

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, LEÓN

FACULTAD DE ODONTOLOGÍA



Monografía para optar al título de Cirujano Dentista

“Atención Odontológica Brindada en Clínicas Multidisciplinarias de la Facultad de Odontología. I Semestre 2019.”

Autores:

Valeska Antonia Ramos Montiel

Silvio Román Manzanares

Tutora: MSc. Bertha Lilliam Orozco

León, Diciembre 2019

¡A la libertad por la Universidad!

Tema:

Atención Odontológica brindada en Clínicas Multidisciplinarias de la Facultad de Odontología. I Semestre 2019.

DEDICATORIA

*Le dedico este logro a mis hijas **Aisha Samira** y **Raissa Amira Ramos**, que han sido mi motor para salir adelante y han estado conmigo brindándome su amor y cariño a pesar del tiempo que hemos estado separadas y que hoy están dando frutos , a mi abuelita **Antonia Mejía** que ayudó en formación desde pequeña.*

Valeska Antonia Ramos Montiel.

AGRADECIMIENTO

*Agradeciendo primeramente a Dios por regalarme salud y a mi madre **Nadeska Montiel** por su apoyo en todo momento, por ser un ejemplo siendo siempre una persona ejemplar, guiando y formándome con buenos valores, por sus sacrificios que ha realizado para que yo tuviera una buena formación académica y lograra culminar mi carrera,. Te amo Mama.*

*A la **Dra. Bertha Lilliam Orozco** por ayudarme en todo momento, por su disponibilidad en la realización de este estudio, por siempre apoyarme para lograr concluir mi trabajo monográfico*

Valeska Antonia Ramos Montiel.

DEDICATORIA

*Le dedico este logro a mi **grupo de Alcohólicos Anónimos San Juan de Dios** y a mis compañeros y padrinos que me brindaron su ayuda y su apoyo en los momentos donde pensé que todo estaba perdido me dieron aliento a seguir adelante y retomar mis estudios y lograr culminarlos.*

Silvio Román Manzanare

AGRADECIMIENTO

*Agradeciendo primeramente a Dios por regalarme salud y a mi madre **Silvia Manzanares** y mi abuelita **Miriam Ramos** por su apoyo en todo momento, por ser un ejemplo siendo siempre una persona ejemplar, guiando y formándome con buenos valores, por sus sacrificios que ha realizado para que yo tuviera una buena formación académica y lograra culminar mi carrera, Te amo Mama.*

*A la **Dra. Bertha Lilliam Orozco** por ayudarme en todo momento, por su disponibilidad en la realización de este estudio, por siempre apoyarme para lograr concluir mi trabajo monográfico.*

Silvio Román Manzanares.

Resumen

Este estudio se realizó con el objetivo de conocer la percepción de los estudiantes y pacientes atendidos en las clínicas multidisciplinarias de la UNAN León. Es un estudio de tipo descriptivo de corte transversal en el cual se aplicó un test compuesto de 8 preguntas. Participaron 400 individuos de los cuales 226 eran estudiantes inscritos en las clínicas de prótesis parciales, endodoncia y clínica del adulto mayor II, y 202 eran pacientes atendidos en estas mismas clínicas.

Los resultados del estudio indican lo siguiente: El medio mayormente utilizado para la captación de pacientes es por referencia de algún amigo, vecino o pariente. Para los primeros tres ítems del test que son, el tiempo en que se realizó el tratamiento, el horario de las cifras y el resultado estético del tratamiento realizado se encontró que los pacientes tienen una mejor percepción alcanzando porcentajes del 90% en cambio para los estudiantes se encontraban entre los porcentajes 70 y 80. En los siguientes ítems que son sobre la función masticatoria y de fonación del tratamiento que se realizó, ambos grupos presentaron porcentajes mayores a 90%. Para los últimos sí se encontraron variaciones en el caso de la actitud del estudiante el grupo docente estaba satisfecho, en cambio los estudiantes dieron un porcentaje más bajo, en el caso de la explicación, dada / recibida sobre el tratamiento realizado el grupo de pacientes se encontró satisfecho en cambio los estudiantes hubo un porcentaje relativamente bajo de desacuerdo. Respecto al costo de los tratamientos algunos de los pacientes decidieron no opinar (13%) y el 83% estaba de acuerdo, pero, para los estudiantes 36% se encontró insatisfecho. De manera general se puede deducir que la percepción de la atención odontológica de los pacientes atendidos y los estudiantes, es buena siendo mejor para el primer grupo

Contenido

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
II.	OBJETIVOS.....	3
	Objetivo General:	3
	Objetivos Específico:.....	3
III.	MARCO TEÓRICO.....	4
	Misión de la carrera	4
	Visión de la carrera.....	5
	Objetivos de la carrera	6
	PERFIL ACADEMICO PROFESIONAL	6
	Competencias genéricas	6
	Competencias específicas	7
	Concepto de calidad	7
IV.	MATERIAL Y MÉTODO.....	13
	Tipo de estudio:.....	13
	Área de estudio:	13
	Población:	13
	Muestra:	13
	Unidades de Análisis:.....	13
	Criterios de inclusión:	14
	Operacionalización de Variables.....	15
	Procedimiento para la recolección de datos:	16
	Aspectos éticos:.....	17
	Procesamiento y análisis de la información.....	17
V.	RESULTADOS	18
VI.	DISCUSION DE LOS RESULTADOS.....	27
VII.	CONCLUSIONES.....	30
VIII.	RECOMENDACIONES	31
IX.	REFERENCIAS	32
X.	ANEXOS	33

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, dado el auge de la información y el manejo de redes sociales en torno a la salud, los servicios odontológicos se convierten en un atractivo para la población, quienes buscan satisfacer necesidades funcionales y estéticas, debido a que la boca constituye un componente de salud que interviene en diversas funciones cotidianas indispensables para la persona, como la sonrisa, la alimentación y la fonación y, por lo tanto, facilita la comunicación.

Cada vez más la población exige estándares de calidad a bajos costos y que llegue a mayor número de personas, aunque es importante mencionar que la calidad es un parámetro que se percibe de diferente manera en cada individuo, por ello la medición de calidad de servicio, permite conocer la percepción de los pacientes sobre la atención que reciben; siendo muy beneficioso para el profesional en salud, dado que permite saber con mayor exactitud el problema de cada paciente y el método que se aplicará para su solución. Es por esto que las escuelas de odontología, deben cumplir currículos en los que se combine la teoría y la ciencia para formar profesionales competentes para satisfacer las necesidades de los pacientes.

En una clínica universitaria de Cartagena, Colombia se realizó un estudio en 277 pacientes con el objetivo de describir el nivel de calidad y satisfacción percibido por usuarios de los servicios odontológicos donde se encontró una media de edad de 39 años con mayor participación femenina, 99,3 % de los sujetos manifestó estar satisfecho con los servicios, y 97,8 % percibió que la atención se presta con calidad. Al relacionar las variables sociodemográficas con el nivel de calidad y satisfacción percibido, no se encontró asociación estadísticamente significativa con ninguna de las variables estudiadas. (Lora Salgado, 2016)

Evaluar la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontología

del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia en la provincia de Lima, SMP en el año 2001, encontrando que de 200 pacientes, (100 pacientes de la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia y 100 pacientes del Hospital Cayetano Heredia) el con mayor número de participación fue del

sexo femenino, todos los pacientes encuestados en el Hospital calificaban la satisfacción (5.18) y expectativa (4.91), lo cual indicaba que si presentaba buena calidad de servicio. En la clínica los pacientes calificaban la satisfacción (6.00) y expectativa (5.14); en ambas instituciones se evidencia que existe muy buena calidad de servicio. (Espejo Loyola, 2008)

Otro estudio realizado en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN León, con 43 participantes se encontró que de acuerdo con la percepción de la calidad de atención de los usuarios, el 58,1% expresó que una atención de calidad inicia con la ética del estudiante en su trabajo; Con respecto al nivel de satisfacción de los usuarios estuvo percibido desde la óptica de la calidad de atención, donde 16 pacientes (51,6%) dijo sentirse muy satisfecho con la atención recibida, seguida de 9 usuarios (29%) que expresó sentirse un poco satisfecho (80% entre muy satisfecho y satisfecho) y 6 pacientes (19,3%) expresaron sentirse totalmente satisfechos con la atención de calidad recibida. (Paz Betanco, 2016)

En las clínicas multidisciplinarias de la facultad de odontología se atienden pacientes de toda la ciudad de León en su mayoría del casco urbano quienes deciden resolver sus problemas dentales en esta casa de estudio esperando recibir un servicio de calidad a un bajo costo, por esto los modelos de enseñanza-aprendizaje en Odontología, deben estar centrados en el paciente, por lo cual uno de estos modelos propone los estándares de calidad más altos y otorga un reconocimiento de la mejor práctica hacia el paciente. Debido a esto resulta importante considerar la percepción del estudiante y los pacientes sobre la atención brindada con el fin de hacer un control y evaluar fortalezas y necesidades en la atención a los pacientes.

Por lo anteriormente mencionado, se hace la pregunta, ¿Cuál es el desarrollo de la atención odontológica que se brinda las Clínicas Multidisciplinarias de la Facultad de Odontología, UNAN-León?

II. OBJETIVOS

Objetivo General:

Describir el desarrollo de la Atención Odontológica que se brinda en las Clínicas Multidisciplinarias de la Facultad de Odontología, UNAN-León. I semestre 2019.

Objetivos Específico:

- 1) Determinar la frecuencia de los pacientes atendidos en las clínicas multidisciplinarias de la facultad de odontología, por componente curricular y sexo.
- 2) Identificar los medios más utilizados por las personas, para ser captados como pacientes por los estudiantes.
- 3) Percepción de pacientes y estudiantes, sobre calidad de los tratamientos que se brindan en la Facultad de Odontología.

III. MARCO TEÓRICO

En 1953 se instalaron algunas clínicas en el edificio nororiental donde existió la facultad de derecho (UNAN-LEON) que aportó a la creación de la facultad de odontología fundada en 1954.

Los planes de estudio para ese entonces eran de la metodología usada en la escuela mexicana, el personal docente mayormente se componía por médicos y algunos odontólogos egresados de ese país.

En 1971 la universidad juega un papel muy importante, puesto que se proyecta a la población a través de actividades extra murales, pasando a ser, desde la década de los 80, el estudio trabajo como parte del currículo. Es decir, los servicios odontológicos se brindan en las comunidades, dando la oportunidad que los estudiantes conozcan las realidades de la población y se preparen profesionalmente para dar respuestas en base a las necesidades existentes.

Dos aspectos muy importantes que impulsaron una nueva era en el ámbito odontológico fueron: primero, la motivación que se dio a la carrera de odontología al ingresar 250 alumnos a inicios de los 80, el estudiante no tenía que comprar materiales e instrumentos para realizar y culminar sus estudios, ya que eran facilitados por la universidad. En mayo de 1980, se crean las clínicas multidisciplinarias en la cual la facultad, a través de los estudiantes se brindaba atención odontológica a precios accesibles en áreas de Operatoria Dental, Periodoncia, Endodoncia, Prostodoncia

Fija y Removible y Cirugía Oral, por medio de las radios locales ofrecía estos servicios a la población en general, invitándoles para hacerles una revisión gratuita a los pacientes, luego los seleccionados pasaban a ser atendidos durante el semestre en las distintas áreas.

Misión de la carrera

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

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

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

Visión de la carrera

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

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

- 1- Formar odontólogos calificados y capacitados en la resolución de los problemas bucales de la población, con ética y humanismo.
- 2- Diseñar un Currículo Integral que le permita una adecuada inserción en la sociedad.
- 3- Desarrollar las estrategias pertinentes que permitan la implementación del Currículo Integral.

4- Construir nuevos conocimientos y la transferencia tecnológica en la búsqueda de soluciones a los problemas nacionales, regionales y globales.

5- Efectuar un proceso de autoevaluación y un plan de mejora continua que garanticen la acreditación nacional, regional e internacional.

Objetivos de la carrera

1- Formar profesionales con una preparación integral e integradora en las disciplinas de la Odontología, en un nivel que responda a las necesidades y a los problemas de salud y enfermedad del sistema estomatognático de la población.

2- Fomentar en el estudiante una actitud preventiva para el cuidado y atención de la salud bucal de la población.

3- Formar un profesional que en su desempeño se evidencien los valores y actitudes que fomenta la institución.

4- Promover en el estudiante una actitud de superación y actualización en función de la mejora de su desempeño personal y profesional.

PERFIL ACADEMICO PROFESIONAL

Competencias genéricas

1. Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes para comunicarse de manera afectiva y efectiva utilizando el lenguaje oral y escrito en el ejercicio profesional.

2. Busca, analiza y procesa la información para generar el conocimiento que le permita identificar, resolver y prevenir problemas de salud bucal de la población a través de estrategias de investigación.

3. Asume principios éticos para lograr la convivencia social considerando la adaptación a nuevos contextos en un mundo globalizado.

4. Utiliza el conocimiento, la experiencia y el razonamiento para emitir juicios fundados teniendo en cuenta los beneficios del trabajo en equipos interdisciplinarios y multidisciplinarios.

5. Participa activamente en la vida de la comunidad para integrarse plenamente en ella contribuyendo a la solución de sus problemas como un ciudadano responsable.

Competencias específicas

1. Diseña, coordina y ejecuta programas de promoción, prevención y protección específica para la salud bucal del individuo y la comunidad utilizando los principios y fundamentos de la epidemiología.
2. Valora el estado de salud bucal del paciente para determinar las necesidades de atención odontológica considerando la utilización de todos los medios auxiliares de diagnóstico que disponga.
3. Elabora planes de tratamiento para el restablecimiento de la salud bucal del paciente mediante la atención integral, interdisciplinaria y multidisciplinaria.
4. Diseña y ejecuta la investigación científica para mejorar el estado de salud de la población a través del uso del método científico orientado a los principales problemas de salud bucal de dicha población. (Macroprogramación de la Carrera de Odontología)

Concepto de calidad

La calidad es un concepto integral y polifacético. Los expertos en calidad general reconocen varias dimensiones, tales como: competencia profesional, acceso a los servicios, eficacia, satisfacción del cliente, aceptabilidad de los servicios, eficiencia, continuidad, seguridad, comodidad. En sí la calidad no es una característica exclusivamente tangible, sino el resultado de la interacción de múltiples factores relacionados con las características intrínsecas del servicio y su capacidad para satisfacer los requerimientos del usuario, a través de una serie de actividades que se llevan a cabo entre profesionales y pacientes. A esta serie de actividades se le ha llamado "proceso de atención".² La garantía de la calidad promueve las expectativas de la comunidad. Si los proveedores no ofrecen servicios de calidad, no logran granarse la confianza de la población y las personas recurren a sistema de salud únicamente cuando estén en extrema necesidad de atención curativa.

Actualmente, los estudiantes utilizan diferentes medios para captar pacientes, entre los más utilizados están las redes sociales como: páginas de venta, estados de WhatsApp, Twitter, Instagram, entre otros; también de manera personal como: llamadas telefónicas, visitas domiciliarias, entrega de volantes, sobre todo en los alrededores del Campus Médico. Otro mecanismo es, cuando la facultad de odontología realiza actividades de proyección social, se aprovecha para la captación de pacientes, cuando

en estas mismas actividades por el tipo de tratamiento, no se le puede resolver el problema.

Los estudiantes expresan que el otro aspecto es, que algunos pacientes tienen desconfianza, porque piensan que no están capacitado para atenderlo debidamente, no obstante, se les hace saber que los estudiantes encargados de su caso son supervisados por un docente responsable de la supervisión constante garantizando la calidad de trabajo. Los estudiantes al iniciar la interacción con su paciente, por ejemplo, al realizar el llenado de la historia clínica, proporcionan la información y la seguridad a su paciente antes de atenderlo, tuvo una preparación previa a las clínicas (teóricos y prácticos); esto hace que el paciente confíe y acepte realizarse el tratamiento por ellos.

En Cuanto a la asistencia de los pacientes existen muchas causas que intervienen, algunos directa y otros indirectas, entre las que puede considerarse el más importante, es la situación económica que afecta a todas las personas en general, principalmente a los de escasos recursos, aunque la universidad brinde tratamientos de bajos costos y accesibles a la población, el incremento paulatino de los costos de alimentación y servicios básicos, no permiten atender sus necesidades en salud bucal y priorizan la alimentación del mismo y su familia. Por otro lado, la conciencia de visitar periódicamente al odontólogo, también se ve afectada no solo culturalmente, sino por los factores económicos antes mencionados, la cultura de prevención de enfermedades no es la más cultivada, pues “Prevenir es más barato y menos incómodo y hasta menos doloroso”.

Otro factor influyente en la captación de pacientes, son los que asisten para resolver un problema específico, y no se le da respuesta, porque la atención en la clínica de cada componente curricular, debe responder a una atención integral lo que conlleva a asistir un tiempo prolongado, afectando sus empleos; es decir el interés del paciente y el interés académico, muchas veces no convergen. Esta situación genera inconformidad por parte del paciente, creando una mala referencia de la calidad de los servicios que se brindan. Ese inconveniente, es generado porque el estudiante debe realizar la presentación de un caso clínico y la aprobación para dar inicio al tratamiento implica un tiempo apreciable y no esperado por el paciente, que le genera ansiedad, porque desea ser atendido casi de inmediato.

La Facultad de Odontología, tiene una base de datos importante, en la que se puede apreciar el comportamiento de los pacientes que son atendidos en las diferentes clínicas:

La base de datos de la unidad de Archivo de la Dirección De Clínicas y Laboratorios de la Facultad, tienen la información sobre los expedientes de los pacientes atendidos: por componente curricular del área clínica, asignan a cada expediente la situación de: Cancelado, cuando el paciente se le concluyó el tratamiento y está cancelado; Pendiente, cuando el paciente no se le ha terminado el tratamiento continúa siendo atendido; Inactivo, cuando el paciente deja de asistir. Esta forma de control es para conocer el movimiento, cantidad y estado económico de los pacientes/expedientes.

En base a esos datos podemos presentar:

2017, asistieron un total de 1,615 pacientes de las clínicas de:

Clínica de Operatoria Dental: Pacientes nuevos 380, de ese grupo de expedientes, 70 de ellos se retiraron (inactivos), es decir se mantuvieron 82 % fueron atendidos.

Clínicas de Prótesis Parciales: Pacientes nuevos 262, de ese grupo de expedientes, 67 de ellos se retiraron (inactivos), es decir se mantuvieron 74 % fueron atendidos.

Clínicas de Endodoncia: Pacientes nuevos 536, de ese grupo de expedientes, 86 de ellos se retiraron (inactivos), es decir se mantuvieron 74 % fueron atendidos.

Clínicas de Periodoncia: Pacientes nuevos 218, de ese grupo de expedientes, 31 de ellos se retiraron (inactivos), es decir se mantuvieron 85 % fueron atendidos.

Clínica de Prótesis Total: Pacientes nuevos 153, de ese grupo de expedientes, 12 de ellos se retiraron (inactivos), es decir se mantuvieron 92 % fueron atendidos.

Clínica de Odontología Cosmética: Pacientes nuevos 77, de ese grupo de expedientes, 34 se retiraron (inactivos), es decir se mantuvieron 55 % fueron atendidos

Clínica de Adulto Nivel I: Pacientes nuevos 239, de ese grupo de expedientes, 36 se retiraron (inactivos), es decir se mantuvieron 84% fueron atendidos.

Clínica de Adulto Nivel II: Pacientes nuevos 90, de ese grupo de expedientes, 14 se retiraron (inactivos), es decir se mantuvieron 84% fueron atendidos

En el 2018, asistieron un total 827 de pacientes de las clínicas de:

Clínica de Operatoria Dental: Pacientes nuevos 118, de ese grupo de expedientes, 29 de ellos se retiraron (inactivos), es decir se mantuvieron 75 % fueron atendidos.

Clínicas de Prótesis Parciales: Pacientes nuevos 160, de ese grupo de expedientes, 46 de ellos se retiraron (inactivos), es decir se mantuvieron 71 % fueron atendidos.

Clínicas de Endodoncia: Pacientes nuevos 187, de ese grupo de expedientes, 45 de ellos se retiraron (inactivos), es decir se mantuvieron 76 % fueron atendidos.

Clínicas de Periodoncia: Pacientes nuevos 51, de ese grupo de expedientes, 7 de ellos se retiraron (inactivos), es decir se mantuvieron 86 % fueron atendidos.

Clínica de Prótesis Total: Pacientes nuevos 40, de ese grupo de expedientes, 5 de ellos se retiraron (inactivos), es decir se mantuvieron 86 % fueron atendidos.

Clínica de Odontología Cosmética: Pacientes nuevos 25, de ese grupo de expedientes, 7 se retiraron (inactivos), es decir se mantuvieron 72% fueron atendidos.

Clínica de Adulto Nivel I: Pacientes nuevos 53, de ese grupo de expedientes, 5 se retiraron (inactivos), es decir se mantuvieron 91 % fueron atendidos.

Clínica de Adulto Nivel II: Pacientes nuevos 45, de ese grupo de expedientes, no se retiraron (inactivos), es decir se mantuvieron 100 % fueron atendidos.

Podemos observar datos muy diferentes entre ambos años, siendo en el 2018 un movimiento de pacientes menor debido a la situación socio política que se vivió en el país, por lo que se incluyen cifras del 2017, siendo los datos más parecidos a los históricos de al menos 10 años. Estas cifras hacen referencia y resaltan la cantidad de personas a las que se les brindan beneficios de salud bucal en la Facultad de Odontología, a bajo costo, calidad y muchas veces financiados los costos de los tratamientos por los mismos estudiantes en su totalidad. Sobre esta información no existen datos o estudios concretos.

En los componentes clínicos del año lectivo 2017 y 2018:

Al estudiante se le solicita, para aprobar cualquiera de las Clínicas alcanzar las competencias descritas en conocimientos, habilidades y actitudes necesarias.

Clínica de Operatoria Dental, en lo referente a las habilidades prácticas el estudiante debe realizar 24 restauraciones de Resina, de diferentes complejidades, pero si el estudiante no cumple con la cantidad de los tratamientos requeridos, el tutor o tutora decide en base a lo establecido en la microprogramación

y las habilidades demostradas, que puede ser aprobado de acuerdo a las competencias alcanzadas y demostradas en las prácticas clínicas, con una cantidad de tratamientos reducida, ejemplo 12 restauraciones como mínimo.

En la clínica de Prótesis Parciales la competencia a alcanzar por el estudiante es de rehabilitar a pacientes con prótesis como: 1 prótesis fija de tres unidades, 1 prótesis removible, 1 endoposte.

Clínica de Endodoncia, en lo referente a las competencias referente a habilidades prácticas del estudiante debe realizar 4 tratamientos de conductos, de diferente complejidades, pero si el estudiante no cumple con la cantidad de los tratamientos requeridos, el tutor o tutora decide en base a lo establecido en la microprogramación Conocimientos, habilidades y actitudes demostradas durante la atención en sus pacientes, si puede ser aprobado con una cantidad de tratamientos reducida, ejemplo 3 tratamientos de conductos como mínimo.

Clínica de Periodoncia, en lo referente a las habilidades prácticas el estudiante debe realizar la rehabilitación de un paciente comprometido periodontalmente, de diferentes complejidades, pero si el estudiante no cumple con la cantidad del tratamiento requerido, el tutor o tutora decide en base a lo establecido en la microprogramación Conocimientos, habilidades y actitudes demostradas durante la atención en sus pacientes, y puede ser aprobado con una cantidad de tratamientos reducida.

En la clínica de Prótesis Total para aprobar el componente el estudiante tiene que rehabilitar a su paciente una prótesis total superior e inferior, dicha prótesis la realiza el estudiante desde el diagnóstico, pronóstico y plan de tratamiento del paciente, hasta la elaboración en el laboratorio dental. En esta clínica se tiene que cumplir los componentes requeridos por el tutor o el estudiante no aprueba.

En la Clínica de Cosmética, el estudiante para aprobar el componente debe ser competente para efectuar a su paciente tratamientos de: 1 aclaramiento dental, 1 carillas, coronas libres de metal en el sector anterior. En esta clínica si el estudiante no

logra alcanzar elaborar todos los tratamientos planificados, el docente en base a sus conocimientos, habilidades y actitudes durante el desarrollo en la clínica y se solicita como mínimo 1 aclaramiento dental, restauraciones en anteriores y 1 corona libre de metal.

En la Clínica de Adulto Nivel 1, al estudiante se le pide como competencia la rehabilitación parcial de un paciente, en el cual se hace un diagnóstico, pronóstico y plan de tratamiento, para rehabilitar a pacientes con una prótesis fija de 3 unidades, una prótesis removible, 1 corona individual. En esta clínica se tiene que cumplir los tratamientos sugeridos en la microprogramación, dado a que, si no alcanzan las competencias mínimas, no estarían capacitados para promover y dar atención en la Clínica de Adulto Nivel II.

En la Clínica de Adulto Nivel II, el estudiante para aprobar el componente tiene que realizar a su paciente una prótesis fija, 1 prótesis removible, 1 Endodoncia, endoposte, tratamiento periodontal y una prótesis total mono maxilar. En esta clínica se tiene que cumplir los tratamientos sugeridos en la microprogramación, Dado a que, si no alcanzan las competencias mínimas, no estarían capacitados para egresar al mercado laboral.

IV. MATERIAL Y MÉTODO

Tipo de estudio:

Descriptivo de corte transversal.

Área de estudio:

Clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología ubicada en el campus Médico UNAN- León al sur de la ciudad de León.

Población:

425 paciente de la ciudad de León, atendidos en las clínicas multidisciplinarias y 226 estudiantes que cursaron componentes clínicos durante el primer semestre 2019, en las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología UNAN León.

Muestra:

Con respecto a los estudiantes se trabajó con la población completa, 226 estudiantes que inscribieron los componentes clínicos que se impartieron durante el primer semestre 2019, en las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología UNAN León. Pero hay 10 estudiantes que no se encontraron porque egresaron y no respondieron a las llamadas telefónicas, por lo que los resultados se trabajan en base a los 216 estudiantes que se logran entrevistar.

La muestra de Pacientes es de 202, se realizó un muestreo por conveniencia, es decir, los sujetos de estudio, se seleccionaron porque estaban fácilmente disponibles, para visitar o llamar por celular, reduciendo los costes del estudio.

Para obtener la cantidad de la muestra de los pacientes se utilizó el programa de Epidt 4.1, en la opción módulos, se usó la herramienta de cálculo de tamaño de muestra con intervalo y por último la proporción, así de 425 pacientes en total, se obtuvo el número con significancia, para una muestra de 202 pacientes.

Unidades de Análisis:

Los pacientes atendidos en primer semestre 2019 en las clínicas multidisciplinarias, que habitaban en la ciudad de León y los estudiantes inscritos en los componentes curriculares que se desarrollaron en las clínicas multidisciplinarias, en el I semestre 2019.

Criterios de inclusión:

Que el paciente:

- 1) Haya sido atendido en las Clínicas Multidisciplinarias de la Facultad de Odontología UNAN León, en el primer semestre 2019.
- 2) Sea del municipio de León.
- 3) Se encuentre en su casa de habitación cuando se le visite o atienda la llamada para ser encuestado.
- 4) Acepte ser parte del estudio.

Qué el estudiante:

- 5) Haya estado inscrito en los componentes curriculares, que se desarrollaron en las clínicas multidisciplinarias, en el I semestre 2019.
- 6) Haya desarrollado completamente el componente curricular, independientemente que haya aprobado o no.
- 7) Acepte ser parte del estudio.

Operacionalización de Variables

variable	Concepto	Indicador	Valor
Conoce la Atención de Salud Bucal	Porcentaje de pobladores entrevistados que dicen conocer que hay atención en Salud Bucal en la Facultad de Odontología	Respuesta del encuestado	Sí No
Medios de información	Medios de comunicación que los pobladores usan para buscar servicio de salud bucal y que son utilizados también por estudiantes para captar pacientes.	Respuesta del encuestado	Por la radio local Anuncio redes sociales (Facebook, WhatsApp, Twitter, etc.) Visita de casa en casa. Distribución de volantes. Llamadas telefónicas. Actividades de Proyección Social de la Facultad de Odontología.
Percepción de la eficiencia de los tratamientos por los pacientes.	Es la opinión de los pacientes con respecto a la duración, calidad de los tratamientos que les brinda la facultad de odontología.	Opinión que refleja el criterio del encuestado: Totalmente en desacuerdo Parcialmente en desacuerdo	1

		Sin opinión	2
		Parcialmente de acuerdo	3
			4
		Totalmente de acuerdo	5

Procedimiento para la recolección de datos:

Se elaboraron 2 tipos de encuestas en formato físico, 1 para estudiantes y otra para pacientes, después se escogió a 10 pacientes que no eran parte de la muestra, para evaluar la comprensión de las preguntas, al igual con las de los estudiantes se le aplicó a 5 egresados para ver si comprendían la información requerida. También este proceso sirvió para que los examinadores unificaran criterios para el llenado de la encuesta, el consentimiento, entre otras dudas que se lograron detectar.

Para obtener los nombres y ubicación de las unidades de análisis se recurrió a la Secretaría Académica, para que facilitara el listado de los estudiantes inscritos en componentes clínicos del I semestre del 2019, y los horarios de los mismos en el II semestre 2019, para conocer su ubicación para el levantamiento de los datos. Posterior a ello se filtraron los nombres de los estudiantes eliminando la repetición de los nombres cuando aparecían en más de un componente, definiendo así la población de estudio.

Para obtener los datos de los pacientes, se solicitó a la Dirección de Clínica Multidisciplinarias y de Laboratorios, facilitara el archivo de los pacientes atendidos durante el I semestre 2019, en los diferentes componentes clínicos.

Una vez obtenido el listado de los pacientes con sus respectivas direcciones domiciliarias o números telefónicos, se procedió a llamar como primera opción, si no tenían un número telefónico o no respondieron, se visitaron en sus casas. En ambos casos se les explicó el motivo de la visita y los objetivos del estudio, además se les pidió su colaboración para ser parte del estudio, se les aclaró que como parte del protocolo de investigación, garantizándoles que la información no lleva sus datos personales, y que serán utilizadas únicamente para esta investigación, posteriormente se les pidió que la firmaran o bien lo aceptaran verbalmente respondiendo “ sí acepto”,

siendo parte de la grabación, esto último se les explicó a los encuestados por vía telefónica, dado a que a manera de respaldo del estudio la conversación sería grabada, para luego transcribir sus respuestas en la encuesta física.

A los estudiantes de IV y V curso de Odontología, se les explicó los objetivos del estudio, además se les pidió su colaboración para ser parte del estudio, si éstos accedían, se les daba la carta del consentimiento informado, garantizándoles que la información no lleva sus datos personales, y que serán utilizadas únicamente para esta investigación, pidiéndoles posteriormente que la firmaran.

Propiamente el levantamiento de los datos se realizó con los estudiantes, se localizaron al final del turno de Clínica de Adulto Nivel I, Clínica de Odontopediatría II, Cosmética y Prótesis Total, se entrevistaron a todos los iban finalizaron las clínicas, para no afectar el turno, hasta lograr ubicar a cada uno de ellos.

A los estudiantes se les entregó la encuesta para que ellos mismos escribieran sus respuestas, si tenían alguna inquietud se las aclarábamos. A nadie se le permitió llevarse la encuesta o dejarla para ser llenada en otro momento.

Aspectos éticos:

El equipo investigador realizó su presentación e identificación como egresados de la carrera de odontología, explicando los objetivos de la investigación, se garantizó que la información que brindara no lleva datos personales, y que serán utilizadas únicamente para esta investigación, luego se les leyó la carta y se le solicitó que diera su aprobación con su firma o su aceptación verbal (llamada grabada), la cual también garantiza que el estudio cuenta con información real.

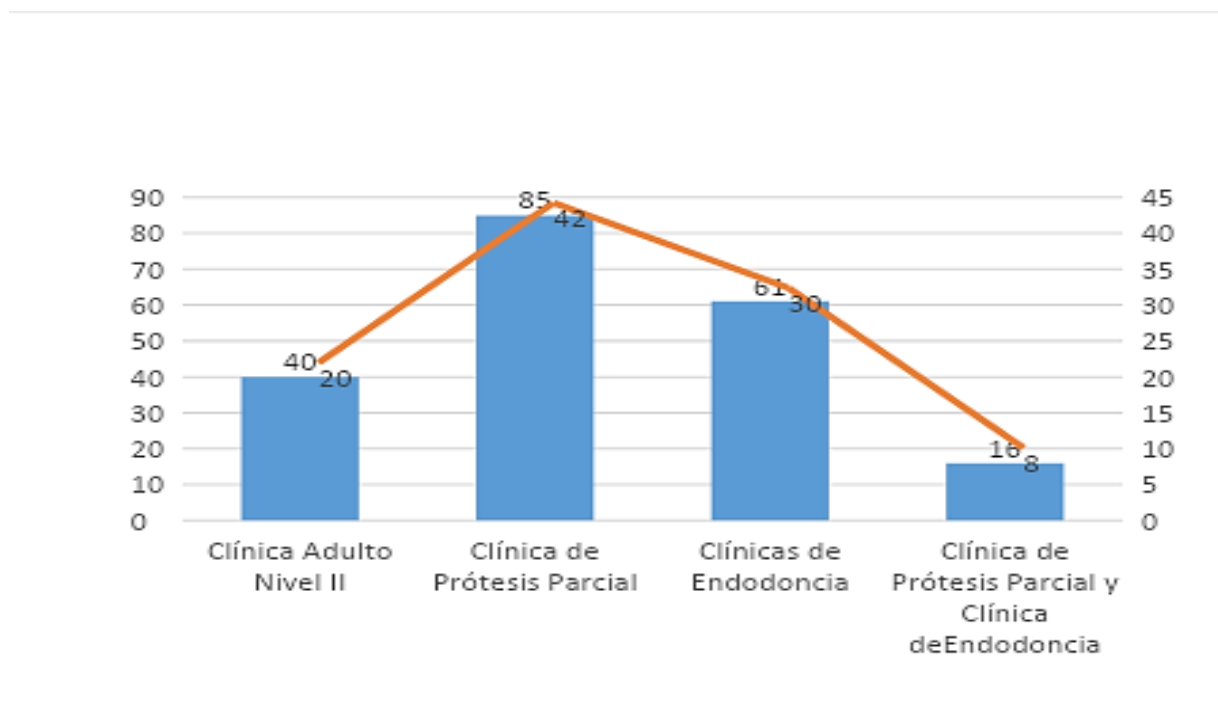
Procesamiento y análisis de la información.

Para el procesamiento y análisis de la información, se utilizó programa estadístico SPSS versión 22 para Windows, donde se elaboraron 2 bases de datos de acuerdo a cada uno de los ítems de las encuestas, una para pacientes y otra para estudiantes, se obtuvieron frecuencias simples y sus porcentajes.

Una vez completadas cada una de las encuestas, los autores del estudio procedieron a enumerar cada una de las fichas, para introducir posteriormente los datos en un programa estadístico.

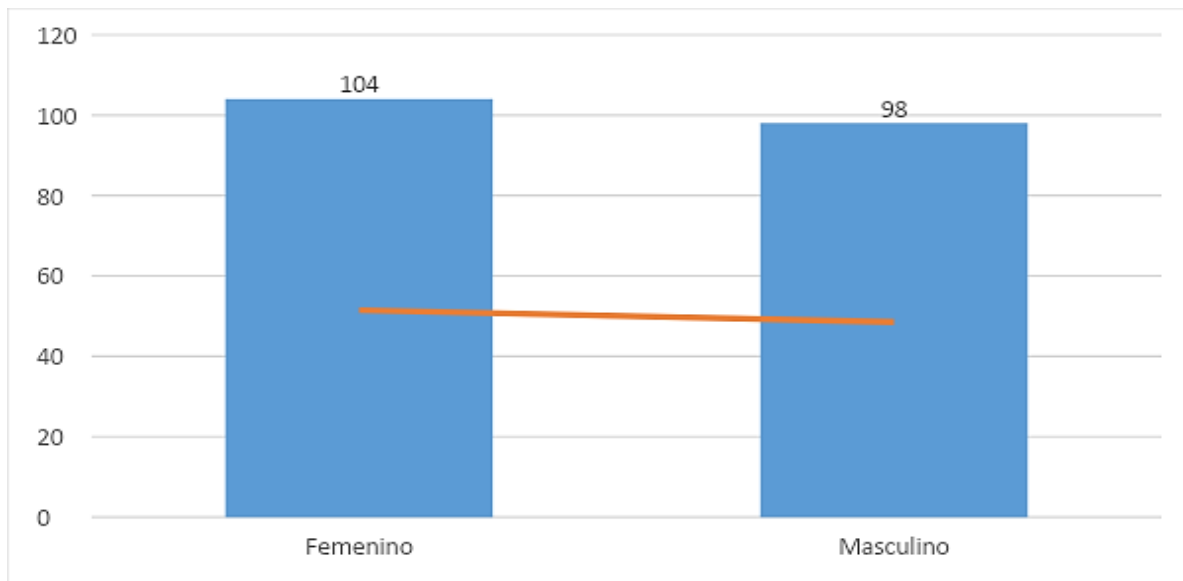
V. RESULTADOS

Gráfico 1: Frecuencia de pacientes atendidos en las Clínicas Multidisciplinarias de la Facultad de Odontología, por componente. Primer semestre 2019. (N= 202)



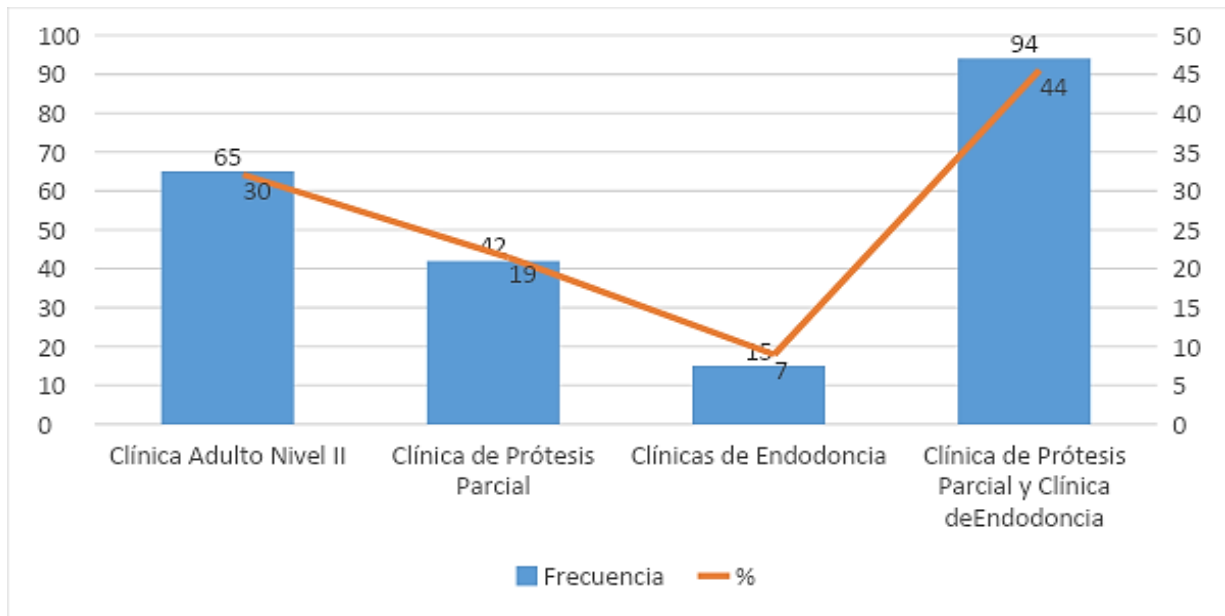
Frecuencia de pacientes atendidos en las Clínicas Multidisciplinarias de la Facultad de Odontología, por componente, el mayor porcentaje de pacientes atendidos fue en el componente de Clínica del Prótesis Parcial con el 42%, seguido por el componente de Clínica del Adulto Nivel II con el 20%, Clínica de Endodoncia con el 30%. Y en un menor porcentaje de 8% pacientes que eran atendidos en los componentes de Clínica del Prótesis Parcial y Clínica de Endodoncia paralelamente.

Gráfico 2: Frecuencia de los pacientes encuestados por sexo. (N=202)



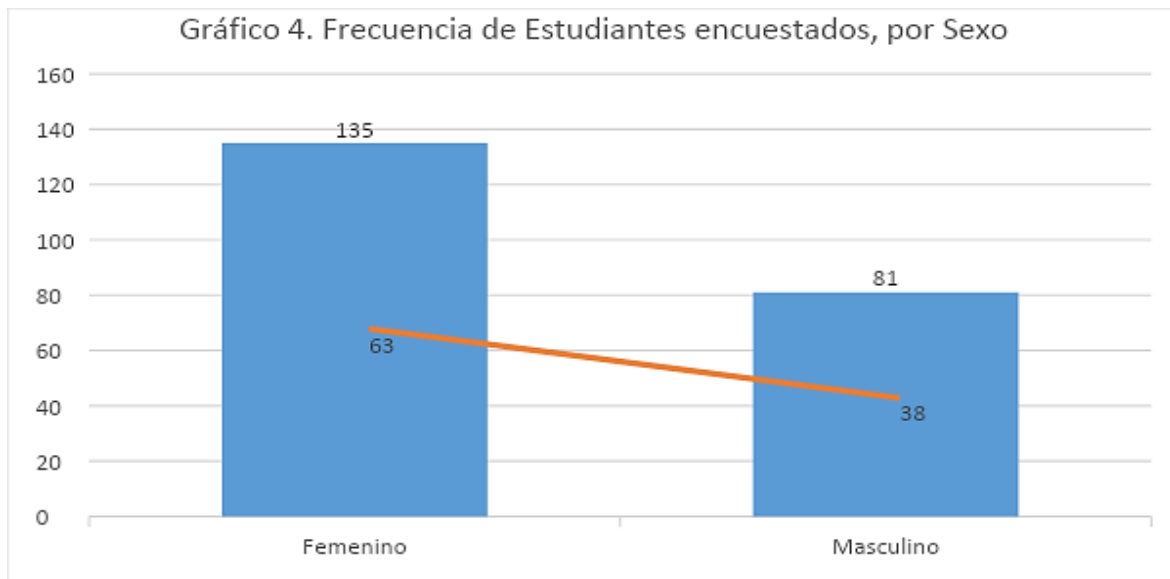
Frecuencia de los pacientes encuestados por sexo, el mayor porcentaje fue el sexo femenino con el 51%, seguido muy de cerca por el masculino con el 49%.

Gráfico 3: Frecuencia de estudiantes inscritos en las clínicas multidisciplinarias, por componente (N=216)



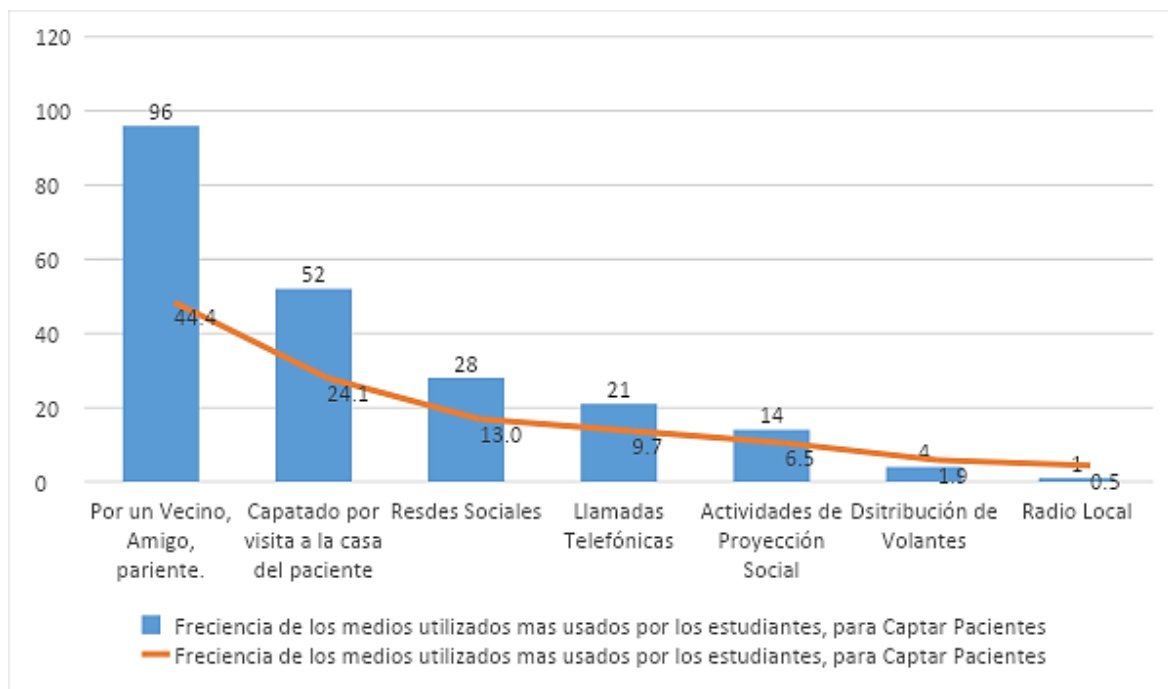
Frecuencia de estudiantes inscritos en las clínicas multidisciplinarias, por componente, se encontró que el mayor número de estudiantes inscritos se encontraba en Clínica de Endodoncia y Clínica del Prótesis Parcial paralelamente con el 44%, seguido por el componente de Clínica del Adulto Nivel II con el 30% y Clínica del Prótesis Parcial con el 19% y en menos número el componente de Clínica de Endodoncia con el 7%.

Gráfico 4: Distribución de los estudiantes encuestados, por sexo. (N=216)



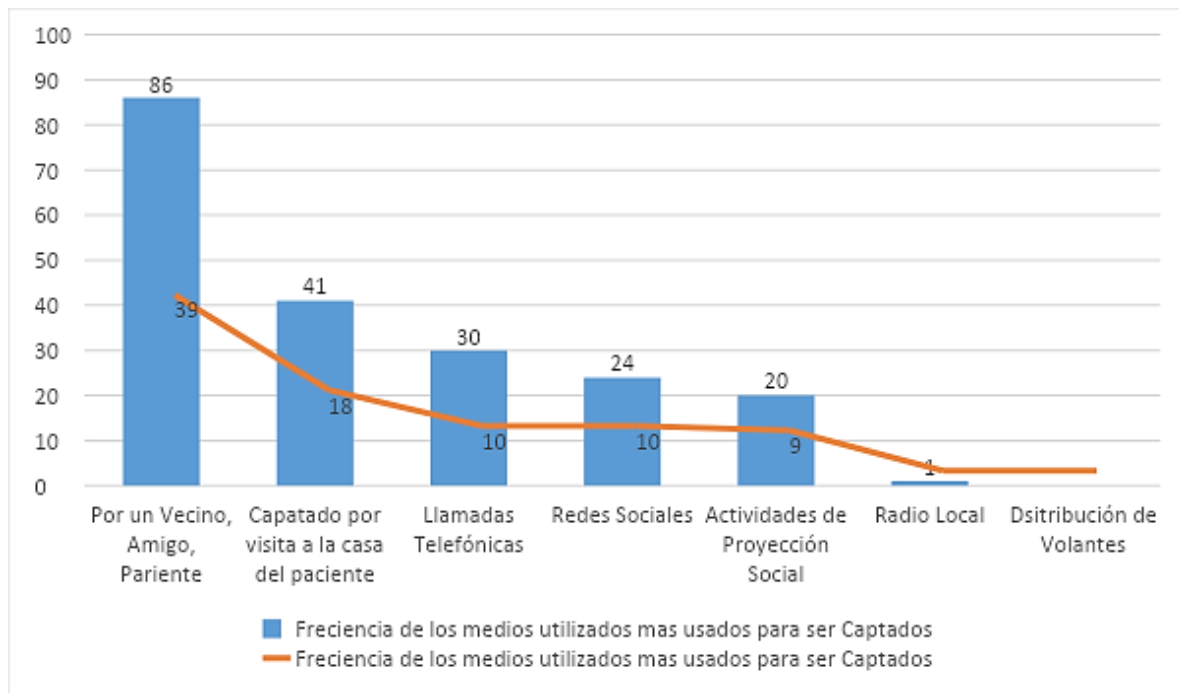
Distribución de los estudiantes encuestados por sexo, se encontró que el mayor porcentaje fueron del sexo femenino con el 63% y del sexo masculino con el 38%.

Gráfico 5: Medios utilizados por los estudiantes para la captación de pacientes.



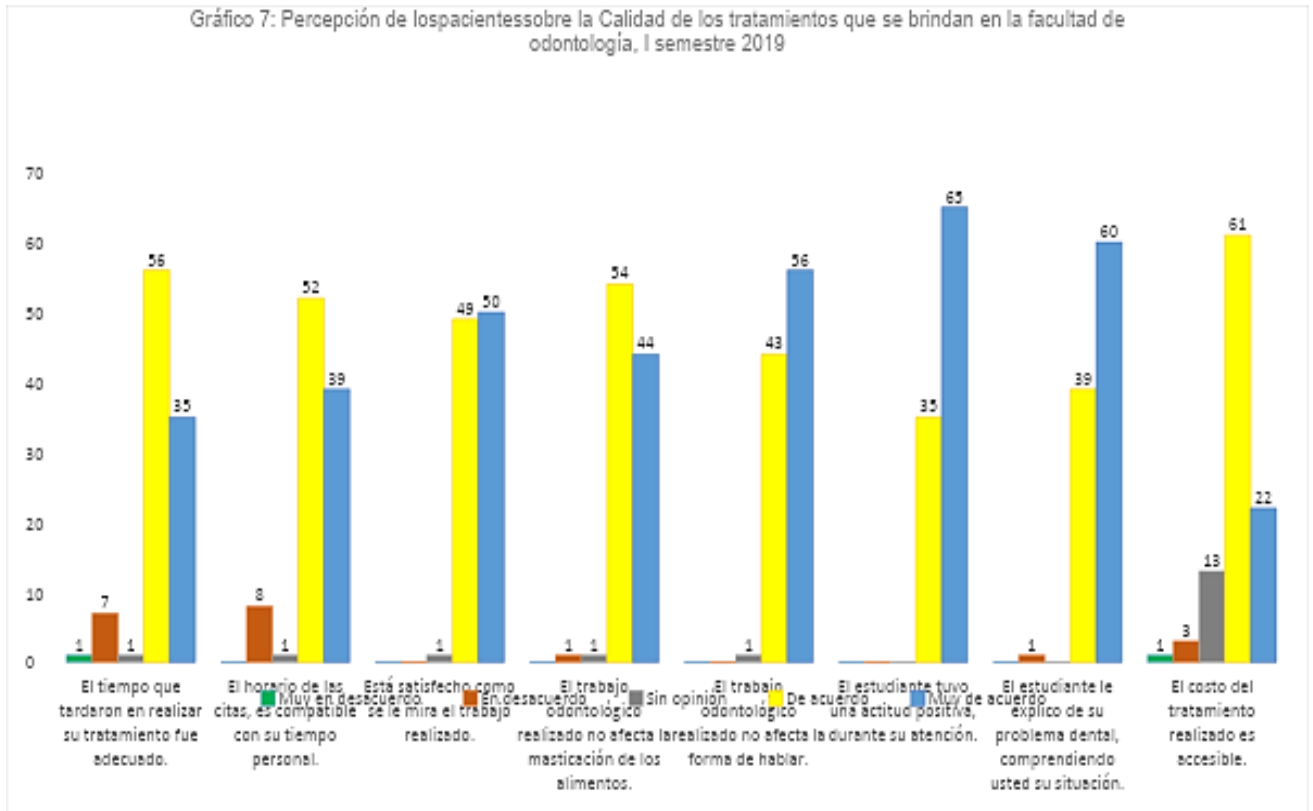
Medios utilizados por los estudiantes para la captación de pacientes principalmente es por referencia de un vecino, amigo o pariente con el 44.4%, seguido de la visita a casa del paciente con el 24.15%, y redes sociales con el 13%.

Gráfico 6: Frecuencia por medio del cual el paciente refiere haber sido captado.

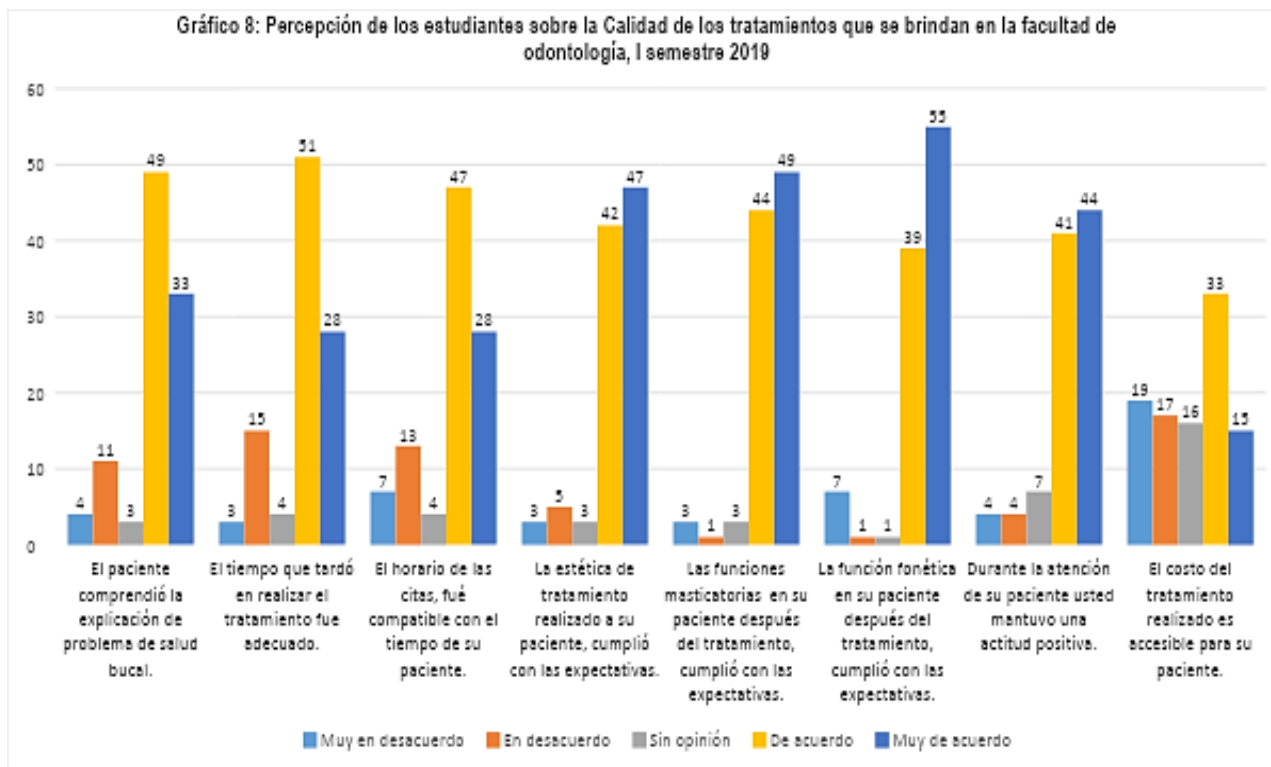


Frecuencia por medio del cual el paciente refiere haber sido captado, siendo el de mayor porcentaje el de referencias de un vecino o amigo o pariente con el 39%, vista a su casa con ell1

Gráfico 7: Percepción de los pacientes sobre la Calidad de los tratamientos que se brindan en la facultad de odontología, I semestre 2019



Percepción de los pacientes sobre la Calidad de los tratamientos que se brindan en la facultad de odontología, en lo relacionado al Tiempo que duro el tratamiento realizado, los pacientes refirieron estar de acuerdo el 56% y el 35% muy de acuerdo; en lo relacionado al horario de las citas el 52% estuvo de acuerdo y el 39% muy de acuerdo. En lo relacionado a la satisfacción de cómo se mira el tratamiento se encuentran el 49% de acuerdo y el 50% muy de acuerdo, con respecto a, si el tratamiento realizado no afecta en la masticación el 54% se encuentran de acuerdo y el 44% muy de acuerdo, y respecto a si el tratamiento realizado no limita su fonación el 43% se encontraba de acuerdo y el 56% muy de acuerdo. En lo relacionado al trato o actitud positiva del estudiante el 35% estuvo de acuerdo y el 65% muy de acuerdo; en lo referente a la explicación que recibían los pacientes por parte de los estudiantes sobre el tratamiento solamente uno no opinó, el 39% estuvo de acuerdo y el 60% Muy de acuerdo. Sobre el costo de los tratamientos el 13% no opinaron, el 61% de acuerdo y el 22% muy de acuerdo.



Percepción de los estudiantes sobre la Calidad de los tratamientos que se brindan en la facultad de odontología, los datos reflejan sobre si los pacientes comprendieron la explicación sobre el problema de salud bucal dada por el estudiante, teniendo como resultado que el un 11% no estaba de acuerdo, el 49% de acuerdo y el 33% muy de acuerdo. Referente al tiempo en que tardo en realizar el tratamiento fue el adecuado, el 51% estaba de acuerdo con el tiempo y el 28% muy de acuerdo; en cuanto al horario de las citas, fue compatible con el tiempo de su paciente, respondieron en un 47% de acuerdo y el 28% muy de acuerdo. En lo relacionado a la estética del tratamiento realizado a su paciente cumplió con sus expectativas, respondieron el 42% de acuerdo y el 47% muy de acuerdo, con respecto a, si el tratamiento realizado no afecta las funciones masticatorias el 44% se encuentran de acuerdo y el 49% muy de acuerdo, y respecto a si el tratamiento realizado no limita la función fonética el 39% se encontraba de acuerdo y el 55% muy de acuerdo. En cuanto a la relación durante la atención mantuvo una actitud positiva respondieron el 41% estuvo de acuerdo y el 44% muy de acuerdo.

Respecto a los costos de los tratamientos odontológicos realizados respondieron: el 19 % se encontraba muy en desacuerdo, 17 % en desacuerdo, el 16% prefiere no opinar, 33% refiere estar de acuerdo con los costos y el 15% muy de acuerdo.

VI. DISCUSION DE LOS RESULTADOS

Los datos obtenidos en el estudio en referencia a la frecuencia de pacientes según el componente curricular, que se imparten en las Clínicas Multidisciplinarias en el I Semestre 2019, se encontró que de los 202 pacientes entrevistados, fueron atendidos el 42% a la Clínica de Prótesis Parciales, 30% a la Clínica de Endodoncia, 20% a la Clínica Adulto Nivel II y en un 8% asistieron a las Clínicas de Prótesis Parcial y de Endodoncia. La frecuencia más alta, en las Clínicas de Prótesis Parciales está relacionada íntimamente con el número de estudiantes que atendían el componente, y así mismo en el resto de componentes, siendo estos porcentajes directamente proporcional al número de estudiantes que inscribieron cada componente. Inferimos que existe una percepción positiva de la población, dado a que por cada estudiante atendió al menos 1 paciente por componente curricular.

Concerniente a la Frecuencia de pacientes según el sexo, en las Clínicas Multidisciplinarias de la Facultad de Odontología en el I Semestre 2019, de 202 pacientes, el sexo femenino fue de 51% y en el masculino el 49%, observándose homogeneidad entre ambos, en el Censo del 2005 de nuestro país, en la ciudad de León, se encontraron con cifras de hombres del 49% y de mujeres del 51%. En estudios similares como el de la clínica universitaria de Cartagena, Colombia, más de la mitad de los usuarios de los servicios Odontológicos fueron mujeres. Para obtener la percepción sobre la calidad de los tratamientos, desde el punto de vista de cada sexo, se puede decir que es importante, pues los aportes obtenidos en el estudio son equitativos en la oportunidad de opinar.

Los medios más utilizados por los pacientes y ser captados como pacientes para recibir tratamientos odontológicos que se brindan en la Facultad de Odontología, el más alto porcentaje fue por un Vecino, Amigo, Pariente con el 39%, seguido de los captados porque les visitaron en sus casas con un porcentaje del 18%, y luego con un 10% entre llamadas telefónicas, redes sociales y actividades de proyección social. No se encontraron estudios similares al respecto, sin embargo, se puede identificar que la referencia de los mismos pacientes a sus familiares y amistades es la mejor forma que los estudiantes captan a sus pacientes, valga la redundancia, lo cual es una muestra que confían en los tratamientos que realizan los estudiantes de las Clínicas

Multidisciplinarias, notándose que existe una buena percepción de los servicios brindados en ella.

La percepción de los pacientes y estudiantes de la clínica multidisciplinaria sobre la atención odontológica, según los resultados del estudio, se puede concluir que es satisfactoria considerando que, en cuanto a los estándares de calidad, es un parámetro que se percibe de diferente manera en cada individuo, y en este estudio se valoraron los aspectos siguientes:

Tiempo que duran con el tratamiento realizado: los pacientes refirieron estar de acuerdo el 56% y el 35% muy de acuerdo, juntando los valores se alcanza el 91 % y los estudiantes reflejaron que el 51% estaba de acuerdo con el tiempo y el 28% muy de acuerdo; alcanzando el 79%. Aunque existe una diferencia significativa siendo mejor la de los pacientes, puede entenderse que los estudiantes.

Horario de Citas: los pacientes respondieron en un 52% estar de acuerdo y el 39% muy de acuerdo, juntando los valores se alcanza el 91%, contrastando con los datos obtenido de la respuesta de los estudiantes que respondieron en un 47% de acuerdo y el 28% muy de acuerdo, es decir un 75%. Nuevamente se observa que los pacientes tienen una mejor opinión al respecto, ya que los estudiantes tienen que buscar a personas con horarios flexibles y en ocasiones se hace difícil acomodar a los pacientes en sus horarios.

Estética de los Tratamientos: con una aseveración que fuera comprensible a nivel académico, cómo se mira el tratamiento, los pacientes respondieron con el 49% estar de acuerdo y el 50% muy de acuerdo, juntando los valores se alcanza el 99%, y los estudiantes respondieron el 42% de acuerdo y el 47% muy de acuerdo, juntando los valores alcanzan el 89%. Siempre los pacientes tienen una mejor percepción, ya que los estudiantes tienen un mayor conocimiento y por tanto son más exigentes en la estética, pero por el factor del tiempo entre los demás componentes y los tiempos de cortes evaluativos deben terminar en coherencia a esos factores.

Función masticatoria: los pacientes respondieron el 54% se encuentran de acuerdo y el 44% muy de acuerdo, juntando los valores se alcanza el 98%, y los estudiantes el 44% se encuentran de acuerdo y el 49% muy de acuerdo, juntando los valores 93%.

En esta ocasión se reflejan porcentajes más similares en la opinión entre pacientes y estudiantes con altos valores.

Función Fonación: los pacientes respondieron con el 43% se encontraba de acuerdo y el 56% muy de acuerdo, juntando los valores 99% y los estudiantes 94%. Al igual que en la función masticatoria tanto pacientes como estudiantes tienen una percepción con un porcentaje muy altos.

Actitud del estudiante durante el tratamiento: los pacientes respondieron en un 35% estuvo de acuerdo y el 65% muy de acuerdo; juntando los valores alcanzan el 98% y por los estudiantes respondieron el 41% estuvo de acuerdo y el 44% muy de acuerdo, juntando se alcanza el 85%. Se puede observar nuevamente que la percepción siempre es mejor desde el punto de vista de los pacientes, esto puede deberse a una mayor exigencia por parte de los mismos estudiantes.

Explicación sobre el problema de salud bucal hacia los pacientes: los pacientes el 39% estuvo de acuerdo y el 60% Muy de acuerdo, juntando los valores alcanzan el 89% y por parte de los estudiantes que el 11% no estaba de acuerdo, aquí se puede observar un bajo porcentaje, interpretándose, que consideraron que la explicación que brindaban no era la adecuada, sin embargo el 49% de acuerdo y el 33% muy de acuerdo, y siguiendo el esquema de juntar las cifras de acuerdo y muy de acuerdo alcanza el 81%. Notándose que se mantiene una percepción favorable por todos, siendo siempre más alta la de los pacientes.

Costo de tratamiento: los pacientes respondieron con un 13% no opinaron, el 61% de acuerdo y el 22% muy de acuerdo, juntando ambas cifras alcanzan el 83%. En cuanto a los estudiantes respondieron: el 19 % en muy en desacuerdo, el 17 % en desacuerdo, juntando esos valores el desacuerdo alcanza una cifra de 36%, el 16% prefiere no opinar, 33% refiere estar de acuerdo y el 15% muy de acuerdo, juntándolos se alcanza el 48%. En este aspecto la percepción es muy variable, puede responder a muchos factores que deberán ser objeto de otros estudios. Sin embargo, no se puede desestimar que la respuesta de los estudiantes puede estar íntimamente ligada a que las clínicas que inscribieron en su mayoría envían trabajos a laboratorios dentales privados, lo cual encarece el costo del tratamiento y estos los asumen los estudiantes.

VII. CONCLUSIONES

Según los resultados del estudio, se puede concluir que es satisfactoria, que la Atención Odontológica brindada en Clínicas Multidisciplinarias de la Facultad de Odontología. I Semestre 2019, siendo mejor valorada por los pacientes que por los mismos estudiantes. También es importante resaltar que da una percepción positiva de la parte fundamental de la misión de la carrera, que es, contribuir a la solución de los problemas y necesidades bucodentales de la población nicaragüense a través de la formación integral de cirujanos dentistas con sólidos valores, principios éticos y con valores de servicio.

La frecuencia de pacientes que asiste a las Clínicas Multidisciplinarias, fue mayor en Clínica de Prótesis Parciales, se observa que hay una percepción positiva, pues hay correspondencia entre el número de estudiantes que inscribieron el componente y el número de pacientes captados para recibir la atención odontológica.

La frecuencia de pacientes que asiste a las Clínicas Multidisciplinarias de la Facultad de Odontología, se observa homogeneidad entre ambos sexos.

En cuanto a los medios más utilizados para la captación de pacientes que asiste a las Clínicas Multidisciplinarias, se puede decir que existe una percepción positiva de la Atención Odontológica brindada en Clínicas Multidisciplinarias de la Facultad de Odontología, pues el porcentaje más alto fue por Vecino, Amigo o Pariente, según respuesta de los pacientes y estudiantes.

Percepción de pacientes y estudiantes, sobre calidad de los tratamientos que se brindan en la Facultad de Odontología en general fue positiva, valorando los aspectos sobre el tiempo de duración de los tratamientos, al horario de las Citas, a la Estética, Función masticatoria y Función de Fonación de los Tratamientos, a la Actitud del estudiante hacia el paciente durante tratamientos, a la Explicación por parte del estudiante sobre el problema de salud. Solo en lo referente a los Costos de tratamiento es que hubo una percepción más baja por parte de los estudiantes, infiriéndose a que son los que asumen el costo del tratamiento en las clínicas y los de laboratorios dentales.

VIII. RECOMENDACIONES

A la Facultad de Odontología, en conjunto con la dirección de Clínicas Multidisciplinarias y Laboratorios, a realizar otros estudios en relación a la Atención Odontológica Brindada en Clínicas Multidisciplinarias de la Facultad de Odontología, porque hay pocos estudios que se pueda observar y valorar la contribución que hace la Facultad de Odontología en la solución de los problemas bucodentales de la población leonesa, a través de la formación integral de Cirujanos Dentistas.

Otra recomendación a la Facultad de Odontología, a través de la unidad de divulgación de la Institución, es dar publicidad sobre la Atención Odontológica que se realiza en las clínicas de la Facultad, para que la población asista con la certeza que reciben tratamientos de calidad.

A la Dirección de Clínicas Multidisciplinarias y de Laboratorios, y los estudiantes que analicen las formas que los pacientes puedan reconocer el valor de los tratamientos, dado a que un alto porcentaje desconocían el valor económico del beneficio recibido, y solo valoran el beneficio funcional.

IX. REFERENCIAS

(s.f.).

Betin Portacio, A., Guardela Simanca, A., & infante Franco, K. (2008). Satisfaccion de los pacientes respecto a la calidad de atenciòn odontologica en una universidad pùblica de la ciudad de cartagena. *Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud*.

Espejo Loyola, D. F. (2017). *CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ESTOMATOLOGÍA DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA Y PRIVADA EN LA PROVINCIA DE LIMA, SAN MARTIN DE PORRES EN EL AÑO 2017*. Lima, Peru.

Espinoza Paredes, C. (2011). *Satisfacciòn de los pacientes en relacion con la atenciònodontologica brindada en la clinica multidisciplinaria por los estudiantes de IV y V año de la Facultad de odontologià UNAN Leon, durante el periodo comprendido de Julio a Noviembre 2010*.

Lora Salgado, I. M., & Tirado Amador, L. (2016). Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia.

Paz Betanco, M. A. (2016). Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-León), marzo- agosto de 2016. *Odontologia Vital*.

Rodriguez Vargas, M. C. (s.f.). *FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS USUARIOS EXTERNOS DE UNA CLINICA ODONTOLÓGICA UNIVERSITARIA*.

X. ANEXOS

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, LEÓN

UNAN- León

FACULTAD DE ODONTOLOGÍA



ENCUESTA

Atención Odontológica brindada en Clínicas Multidisciplinarias de la Facultad de Odontología. I Semestre 2019.

¡A la libertad por la Universidad!

CONSENTIMIENTO

Por este medio solicitamos de su aporte para participar en la investigación “Atención Odontológica brindada en Clínicas Multidisciplinarias de la Facultad de Odontología. I Semestre 2019.”, Elaborado: Silvio Manzanares y Valeska Antonia Ramos Montiel, de la carrera de odontología, bajo la tutoría de M Sc. Bertha Lilliam Orozco Valladares. Esta investigación se realiza como forma de culminación, para optar al título de Cirujano Dentista, Facultad de Odontología, UNAN-León.

El estudio toma la opinión de una muestra estadísticamente calculada de los/as pobladores de la Ciudad de León.

Para lograr el estudio requerimos que conteste unas preguntas que nos permita recolectar información sobre usted en lo referente a la atención odontológica que ofrece la Facultad de Odontología, UNAN-León. Todo esto es con el fin de tener información real, que servirá a la Facultad de Odontología, para realizar ajustes y mejoras, específicamente en la oferta de servicios de atención odontológica a la población en general.

Su participación es completamente voluntaria, la encuesta no lleva su nombre, solo su firma para la aceptación de participar en el estudio. Además que una vez sean procesadas las encuestas solo con permiso del investigador o de las autoridades de la facultad, estas podrán ser revisadas por personas ajenas al estudio, pero con fines investigativos o de validación.

Lea toda la información que se le ofrece en este documento y haga todas las preguntas que necesite al investigador que se lo está explicando, antes de tomar una decisión.

Si usted acepta aportar su experiencia, agradecemos de antemano y solicitamos nos autorice firmando este consentimiento, de la siguiente forma:

Firma: _____ Fecha: _____

(Igual que en mi cédula de identidad ciudadana)

día / mes / año

**Ficha recolectora de datos de pacientes atendidos en las Clínicas
Multidisciplinarias I. Facultad de Odontología UNAN León. Semestre 2019**

Número de ficha: _____

Sexo F _____ M _____

1. En que clínica se atendió:

Adulto Nivel II: _____

Clínica de PP: _____

Endodoncia: _____

2. De qué forma usted fue captado como paciente para ser atendido en el Campus Médico.

a. Por la radio local: _____

b. Por un vecino, amigo, pariente: _____

c. Actividades de Proyección Social

de la Facultad de Odontología: _____

d. Por redes sociales: _____

e. Captado por las Visita

de un estudiante en su casa: _____

f. Distribución de volantes: _____

g. Llamada telefónica: _____

3. Le terminaron el tratamiento:

Sí _____ No _____

4. Si no le terminaron el tratamiento dental, señale por qué:

• Factores económicos _____

- Falta de tiempo para cumplir con las citas _____
- Horario de cita y trabajo, no compatible _____
- Tratamiento prolongado _____
- Incumplimiento del estudiante _____
- Inconformidad con el tratamiento que se le estaban realizando _____
- Otro _____

5. Si le terminaron el tratamiento, marque con una x el criterio que refleje más cómodamente su opinión

Pregunta	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	Muy de acuerdo
	1	2	3	4	5
1. El tiempo que tardaron en realizar su tratamiento fue adecuado.					
2. El horario de las citas, es compatible con su tiempo personal.					
3. Está satisfecho como se le mira el trabajo realizado.					
4. El trabajo odontológico realizado no afecta la masticación de los alimentos.					
5. El trabajo odontológico realizado no afecta la forma de hablar.					

6. El estudiante tuvo una actitud positiva, durante su atención.					
7. El estudiante le explico de su problema dental, comprendiendo usted su situación.					
8. El costo del tratamiento realizado es accesible.					

**Ficha recolectora de datos de estudiantes de la Facultad de Odontología UNAN
León. Semestre 2019**

Número de ficha: _____

Sexo F _____ M _____

1. Que clínica cursó en el I semestre 2019:

Adulto Nivel II: _____

Clínica de PP: _____

Endodoncia: _____

2. Cuáles de estos medios le han servido para captar sus pacientes atendidos en el I semestre del 2019:

a. Por la radio local: _____

b. Por un vecino, amigo, pariente: _____

c. Actividades de Proyección Social

de la Facultad de Odontología: _____

d. Por redes sociales: _____

e. Captado por Visita a la

casa del paciente: _____

f. Distribución de volantes: _____

g. Llamada telefónica: _____

1- Le terminó tratamiento a su paciente:

Sí _____ No _____

2- Si no terminó el tratamiento dental, señale por qué:

• Factores económicos del paciente _____

• Factores económicos del estudiante _____

• Falta de tiempo del paciente para cumplir con las citas _____

- Horario de cita y trabajo del paciente, no compatible _____
- Para el paciente el tratamiento era muy prolongado _____
- Incumplimiento del paciente _____
- Inconformidad del paciente con el tratamiento que se le estaban realizando _____
- Otro _____

3- Si le terminaron el tratamiento, marque con una x el criterio que refleje más cómodamente su opinión

Pregunta	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	Muy de acuerdo
	1	2	3	4	5
1. El paciente comprendió la explicación de problema de salud bucal.					
2. El tiempo que tardó en realizar el tratamiento fue adecuado.					
3. El horario de las citas, fué compatible con el tiempo de su paciente.					
4. La estética de tratamiento realizado a su paciente, cumplió con las expectativas.					
5. Las funciones masticatorias en su paciente después del tratamiento, cumplió con las expectativas.					

6. La función fonética en su paciente después del tratamiento, cumplió con las expectativas.					
7. Durante la atención de su paciente usted mantuvo una actitud positiva.					
8. El costo del tratamiento realizado es accesible para su paciente.					



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, LEÓN

FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

León, 29 de abril del 2019

Dr. Sergio Mario Aráuz

Secretario General

FETSALUD

Estimado Dr. Aráuz:

Por este medio solicito de su apoyo para realizar una investigación sobre “Causas más frecuentes que intervienen en la afluencia de pacientes a las clínicas de la Facultad de Odontología, UNAN-León”, elaborada por mi persona, bajo la tutoría de la Dra. Bertha Lilliam Orozco Valladares. El objetivo de realizar este estudio es cumplir con el requisito de un trabajo monográfico como forma de culminación, para optar al título de Cirujano Dentista, Facultad de Odontología, UNAN-León.

Para realizar este estudio, es necesario conocer la distribución de la población según los territorios del departamento de León, para poder obtener el universo poblacional y la muestra estadísticamente calculada de los/as pobladores de la Ciudad de León.

Agradezco de antemano la información brindada, la cual es de suma importancia, para que la investigación cuente con datos reales, que además de mi estudio monográfico, servirá a la Facultad de Odontología, para realizar ajustes y mejoras, específicamente en la oferta de servicios de atención odontológica a la población en general.

Sin más a qué hacer referencia, me suscribo

Atentamente,

Br. Silvio Román Manzanares

Número de carnet 07-00867-0

Dra. Bertha Lilliam Orozco
Valladares
Tutora de Monografía

¡A la libertad por la Universidad!



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, LEÓN

FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

León, 03 de junio del 2019

Dr. Walter Salazar

Director de Clínicas y Laboratorios

Estimado Dr. Salazar:

Por este medio solicito de su apoyo, para realizar una investigación sobre “Causas más frecuentes que intervienen en la afluencia de pacientes a las clínicas de la Facultad de Odontología, UNAN-León”, elaborada por mi persona, bajo la tutoría de la Dra. Bertha Lilliam Orozco Valladares. El objetivo de realizar este estudio es cumplir con el requisito de un trabajo monográfico como forma de culminación, para optar al título de Cirujano Dentista, Facultad de Odontología, UNAN-León.

Para realizar este estudio, necesito de su autorización para investigar en la oficina de archivo, de los años Lectivos 2017 y 2018, la siguiente información:

- Número de paciente que asistieron a las diferentes clínicas de la facultad (Endodoncia, Periodoncia, Cirugía, Odontopediatría, Adulto nivel I, etc):
 - o Número de pacientes activos 2017 y 2018 (aperturan o activaron expediente).
 - o Número de pacientes inactivos 2017 y 2018 (igual al anterior pero después se retiran).
 - o Número de pacientes dados de alta 2017 y 2018 (cancelan tratamiento).

Agradezco de antemano la información brindada, la cual es de suma importancia, para que la investigación cuente con datos reales, además espero que este estudio

monográfico, sirva a la Facultad de Odontología, en particular a la Dirección de Clínicas, para realizar ajustes y mejoras, específicamente en la oferta de servicios de atención odontológica a la población en general.

Sin más a qué hacer referencia, me suscribo

Atentamente,

Br. Silvio Román Manzanares

Número de carnet 07-00867-0

Cc/ Archivo

Dra. Bertha Lilliam Orozco
Valladares
Tutora de Monografía

¡A la libertad por la Universidad!



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, LEÓN
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

León, 03 de junio del 2019

Dra. Indiana López

Jefa de Departamento

Facultad de Odontología

Estimada Dra. López:

Por este medio solicito de su apoyo, para realizar una investigación sobre “Causas más frecuentes que intervienen en la afluencia de pacientes a las clínicas de la Facultad de Odontología, UNAN-León”, elaborada por mi persona, bajo la tutoría de la Dra. Bertha Lilliam Orozco Valladares. El objetivo de realizar este estudio es cumplir con el requisito de un trabajo monográfico como forma de culminación, para optar al título de Cirujano Dentista, Facultad de Odontología, UNAN-León.

Para realizar este estudio, requiero del apoyo de los profesores principales para obtener la información legítima sobre los servicios odontológicos que se realizan en la Facultad, y enriquecer el marco teórico en lo referente a las necesidades que los estudiantes tienen para alcanzar las competencias y las dificultades que pasan ante la baja afluencia de los pacientes. Los años Lectivos a estudiar son el 2017 y 2018.

Adjunto el listado de los Profesores Principales de cada componente por año Lectivo.

Cada Jefe puede autorizarme para colaborar con el profesor principal y ayudar a llenar el formato.

Agradezco de antemano la información brindada, la cual es de suma importancia, para que la investigación cuente con datos reales, además espero que este estudio

monográfico, sirva a la Facultad de Odontología, en particular a la Dirección de Clínicas, para realizar ajustes y mejoras, específicamente en la oferta de servicios de atención odontológica a la población en general.

Sin más a qué hacer referencia, me suscribo

Atentamente,

Br. Silvio Román Manzanares

Número de carnet 07-00867-0

Cc/ Archivo

Dra. Bertha Lilliam Orozco
Valladares
Tutora de Monografía

¡A la libertad por la Universidad!



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, LEÓN
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

León, 03 de junio del 2019

Dra. Martha Esquivel

Jefa de Departamento

Facultad de Odontología

Estimada Dra. Esquivel:

Por este medio solicito de su apoyo, para realizar una investigación sobre “Causas más frecuentes que intervienen en la afluencia de pacientes a las clínicas de la Facultad de Odontología, UNAN-León”, elaborada por mi persona, bajo la tutoría de la Dra. Bertha Lilliam Orozco Valladares. El objetivo de realizar este estudio es cumplir con el requisito de un trabajo monográfico como forma de culminación, para optar al título de Cirujano Dentista, Facultad de Odontología, UNAN-León.

Para realizar este estudio, requiero del apoyo de los profesores principales para obtener la información legítima sobre los servicios odontológicos que se realizan en la Facultad, y enriquecer el marco teórico en lo referente a las necesidades que los estudiantes tienen para alcanzar las competencias y las dificultades que pasan ante la baja afluencia de los pacientes. Los años Lectivos a estudiar son el 2017 y 2018.

Adjunto el listado de los Profesores Principales de cada componente por año Lectivo.

Cada Jefe puede autorizarme para colaborar con el profesor principal y ayudar a llenar el formato.

Agradezco de antemano la información brindada, la cual es de suma importancia, para que la investigación cuente con datos reales, además espero que este estudio monográfico, sirva a la Facultad de Odontología, en particular a la Dirección de Clínicas, para realizar ajustes y mejoras, específicamente en la oferta de servicios de atención odontológica a la población en general.

Sin más a qué hacer referencia, me suscribo

Atentamente,

Br. Silvio Román Manzanares

Número de carnet 07-00867-0

Cc/ Archivo

Dra. Bertha Lilliam Orozco
Valladares
Tutora de Monografía

¡A la libertad por la Universidad!



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, LEÓN

FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

León, 03 de junio del 2019

Dra. Maritza Vásquez

Jefa de Departamento

Facultad de Odontología

Estimada Dra. Vásquez:

Por este medio solicito de su apoyo, para realizar una investigación sobre “Causas más frecuentes que intervienen en la afluencia de pacientes a las clínicas de la Facultad de Odontología, UNAN-León”, elaborada por mi persona, bajo la tutoría de la Dra. Bertha Lilliam Orozco Valladares. El objetivo de realizar este estudio es cumplir con el requisito de un trabajo monográfico como forma de culminación, para optar al título de Cirujano Dentista, Facultad de Odontología, UNAN-León.

Para realizar este estudio, requiero del apoyo de los profesores principales para obtener la información legítima sobre los servicios odontológicos que se realizan en la Facultad, y enriquecer el marco teórico en lo referente a las necesidades que los estudiantes tienen para alcanzar las competencias y las dificultades que pasan ante la baja afluencia de los pacientes. Los años Lectivos a estudiar son el 2017 y 2018.

Adjunto el listado de los Profesores Principales de cada componente por año Lectivo.

Cada Jefe puede autorizarme para colaborar con el profesor principal y ayudar a llenar el formato.

Agradezco de antemano la información brindada, la cual es de suma importancia, para que la investigación cuente con datos reales, además espero que este estudio monográfico, sirva a la Facultad de Odontología, en particular a la Dirección de Clínicas, para realizar ajustes y mejoras, específicamente en la oferta de servicios de atención odontológica a la población en general.

Sin más a qué hacer referencia, me suscribo

Atentamente,

Bra. Valeska Antonia Ramos Montiel

Número de carnet 07-01701-0

Cc/ Archivo

Dra. Bertha Lilliam Orozco
Valladares
Tutora de Monografía

¡A la libertad por la Universidad!



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, LEÓN
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

León, 03 de junio del 2019

Dr. Carlos Guerra

Jefes de Departamento

Facultad de Odontología

Estimado Dr. Guerra:

Por este medio solicito de su apoyo, para realizar una investigación sobre “Causas más frecuentes que intervienen en la afluencia de pacientes a las clínicas de la Facultad de Odontología, UNAN-León”, elaborada por mi persona, bajo la tutoría de la Dra. Bertha Lilliam Orozco Valladares. El objetivo de realizar este estudio es cumplir con el requisito de un trabajo monográfico como forma de culminación, para optar al título de Cirujano Dentista, Facultad de Odontología, UNAN-León.

Para realizar este estudio, requiero del apoyo de los profesores principales para obtener la información legítima sobre los servicios odontológicos que se realizan en la Facultad, y enriquecer el marco teórico en lo referente a las necesidades que los estudiantes tienen para alcanzar las competencias y las dificultades que pasan ante la baja afluencia de los pacientes. Los años Lectivos a estudiar son el 2017 y 2018.

Adjunto el listado de los Profesores Principales de cada componente por año Lectivo.

Cada Jefe puede autorizarme para colaborar con el profesor principal y ayudar a llenar el formato.

Agradezco de antemano la información brindada, la cual es de suma importancia, para que la investigación cuente con datos reales, además espero que este estudio monográfico, sirva a la Facultad de Odontología, en particular a la Dirección de Clínicas, para realizar ajustes y mejoras, específicamente en la oferta de servicios de atención odontológica a la población en general.

Sin más a qué hacer referencia, me suscribo

Atentamente,

Bra. Valeska Antonia Ramos Montiel

Número de carnet 07-01701-0

Cc/ Archivo

Dra. Bertha Lilliam Orozco
Valladares
Tutora de Monografía

¡A la libertad por la Universidad!