

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA

UNAN-LEON

FACULTAD DE ODONTOLOGIA



Tema

Percepción de la calidad de la atención que tienen los usuarios del servicio odontológico brindado en el hospital Gaspar Garcia Laviana de la ciudad de Rivas en el periodo de enero a marzo del 2011

**Monografía para optar al título de
Cirujano Dentista.**

Autor:

❖ Meysel Virginia Rojas Baldelomar.

Tutor:

❖ Roger Espinoza.

Fecha: 23 de noviembre 2011



DEDICATORIA

- ❖ **A Dios todo poderoso, manantial de vida y esperanza, nuestra luz, fortaleza y plenitud.**

- ❖ **Mis padres, símbolos vivientes de amor, sacrificio, voluntad y perseverancia, dignos ejemplos a seguir y forjadores de mi integridad.**

- ❖ **A mis amigos, representaciones vivas de lealtad y fraternidad.**

- ❖ **A mis maestros, guías imprescindibles, fuentes de sabiduría e impulsores del conocimiento.**



ÍNDICE

	Páginas
I. Introducción	4
II. Objetivos	6
III. Marco teórico	7
IV. Diseño metodológico	22
V. Análisis de resultados	25
VI. Discusión de resultados	33
VII. Conclusiones	35
VIII. Recomendaciones	36
IX. Bibliografía	37
X. Anexos	38



I. INTRODUCCIÓN

En Nicaragua como todos los países latinoamericanos enfrentan una crisis económica, la pobreza continúa incrementándose afectando directamente la salud y el bienestar de la población.

El modelo de atención dominante en salud se caracteriza por ser curativo y orientado a la atención de las enfermedades, situación que se expresa en forma directa en la atención odontológica.

La gestión de un modelo de atención en salud que responda a las necesidades de la población, requiere entre otros componentes el incremento de la calidad en la prestación de los servicios, la satisfacción de los intereses del personal y del usuario. Quien determina si el servicio es aceptable es el cliente, de manera tal, que el diseño, desarrollo y nivel del servicio deben partir de un claro entendimiento y conocimiento de las necesidades, preferencias, valores y criterios de la salud de los usuarios.

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

La evaluación de la calidad ha sido abordada por diferentes enfoques en el área médica, mismos que han permitido perfeccionar los métodos y técnicas para conocer lo más objetivamente la forma de abordar este proceso.

Se han realizado estudios tendientes a conocer la estructura para la atención, las opiniones de usuarios de los servicios en relación con la satisfacción de los mismos, el impacto de los programas y la calidad de la atención a grupos específicos de población.



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

La calidad debe ser evaluada para asegurar que su nivel en el servicio prestado cumpla con los requisitos de excelencia establecidos y demandados por los usuarios.

La evaluación y el mejoramiento de los servicios de salud implican un proceso de identificación y satisfacción de las expectativas de los usuarios. Es por ello que la satisfacción dependerá sobre todo, de la información o expectativas que tenga el usuario acerca de la prestación del servicio. Si el usuario recibe atención odontológica que cumpla con sus necesidades y expectativas de calidad, se sentirá satisfecho, contribuyendo así, con la divulgación y mejora continua del servicio.

Es estudio tiene como finalidad determinar la percepción de la calidad de la atención del servicio odontológico brindado en el Hospital Gaspar García Laviana de la ciudad de Rivas en el periodo de enero a Marzo del 2011, a la vez presentar ante la dirección del Hospital las recomendaciones sobre los resultados obtenidos.



II. OBJETIVOS

Objetivo General

Describir la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de la atención recibida del servicio odontológico brindado en el Hospital Gaspar García Laviana de la ciudad de Rivas en el periodo de enero a Marzo del 2010?.

Objetivos específicos

- ❖ Determinar los servicios odontológicos que se ofrecen a la población.
- ❖ Describir la percepción de los usuarios/as con respecto a la calidad y al tiempo utilizado
- ❖ Identificar instrumental, equipo y material de reposición periódica disponible para la atención odontológica.



III. MARCO TEÓRICO

¹El Ministerio de Salud como ente rector del sector salud, en cumplimiento con lo Establecido en la Constitución Política de la República de Nicaragua, facultado por La Ley General de Salud tiene como **misión**: Un sistema de salud que atiende a los nicaragüenses según sus necesidades y garantiza el acceso gratuito y universal a los servicios de salud, promueve en la población prácticas y estilos de vida saludables que contribuyen a mejorar la calidad y esperanza de vida y los esfuerzos nacionales para mejorar el desarrollo humano. Y como **visión**: Garantía de salud como derecho constitucional y factor esencial para el desarrollo económico social de todas las familias nicaragüenses a través de un sistema de salud solidario, complementario y con la participación activa de la población que es la base del bienestar de todos.

La calidad de la atención es un componente prioritario que requiere de especial Interés, debido principalmente a que en esta sociedad los aspectos relacionados con la opinión del usuario, han sido considerados como una responsabilidad propia del paciente, dejando prácticamente de considerar la importancia de las actitudes, prácticas y responsabilidades que son propias de los usuarios y la comunidad.

Uno de los modos de mejorar la calidad de los servicios de salud se da al atender las quejas o sugerencias expresadas por el usuario o su familia.

¹Nicaragua. Ministerio de Salud. Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional. Marco Conceptual del Modelo de Salud Familiar y Comunitario (MOSAF) MINSA: Managua -2ed. Marzo 2007. (Serie No.1 MOSAF) 2da. Edición



²Sin embargo, la calidad depende tanto de las imprecisiones como del conocimiento de los usuarios ya que estos perciben cuales son los servicios que le brindan atención médica más favorable o más desfavorable aunque ellos tengan ciertos valores en cuanto al estado y el contenido de la comunicación con el medio y personal de salud. Esto incluye también su percepción acerca del tiempo que se necesita para efectuar diagnóstico, administrar tratamiento y obtener un resultado favorable, influyendo además el nivel cultural, nivel de escolaridad entre otros, constituyéndose la calidad de la atención desde el punto de vista del paciente un componente necesario, aunque no es suficiente, ya que el paciente puede estar perfectamente satisfecho aunque no esté recibiendo servicios de buena calidad, en relación con el diagnóstico y tratamiento.

Tomando en cuenta que la calidad de los servicios es una variable estratégica esencial y una fuente competitiva dentro del mercado ya sea privada o pública. El servicio en sí mismo es un valor y el personal surge como una herramienta primordial para lograr la satisfacción del usuario y obtener lealtad.

Se hace necesario conocer lo que piensa el usuario acerca del servicio prestado que permita a los administradores o gerentes de servicios tomar decisiones, que sostengan la calidad de los servicios para la elaboración de estrategias futuras y al mismo tiempo considerar las repercusiones de la mismas, en el bienestar de la salud del usuario en relación a las demandas de los servicios de salud.

Satisfacción del usuario: la definición es muy sencilla, el usuario está satisfecho
Con el objetivo de: Desarrollar un sistema de salud que haga efectivo el derecho ciudadano a la salud con equidad, con enfoque género y generacional para

2. Manual de Habilitación de Establecimientos de Salud – 2da. Edición 1 Nicaragua, Ministerio de Salud, Resolución Ministerial N° 106 del 4 de diciembre de 1992.



contribuir a reducir las iniquidades existentes, mejorar las condiciones de vida de la población nicaragüense y el desarrollo del país.

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

³El Modelo de Salud Familiar y Comunitario constituye una ruta para lograr la equidad en el sector, un reto que obliga a garantizar el acceso a los servicios de salud y reducir las brechas de atención a los grupos más excluidos socialmente.

Este Modelo de Salud está enfocado a la atención en salud a la comunidad, donde se privilegia a cada familia nicaragüense, principalmente las más vulnerables. Asimismo, aborda a las personas en todos los ciclos de vida como un proceso continuo, con momentos interrelacionados de promoción y prevención de su salud, atención al daño y rehabilitación con un enfoque preventivo amplio y con acciones dirigidas al control del medio ambiente.

³Nicaragua. Ministerio de Salud. Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional. Marco Conceptual del Modelo de Salud Familiar y Comunitario (MOSAF) MINSA: Managua -2ed. Marzo 2007. (Serie No.1 MOSAF) 2da. Edición



1. ⁴Concepto de calidad y satisfacción de servicio

Calidad

Es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor.

Calidad es la palabra que se murmulla para el nuevo milenio. Los pacientes la exigen, y nosotros debemos ofrecerla. Más aún, uno debe identificarla. La calidad no es la imagen o las relaciones públicas; es un proceso comercial.

Definir y medir la calidad resulta complejo en el ámbito de los servicios, dado que calidad es un concepto aun sin definir debido a la dificultad derivada de la naturaleza intangible.

El aseguramiento de la calidad se podría definir como el esfuerzo total para plantear, organizar, dirigir y controlar la calidad en un sistema de producción con el objetivo de dar al paciente servicios con la calidad adecuada.

⁵La calidad es el concepto clave de hoy en día, para los servicios de salud y organización mundial de la salud la define como:

- alto nivel de excelencia profesional.
- Uso eficiente de los recursos.
- Un mínimo de riesgos para el paciente
- Un alto grado de satisfacción por parte del paciente.
- Impacto final en la salud.

⁴Orozco miguel. (2009) IV curso internacional de desarrollo de sistemas de salud. Modulo II. Docente investigador CIES-UNAN

⁵carol M. gilmore, H. d. (1996). *manuall de gerencia de la calidad*. washington DC. Pag. 2



La calidad significa algo distinto para cada persona, todas las consideraciones son válidas, porque si la atención es de alta calidad o no, depende mucho del criterio de quien la analiza.

Cuando se utiliza la palabra calidad, en realidad, el usuario por lo general considera características típicas de la atención en salud, como eficiencia, cuidados y eficacia. Los programas de calidad, en realidad pretenden además de mejorar el desempeño, los resultados y otros aspectos, así como reducir los costos de la institución.

Calidad de la atención

⁶La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos.

El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios.

Una de sus aportes más constantes es la reflexión del **componente ético** que define las relaciones en el ámbito de la calidad. Debatí no solo la responsabilidad ética con los pacientes, sino la que afecta a los profesionales individuales, a los colegios profesionales, a los gestores y a la administración, aportando en todos los casos una visión profunda y global

⁶Orozco Miguel. (2009) IV curso internacional de desarrollo de sistemas de salud. Módulo II. Docente investigador CIES-UNAN



⁷Factores relacionados con la calidad.

Para conseguir una buena calidad en el servicio hay que tener en cuenta tres aspectos importantes:

- ✓ Dimensión técnica: engloba la capacitación profesional en los aspectos científicos y tecnológicos que afectan al servicio. (Pericia)
- ✓ Dimensión humana: cuida las buenas relaciones entre paciente y profesional
- ✓ Dimensión económica: intenta minimizar costos tanto para el paciente como para el profesional.

Percepción de calidad

Nuestros pacientes perciben la calidad del servicio en:

- a) La secretaría: Recepción adecuada, personal, puntualidad, explicaciones comprensibles y turnos.
- b) la sala de espera: Espacio adecuado, accesibilidad, personal de seguridad, climatización y sanitarios.
- c) en consultorios: Trato personal, orden y limpieza, puntualidad, material descartable, normas de bioseguridad.

⁷Rojas Moya J.L.: (2007) Gestión por procesos, para mejorar la atención del usuario en los establecimientos de salud del sistema nacional de salud, edición electrónica gratuita.



Satisfacción de servicio.

El concepto de satisfacción de servicio al igual que el de calidad es complicado de definir. Es un resultado y un proceso, como una respuesta tanto cognitiva como emocional.

Algunos autores diferencian calidad y satisfacción argumentando que la calidad es más bien una actitud duradera a lo largo del tiempo, frente a un juicio transitorio ante un servicio específico que sería la satisfacción.

Los pacientes perciben la calidad como la comunicación y el tiempo, sea el tiempo de tratamiento o el tiempo de espera.

Al servir calidad se está sirviendo la excelencia. Es la convicción que cada paciente, se trata de abreviar el tiempo del resultado predecible, con un menor costo y que los resultados logrados reúnan las normas profesionales y excedan la expectativa del paciente. Al hacer las cosas correctas todo el tiempo, no te estás equivocando.

Satisfacción del usuario

⁸La 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 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.

⁸Rojas Moya J.L.: (2007) Gestión por procesos, para mejorar la atención del usuario en los establecimientos de salud del sistema nacional de salud, edición electrónica gratuita.



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 constituyen buena calidad.

2. ⁹Concepto de satisfacción en la UNAN- León.

En el documento Pensamiento Estratégico aprobado por el consejo universitario, sesión ordinaria No. 251 del 25 de abril del 2003, se define la calidad como la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros beneficiarios, mediante el desarrollo de la docencia, investigación y proyección social y la gestión institucional. Se manifiesta a través de la habilidad para hacer las cosas en el momento previsto, utilizando los recursos de manera racional y obteniendo los resultados esperados. Este concepto está estrechamente ligado a la pertinencia.

La calidad es la fuente de excelencia de nuestra institución y la condición básica, para mantener una posición competitiva superior al resto de las universidades Nicaragüenses.

3. ¹⁰servicios odontológicos.

El servicio de odontología es el órgano encargado de realizar tratamientos y procedimientos odontológicos, además de realizar prevención y promoción de la salud oral.

⁹Pensamiento estratégico UNAN- León, sesión ordinaria No. 251, 2003

¹⁰ Daphne Y. Carrillo Tarascio; Yajaira C. Romero Uzcátegui Acta odontológica venezolana. Volumen No.45/2007. UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA - FACULTAD DE ODONTOLOGÍA



La atención en servicios odontológicos debe tener un carácter integral, es decir, se debe brindar a la población fomento y prevención de la salud, curación, rehabilitación y mantenimiento; incorporando la difusión de la información acerca del uso de fluoruros, los métodos preventivos y las técnicas educativas-preventivas participativas, que deben ser desarrolladas no sólo en las escuelas sino también en las comunidades.

4. ¹¹Dimensión de la calidad de los servicios de salud.

Rendimiento: es una dimensión que señala el número de actividades o acciones realizadas en un período de tiempo. Esta dimensión es utilizada como base para definir la efectividad y la eficiencia.

Efectividad: se refiere a la medida que relaciona el resultado de una práctica en condiciones reales (rendimiento) y una expectativa pre establecida para dicho resultado.

Satisfacción. Es la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario y del proveedor. Está integrada por tres componentes: la percepción de los aspectos organizativos (ambiente físico, tiempo de espera, equipamiento, salario, horas de trabajo, etc.), los efectos psicológicos de la acción sanitaria y las relaciones personales percibidas durante el proceso de atención.

¹²La Filosofía de la Calidad debe ser incorporada en el Servicio como un valor agregado, involucra facilitar y promover la posibilidad de que los individuos

¹¹Daphne Y. Carrillo Tarascio; Yajaira C. Romero Uzcátegui Acta odontológica venezolana. Volumen No.45/2007. UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA - FACULTAD DE ODONTOLOGÍA.

¹²<http://odtony.blogspot.com/>



desplieguen sus potencialidades realizando su labor cada vez mejor y de modo más sencillo. Buscando al mismo tiempo el desarrollo de los recursos humanos como un activo principal de la organización a la que pertenecen y el bienestar de la sociedad en general. La Calidad no se establece con una decisión, se la enseña y se la genera en cada área de la Institución con la contribución activa de todos sus miembros.

Se plantea la necesidad de un nuevo modo de pensar, que surge del siguiente principio: “la calidad es una cuestión de todos”.

¹³Los derechos fundamentales del usuario:

Los usuarios del sector salud, público y privado gozaran de los siguientes derechos:

- Acceso a los servicios de salud garantizándolos conforme a la presente ley.
- Trato equitativo en las prestaciones y en especial la gratuidad de los servicios de salud públicos a la población vulnerable y son vulnerables todas aquellas personas que no dispone de recursos para satisfacer las necesidades mínimas para su desarrollo humano, y se incluyen los grupos especiales entre ellos el binomio madre – niño, personas de la tercera edad y discapacitados.
- Gratuidad de los servicios en el sector público, cuando el usuario forma parte de la población vulnerable, con prioridad en el área materna infantil.
- A ser informada de manera completa y continua, en términos razonables de comprensión y considerando el estado psíquico incluyendo el nombre facultativo, diagnóstico, pronóstico, y alternativa de tratamiento y ha recibir consejería por personal capacitado.
- Confidencialidad y sigilo de toda la información, su expediente y su instancia en la unidad de salud salvo en casos legales.

¹³ Aguilera Rivera .L.2010 percepción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el centro médico Comayagua colonia, Tesis Máster en admón. De salud. UNAN, CENTRO DE INVESTIGACIONES DE LA SALUD.



- Respeto a su persona, dignidad humana e intimidad sin que pueda ser discriminado por razones de raza, de tipo social, del sexo, moral, económico, ideológico, político o sindical.
- A no ser objeto de experimentación para la aplicación de medicamentos o procedimientos diagnóstico, terapéutica y pronóstico.
- El usuario tiene derecho, frente a la obligación correspondiente del médico de asignar, que se le comunique todo aquello que sea necesario para el debido consentimiento.
- A efectuar reclamos y hacer sugerencias en los plazos previstos.
- A exigir que los servicios que se les prestan para la atención cumplan con los estándares de calidad tanto en los procedimientos como en la práctica.

14 Ética médica, privacidad y confidencia en la atención:

Derecho a su privacidad personal y de información, tal como se manifiesta en los siguientes postulados:

*Derecho a rehusarse a hablar o a ver a alguien que no este oficialmente relacionado con la atención, aun personas que podrían estar oficialmente relacionadas con la institución, pero no involucradas directamente en su examen y tratamiento, por ejemplo estudiantes de medicina.

*Derecho a esperar que toda atención o mención de su caso se realice discretamente, que sin su consentimiento no haya gente presente sino esta directamente involucrada en su atención.

*Derecho a usar el vestido personal apropiado, objetos religiosos y simbólicos, sino interfieren con los procedimientos, pruebas diagnósticas o el tratamiento.

*Derecho a ser examinado en instalaciones diseñadas para asegurar el aislamiento visual y auditivo razonable. Incluye el derecho a pedir la presencia de

¹⁴ Aguilera Rivera .L.2010 percepción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el centro médico Comayagua colonia, Tesis Máster en admón. De salud. UNAN, CENTRO DE INVESTIGACIONES DE LA SALUD.



una persona del mismo sexo, durante el examen, tratamiento o el procedimiento efectuado por

Un profesional del sexo opuesto; así como el derecho a permanecer desnudo solo el tiempo necesario para llevar a cabo el procedimiento.

*Derecho a que su expediente sea leído solo por aquellos directamente involucrados en su atención, o de supervisar la calidad de ésta. Otras personas podrán utilizarlo solo con su autorización por escrito, o la de su representante legal autorizado.

*Derecho a que toda comunicación y registros pertenecientes a su tratamiento, incluyendo facturas de pago, sean tratados confidencialmente.

*Derecho al acceso imparcial al tratamiento, sin considerar su edad, raza, creencia, sexo o identidad sexual y nacional.

*Derecho a rehusar tratamiento hasta donde se lo permita la ley.



Instrumentales Odontológicos

¹⁵Un instrumento de uso en dental es todo aquel que se coge con la mano y es necesario para la realización de las diferentes técnicas buco dentales, pueden ser de diferentes tipos.

En todos los instrumentos de uso dental se diferencian dos partes:

– parta activa aquella que se utiliza para la realización de la función para la que está diseñado el instrumento. Dependiendo del tipo de instrumental variará la forma de la misma.

– Parte inactiva o mango: Es aquella por la que se sujeta el instrumento.

Suele tener unas marcas para hacerlo rugoso y evitar así que se resbale,

Además de mejorar la prensión.

> Clasificación de los instrumentos de uso dental

Los instrumentos de uso dental pueden ser de mano o rotatorios:

-Instrumental de mano: Es aquel que no va unido al equipo dental y que usa el dentista asiéndolo con la mano. Se puede subdividir en:

- Instrumentos rígidos. Son aquellos que no tienen sistema de apertura y cierre. Por ejemplo, la sonda de exploración.
- Instrumentos articulados. Son los que presentan un sistema de apertura y cierre al que se denomina articulación. Por ejemplo, los fórceps para extracciones.

¹⁶Instrumentos de exploración dental.

¹⁵<http://www.cs.urjc.es/biblioteca/Archivos/introduccionodontologia/Instrumental/Instrumental.pdf>



- Espejos dentales: con esto el odontólogo separa las mejillas para observar el interior de la cavidad bucal.
- Sonda dental: se exploran los hoyos, surcos y fisuras de las superficies dentales, para localizar caries.
- Sonda periodontal: para establecer el estado del periodonto. Instrumentos milimetrados con marcas cada dos mm. Que sirven para medir la pérdida de inserción del diente.
- Cánula de aspiración: para evitar la acumulación de saliva en la boca (desechables)
- Pinzas porta placas de radiografía: para realizar radiografías.
- Separadores comisurales: misma función que espejos.

Instrumentos para anestesia.

Para administrar un anestésico bucal es preciso:

- Jeringa especial para acoplar carpules anestésicos (metálicas y de plástico)
- Carpules de anestesia: dependiendo del estado de salud del paciente pueden ser usadas anestesis compuestas o simples.
- Dispositivo de aspiración: una pestaña que se clava en un tapón de goma que tiene el carpul de anestesia.
- Agujas: largas, cortas y extracortas.

¹⁶<http://www.cs.urjc.es/biblioteca/Archivos/introduccionodontologia/Instrumental/Instrumental.pdf>



¹⁷Instrumentos de cirugía bucal.

Cuando se va a realizar una técnica quirúrgica intrabucal, el auxiliar, además de preparar una jeringa de anestesia debe disponer una bandeja que contenga todo el material quirúrgico que se vaya a necesitar:

- Separador de Farabeuf: para retirar la mejilla, labio o el colgajo mucoperióstico. Se permite la visualización del campo quirúrgico.
- Bisturí con hoja del N° 15, (11, 12): para realizar la incisión de los tejidos blandos.
- Periostótomo: instrumento para la sección y desprendimiento del periostio, obteniéndose el colgajo mucoperióstico.
- Fresas dentales quirúrgicas: se acoplan a la pieza de mano. Se usan para actuar sobre los tejidos duros (osteotomía u odontosecciones)
- Botadores o elevadores: instrumentos empleados para extraer raíces dentales o dientes completos. Se usan a modo de palanca. (rectos y winter)
- Fórceps: pinzas que se usan para efectuar extracciones dentales simples. Constan de dos partes: una constituida por las palas (permiten sujetar la corona del diente) y la otra los brazos de la pinza (permiten al odontólogo sujetar con la mano el instrumento)
- Cucharillas de legar: instrumentos acodados que se usan para legar alvéolos o zonas óseas con tejido inflamatorio.
- Mosquitos: sirven para sujetar algún vaso sangrante, tejido inflamatorio y raíces dentales.
- Pinzas de disección (con o sin dientes): sirven para prender el colgajo a la hora de suturar, el odontólogo lo sujeta con una mano y con la otra, gracias al porta agujas pasa la aguja a través del colgajo.
- Porta agujas
- Sutura

¹⁷<http://www.cs.urjc.es/biblioteca/Archivos/introduccionodontologia/Instrumental/Instrumental.pdf>



IV. DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo de estudio: descriptivo de corte transversal.

Área de estudio: El Hospital Gaspar García Laviana de la Ciudad de Rivas. Ubicado en la región sur-este de la ciudad de Rivas, Nicaragua perteneciente a la red de unidades de salud del SILAIS Rivas.

Universo: estuvo constituido por la totalidad de usuarios del servicio de odontología mayores de 15 años y que asisten a la consulta durante el periodo de enero a marzo del 2011. Mensualmente se atienden alrededor de 320 pacientes de todas las edades.

Muestra:

No probabilística consecutivas, constituid por 100 personas que se atendieron en la clínica del Hospita Gaspar Garcia Laviana en el periodo de enero a marzo 2010.

Instrumento y método de recolección de datos: para la recolección de datos, se elaboro un cuestionario con preguntas abiertas correspondientes a cada uno de los objetivos del estudio, usando la técnica de la entrevista personal y oral, lo cual permitirá tener mayor control de instrumento. El cuestionario estuvo estructurado con preguntas cerradas. Se realizo una ficha de control instrumental para la identificación de instrumental equipo y materiales disponibles en la clínica.

Recolección de datos, se efectuó por medio de la aplicación de los instrumentos diseñados en la metodología; como la observación, la encuesta, la entrevista y otros. Esta fase es de suma importancia y amerita mucha atención ya que provee la materia prima de las fases posteriores.



Plan de tabulación y análisis: se hizo un análisis de los datos recolectados por medio de las encuestas para construir tablas de frecuencia y se definirá por medio de dispersión la validez de los datos, para que estos sean presentados por medio de pictogramas, gráfica de barra, circulares, etc.

Criterios de inclusión:

Todos los usuarios que soliciten el servicio salud, sin distinción de raza, religión, procedencia, sexo, etc. y que además sean mayores de 15 años. Que hayan recibido atención en el período comprendido de la realización del estudio o a la persona que en ese momento acompañe a alguien que no pueda darnos la información requerida.

Método de recolección de datos

Se realizará validación del cuestionario realizado para la obtención de los datos, se aplicará una prueba piloto a 10 pacientes, los que no serán incluidos en la muestra.

Se visitará la clínica del hospital Gaspar García Laviana para la aplicación de la encuesta.

Se encuestarán 100 pacientes escogidos al acudir dentro de los horarios de atención con previo consentimiento de este, asegurando el anonimato para darles mayor confianza.

Fuente de la información: primaria.

Instrumento y materiales utilizados:

Entrevista

Lapiceros

Cuaderno de anotaciones



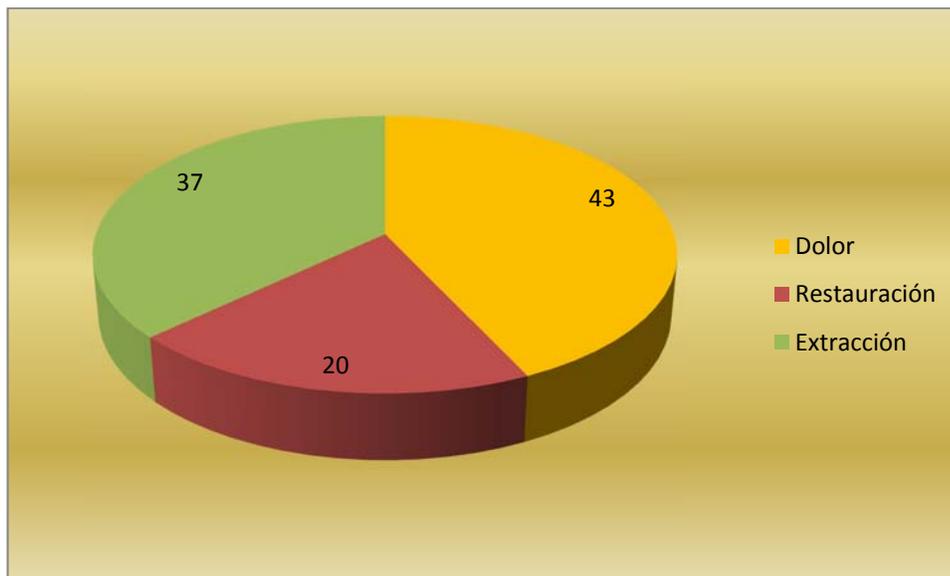
Operacionalización de las variables

Objetivo	variable	Definición	Indicador	Valor
Determinar servicios odontológicos que se ofrecen a la población	Servicios odontológicos	El servicio odontológico es el órgano encargado de realizar tratamientos y procedimientos odontológicos, además de realizar prevención y promoción de la salud oral.	<ul style="list-style-type: none"> • Dolor • Extracción • Calza 	<ul style="list-style-type: none"> • Curativo • Emergencia • Restaurativo
Describir percepción de los usuarios con respecto a la calidad y el tiempo utilizado	Calidad	Conjunto de propiedades y características de un servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades en el consumidor.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No
			<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No
	Tiempo utilizado	Periodo de tiempo en que el paciente espera y es atendido		<ul style="list-style-type: none"> • Mucho • Aceptable • Poco
	Percepción	acto de recibir, interpretar y comprender a través de la psiquis las señales sensoriales	<ul style="list-style-type: none"> • Cubre o no sus expectativas 	<ul style="list-style-type: none"> • Si cubre expectativas • No cubre expectativas
Identificar equipo y material de reposición periódica	Instrumental y material odontológico	Equipo necesario utilizado por el personal de odontología		

V. ANÁLISIS DE RESULTADO

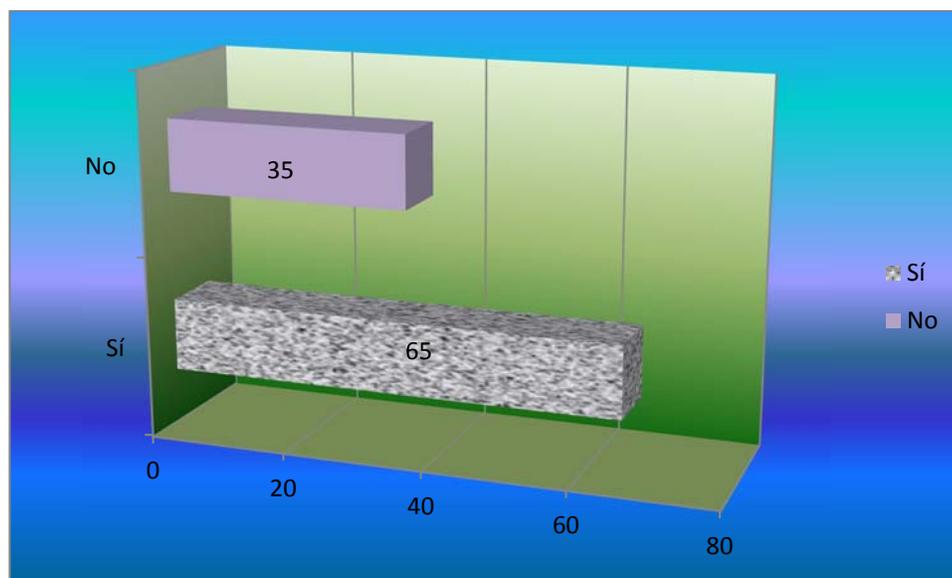
1. **Objetivo 1:** Determinar los servicios odontológicos que se ofrecen a la población.

1.1. Motivo de la consulta



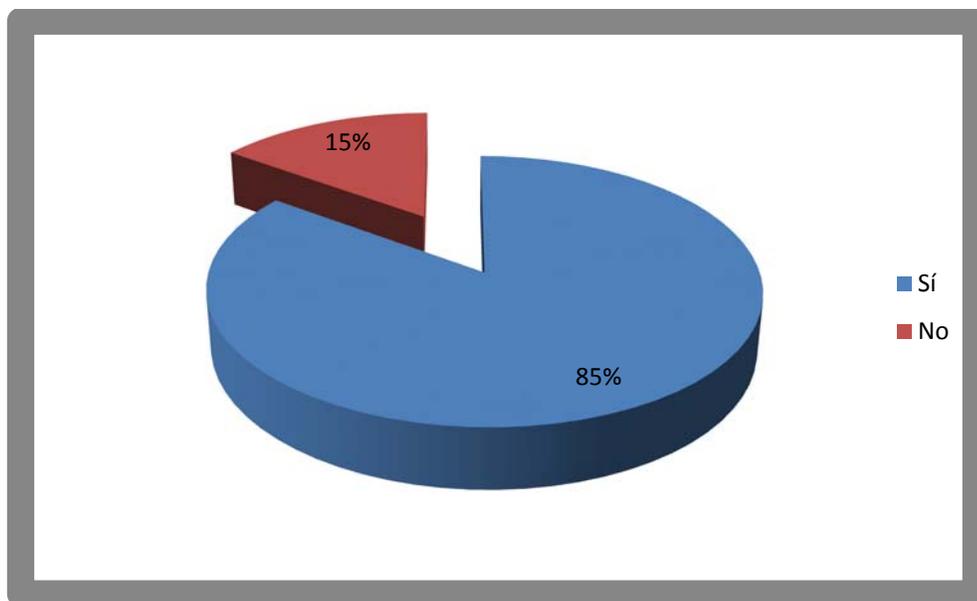
Lo que motivo a los usuarios a visitar la clínica odontológica fue en un 43% por dolor, el 37% para una extracción y un 20% restauración.

1.2. Distribución porcentual de atención positiva o negativa para la solución de su proble.



En lo relacionado a que si recibió el tratamiento necesario para la solución de su problema, en casi dos tercios de los encuestados es decir el 65% respondieron haberlo recibido.

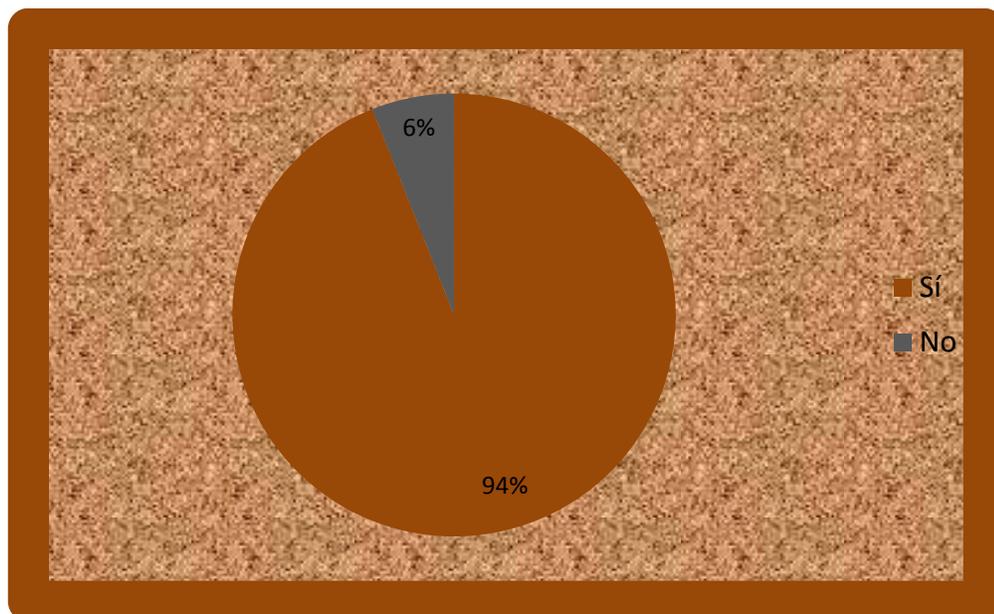
1.3. ¿EN LAS OCASIONES QUE USTED HA SOLICITADO CONSULTA, SIEMPRE LA HAN ATENDIDO?



El 85% de los pacientes que asisten al centro de atención odontológica afirman siempre haber sido atendido cada vez que lo solicitan, a diferencia de un 15% que no ha sido atendido en varias ocasiones.

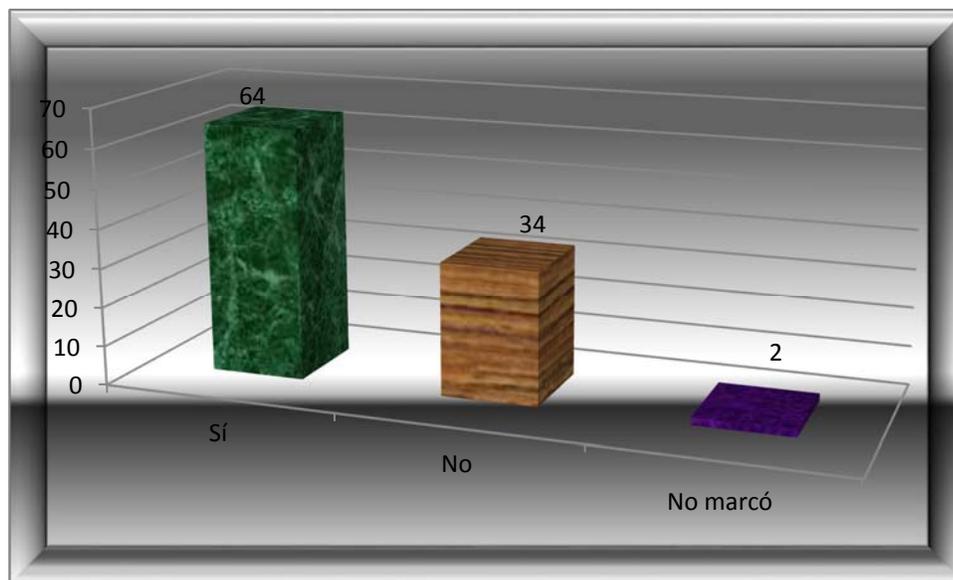
2. Objetivo 2: Describir la percepción de los usuarios/as con respecto a la calidad y al tiempo utilizado

2.1. AMABILIDAD DURANTE LA CONSULTA



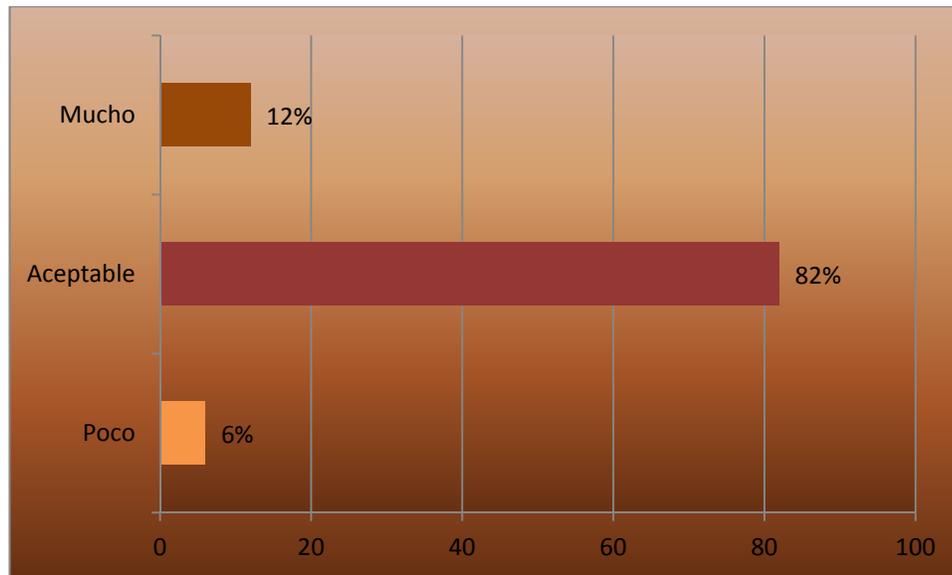
Se les pregunto si fueron tratados con amabilidad durante la consulta, de ellos el 94% responde que sí y apenas un 6% refiere no haber sido tratados amablemente.

2.2. SATISFACCION DEL USUARIO



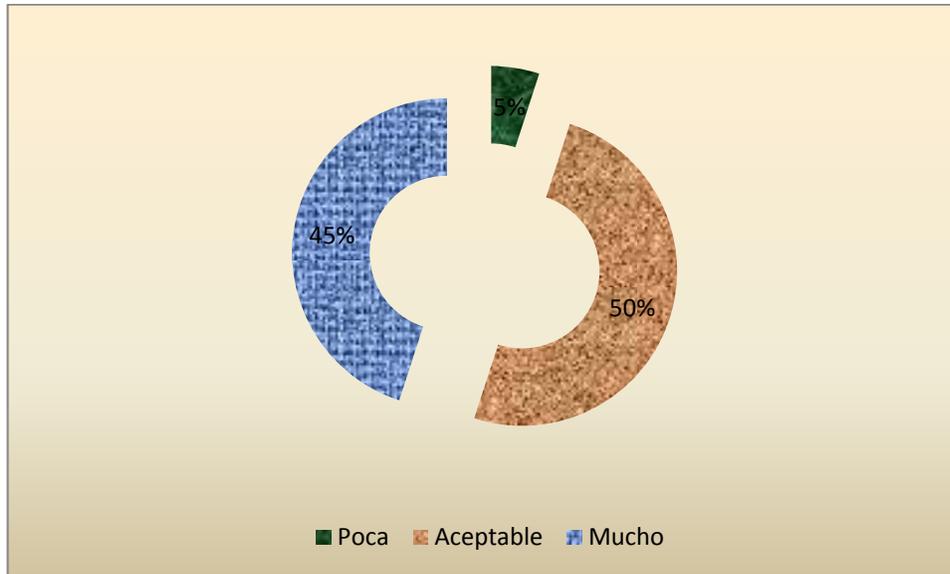
En relación a la atención recibida en la clínica odontológica, 64 de los encuestados se encuentran satisfechos, un 34% (34) no están satisfechos y 2 personas optaron por no marcar. Por lo que hay que tomar en consideración este 36%, para analizar la atención recibida por los pacientes que visitan esta clínica odontológica del Hospital Gaspar García Laviana.

2.3. Opinión sobre la duración de la consulta



El 82% considera aceptable la duración de la consulta, un 12% piensa que es mucho y apenas 6% poco, dentro de los que consideran que poco 2 no marcaron el tiempo pero opinaron en relación a la duración.

2.4 Tiempo de espera para recibir la consulta.



Un 50% de los pacientes consideran aceptable el tiempo de espera para ser atendidos, el 45% piensa que es mucho el tiempo de espera y apenas el 5% creen ser poco el tiempo de espera.



3. Objetivo 3: Identificar instrumental, equipo y material de reposición periódica disponible para la atención odontológico.

3.1 Resultado de la observación al instrumental y materiales utilizados

De acuerdo a ficha utilizada para observar si la clínica odontológica cuenta con el material e instrumental necesario para al atención a los pacientes que visitan dicha clínica, los resultados fueron los siguientes:

1. Cuentan con el Instrumental de exploración dental adecuado y de anestesia adecuado.
2. En relación al instrumental de cirugía bucal, solo cuentan con: sindesmotomos, elevadores y fórceps. Haciendo falta el instrumental adecuado en caso de una complicación quirúrgica.
3. En cuanto al material de reposición periódica cumplen con los requisitos establecidos por el Ministerio de Salud (MINSA).



VI. Discusión de resultados

Son muchos los factores que pueden afectar la percepción de la calidad de un usuario; puntualidad, presentación personal e inmobiliaria, cortesía, amabilidad, respeto, trato humano, eficacia de los procedimientos, comunicación con el paciente, capacidad profesional y ética.

Del total de los cien pacientes entrevistados en las clínicas odontológicas un 43 % de los usuarios acude a las clínicas en busca de tratamiento curativo, el 36% acude a recibir tratamientos de emergencia tal como la extracción, un 20% espera recibir tratamiento restaurativos, sin embargo no todos los pacientes logran recibir el servicio deseado o algún tratamiento alternativo que solución su problema, debido a la limitación de estos por la clínica. Solo un 65% de estos usuarios reciben el tratamiento necesario para la solución de su problema, quedando un 35% sin la atención necesaria para su caso.

El 85 % de los usuarios de la clínica odontológica expreso siempre haber sido atendido cada vez que lo solicita y un 15% expreso que no. Muchas veces el paciente no expresa su inconformidad ante estas situaciones y muchos optan por no regresar en busca de atención a el centro asistencial.

El 94% de los encuetados expresan haber sido atendidos con amabilidad durante la consulta. Algunos pacientes pueden desconocer si una práctica determinada se efectuó con la calidad requerida o si el diagnóstico es acertado, pero sí 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.

El 64% de los pacientes expreso estar satisfecho con la atención recibida, un 34% expreso no estarlo y un 2% se limitó a no responder. 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

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 paciente en función de sus reales necesidades de salud.

La mayoría de los pacientes que representa el 82% expreso estar de acuerdo con el tiempo requerido en la consulta, el 12% expreso que fue mucho y un 6% expreso que fue poco. 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. Si está satisfecho con la atención recibida en la duración en la consulta no representará una variable para su percepción de calidad.



VII. CONCLUSIONES

A partir del estudio de estas dimensiones se puede afirmar que el modelo de atención que predomina en los servicios de odontológicos, continua estando caracterizado por ser curativo y mutilador e inequitativo. Los resultados obtenidos evidencian que las actividades de atención curativa predominan sobre las actividades preventivas, teniendo las extracciones dentales un lugar preferencial.

Por otra parte, los limitados servicios que se prestan a la población que acude a los mismos, no le garantiza las condiciones de bienestar en cuanto a salud bucal se refieren.

El mejoramiento de la salud de la población no se puede lograr sin contar con instrumentación necesaria para el adecuado tratamiento de los usuarios, quienes reciben la acción que genera el servicio. La clínica odontológica del hospital Gaspar García Laviana carece de mucho instrumental adecuado y necesario, generando esto una amplia limitación para la prestación de sus servicios.

La mayoría de los pacientes que acuden a este centro asistencial en la ciudad de Rivas indican que estar satisfecho con la atención reciba, en cambio un porcentaje considerable refiere no estarlo. Son muchas la causa por las que los pacientes no perciben una alta calidad en la atención, debido a la limitada prestación de servicios odontológicos, que por ende se debe a la limitación de instrumental y equipo.

Cabe señalar que muchos de los pacientes que perciben una buena calidad en el servicio muchas veces no esta los suficiente educado sobre lo que debería espera recibir en atención y tratamiento, muchos de estos no están lo suficiente informados sobre lo que significa una atención odontológica integral y necesaria para la optima calidad de atención.



VIII. RECOMENDACIONES

Para contribuir a la transformación de la atención odontológica tradicional, es necesario que el odontólogo realice sus acciones no solo en el centro de salud, sino también en los hogares de los usuarios realizando visitas domiciliarias y en la comunidad en general, para informar a la comunidad sobre la odontología y fomentar la salud bucal.

El mejoramiento de la calidad de los servicios odontológicos requiere de la incorporación de un modelo de gestión que permita articular las necesidades de la atención odontológica de la población con el desempeño del equipo de salud, la oferta del servicio y la evaluación continua.

El mejoramiento de la calidad igualmente implica crear un modelo de gestión participativa, que involucre al equipo de salud en conjunto con las organizaciones de base de la comunidad, en el que se definan estrategias que permitan incluir la participación comunitaria y la satisfacción tanto de los usuarios como de los proveedores como indicadores de la evaluación de la calidad de estos servicios. De esta manera la evaluación permitirá medir el impacto de la prestación de los servicios odontológicos en el perfil de salud bucal de la población.

La limitada instrumentación y el daño de los equipos odontológicos debe ser atendida por los dirigentes del centro, ya que de esta manera la prestación de servicios no será tan limitada y los pacientes por recibir la atención que necesitan para cada uno de los motivos por los cuales acuden. De tal manera que la calidad la atención superara las expectativas de los usuarios.



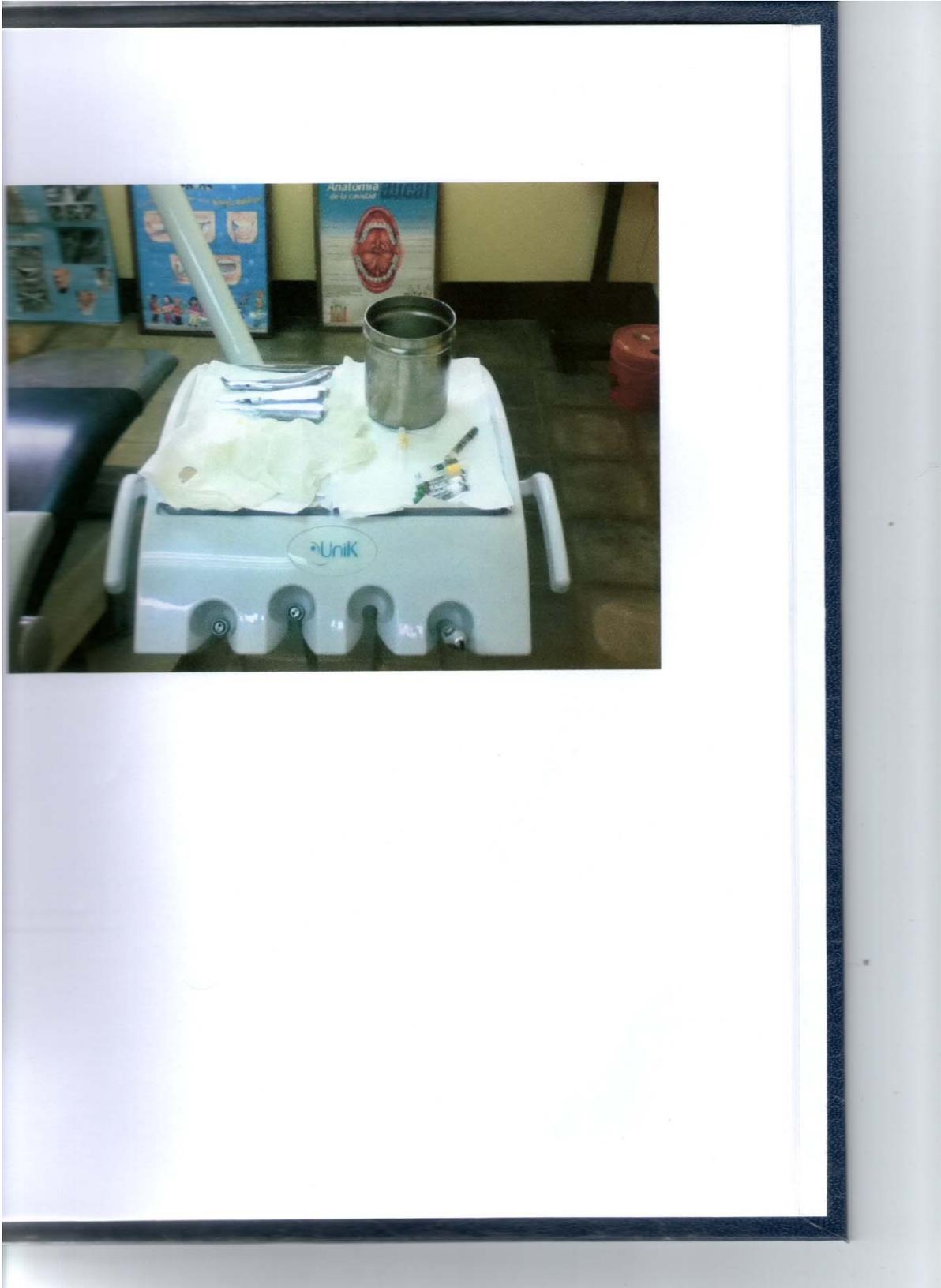
IX. BIBLIOGRAFIA

1. Carol M. gilmore, H. d. (1996). manuell de gerencia de la calidad. washington DC. Pag.2
2. Daphne Y. Carrillo Tarascio; Yajaira C. Romero Uzcátegui Acta odontológica venezolana. Volumen No.45/2007.UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA - FACULTAD DE ODONTOLOGÍA.
3. <http://www.cs.urjc.es/biblioteca/Archivos/introduccionodontologia/Instrumental/Instrumental.pdf>
4. <http://odtony.blogspot.com>
5. *Manual de Habilitación de Establecimientos de Salud – 2da.Edición 1 Nicaragua*, Ministerio de Salud, Resolución Ministerial N° 106 del 4 de diciembre de 1992.
6. Nicaragua. Ministerio de Salud. Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional. Marco Conceptual del Modelo de Salud Familiar y Comunitario (MOSAF) MINSA: Managua -2ed. Marzo 2007. (Serie No.1 MOSAF) 2da. Edición
7. Orozco miguel. (2009) IV curso internacional de desarrollo de sistemas de salud.modulo II. Docente investigador. CIES-UNAN
8. Rojas Moya J.L.: (2007) Gestión por procesos, para mejorar la atención del usuario en los establecimientos de salud del sistema nacional de salud, edición electronica gratuita.



X. ANEXOS













ENCUESTA DE OPINION DE USUARIOS/AS

Estoy realizando un estudio con los usuarios del servicio de odontología para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se les brinda en el Hospital Gaspar García Laviana de esta ciudad de Rivas. Sus respuestas son confidenciales, así que agradezco de antemano su sinceridad.

Fecha: _____

No. de Encuesta: _____

Datos del entrevistado:

1.- Edad: (años)

15 a 19 a _____ 20 a 24a _____ 25 a 29ª: _____ 30 a 34 a _____

35 a 39 a _____ 40 a 44 a _____ 45 a 49ª: _____ 50 a Más _____

2.-Sexo:

Masculino _____ Femenino _____

3.- Cual fue el motivo de su visita hoy?:

Dolor: _____ Restauración: _____ Extracción: _____

Otros: _____ Especifique: _____

4.- La persona que lo atendió hoy le examinó?:

SI: _____ NO: _____

5.- La persona que lo atendió hoy le explicó lo que tenía?:

Si _____ NO _____

6.- Recibió el tratamiento necesario para la solución de su problema?

SI: _____ NO _____



7.- Como le pareció la duración de la consulta?

Poco___ Aceptable___ Mucho___

8.- Le trataron con amabilidad durante la consulta?:

SI___ NO___

9.- En las ocasiones que Ud. ha solicitado consulta, siempre le han atendido?:

SI___ NO___

10.- Cómo le parece el tiempo de espera?:

Poco___ Aceptable___ Mucho___

11.- En general ¿Cuál cree Ud. es el mayor problema de la atención que recibió hoy?:

El tiempo de espera___ El trato del personal___

Falta de medicamentos___ Falta de equipo en la Unidad___

Otro___ Especifique:___ NINGUNO:___

12.- ¿Está satisfecho con la atención recibida?

Si___ NO___

¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!

Datos del encuestador:

Nombres y apellidos:_____



Ficha de observación para la identificación de instrumental, equipo y materiales disponibles en la clínica odontológica en el Hospital Gaspar García Laviana de la ciudad de Rivas.

I. Instrumental de exploración dental.

Espejo dental: _____ explorador dental: _____

Pinza algodонера: _____ cucharilla: _____

II. Instrumental de anestesia:

Jeringa anestésica: _____ agujas (largas o cortas): _____

III. Instrumental de cirugía bucal

Sindesmótomos: _____ elevadores: _____ fórceps: _____

Fresas dentales quirúrgicas: _____ pinzas mosquitos: _____

Pinzas de disección (con o sin dientes): _____ pinzas gubia: _____

Porta agujas: _____

IV. Materiales de reposición periódica.

Gaza: _____ algodón: _____ anestesia simple: _____

Anestesia compuesta: _____ Agujas: _____ bisturí: _____ suturas: _____