaction in academic dental hygiene seating [tesis maestría]. East Tennessee State University, 2005.1-80 pages AAT 1428854. [citado 10 de mayo 2017]. Disponible en la World Wide Web:

<http://dc.etsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2192&context=etd>

37. Álvarez Salinas, Mariel azucena , Lorente, Escoto Christian Eugenio. Satisfacción de los pacientes acerca de la atención brindada durante la realización de los tratamientos de endodoncia en los dientes anteriores realizados por los alumnos del cuarto curso del año 2006 en la facultad de odontología UNAN-LEÓN. Universidad nacional autónoma de Nicaragua-León. Agosto 2009. [citado mayo 10 2017] disponible en:

<http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/766/1/213881.pdf>

38. Torres-González Grecia consuelo, León-Manco Roberto Antonio. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia de una clínica dental docente peruana. Rev Estomatol Herediana. 2015; 25 (2): 122-132. [citado 17 de abril 2017] disponible en:

<http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v25n2/a05v25n2.pdf>

39. Méndez Chavarría, Mendy de los Andes. Nicaragua Bravo, Yahoska Vanessa. Grado de satisfacción y funcionalidad de las prótesis totales realizadas en la facultad de odontología de la UNAN- León en el año 2008, en pacientes residentes en la ciudad de León. Universidad nacional autónoma de Nicaragua-León. 2009. [citado 10 mayo 2017] disponible en:

<http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/1724/1/218970.pdf>

Anexos

Anexo 1

Instrumento de recolección de datos



Universidad nacional autónoma de Nicaragua
UNAN-LEÓN
Facultad de Odontología

Esta encuesta forma parte de una investigación destinada a analizar la satisfacción de los pacientes atendidos en las clínicas de la facultad de odontología. Le informamos que al aceptar ser parte de nuestra encuesta nos está otorgando la autorización para que la conversación sea grabada, teniendo siempre en cuenta su privacidad. Esperamos que conteste con confianza y honestidad ya que los resultados serán manejados de manera confidencial en todo momento.

Número de encuesta: _____
área clínica: _____

Fecha de llenado: _____

Nº de expediente: _____

1- Datos Generales

a. Edad : _____

b. Sexo

i. Femenino _____

ii. Masculino _____

		Nivel de satisfacción del paciente		
		poco satisfecho	medianamente satisfecho	muy satisfecho
N	ATENCIÓN TÉCNICA			
1	El cuidado del estudiante con los procedimientos que realizaba?	1	2	3
2	Como considera al estudiante al momento de asegurarse que usted estuviera anestesiado?	1	2	3
3	Seguridad que uso el estudiante de no contagiar de ninguna enfermedad?	1	2	3
4	¿Tuvo alguna complicación con su tratamiento?	1	2	3
5	El orden y organización del estudiante que le pareció?	1	2	3

		Nivel de satisfacción del paciente		
		poco satisfecho	medianamente satisfecho	muy satisfecho
N	RELACIÓN INTERPERSONAL			
1	Como considera al estudiante en el momento de recordarle sus citas?	1	2	3
2	cordialidad en el saludo y recibimiento de parte del estudiante	1	2	3
3	Claridad de las explicaciones del estudiante de los problemas que tiene en su boca	1	2	3
4	Explicación lo que iba a hacer y el costo antes de comenzar el tratamiento?	1	2	3
5	¿Explicación de como mantener su boca sana en palabras que podía entender?	1	2	3

		Nivel de satisfacción del paciente		
		poco satisfecho	medianamente satisfecho	muy satisfecho
N	AMBIENTE DE ATENCIÓN			
1	¿cómo observó la limpieza de la clínica?	1	2	3
2	¿cómo estuvo la ventilación y temperatura de la clínica?	1	2	3
3	¿hubo ausencia de moscas, mosquitos, cucarachas, etc.?	1	2	3
4	¿ como valora la apariencia personal y manera de vestir del estudiante?	1	2	3
5	¿cómo valora la higiene personal del estudiante?	1	2	3

		Nivel de satisfacción del paciente		
		poco satisfecho	medianamente satisfecho	muy satisfecho
N	ACCESIBILIDAD			
1	¿El tiempo que esperó al estudiante para que me atendiera?	1	2	3
2	¿facilidad para contactar al estudiante cuando lo necesitó?	1	2	3
3	¿La disponibilidad de estudiante cuando fuese necesario?	1	2	3
4	Atención el día que estuvieron programadas las citas?	1	2	3
5	cantidad de señalización para encontrar y acceder a las clinicas	1	2	3

Anexo 2

León, 17 de marzo del 2017

Dra. Berta Lilliam Orozco
Jefa de clínicas
Facultad de odontología
UNAN-LEÓN

Consentimiento para acceso de archivos

Reciba mis mas cordiales saludos,

La preste es para solicitar su aprobación para poder tener acceso a los archivos de los pacientes atendidos en el 2016 en las áreas clínicas de: prótesis total, operatoria dental, prótesis parcial, adulto nivel I y II, endodoncia, periodoncia y cirugía oral con el fin de obtener información para la recolección de datos necesarios para la realización de mi trabajo monográfico con tema: “nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la facultad de odontología UNAN-LEÓN en el período de Febrero a Noviembre del 2016,” la cual esta siendo elaborada con la colaboración y tutoría metodológica de la doctora Xiomara Castro.

De antemano le extiendo mis agradecimientos,

Br. Ana Belkys Peralta Alaníz
Carnet # 04-01162-0
Estudiante de odontología
Unan-león

Anexo 3

