

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA CON ÉNFASIS EN EPIDEMIOLOGÍA Y GERENCIA

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN EN PACIENTES BAJO TRATAMIENTO
ODONTOLÓGICO EN LAS CLÍNICAS DE PREGRADO DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE
LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA DURANTE EL AÑO 2017 . GUATEMALA
2017.
TESIS DE POSGRADO

ROBERTO ALEJANDRO ORELLANA BARZANALLANA
CARNET 24971-12

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, OCTUBRE DE 2017
CAMPUS CENTRAL

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA CON ÉNFASIS EN EPIDEMIOLOGÍA Y GERENCIA

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN EN PACIENTES BAJO TRATAMIENTO
ODONTOLÓGICO EN LAS CLÍNICAS DE PREGRADO DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE
LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA DURANTE EL AÑO 2017 . GUATEMALA
2017.

TESIS DE POSGRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD

POR

ROBERTO ALEJANDRO ORELLANA BARZANALLANA

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN SALUD PÚBLICA CON ÉNFASIS EN EPIDEMIOLOGÍA Y
GERENCIA

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, OCTUBRE DE 2017
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

DECANO: DR. EDGAR MIGUEL LÓPEZ ÁLVAREZ
SECRETARIA: LIC. JENIFFER ANNETTE LUTHER DE LEÓN

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. VICTOR ERNESTO VILLAGRAN COLON

TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

DR. DANIEL ELBIO FRADE PEGAZZANO
MGTR. JUDITH MARINELLY LOPEZ GRESSI
MGTR. LUIS PEDRO GARCÍA VELÁSQUEZ

Guatemala 12 de agosto 2,017.

Doctor
Daniel Frade
Director de Postgrados
Facultad de Ciencias de la Salud
Universidad Rafael Landívar.

Por este medio me permito comunicar que el estudiante Roberto Alejandro Orellana Barzanallana con número de carnet 2497112, en mi calidad de asesor de la tesis de postgrado, me ha presentado a revisión el informe final de tesis titulado: **“Evaluación del proceso de atención en pacientes bajo tratamiento odontológico en las clínicas de pregrado de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala durante el año 2,017”**. Considero que el presente informe cumple con los requisitos señalados en los lineamientos académicos de la maestría. En este sentido, lo hago de su conocimiento para que se sirva ordenar la continuación con el proceso de revisión.

Agradeciendo su atención, suscribo con las muestras de mi consideración y respeto.

Atentamente,



Dr. Ernesto Villagrán Colón, MSP
Asesor de Tesis

Recibido: _____

Fecha: _____



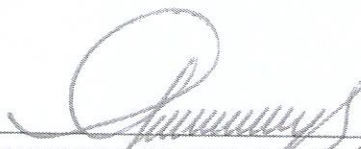
Orden de Impresión


De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Posgrado del estudiante ROBERTO ALEJANDRO ORELLANA BARZANALLANA, Carnet 24971-12 en la carrera MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA CON ÉNFASIS EN EPIDEMIOLOGÍA Y GERENCIA, del Campus Central, que consta en el Acta No. 09798-2017 de fecha 8 de septiembre de 2017, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

• EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN EN PACIENTES BAJO TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO EN LAS CLÍNICAS DE PREGRADO DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA DURANTE EL AÑO 2017 . GUATEMALA 2017.

Previo a conferírsele el grado académico de MAGÍSTER EN SALUD PÚBLICA CON ÉNFASIS EN EPIDEMIOLOGÍA Y GERENCIA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 9 días del mes de octubre del año 2017.


LIC. JENIFFER ANNETTE LUTHER DE LEÓN, SECRETARIA
CIENCIAS DE LA SALUD
Universidad Rafael Landívar



SUMARIO

El presente estudio tiene como objetivo evaluar la percepción del paciente que asiste a las clínicas de pregrado de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, acerca del servicio y atención odontológica recibida durante su tratamiento, con el fin de mejorar ciertos aspectos que así lo requieran y de esa manera brindar un mejor servicio.

El estudio fue transversal descriptivo, la recopilación de datos se obtuvo mediante entrevistas utilizando un cuestionario estructurado, el cual fue aplicado a los pacientes que asisten a las clínicas para evaluar su percepción acerca del servicio y atención odontológica recibida durante el tratamiento.

El escenario que se utilizó fue la sala de espera de las Clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Campus Central.

La percepción del paciente acerca de la calidad de servicio y atención odontológica que le brinda el estudiante, en términos generales es aceptable (97%). La amabilidad del estudiante hacia el paciente es una cualidad que permite la buena relación entre ambos.

Los aspectos positivos del servicio y atención odontológica que el paciente recibe en las Clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, son los siguientes: horario de atención de la clínica (100% de los pacientes indicaron estar satisfechos), costo bajo de los tratamientos dentales (52% lo consideraron barato), calidad del tratamiento dental y amabilidad del estudiante al atender al paciente (70% de los pacientes indicaron estar satisfechos). La amabilidad, educación y cortesía son cualidades que el estudiante y el personal de clínicas demuestran al atender al paciente.

Como aspecto negativo se podría mencionar: el no tener clínicas de este tipo en los centros universitarios rurales, ya que este factor influye un poco en el distanciamiento entre citas del paciente, así como en la inversión tanto económica como en tiempo para poder realizar sus tratamientos.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
III. MARCO TEÓRICO	4
IV. ANTECEDENTES.....	19
V. JUSTIFICACIÓN.....	21
VI. OBJETIVOS	22
VII. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	24
VIII. METODOLOGÍA.....	25
IX. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	30
X. CONCLUSIONES	46
XI. RECOMENDACIONES.	48
XII. BIBLIOGRAFÍA.....	49
XIII. ANEXOS.....	53

I. INTRODUCCIÓN

La atención Odontológica se caracteriza por el servicio buscando aportar la solución ideal a los problemas que el paciente presente. La posibilidad de ejercer un juicio donde se es juez y parte, cierra muchas puertas y da una visión corta de los alcances y potencial de desarrollo de una tecnología, eso es lo que a grandes rasgos sucede en la Atención Odontológica en las Clínicas Dentales. (28, 29,30)

El odontólogo de profesión, calificará por si solo su servicio dental de la manera tradicional, contando con las actualizaciones en su área, como sería una unidad dental eléctrica, sistema de cómputo de última generación, una sala de espera con la música, los sillones y las imágenes que a él en su punto de vista le parezcan lo mejor; sin embargo, cuando se le cuestiona si él ha sido usuario de su servicio dental lo más probable es que conteste con una negativa, por lo tanto se entiende que las evaluaciones no deben ser así. (28, 29,30)

La participación del paciente en la evaluación de los servicios de salud es un componente obligado de los programas de gestión de calidad. La percepción del paciente, da información sobre la calidad de atención recibida. (10,11).

En conjunto evaluar un proceso de atención es dada por el paciente como fue atendido, en las clínicas, en las diferentes áreas de las clínicas, por el odontólogo, en el tiempo que sea necesario para poder terminar su tratamiento con éxito y de ser atendido adecuadamente.

Existe reciprocidad en el intercambio de servicios, el Odontólogo ofrece sus conocimientos profesionales teóricos y prácticos y el paciente demanda estos servicios cuando los necesita. (28, 29,30)

La Odontología es una profesión en el área de los servicios médicos y tiene necesariamente relación con la ciencia de la mercadotecnia, pues ésta se origina cada vez que una unidad social (Odontólogo) intenta intercambiar algo de valor con otra unidad social (pacientes). Y la medida en que estos pacientes creen que el servicio que se les brinda cumple con todos sus requerimientos y necesidades, se entiende por satisfacción de usuarios. (28, 29,30)

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde la creación, en 1940, de la facultad de Odontología en la Universidad de San Carlos de Guatemala, son pocos los estudios que se han realizado acerca de la evaluación del proceso de atención a los pacientes en los servicios que se les prestan en las clínicas dentales de pre-grado, por tal razón es importante evaluar el proceso de la atención brindada a los pacientes atendidos en las diferentes áreas clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad San Carlos de Guatemala, durante el transcurso de su tratamiento.

En los procesos de atención es difícil decir o definir, como odontólogo independiente si se tiene o no problemas acerca de la calidad de la atención, de los procesos o de la estructura de la calidad, porque solo se tiene un punto de vista, se puede suponer que hay fallas en la calidad, sin embargo no se conoce el qué o porqué; por lo tanto se deberían revisar y poner en práctica diferentes instrumentos con preguntas que puedan dar una respuesta rápida a estas inquietudes: ¿espera mucho para recibir atención?, ¿tiene muchas citas para terminar su tratamiento?, ¿fracasan los tratamientos realizados?, las instalaciones son adecuadas?, las respuestas a esta y más preguntas con la comunicación con los pacientes, son básicas y un punto neural para definir si se otorga un tratamiento de calidad.

Al mismo tiempo se debería de conocer ¿Qué tipo de fortalezas y falencias percibe el paciente durante el tratamiento?

III. MARCO TEÓRICO

CALIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICA

El término calidad es de origen griego *Kalós*, este vocablo significa en conjunto bueno y bello y de ambos modos fue trasladado al latín como *Qualitas*, la cual los diccionarios la definen como el conjunto de cualidades que contribuyen en la manera de ser de una persona o cosa. (18, 19,20)

Actualmente se puede definir calidad como “la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores”. La calidad es un concepto subjetivo dado que cada individuo puede tener su propia apreciación o su particular juicio de valor acerca del producto o servicio en cuestión. Sin embargo, al relacionar este término con la Salud Pública, se refiere a diferentes aspectos de la actividad de una organización: el producto o servicio, el proceso, la producción o sistema de prestación del servicio o bien, es el grado de satisfacción que ofrecen las características del producto con relación a las exigencias del cliente, en este caso del paciente. (18, 21,22)

La calidad de atención se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo a los requerimientos del paciente más allá de los que éste puede o espera, satisfaciendo sus necesidades de manera consciente en todos los aspectos, logrando el mejor resultado con el mínimo riesgo. Para que esto suceda se deben de tener en cuenta tres elementos: (18, 21,22)

- Científico-técnico
- Interpersonal
- Entorno

Dentro del concepto de calidad asistencial se deben de tomar en cuenta, algunos factores como (18):

- Eficacia: relación entre los objetivos previstos y los conseguidos en condiciones ideales o experimentales.
- Eficiencia: relación entre el impacto real de un servicio o programa y su coste de producción. Un servicio es eficiente si consigue el máximo logro con el mínimo número de recursos posible, o con los recursos disponibles.
- Accesibilidad: facilidad con que se obtienen, en cualquier momento, los servicios médicos, a pesar de posibles barreras económicas, geográficas, de organización, psíquicas y culturales.
- Disponibilidad: grado en que los servicios médicos se hallan en estado operativo. La disponibilidad incluye la accesibilidad.
- Calidad científico-técnica: nivel de aplicación de los conocimientos y la tecnología disponible en la actualidad (actualización constante de conocimientos: formación continuada).
- La satisfacción del cliente: grado de cumplimiento de sus expectativas en cuanto a la atención recibida y los resultados de la misma. Incluye la satisfacción con la organización, la asistencia recibida, los profesionales y los resultados de la atención médica.
- Cooperación del paciente: grado en que el paciente cumple el plan de atención. Depende de la relación que se establece entre el paciente y el profesional. Es un componente de gran importancia en la atención médica ambulatoria.
- Continuidad: tratamiento del paciente como un todo en un sistema de atención integrado. Los servicios deben ser continuos y coordinados para que el plan de cuidados de un paciente progrese sin interrupciones.
- Competencia profesional: capacidad del profesional de utilizar plenamente sus conocimientos en su tarea de proporcionar salud y satisfacción a los usuarios. Se refiere tanto a la función operacional y a la relacional, tanto del profesional sanitario como de la organización.
- Seguridad: balance positivo de la relación beneficios / riesgos.

Por todo lo anterior la calidad tiene un impacto directo sobre el desempeño de los productos o servicios. Por tanto, está íntimamente ligada con el valor para los

clientes y su satisfacción. En el sentido más estricto, la calidad se puede definir como “ausencia de defectos”, pero casi todas las empresas centradas en el cliente van más allá de esta definición de calidad tan limitada. Más bien, esas compañías definen la calidad en términos de satisfacción del cliente.

La American Society for Quality define la calidad como las características de un producto o servicio que afectan su capacidad para satisfacer las necesidades expresas o implícitas de los clientes. Esta definición enfocada en el cliente sugiere que la calidad parte de las necesidades del cliente y termina con la satisfacción del cliente. El objetivo fundamental del movimiento actual de calidad total es ahora la satisfacción total del cliente.

SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN AL PACIENTE

La satisfacción del paciente es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del cliente influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para todo prestador de servicios médicos. La satisfacción del cliente puede influir en(23,24):

- El hecho de que el cliente procure o no procure atención.
- El lugar al cual acuda para recibir atención.
- El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.
- El hecho de que el cliente siga o no siga las instrucciones del médico sobre su tratamiento.
- El hecho de que el cliente regrese o no regrese al centro médico.
- El hecho de que el cliente recomiende o no recomiende los servicios a los demás.

La satisfacción del cliente, depende del desempeño que se percibe en un producto o servicio en cuanto a la entrega de valor en relación con las expectativas del cliente (en este caso paciente). Si el desempeño del servicio no alcanza las expectativas, el paciente quedará insatisfecho. Si el desempeño coincide con las expectativas, el paciente quedará satisfecho. Si el desempeño rebasa las expectativas, el paciente quedará encantado. Las empresas sobresalientes procuran mantener satisfechos a sus pacientes. Los pacientes

satisfechos vuelven a comprar y comunican a otros sus experiencias positivas con el servicio o producto. (23,24)

La satisfacción del cliente depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del cliente. El cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del cliente son bajas o si el cliente tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (23,24)

Por lo tanto, los administradores no deben suponer que los servicios prestados son adecuados únicamente porque los clientes no se quejan. Aun los niveles bajos de insatisfacción reportada, tan bajos como el 5%, deben tomarse en cuenta seriamente. (23,24)

La satisfacción es, pues, un sentimiento subjetivo del cliente que tiene un gran valor para la gestión, ya que permite evaluar la aceptabilidad de los servicios. Las expectativas sociales y de cada cliente en particular sobre cuál es el nivel aceptable/inaceptable de servicios se construyen a partir de la experiencia personal y del entorno, y a menudo están en relación con el desarrollo social, de manera que atenciones consideradas aceptables en determinado momento no lo son al cabo de pocos años o en un contexto social diferente. (23,24)

A fin de vencer estos obstáculos, los investigadores están explorando diferentes maneras de medir y analizar la satisfacción del cliente. En las entrevistas de salida, se puede solicitar a los clientes que relaten lo que sucedió durante la consulta, en vez de evaluarlo. En las entrevistas a fondo y en las discusiones de grupo focal se puede indagar para obtener información detallada, en lugar de hacer preguntas generales sobre la satisfacción. Un cliente simulado o cliente anónimo (es decir, un miembro de la comunidad capacitado que simule procurar servicios) puede evaluar la satisfacción del cliente, según la suposición discutible que él/ella comparte las percepciones reales del cliente. (24,25)

El valor y rentabilidad de un cliente satisfecho aumenta con el transcurso del tiempo, por varias razones: compra más cantidad el mismo producto o servicio, compra otros productos o servicios, compra productos de gama alta y con más margen o disminuye el coste relativo de atenderle y servirle, mediante la recomendación a familiares y amigos mediante proceso de “boca en oreja”.(24,25)

Actualmente en México, Costa Rica y España se llevan a cabo encuestas en centros de salud públicos y privados, para medir la satisfacción del paciente y obtener información para aumentarla. (26)

En países como México, la calidad en los servicios de salud y la satisfacción de los pacientes ha tenido un auge desde los años cincuenta, en donde se busca que tanto en hospitales públicos como privados se mantenga un nivel alto de calidad en la prestación de los servicios, como ejemplo se tiene el estudio que se realizó en usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. En este estudio muestran que la mayor parte de la insatisfacción del paciente está dada por el mal trato que se le brinda al paciente y por la mala calidad en los servicios. (26)

En Costa Rica se han llevado a cabo estudios de satisfacción y calidad en los servicios, en centros de salud en cantones de San José como Puriscal – Turrubares, en donde cuentan con una red de servicios de salud donde se involucran algunas instituciones, tales como: Instituto Costarricense de Alcoholismo y Farmacodependencia, Acueductos y Alcantarillados, Ministerio de Salud, Cruz Roja Costarricense y Caja Costarricense de Seguro Social. En estos cantones se da la integración para el funcionamiento de algunos programas como: las Clínicas de Atención Integral al Adolescente, las Clínicas de Mujer Agredida, Comité Interinstitucional para la Atención de Emergencias, Clínicas prenatales y proyecto de mejoramiento continuo de la calidad. (18,27)

En estas encuestas se han tomado en cuenta dimensiones como:

- Accesibilidad del servicio

- Confort/Entorno
- Información dada tanto por el personal médico como por el personal de apoyo.
- Trato personal
- Competencia profesional
- Continuidad asistencial

En el proceso de atención en los servicios de odontología es muy importante porque se ha convertido actualmente una necesidad para todo profesional de salud, ya sea de práctica privada o salubrista. En el concepto de calidad en salud hay que enmarcar cinco elementos fundamentales: excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción y el impacto final que tiene en salud. (1)

La calidad implica excelencia, rigor, la adecuación a lo requerido, el conseguir unos procesos y un resultado que no solamente satisfaga los objetivos sanitarios, sino que consiga un alto grado de satisfacción en nuestros pacientes.

Definición: Se define calidad en odontología como la totalidad de rasgos y características del servicio odontológico, que presentan ciertas habilidades para satisfacer las necesidades de los pacientes. (1)

La calidad no es precisamente sinónimo de más tecnología, de mejor trato, de menor costo, de más cantidad de tratamientos realizados, de rapidez, de solución de los problemas del cliente, de capacidad técnica y ética del profesional; es la sumatoria de todos estos elementos y muchos otros. (1)

La calidad total no se limita sólo a lograr un producto o servicio final con ciertas particularidades, sino que abarca además diferentes aspectos de mejora permanente en la organización, implicando que cada uno y todos los miembros del equipo de trabajo se involucren en alcanzar ciertos objetivos definidos y participen en un constante proceso de mejora.

Calidad de la atención a la salud: debe definirse como el grado en el que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. Como las consecuencias de la atención se manifiestan en un futuro que frecuentemente resulta difícil de conocer, lo que se juzga son las expectativas de resultado que se podrían atribuir a la atención del paciente. (1)

La calidad de atención en una clínica odontológica puede ser estudiada en diferentes aspectos, pero quien juzga todo el proceso en última instancia es el paciente. Pero se tendrá en cuenta que el juicio valorativo del paciente no resulta solo del trabajo terminado sino también del proceso integral de atención y la interrelación con el personal que lo atendió. (2)

Los pacientes que se atienden en las universidades estatales de cada país usan el método de atención que es docencia-servicio, es un desafío llevar a cabalidad el plan de tratamiento conjuntamente con el estudiante, especialmente con los pacientes nuevos que ingresan y requieren tratamientos más complejos, aumentando el reto de los estudiantes. Por circunstancias inherentes al proceso formativo, en varias ocasiones el plan de tratamiento planeado no se ejecuta en su totalidad, razón por lo cual es remitido a un nuevo proceso de selección con un estudiante diferente, afectándose la continuidad del plan de tratamiento y la satisfacción del paciente por la atención brindada. (3)

Son numerosos los enfoques que le han dado al estudio de calidad, siendo el enfoque sistémico propuesto por Donabedian, el cual considera tres componentes para su estudio: la estructura, el proceso y el resultado; el que por la experiencia internacional posibilita conocer de manera más acertada la situación de atención y establecer a partir de ello un monitoreo para su evaluación, el que identifique las desviaciones de lo deseado para su modificación. (4)

Las organizaciones dependen de sus clientes o usuarios, por lo cual deben conocer sus necesidades actuales y futuras, cumplir con sus requerimientos y

tratar de superar sus expectativas. Logrando servicios más confiables, con una mejor imagen de la organización y disminuyendo los costos. (4)

En la atención de la salud, cada vez se tiende más a la medición de los resultados como aspectos cruciales de la evaluación de los servicios. (4)

¿Cómo mejoramos el servicio al paciente? Estimulando las quejas y reclamos para que cualquier cuestión no deje de pasar por nuestras manos. Teniendo un sistema de detección y reparación de errores. Recepción y resolución de quejas y reclamos. Un reclamo es un llamado de atención, indica que un servicio no está cumpliendo con un propósito que es satisfacer las necesidades del cliente, es una declaración acerca de las expectativas que no han sido cumplidas por el servicio brindado.(5)

La información del reclamo permite analizar las causas de la insatisfacción o la falta de conformidad y llevarnos a los puntos del proceso que necesitan mejoras. Se conoce que más del 90% de los usuarios no comunica su insatisfacción al servicio y se retira en forma silenciosa para no regresar. Una de las principales razones que refieren los usuarios es que todo seguirá igual y nada mejorará. (5)

Es importante conocer la realidad como paso previo a la mejora de la calidad en la atención sanitaria prestada, y para conocer la realidad tenemos que conocer cómo la percibe el paciente, quien en definitiva, es el que recibe la asistencia sanitaria, más específicamente en nuestro campo la atención odontológica. (6)

Percepción del proceso en la atención odontológica

Las actitudes son evaluaciones positivas o negativas en torno a personas, objetos e ideas. Un valor es una idea general de lo que es justo e injusto, Los servicios intangibles de la atención son elementos que no se pueden medir, sin embargo, cuentan e influyen para determinar y definir un servicio de calidad.(14)

Se necesita medir la capacidad de satisfacer todas las necesidades que cada usuario de los servicios de las clínicas odontológicas busca solucionar, su nivel de aceptación de un tratamiento y el manejo del paciente; así mismo deben ser fácil de identificar los elementos que dan mayor satisfacción, para ver elementos que darán puntos de oportunidades, así como deficiencias con las cuales se podrá trabajar para eliminarlas. . (14)

Los procesos que implican una atención dental son esenciales, por tanto se deberá mantener una constante calificación de excelencia en ellos, y eso se logrará adecuándose a los conceptos básicos del proceso, así como la optimización de recursos materiales y humanos para permitir eficacia en dichos procesos. . (14)

Características del servicio odontológico:

En el siglo XX surgieron cambios realmente grandes y drásticos en la Odontología, se presentaron cambios en la ideología, pasó de Odontología restaurativa a preventiva. En los últimos 30 años del siglo XX, se afianzaron los conceptos de la Odontología conservadora. Existió una gran afluencia de artículos, publicaciones y en especial libros de texto, que sugerían también la utilización de preparaciones más conservadoras. (14)

En la actualidad la atención Odontológica ha mejorado sus procedimientos y obtenido mejores resultados con los medicamentos empleados, procuran un

tratamiento sin molestias, mucho menos dolor, se tienen conceptos y estándares de tratamientos específicos que brindan una atención adecuada y un resultado del tratamiento de muy buen nivel, los instrumentos utilizados en la actualidad son ergonómicos, se pasó en la evolución de la Odontología de una burda silla de barbero a sillones dentales para tratamientos específicos. (14)

En diferentes instituciones de enseñanza superior se sabe de la importancia que tiene la calidad. Ya Donabedian introdujo procesos, estructura y resultados como elementos que permiten organizar los componentes de la atención, útiles para dar una atención adecuada y satisfactoria; de esta forma en Odontología se pueden medir puntos de impacto como son salas de espera o aseo de los sitios donde se brinda la atención, para los usuarios. (14)

Los servicios dentales que se ofrecen al público o consumidor en las clínicas de pregrado de la Universidad de San Carlos de Guatemala se clasifican como tratamientos preventivos, restaurativos, curativos y de rehabilitación; los cuales, dependiendo el diagnóstico que se recaba de un interrogatorio y exploración física de la cavidad oral del paciente, se prepara y ofrece un tratamiento integral para restaurar su salud bucodental; los tratamientos son de varias especialidades: Odontopediatría, Periodoncia, Endodoncia, Exodoncia, Cirugía, Prostodoncia y tratamientos de urgencia, todos ellos se realizan bajo la supervisión de un profesor a cargo de la clínica. (14)

PROCESO DE INGRESO A LAS CLÍNICAS DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Al asistir a las Clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Campus Central, el paciente tiene relación con el estudiante, el personal docente y administrativo. Para mayor comprensión del estudio, se detalla a continuación las atribuciones que cada uno de ellos tiene con el paciente. (15)

a) Estudiante

Todo odontólogo practicante debe presentarse a las clínicas con el uniforme reglamentario para poder trabajar el cual consiste en: portar el gafete en lugar visible, zapatos totalmente blancos, limpios y sin ningún tipo de adornos, filipina blanca con cremallera, manga corta, limpia y sin manchas, pantalón blanco, limpio y sin manchas, uñas recortadas y limpias, cabello bien peinado. Deberá guardar las medidas de protección personal, para el paciente y para la unidad de cada turno; para poder realizar cualquier tratamiento clínico, deberá contar con el instrumental necesario para examen, así como el instrumental crítico para Endodoncia y Operatoria, debidamente empaquetado, esterilizado y marcado en el centro de esterilización, con un tiempo de vigencia no mayor de 15 horas. Otro tipo de instrumental deberá ser desinfectado en frío con germicida, por el estudiante. El odontólogo practicante deberá presentarse puntualmente al turno que apartará en las diferentes disciplinas; está obligado a terminar el tratamiento que se le haya asignado, salvo en casos especiales, debidamente autorizados por Dirección de Clínicas. Deberá informar a Dirección de Clínicas sobre cualquier anomalía que surja durante el tratamiento de su paciente y/o cualquier falla o desperfecto en la unidad dental en que se encuentre trabajando. Una de las principales actividades del estudiante es ingresar a los pacientes a las Clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala. (15)

El personal es el elemento más importante de toda organización. Comprende todas aquellas personas que prestan sus servicios laborales en la clínica dental. (16)

b) Personal docente

Su función consiste en impartir docencia clínica a los practicantes sin esperar el llamado de ellos, exigir estrictamente el seguimiento de los pasos técnicos de cada tratamiento, autorizar tratamientos a aquellos practicantes cuyo paciente esté debidamente registrado y asignado por Dirección de Clínicas, habiendo utilizado para ello los espacios correspondientes en la ficha clínica del paciente, los

docentes instructores deberán portar en un lugar visible un gafete de identificación con su nombre, fotografía y disciplina que representen. Durante el desarrollo de la docencia clínica, el profesor deberá presentarse vestido en forma decorosa, incluyendo saco o bata limpios, y mientras esté brindando instructoría clínica deberá usar guantes y mascarilla. (15)

c) Personal administrativo

El personal administrativo que labora dentro de las Clínicas de la Facultad de Odontología comprende a: secretarías, trabajadora social, personal encargado de información y archivo, personal encargado de clínica odontológica (dispensario, personal rotativo, centro de esterilización) y técnicos de mantenimiento. Se detallan, a continuación, las atribuciones del personal que tiene más comunicación con el paciente. (15)

c.1) Secretaria de dirección de clínicas

Es la persona encargada de todo trabajo secretarial: atender teléfono, tomar dictado, transcribir, envío, recepción y distribución de la correspondencia de dirección de clínicas, archivo etc., diariamente. (15)

c.2) Trabajo social

La trabajadora social es la que se encarga de: programar citas para las personas que deseen ingresar a las Clínicas de la Facultad como pacientes, realizar a las personas interesadas estudios socio-económicos y de tiempo. Antes de ingresar como paciente, evaluar conjuntamente con un profesor del Departamento de Diagnóstico, a los solicitantes para determinar si es caso docente o no y formar parte del banco de pacientes, referir pacientes no docentes, a otras instituciones, asignar paciente al estudiante interesado en el caso, elaborar contrato de ingreso de pacientes integrales, casos especiales, Prótesis Total y Odontopediatría, cancelar fichas clínicas de pacientes que no pueden continuar con sus tratamientos, reposición de contratos por pérdida, cambio de practicante a pacientes, previo Fase V, verificar aceptación de presupuesto por parte del paciente, extender constancia de asistencia a los pacientes, orientar a pacientes y

estudiantes en el proceso de ingreso y trámites administrativos, atender problemas entre el practicante y paciente, para llegar a un acuerdo y gestionar ayuda humanitaria a los pacientes cuando lo necesiten. (15)

c.3) Oficina de información y archivo

Aquí se encargan de: elaborar y archivar la tarjeta de doble control del paciente, llevar el control correlativo de las fichas elaboradas, avisar a los estudiantes la llegada de sus pacientes, dar avisos concernientes a la actividad clínica, estudiantil y docente con previa autorización, dar información sobre las Clínicas de la Facultad al público que los requiera y brindar atención telefónica. (15)

Mecánica de ingreso de pacientes

La admisión del paciente a las Clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, es el procedimiento por medio del cual se registra e ingresa a un paciente para efectuarle el tratamiento dental adecuado. (15)

Para esto se necesita o requiere el cumplimiento de ciertos requisitos que a pesar de su especificidad son de importancia e indispensables para unificar y lograr entre sí las atenciones y cuidados que el paciente ha de recibir. Los datos se registran en fichas clínicas y estos son: datos generales de identificación, motivo de consulta, historia de la presente enfermedad, historia médica anterior, historia odontológica anterior, evaluación clínica intra y extraoral, evaluación de la oclusión, evaluación roentgenológica, la cual consta de 18 radiografías periapicales, examen periodontal, exámenes complementarios si son necesarios, modelos de estudio, diagnóstico, plan de tratamiento y presupuesto. (15)

La oficina de Trabajo Social será la encargada de dar citas y programar con la disciplina de Diagnóstico, los días y la cantidad de personas interesadas de ingresar a las Clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala. (15)

Para concertar cita, le entregará a la persona, una constancia indicando su nombre, el día, fecha y hora que deberá presentarse para su primera evaluación, donde se determinará si es caso docente o no; con los datos de las personas que se consideran caso docente para la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se conformará el banco de pacientes. Todo estudiante tiene derecho a consultar este registro y elegir al paciente que presente los tratamientos que más necesite; antes de ingresar, el paciente debe haber firmado el contrato y pagado la ficha clínica. Para iniciar los tratamientos, el estudiante deberá haber concluido las cinco fases de Diagnóstico, y el paciente deberá haber firmado la aceptación del presupuesto. (15)

De la manera como se efectúan estas operaciones preliminares, de la buena relación que exista entre el odontólogo y de la atención en salud que se le brinde, dependerá que la primera suposición que recibe el paciente a su entrada a la clínica sea favorable o adversa, ya que la cortesía y consideración que se tengan, despertará en él un sentimiento de satisfacción y seguridad. (17)

Actualmente en las clínicas de pre-grado de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala se tienen las siguientes áreas de servicios:

Radiología dental

Diagnóstico

Patología bucal

Odontopediatría (Odontología del niño y del adolescente): atiende a pacientes en edades de 5 a 12 años.

Operatoria Dental

Periodoncia

Endodoncia

Cirugía y Exodoncia

Prótesis Fija
Prótesis Parcial Removible
Prótesis Total
Clínica de Emergencia

El edificio en donde se encuentran ubicadas las clínicas de pre-grado de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala es de dos niveles, en donde se pueden encontrar distribuidas las diferentes áreas con las especialidades para la atención de los pacientes. También cuenta con una amplia sala de espera externa en el primer nivel, una sala de espera interna en el segundo nivel, un área de juegos en la parte externa frente al edificio, y parqueo.

ASPECTOS ÉTICOS:

Este estudio pretende evaluar cuáles son las falencias y fortalezas en el proceso de atención a pacientes bajo tratamiento odontológico en la facultad de odontología, para que las autoridades tengan otra perspectiva de lo que está sucediendo en las clínicas y así mejorar la atención a los pacientes y proyección como una entidad de servicio social a la población de escasos recursos.

Para poder realizar la investigación se hizo de conocimiento por escrito a las autoridades de la universidad los diferentes pasos a seguir. Y para garantizar el respeto a los pacientes que formaron parte de la muestra, en la sala de espera de las clínicas se explicó al paciente verbalmente la razón del estudio para solicitar su colaboración en el mismo. Indicándoles que se mantendría el anonimato, ya que no deberían proporcionar su nombre al momento de contestar el instrumento de recolección de datos.

IV. ANTECEDENTES

Los estudios de Odontología se iniciaron en Guatemala en forma organizada con la fundación del Instituto Dental como una dependencia de la Facultad de Medicina, Cirugía y Farmacia, en 1895. La Universidad de San Carlos de Guatemala funcionaba en ese entonces bajo la dirección del Ministerio de Instrucción Pública. En 1926 al producirse la reorganización de la Universidad, con la separación de la Facultad de Medicina de la de Farmacia, fue establecida la Escuela de Odontología como una unidad de las Ciencias Médicas. Posteriormente, en 1940, se creó la Facultad de Odontología. (15)

En el año de 1968, al desaparecer el Departamento de Estudios Generales, los estudiantes de Odontología de 1º. y 2º. años se incorporaron a la Facultad de Ciencias Médicas. Sin embargo a través de los años fue señalándose que la formación que se impartía no llenaba las expectativas de los futuros odontólogos, ya que estaba dirigida a formar profesionales de la medicina general. Esta situación generó la conformación de varias comisiones, las cuales recomendaron que los dos primeros años se impartieran en la Facultad de Odontología. Así que en el año de 1995 la Junta directiva de la facultad de Odontología, aprobó el reordenamiento curricular correspondiente. (15)

Como resultado de un seminario realizado en 1995, los participantes, profesores, autoridades y estudiantes, definieron la finalidad de la Facultad de Odontología de la manera siguiente: “Orientar el proceso de enseñanza-aprendizaje hacia la formación de recursos humanos estomatológicos adecuados para Guatemala, con una base científica sólida y con capacidad para aplicar teórica y prácticamente el enfoque científico y tecnológico para la búsqueda de soluciones a los problemas del ejercicio de la profesión, bajo normas éticas y de servicio que, mediante la aplicación de medidas preventivas e integrales, logren un impacto eficaz en el mejoramiento de la salud bucal de los guatemaltecos, contribuyendo con ello a elevar su calidad de vida”. (15)

La orientación de la Facultad de Odontología se basa en los postulados del currículo, el cual dirige la formación profesional y la generación de conocimientos y

metodologías, análisis crítico y propuestas para incidir positivamente en la problemática estomatológica de los guatemaltecos. A la Universidad de San Carlos de Guatemala le corresponde preparar profesionales en estomatología adecuados para la población guatemalteca, técnica, científicamente y culturalmente capaces de otorgar servicios cada vez más eficientes y eficaces en el campo de la Estomatología. (Currículo de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala). (15)

V. JUSTIFICACIÓN

Siendo la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala una institución de educación superior en la formación de recursos humanos en el área dental, esta investigación es conveniente desde el punto de vista educativo, odontológico y administrativo porque los resultados obtenidos al evaluar el proceso de atención a pacientes que acuden a recibir tratamiento odontológico en las clínicas de pre-grado. Esto permitirá identificar, analizar y a evaluar los problemas o situaciones que generen falencia durante el proceso de atención dental, y a definir y promover las medidas preventivas y/o correctivas necesarias a fin de mejorar la calidad y eficacia con que se prestan los servicios.

Con esto se logrará incrementar además del mejoramiento de las condiciones de salud, la satisfacción del paciente odontológico y el reconocimiento y prestigio de la institución de salud, obteniendo con ello mayor éxito en la práctica profesional.

Por estas razones los objetivos de los servicios no pueden limitarse a alcanzar el alivio del paciente, sino el buscar incrementar su entusiasmo y confianza en las instituciones de salud. El conocimiento científico y técnico pueden generar productos o servicios de alta calidad, pero es la aceptación del consumidor la que, finalmente, valida integralmente el proceso de atención.

VI. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la percepción del paciente que asiste a las clínicas de pregrado de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, acerca del servicio y atención odontológica recibida durante su tratamiento.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Evaluar la calidad de tiempo que el odontólogo dedica al paciente, a través de indicadores de tiempo de espera y tiempo de trabajo.
2. Evaluar el grado de satisfacción del entorno físico que ofrecen las clínicas de pregrado de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
3. Identificar las falencias que existen en el proceso de atención en las diferentes áreas de las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, para lograr su mejora.
4. Identificar cuál es la edad, sexo (género) y el grado de escolaridad, más común en las personas que acuden a las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

VII. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, atiende a la comunidad realizando sus actividades por turnos y en los siguientes horarios: de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 3:30 p.m.; y día sábado de 8:00 am. a 12:00 p.m.

La unidad de estudio y análisis fueron los pacientes que asisten a las clínicas de pregrado de la Facultad de Odontología, a realizarse su tratamiento dental; a quienes se aplicó una encuesta para evaluar su percepción acerca del servicio y atención odontológica recibida durante el tratamiento.

Se utilizó para el estudio un cuestionario estructurado, que incluyó 8 preguntas para identificar la calidad de tiempo de espera y calidad de tiempo de trabajo y el horario de atención, 7 preguntas para establecer la satisfacción del paciente en relación al entorno físico que ofrecen las clínicas dentales de la Facultad de Odontología. Al final del cuestionario se dejó una pregunta de respuesta abierta para que el paciente expresara su opinión o realizara sugerencias con respecto a la atención recibida.

TIPO DE ESTUDIO: estudio transversal descriptivo.

VIII. METODOLOGÍA

MUESTRA: Se calculó una muestra probabilística con base a la población de 1,700 pacientes que cuentan con expediente de ingreso (de Enero a Junio del año 2,017) de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Con una precisión del 10%; y con una confianza del 95%.

La muestra estuvo conformada por 91 pacientes, a quienes se les aplicó el instrumento diseñado para la recolección de datos en la sala de espera de las clínicas de pregrado.

CRITERIOS DE INCLUSION

- Pacientes que asisten a las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Pacientes adultos. (18 años en adelante)
- Padres de pacientes niños que asisten a la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:

- Pacientes con algún impedimento mental.
- Pacientes que acudieron a consulta y no recibieron ningún tratamiento posterior.

CÁLCULO DE LA MUESTRA:

La expresión para el cálculo de la muestra fue:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \sigma^2}$$

En donde:

n = es el tamaño de la muestra poblacional que formó parte del estudio.

N = es el tamaño de la población total (1,700 pacientes que cuentan con expediente de ingreso de Enero a Junio del año 2,017).

σ = representa la desviación estándar de la población.

Z = es el valor obtenido mediante niveles de confianza del 95% (equivale a 1.96).

e = representa el límite aceptable de error muestral, generalmente va del 1% (0.01)

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5^2 \times 1,700}{0.01^2 \times (1,700-1) + 1.96^2 \times 0.5^2} = 91$$

MEDICIÓN EN BASE A LA ESCALA DE LIKERT:

Luego de obtenida la información por medio del instrumento de recolección de datos, se procedió a asignar los valores a las opciones de respuesta de cada una de las interrogantes de la encuesta que fue aplicada a los pacientes que conformaron la muestra. Con ello se procedió a elaborar la base de datos para procesar estadísticamente la información obtenida.

Para las preguntas relacionadas con el tiempo de espera y tiempo de trabajo, que incluyeron las siguientes opciones de respuesta:

Tardado= se le asignó el valor 1

Corto= se le asignó el valor 2

Rápido= se le asignó el valor 3

Para las preguntas relacionadas con el entorno físico, que incluyeron las siguientes opciones de respuesta:

Excelente= se le asignó el valor 1

Bueno= se le asignó el valor 2

Regular = se le asignó el valor 3

Malo =se le asignó el valor 4

Para la pregunta relacionada con el costo de la atención del servicio odontológico, se incluyeron las opciones de respuesta:

Muy caro =se le asignó el valor 1

Caro = se le asignó el valor 2

Económico = se le asignó el valor 3

Barato = se le asignó el valor 4

Para las preguntas cuyas opciones de respuesta fueron:

Si= se le asignó el valor 1

No= se le asignó el valor 2

DEFINICIÓN DE VARIABLES:

Variable	Definición	Indicador	Tipo de variable	Escala
Tiempo de espera	Tiempo que transcurre entre el ingreso del paciente a las instalaciones de la FO hasta ser atendido y tratado.	Estimación que hace el paciente en días	Cuantitativa	De razón Tardado (15 - 30 días). Intermedio. Corto (6- 15 días.) Rápido (1- 5 días).
Tiempo de trabajo	Tiempo que transcurre desde el inicio hasta la finalización de un procedimiento odontológico (cita)	Estimación que hace el paciente en minutos y horas	Cuantitativa	De razón Tardado (3-4 horas) Intermedio corto (1-2 horas) Rápido (30 minutos)
Satisfacción del entorno físico	Como se siente el paciente en el trato recibido y el tratamiento realizado en la clínica de odontología.	Opinión del paciente	Cualitativa	Ordinal Excelente Bueno Regular Malo
Edad	Años de vida de una persona.	Edad en años del paciente.	Cuantitativa	Años (de 18 años en adelante)
Sexo (Género)	Diferencia física y constitutiva del hombre y mujer, masculino-femenino.	Género Masculino: Perteneciente al varón. Género Femenino: Perteneciente a la mujer.	Cualitativa	Masculino=M Femenino=F

Escolaridad	Grado de estudios que tenga el paciente.	Apreciación del paciente en cuanto a los grados de estudios realizados.	Cuantitativa	Analfabeto Primaria Secundaria Diversificado Universitario
-------------	--	---	--------------	--

PROCEDIMIENTO:

ASPECTOS ÉTICOS: Se realizó carta dirigida al decano de la facultad de odontología y al director de clínicas explicando el tipo de estudio y solicitando su aprobación para la correcta realización del mismo.

Se elaboró el instrumento de recolección de datos tipo cuestionario, el cual incluyó 8 preguntas relacionadas con el tiempo de espera, de tiempo de trabajo y del horario; 7 preguntas acerca del entorno físico; y una pregunta abierta para opiniones y sugerencias de los pacientes que conformaron la muestra del estudio.

Este cuestionario se aplicó a los pacientes bajo tratamiento odontológico en las clínicas de pregrado de la facultad de odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, que cumplieron con los criterios de inclusión establecidos para el estudio.

Para garantizar el respeto a los pacientes que formaron parte de la muestra, en la sala de espera de las clínicas, se explicó al paciente verbalmente la razón del estudio para solicitar su colaboración en el mismo. Indicándoles que se mantendría el anonimato, ya que no deberían proporcionar su nombre al momento de contestar el instrumento de recolección de datos.

IX.PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Tiempo de espera y tiempo de trabajo

Gráfica 1



Fuente: Datos obtenidos a través del instrumento de recolección de datos.

INTERPRETACIÓN

Los pacientes que fueron atendidos relativamente rápido (≤ 15 minutos), fueron recibidos por odontólogos practicantes que tenían preparado todo lo necesario, e ingresaron inmediatamente para proceder a que se les realizara el tratamiento correspondiente. Cuando esperan es por atrasos mínimos en lo referente al cambio de turno para uso de las unidades dentales, siendo el tiempo de espera no mayor de 15 minutos.

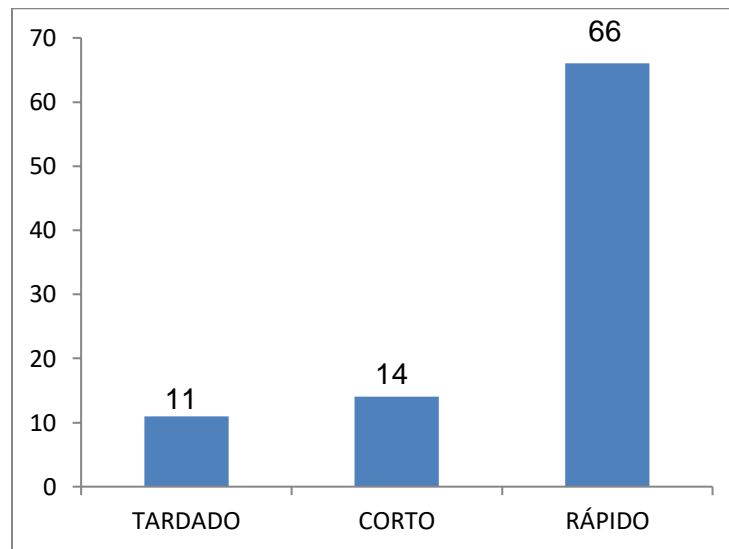
Los pacientes que llegan para que los atiendan en el segundo turno de trabajo (de 9:30 a 11:30 A.M.), esperan entre 20 a 45 minutos. Según comentaron prefieren llegar con anticipación a la hora de su cita para estar puntuales.

El tiempo de espera de 60 a 240 minutos (1 hora a 4 horas) para ser atendidos, fue debido a que las unidades dentales de la clínica estaban siendo utilizadas para práctica, o los profesores instructores que supervisan a los odontólogos

practicantes se encontraban en actividades de coordinación académica. Cabe mencionar que esto no sucede muy seguido.

Gráfica 2

¿Cómo considera éste tiempo de espera para ser atendido por el odontólogo?



Fuente: Datos obtenidos a través del instrumento de recolección de datos.

INTERPRETACIÓN

Las opciones en cuanto a esta interrogante se clasificaron en: TARDADO, CORTO y RÁPIDO.

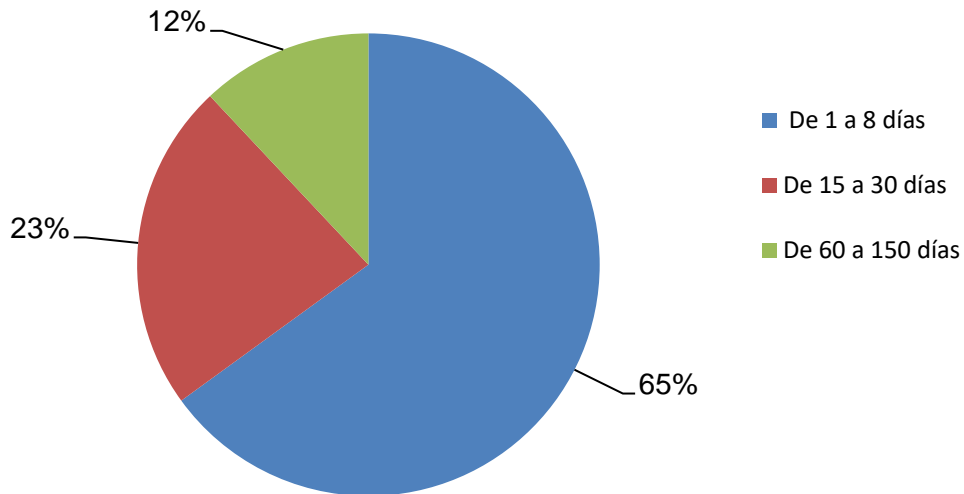
Los pacientes consideraron este tiempo como “rápido”, teniendo en cuenta que al llegar el odontólogo practicante que los trata los ingresa de inmediato; y en consecuencia no deben esperar mucho tiempo para ser atendidos.

Lo consideraron “corto” quienes llegan de forma anticipada a la hora de su cita, ya que siempre son atendidos puntualmente por su odontólogo practicante.

Este tiempo de espera fue considerado “tardado” por los pacientes que llegaron puntuales a su cita, y tuvieron que esperar debido a actividades que impedían el uso de las unidades dentales donde reciben su tratamiento.

Gráfica 3

¿Cuánto tiempo transcurrió desde la solicitud de la cita dental hasta el momento de ser atendido?



Fuente: Datos obtenidos a través del instrumento de recolección de datos.

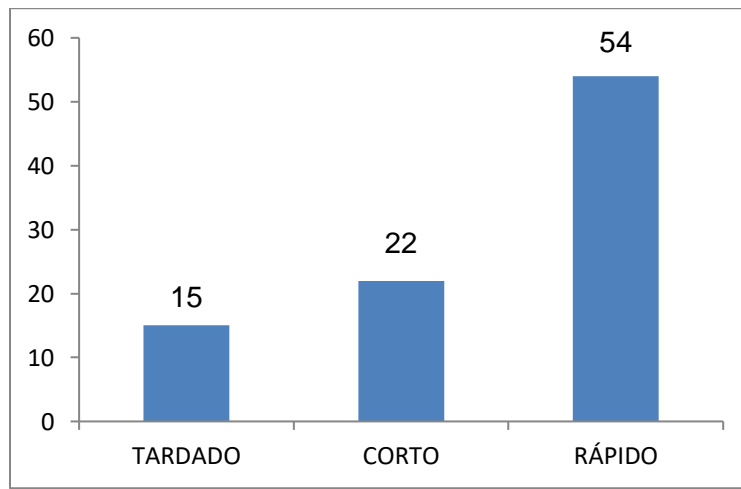
INTERPRETACIÓN:

La mayoría de los pacientes (65%) esperó de 1 a 8 días desde la solicitud de la cita dental hasta el momento de ser atendido, debido a que al momento de presentarse a las clínicas dentales encontraban odontólogo practicante, interesado en realizarles los tratamientos, de esta manera se ponían de acuerdo para planificar la cita y ser atendidos a la mayor brevedad posible.

Quienes esperaron más de este tiempo, se debió a que tuvieron que formar parte del banco de pacientes que se maneja en la oficina de Trabajo Social de las clínicas dentales, en donde quedan anotados sus datos para que puedan ser contactados por los odontólogos practicantes, que necesiten los tratamientos que presentan al momento de ser evaluados, previo a ser pacientes regulares de las clínicas.

Gráfica 4

¿Cómo considera ese tiempo de espera?



Fuente: Datos obtenidos a través del instrumento de recolección de datos.

INTERPRETACIÓN

Las opciones en cuanto a ¿cómo consideraba el paciente ese tiempo de espera? (desde la solicitud de la cita dental hasta el momento de ser atendido) se clasificaron en: TARDADO, CORTO y RÁPIDO.

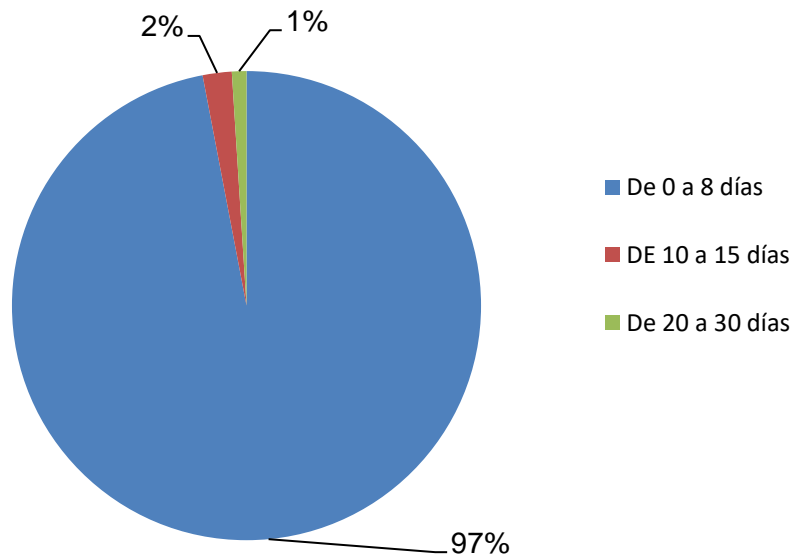
Este tiempo fue considerado “rápido” por los pacientes que desde el momento que llegaban a solicitar información para ser atendidos encontraban, odontólogo practicante, interesado en realizarles los tratamientos. De esta manera se abrevió el proceso de ingreso por el cual debe pasar toda persona, previo a ser paciente regular de las clínicas dentales de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Fue considerado “corto” por quienes formaron parte del banco de pacientes de las clínicas dentales y esperaron entre 15 a 30 días para ser atendidos.

Quienes esperaron más de 30 días para ser contactados por un odontólogo practicante que los atendiera, consideraron el tiempo de espera “tardado”.

Gráfica 5

¿Cuánto tiempo transcurre entre cada cita para ser atendido nuevamente en la clínica?



Fuente: Datos obtenidos a través del instrumento de recolección de datos.

INTERPRETACIÓN

El 97% de los pacientes indicó que el tiempo que transcurre entre cada cita para ser atendido nuevamente en la clínica es de 0 a 8 días (aquí se incluye a los pacientes que son citados a diario y cada semana).

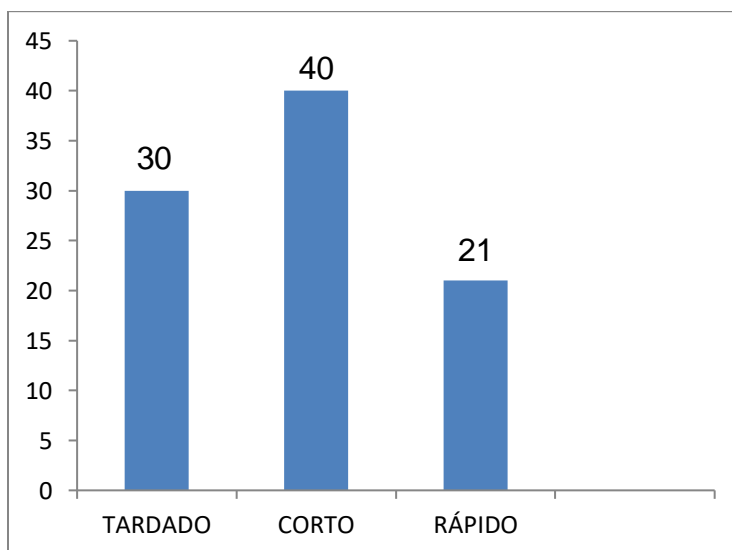
El 2% indicó que el tiempo de espera entre cada cita es de 10 a 15 días. A la mayoría de estos pacientes se les realiza extracciones o cirugías, casos en los

cuales se espera un tiempo para la recuperación y proseguir con el tratamiento que les corresponde.

El 1% indicó que el tiempo de espera para ser atendido nuevamente en la clínica es de 20 a 30 días. Estos pacientes mencionaron además que sus citas son programadas así, porque vienen de algunos departamentos distantes de la capital.

Gráfica 6

¿Cómo considera ese tiempo de espera?



Fuente: Datos obtenidos a través del instrumento de recolección de datos.

INTERPRETACIÓN

Las opciones en cuanto a ¿cómo consideraba el paciente ese tiempo de espera entre cada cita para ser atendido nuevamente en la clínica?, se clasificaron en: TARDADO, CORTO y RÁPIDO.

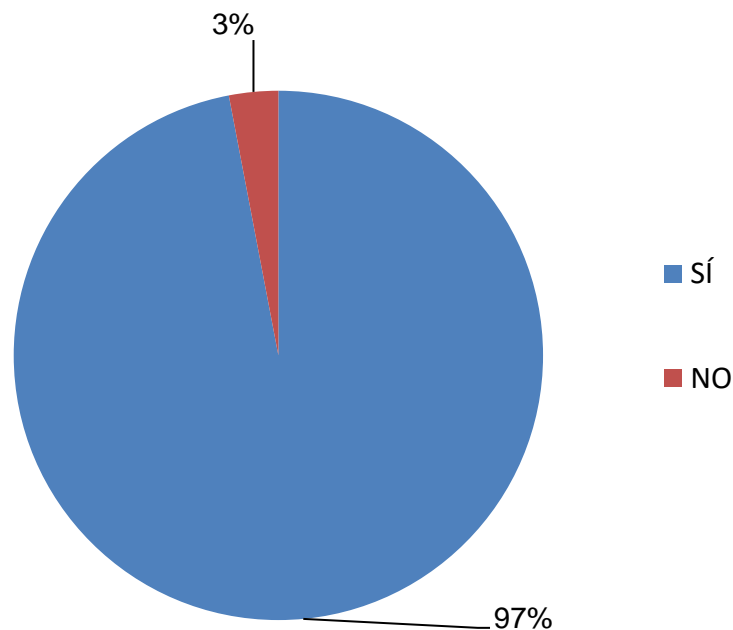
Los pacientes que consideraron “corto” este tiempo, son citados cada dos o tres días para continuar con sus tratamientos. Siendo atendidos dos veces por semana.

Lo consideraron “rápido” los pacientes que son citados a diario o tres veces a la semana para ser atendidos por los odontólogos.

En los casos donde las citas son más distantes, los pacientes consideraron “tardado” el tiempo entre cada cita. Estos pacientes fueron a quienes se les realiza procedimientos como: cirugías de cordales, regularizaciones de reborde, tratamiento de canales que se dejan medicados, y extracciones. Así como también pacientes que viajan de departamentos del interior, por ejemplo El Progreso, Cuilapa, Chimaltenango.

Gráfica 7

¿Considera que el tiempo que le ha dedicado el odontólogo en la realización de sus tratamientos es el adecuado?



Fuente: Datos obtenidos través del instrumento de recolección de datos.

INTERPRETACIÓN

Los pacientes que consideraron adecuado este tiempo (97%) indicaron estar muy satisfechos con la calidad de los tratamientos, debido a la constante supervisión

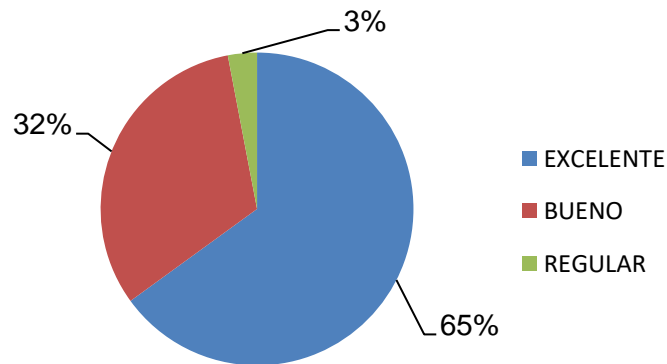
que les realizan a los odontólogos practicantes, y al profesionalismo y dedicación con los cuales son atendidos.

Los pacientes que no consideraron adecuado el tiempo que el odontólogo practicante, le dedica en la realización de sus tratamientos (3%), fueron aquellos cuyas citas son muy distantes.

Satisfacción del entorno físico

Gráfica 8

¿Cómo le parece el sitio donde se encuentran y la ubicación de las clínicas dentales en la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala?



Fuente: Datos obtenidos a través del instrumento de recolección de datos.

INTERPRETACIÓN

En relación a esta interrogante, las opciones se clasificaron en: “excelente”, “bueno”, “regular” y “malo”.

Los pacientes que calificaron el sitio como “excelente”, indicaron que el acceso a las clínicas y su ubicación es fácil, con comodidad para el ingreso de personas que utilizan silla de ruedas o andadores; además de estar muy bien identificadas, y contar con amplio parqueo.

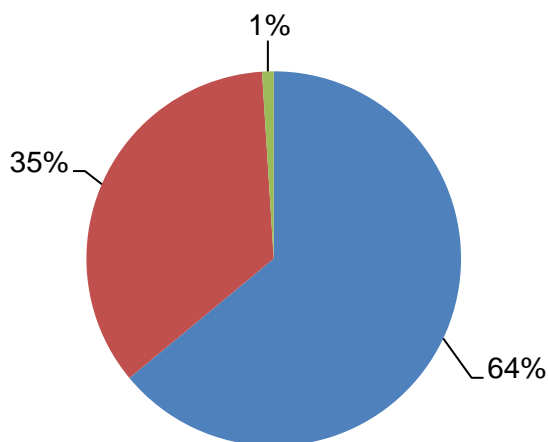
El sitio fue calificado como “bueno” debido a que algunos pacientes ingresan caminando desde el lugar donde los deja el bus hasta donde están ubicadas las clínicas.

Fue calificado como “regular” por los pacientes que viajan desde algunos de los departamentos, a quienes les queda retirado.

Ningún paciente de los que conformó parte de la muestra calificó el lugar como “malo”.

GRAFICA 9

¿Cómo le parece la ubicación de las diferentes áreas tanto administrativas como de trabajo dentro de las clínicas Odontológicas?



Fuente: Datos obtenidos a través del instrumento de recolección de datos.

INTERPRETACIÓN

En relación a esta interrogante, las opciones se clasificaron en: “excelente”, “bueno”, “regular” y “malo”.

Los pacientes que calificaron el sitio como “excelente”, indicaron estar muy satisfechos con la organización y ubicación de las diferentes áreas, las cuales estaban en orden de acuerdo al tipo de tratamiento que se les realiza.

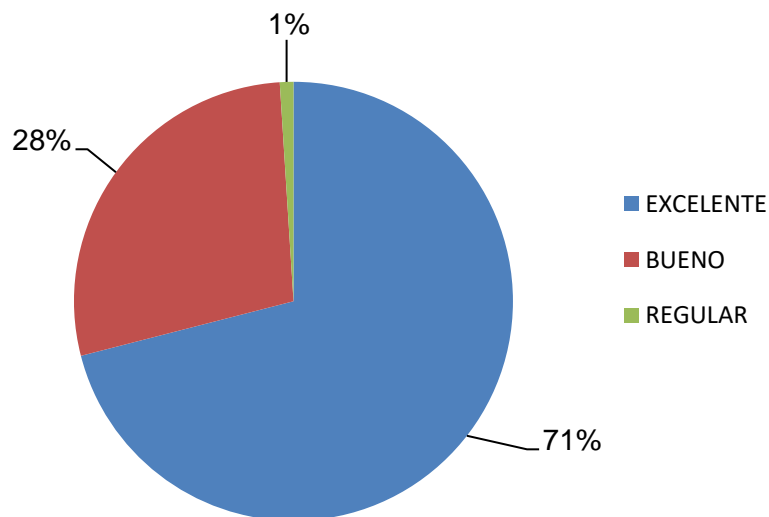
Los pacientes que calificaron el sitio como “bueno”, recomendaron una ampliación de las clínicas para que se puedan atender más pacientes.

Los pacientes que calificaron la ubicación como “regular”, indicaron que a veces les es un poco incómodo estarse trasladando de un área a otra para que les realicen los tratamientos; ya que cada tratamiento se realiza en un área diferente.

Ningún paciente de los que conformó parte de la muestra calificó el lugar como “malo”.

Gráfica 10

¿Cómo le pareció el orden y la limpieza del área de trabajo de la clínica dental donde se le atendió?



Fuente: Datos obtenidos a través del instrumento de recolección de datos

INTERPRETACIÓN

En relación al orden y la limpieza del área de trabajo de la clínica dental donde se le atendió, las opciones se clasificaron en: “excelente”, “bueno”, “regular” y “malo”.

Los pacientes que calificaron como “excelente”, mencionaron que el área donde se les atiende siempre está limpia y ordenada, lo cual les es muy agradable.

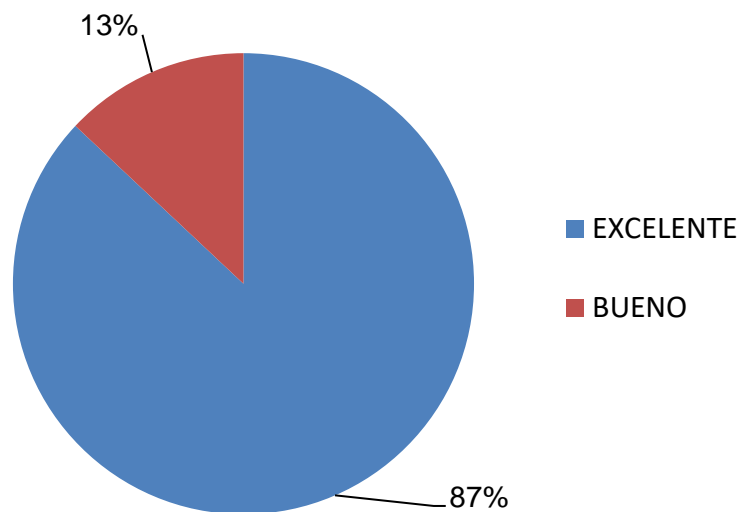
Los pacientes que calificaron como “bueno”, indicaron que algunas veces la sala de espera principal de las clínicas está un poco sucia.

Los pacientes que calificaron como “regular”, mencionaron que en algunas ocasiones han encontrado sucia la unidad dental en donde se les tiene que trabajar.

Ningún paciente de los que conformó parte de la muestra calificó el orden y la limpieza del área de trabajo de la clínica dental donde se le atendió como “malo”.

Gráfica 11

En cuanto al equipo odontológico que se empleó en su atención, considera que es:



Fuente: Datos obtenidos a través del instrumento de recolección de datos.

INTERPRETACIÓN

En relación al equipo odontológico que se empleó en su atención, las opciones se clasificaron en: “excelente”, “bueno”, “regular” y “malo”.

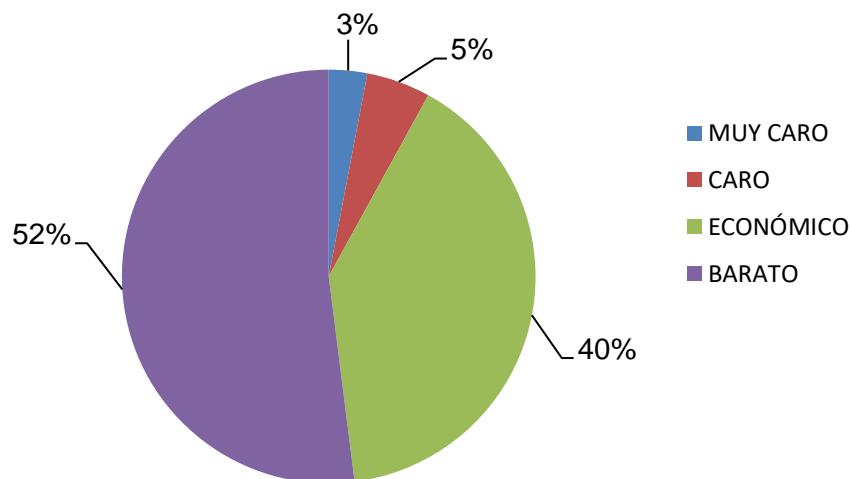
Los pacientes que calificaron el equipo odontológico como “excelente”, indicaron que es muy moderno, y que los odontólogos practicantes se preocupan por la limpieza, desinfección y esterilización del instrumental utilizado en la realización de los tratamientos de cada paciente.

Aquellos que calificaron el equipo odontológico como “bueno”, mencionaron que en cada área donde los atienden utilizan equipo, según el tratamiento que corresponde que les realicen.

Ningún paciente de los que conformó parte de la muestra calificó el equipo odontológico empleado en su atención como “regular” o “malo”.

Gráfica 12

En cuanto al costo de la atención del servicio odontológico, considera que es:



Fuente: Datos obtenidos a través del instrumento de recolección de datos

INTERPRETACIÓN

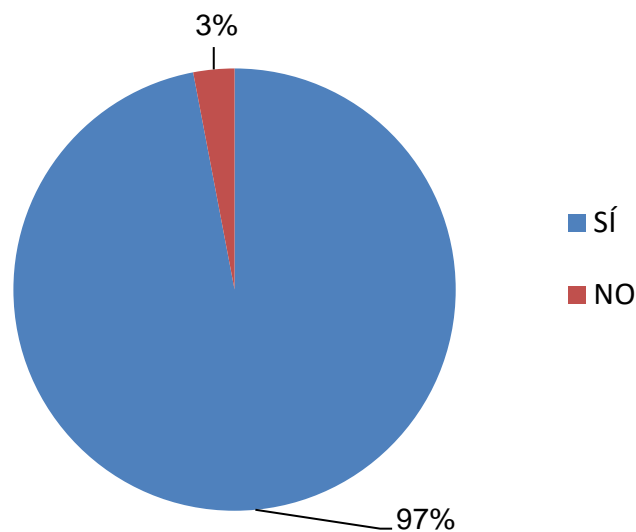
En relación a esta interrogante, las opciones se clasificaron en: “muy caro”, “caro”, “económico” y “barato”.

Los pacientes que consideraron el costo “barato” o “económico” mencionaron que los costos son accesibles para las personas que asisten a tratamiento dental, lo cual contribuye grandemente en la economía de la población. Y con ello facilitan el acceso a mantener su salud bucal.

Los pacientes que consideraron el costo como “muy caro”, o “caro”, fueron a quienes se les realizan trabajos como: puentes, coronas, prótesis totales o removibles, cuyos costos tienen que cancelar por aparte al laboratorio dental donde se procesan los mismos.

Gráfica 13

En términos Generales ¿Ud. Siente que le resolvieron el problema motivo de búsqueda de atención?



Fuente: Datos obtenidos a través del instrumento de recolección de datos.

INTERPRETACIÓN

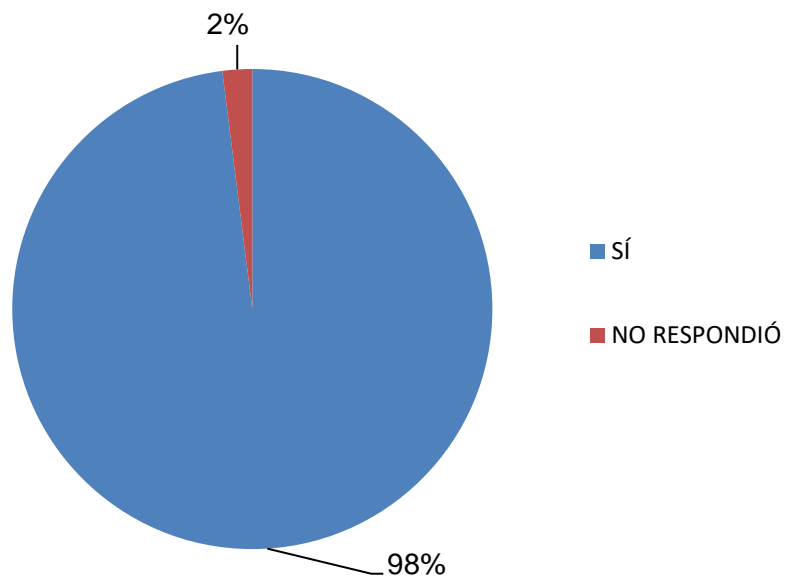
Los pacientes indicaron estar muy satisfechos porque les resolvieron, el problema que los motivó a buscar atención en las clínicas. En algunos casos manifestaron

que estaban en ese proceso, siendo estos los pacientes que necesitan prótesis total o prótesis removible.

A los pacientes que no les habían resuelto el problema por el que buscaron atención, fueron quienes necesitan extracciones o cirugías previo a la colocación de una prótesis total.

Gráfica 14

¿Recomendaría a otras personas este servicio dental?



Fuente: Datos obtenidos a través del instrumento de recolección de datos.

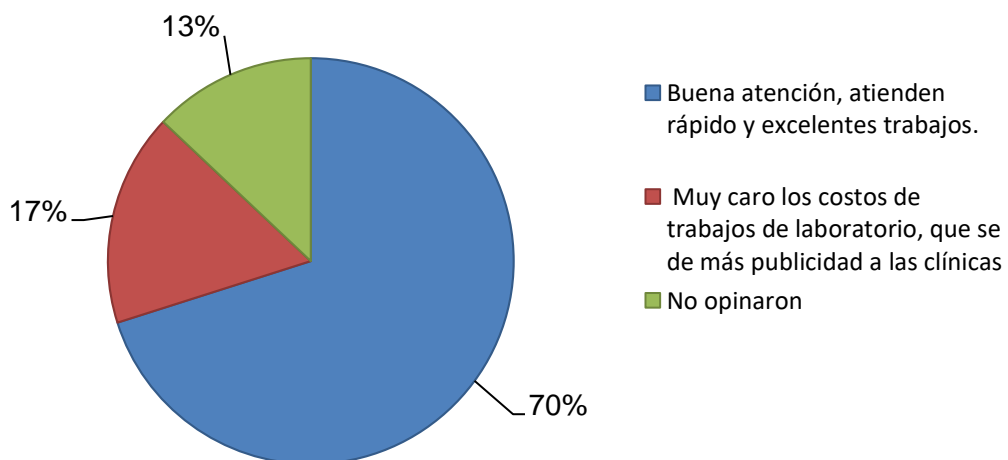
INTERPRETACIÓN

Los pacientes indicaron que “Sí” han recomendado a familiares, amigos y vecinos el servicio de las clínicas dentales de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala; debido a que manifestaron sentirse muy satisfechos en relación a la atención recibida por los odontólogos y los tratamientos que allí se realizan; así también en cuanto al equipo e instalaciones muy modernas y limpias. Comentando además lo económico de los tratamientos dentales.

Pregunta abierta para que los pacientes que formaron parte del estudio manifestaran su opinión o sugerencias respecto a la atención recibida:

Gráfica 15

OPINIONES Y SUGERENCIAS RESPECTO A LA ATENCIÓN RECIBIDA



Fuente: Datos obtenidos a través del instrumento de recolección de datos.

INTERPRETACIÓN:

El 70% de los pacientes entrevistados opinaron que la atención recibida por parte del odontólogo es bastante buena, que siempre los atienden rápido y que los trabajos dentales que les realizan son de excelente calidad.

El 17% manifestó que el costo de trabajos que se procesan en laboratorios dentales es muy caro; siendo estos trabajos los siguientes: coronas de metal porcelana, carillas, prótesis totales, prótesis removibles e incrustaciones. También hicieron comentarios sugiriendo que se debería dar más publicidad a las clínicas dentales y los trabajos que allí se realizan.

El 13% no dio ninguna opinión o sugerencia.

X. CONCLUSIONES

1. En relación al género, son las personas del género femenino las que más acuden a las clínicas de pregrado de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos.
2. En el grado máximo de estudios se pudo observar que la mayoría de los pacientes contaba con estudios del nivel secundario y universitario.
3. En cuanto a la razón por la cual escogieron las clínicas, en su mayoría indicaron que se debió a la buena atención y referencia de algún amigo, vecino o familiar.
4. En relación al tiempo de espera para ser atendido por el odontólogo practicante, la mayoría de pacientes (69%) refirieron ser atendidos inmediatamente cuando llega o espera un tiempo de 15 minutos, lo cual es considerado por el paciente como rápido.
5. Los pacientes que esperaron más de este tiempo (el 9% que esperó entre 1 a 4 horas para ser atendido), fue debido a que en el momento que llegaron las instalaciones estaban siendo utilizadas para prácticas con los estudiantes de otros grados, o los instructores estaban en reunión; lo cual no es muy seguido que suceda.
6. El tiempo que transcurre desde la solicitud de la cita dental hasta el momento de ser atendido en la mayoría de los casos (65%) es de 1 a 8 días, lo cual es considerado rápido.
7. En cuanto al tiempo entre cada cita dental la mayoría de los pacientes incluidos en el estudio (97%) es citado cada 8 días, esto es debido al tiempo disponible por el trabajo de los pacientes. En los casos donde las citas son más distantes es porque se realizan extracciones o cirugías y hay que esperar un tiempo prudencial para poder continuar con el tratamiento. Cabe mencionar que también influye la

procedencia del paciente, ya que algunos viajan desde algunos departamentos del interior, por ejemplo El Progreso, Cuilapa, Chimaltenango.

8. En lo referente al tiempo dedicado por el odontólogo practicante, en la realización de los tratamientos la mayoría de los pacientes (97%) lo consideró adecuado, indicando estar satisfechos con los mismos por la calidad y profesionalismo con los que se realizan.

9. En lo referente al horario de atención de las clínicas, la ubicación, orden y limpieza de las mismas e instrumental y equipo utilizado en la atención de los pacientes, éstos indicaron estar satisfechos con los mismos.

10. Al referirse al costo de los tratamientos dentales, los pacientes indicaron que son “económicos” (40%) y “baratos” (52%). Fueron pocos los que indicaron que eran “muy caros” (3%), o “caros” (5%), en estos casos es porque sus tratamientos incluyen trabajos como puentes, coronas, o prótesis totales o removibles, cuyos costos tienen que cancelar por aparte al laboratorio dental donde se procesan los mismos.

11. Al indagar si el paciente observó la solución al problema que motivó la visita con el dentista, refirieron estar satisfechos.

12. La mayoría de pacientes encuestados han recomendado los servicios que prestan las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala a parientes o amistades, lo que se tiene como una buena percepción de los servicios que allí se prestan.

13. La mayoría de los pacientes manifestaron comentarios muy satisfactorios en cuanto a la atención recibida por los odontólogos y los tratamientos que allí se realizan, así también en cuanto al equipo e instalaciones muy modernas y limpias. Hubo quienes comentaron que es una excelente labor la que realizan facilitando el acceso a una muy buena atención dental a un costo bastante accesible. Esto muestra una notable mejoría en relación a un estudio realizado en el año 2,004(14).

XI. RECOMENDACIONES

1. A pesar del buen resultado de la investigación, no hay que pasar por alto que se deben hacer mejoras continuas en todos los servicios, para seguir cumpliendo con las expectativas acerca del tratamiento dental que tienen los pacientes que acuden a las clínicas en búsqueda de una atención profesional de calidad.
2. Es importante dar a conocer de una forma más clara a los pacientes sobre cómo se procede, en relación a los costos de laboratorio, cuándo es necesario enviar algún trabajo como: coronas de metal-porcelana, carillas, prótesis totales, prótesis removibles e incrustaciones. Lo anterior, con el fin de que el paciente comprenda qué servicios se prestan en las Clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, evitando así malestar en los pacientes por el incremento en el presupuesto de sus tratamientos.
3. La mayoría de pacientes juzga la atención recibida en la clínica dental sobre la base de los servicios que recibe, la forma en que lo tratan, lo que ven y oyen y lo que experimentan durante su visita. Por lo que es responsabilidad de cada uno de los integrantes del personal, sin importar su jerarquía o puesto, contribuir a crear y mantener un ambiente donde los pacientes se sientan bienvenidos y que se les respeta.
4. Mejorar el horario para dar oportunidad a que aumente la asistencia de pacientes hombres, a quienes por su horario laboral no les da tiempo de acudir a las clínicas dentales.

XII. BIBLIOGRAFÍA

- 1) Slideshare.net, Calidad en Odontología. Publicado 7 de enero 2010, acceso 6 de julio 2017, disponible. [https// es. Slideshare.net](https://es.Slideshare.net)
- 2) Bernury Torres, L.A. Calidad de la atención en la clínica central de Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima Perú, 2005.
- 3) López Portilla, J. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la clínica del adulto de facultad de odontología de la Universidad de Antioquia. Revista gerenc.Polit. Salud. 2013; 12 (24); 213-225.
- 4) Fernández, O A. Gestión de Calidad de Servicios Odontológicos. Buenos Aires, 2008.
- 5) Slideshare.net, Calidad en Servicios Odontológicos. Publicado 7 de enero de 2010, acceso 10 de julio de 2017, disponible. [https// es.Slideshare.net](https://es.Slideshare.net)
- 6) López, A. Estudio de la Satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud. Valencia. 2012.
- 7) Saturno Hernández, PJ. Métodos de participación del Usuario en la Evaluación y mejora de los servicios sanitarios. Rev. Esp. Salud Pública.1995; 69 (2); 163-175.
- 8) Katz, J. El médico y el paciente: su mundo silencioso. México, editorial Fondo Cultural Económica, 1990.

- 9) Matthew, T. Relación Médico paciente. Madrid, Editorial Globo, 1986.
- 10) Manner, A. Manual para la administración de enfermedades. México, editorial McGraw-Hill, 1998.
- 11) Wikipedia.org, Medicina Preventiva y Salud Pública: Calidad de atención de Salud. Publicado 21 de abril de 2013, acceso 20 de junio de 2017, disponible. [https// es.wikipedia.org](https://es.wikipedia.org).
- 12) AGEP. Criterios de calidad total aplicados a la atención de enfermería. Guatemala, editorial AGEP, 1993.
- 13) Diprete, L. Garantía de la calidad de la atención de salud de los países en desarrollo. Kansas, editorial Quality Assurance, 1989.
- 14) Lang Ovalle, V. Percepción del paciente que asiste a las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala acerca del servicio y atención Odontológica, otorgados por los estudiantes, personal docente y administrativo, [tesis]. Guatemala: Universidad de San Carlos; 2004.
- 15) Usac.edu.gt, Normativo de la Facultad de Odontología. Publicado el 29 de noviembre de 2011, acceso 17 de mayo de 2017, disponible. [https//usac.edu.gt](https://usac.edu.gt)
- 16) Stone J, Freeman R. administración. México: Prentice-Hall Hispanoamérica; 1994.
- 17) Diprete, L. Garantía de la calidad de la atención de salud de los países en desarrollo. Kansas, editorial Quality Assurance, 1989.

- 18) Molina M, Quezada L. La calidad en la atención médica. Revista en Med leg. 2004; (21); 1.
- 19) ucongreso.edu.ar, Orientación acerca de los requisitos de documentación de la norma ISO 9001: 2000. Publicado 2001, acceso 20 de agosto de 2017, disponible. [https// es. ucongreso.edu.ar](https://es.ucongreso.edu.ar)
- 20) Del Cid Aldana, N. Estudio acerca de la satisfacción y atención que recibe el paciente en el centro integral materno infantil S.A. [tesis]. Guatemala: Maestría en administración Industrial y empresas MAIES, Universidad de San Carlos; 2007.
- 21) Staton W, Etzel M, Walker B. Fundamentos de Marketing. 9a. ed. México: McGraw-Hill; 1992.
- 22) Kotler P, Armostrong, G. Fundamentos de Marketing. México: Pearson; 2003.
- 23) Berry L, Parasuraman A. Marketing en las empresas de servicio: Compita mediante la Calidad. Colombia: Norma S.A; 1993.
- 24) Liderazgo mercadeo.com, Fidelidad del cliente. Publicado 2015, acceso 20 de agosto de 2017, disponible. [https// es. liderazgoymercado.com](https://es.liderazgoymercado.com)
- 25) Mercadeo.com, Atención al Cliente. Publicado 31 octubre de 2006, acceso 21 de agosto de 2017, disponible. [https// es. mercadeo.com](https://es.mercadeo.com)
- 26) Ortiz, R. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de hidalgo. México, Salud Publica, 2004.

- 27) Zeledón B, Watson, G. Estudio de Satisfacción del cliente externo. San José: Seguro Social; 1999.
- 28) Katz, J. El médico y el paciente: su mundo silencioso, México, Fondo de Cultura Económica, 1984.
- 29) Gómez, G. Planeación y organización de empresas. México, McGraw-Hill, 1994.
- 30) Stanton, W. Fundamentos de Mercadotecnia. 7 ed. México, McGraw-Hill, 1987.
- 31) Sánchez, F. Psicología Social. Madrid, McGraw-Hill, 1993.

XIII. ANEXOS

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN EN PACIENTES BAJO TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO EN LAS CLÍNICAS DE PREGRADO EN LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Fecha: Día _____ Mes _____ Año _____

Aspectos Generales

Edad _____ Sexo: M F

Dirección

Cuál es su Grado de escolaridad:

- | | |
|----------------------|--------------------------|
| Analfabeto | <input type="checkbox"/> |
| Primaria | <input type="checkbox"/> |
| Secundaria | <input type="checkbox"/> |
| Diversificado | <input type="checkbox"/> |
| Universitaria | <input type="checkbox"/> |
| No Sabe/ No contesta | <input type="checkbox"/> |

¿Por qué escogió venir a este establecimiento de salud?

- | | |
|--------------------|--------------------------|
| Está más cerca | <input type="checkbox"/> |
| Es barato | <input type="checkbox"/> |
| Hay buena atención | <input type="checkbox"/> |

Otro: _____ ¿Cuál? _____

Tiempo de espera y tiempo de trabajo:

1. ¿Cuánto tiempo esperó hoy para ser atendido por el odontólogo?

2. ¿Cómo considera éste tiempo de espera para ser atendido por el odontólogo?

Tardado

Corto

Rápido

3. ¿Cuánto tiempo transcurrió desde la solicitud de la cita dental hasta el momento de ser atendido?

4. ¿Cómo considera ese tiempo de espera?

Tardado

Corto

Rápido

5. ¿Cuánto tiempo transcurre entre cada cita para ser atendido nuevamente en la clínica?

6. ¿Cómo considera ese tiempo de espera?

Tardado

Corto

Rápido

7. ¿Considera que el tiempo que le ha dedicado el odontólogo en la realización de sus tratamientos es el adecuado?

- Si
No

8. En cuanto al horario de atención de la clínica, ¿cómo le parece?

- Bueno
Malo
No Sabe

¿Qué horario sugiere? _____

Satisfacción del entorno físico

9. ¿Cómo le parece el sitio donde se encuentran y la ubicación de las clínicas dentales en la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala

- Excelente
Bueno
Regular
Malo

10. ¿Cómo le parece la ubicación de las diferentes áreas tanto administrativas como de trabajo dentro de las Clínicas Odontológicas?

- Excelente
Bueno
Regular
Malo

11. ¿Cómo le pareció el orden y la limpieza del área de trabajo de la clínica dental donde se le atendió?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

12. En cuanto al equipo odontológico que se empleó en su atención, considera que es:

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

13. En cuanto al costo de la atención del servicio odontológico, considera que es:

- Muy Caro
- Caro
- Económico
- Barato

14. En términos Generales ¿Ud. Siente que le resolvieron el problema motivo de búsqueda de atención?

- Si
- No

15. ¿Recomendaría a otras personas este servicio dental?

- Si
- No

Opiniones y sugerencias respecto de la atención recibida.

Vo.Bo. Dr. Ernesto Villagrán
Asesor de Tesis

Guatemala 15 de junio de 2017

Dr. Edgar Guillermo Barreda Muralles
Decano de la Facultad de Odontología
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente

Hago propicia la oportunidad para expresarle mis respetos yo Roberto Alejandro Orellana Barzanallana, Cirujano Dentista, egresado de esta casa de estudios, me dirijo a usted a través de la presente para hacer de su conocimiento que me encuentro en la etapa de realización de tesis de maestría de salud pública en énfasis en epidemiología y gerencia, la cual he titulado "Evaluación del proceso de atención en pacientes bajo tratamiento odontológico en las clínicas de pregrado de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala durante el año 2017." Por lo que, respetuosamente solicito su autorización para poder realizar el trabajo de campo de mi investigación. Éste consiste en la aplicación de un cuestionario breve a los pacientes que asisten a tratamiento en las clínicas dentales de la facultad. La fecha programada para la realización, del 3 de julio al 7 de julio.

Desde ya agradezco su disposición y colaboración, ya que es muy importante para la culminación de mi Maestría.

Sin más por el momento, recibe un cordial saludo.

Atentamente:


Roberto Alejandro Orellana Barzanallana
Cirujano Dentista
Colegiado 2532

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE ODONTOLOGIA
RECIBIDO
27 JUN. 2017
DECANATO
HORA: 9:24 am FIRMA: 

Guatemala 18 de agosto de 2017
Ref. F.O.D. 332/2017


A QUIEN CORRESPONDA:

Por medio de la presente se informa que el Dr. Roberto Alejandro Orellana Barzanallana, Colegiado Número 2532, ha sido autorizado por mi persona, para que realice el trabajo de campo del estudio **"Evaluación del proceso de atención en pacientes bajo tratamiento odontológico en las clínicas de pregrado de la Facultad de Odontología, de la Universidad de San Carlos de Guatemala"**.

Sin otro particular, suscribo.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Dr. Edgar Guillermo Barreda Muralles
Decano



c.c.: Dr. Roberto Orellana Barzanallana
Archivo
EGBM/mgdg

Guatemala, 20 de junio 2017.

Dr. José Alberto Figueroa Esposito
Director de Clínicas
Facultad de Odontología
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente.

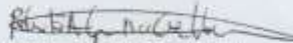
Hago propicia la oportunidad para expresarle mis respetos yo Roberto Alejandro Orellana Barzanallana, Cirujano Dentista, egresado de esta casa de estudios, me dirijo a usted a través de la presente para hacer de su conocimiento que me encuentro en la etapa de realización de tesis de la Maestría de Salud Pública en énfasis en Epidemiología y Gerencia la cual he titulado "Evaluación del proceso de atención en pacientes bajo tratamiento odontológico en las clínicas de pregrado de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala durante el año 2017." Por lo que, respetuosamente solicito su autorización para poder realizar el trabajo de campo de mi investigación. Éste consiste en la aplicación de un cuestionario breve a los pacientes que asisten a tratamiento en las clínicas dentales de la facultad. La fecha programada para la realización es 3 al 7 de julio de 2017.

Se adjunta resumen describiendo el tema y el cuestionario que se utilizará para obtener la información de los pacientes que serán incluidos en el estudio.

Desde ya agradezco su disposición y colaboración, ya que es muy importante para la culminación de mi Maestría.

Sin más por el momento, reciba un cordial saludo.

Alientamente:



Roberto Alejandro Orellana Barzanallana
Cirujano Dentista
Colegiado Activo 2532

