

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

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN EL ÁREA DE SALUD  
GUATEMALA-CENTRAL DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL.  
GUATEMALA 2017.  
TESIS DE POSGRADO

**GLADYS BRISEIDA SANTISTEBAN PAZ DE GUERRERO**  
CARNET 24392-13

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 DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN EL ÁREA DE SALUD  
GUATEMALA-CENTRAL DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL.  
GUATEMALA 2017.

TESIS DE POSGRADO

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

POR

**GLADYS BRISEIDA SANTISTEBAN PAZ DE GUERRERO**

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. EDWIN ERNESTO MILIÁN ROJAS

**TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**

DR. DANIEL ELBIO FRADE PEGAZZANO  
MGTR. GUSTAVO ADOLFO ESTRADA GALINDO  
MGTR. JUDITH MARINELLY LOPEZ GRESSI

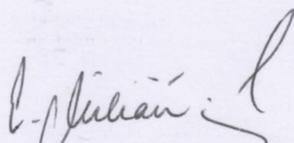
Guatemala, 31 de julio de 2017

Doctor  
Daniel Frade  
Director de Postgrado  
Facultad de Ciencias de la Salud  
Universidad Rafael Landívar  
Ciudad de Guatemala

Estimado Dr. Frade:

Reciba un cordial saludo. El propósito de la presente es para informarle que he revisado el Informe Final intitulado: *"Evaluación de la calidad de atención odontológica en el área de salud Guatemala-Central del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, año 2017"* elaborado por la Dra. Gladys Briseida Santisteban Paz. Después de hacerle las observaciones y correcciones que el mismo amerita, es grato hacer de su conocimiento que el mismo lo he aprobado para continuar con el proceso administrativo que el caso amerita.

Sin otro particular, me suscribo deferentemente,



Dr. Edwin Ernesto Milián Rojas  
Colegiado No. 1095

**Dr. Edwin Ernesto Milián Rojas**  
**Cirujano Dentista**  
**Colegiado No. 1095**



### Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Posgrado de la estudiante GLADYS BRISEIDA SANTISTEBAN PAZ DE GUERRERO, Carnet 24392-13 en la carrera MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA CON ÉNFASIS EN EPIDEMIOLOGÍA Y GERENCIA, del Campus Central, que consta en el Acta No. 09783-2017 de fecha 30 de agosto de 2017, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN EL ÁREA DE SALUD GUATEMALA-CENTRAL DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL. 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



## RESUMEN

Con el propósito de evaluar la calidad de la atención odontológica del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en el municipio de Guatemala, se realizó un estudio evaluativo de corte transversal, utilizando un instrumento de recolección de datos Venezolano por carecer de uno en la región.

Se tomó una muestra de ocho centros de atención odontológica dónde se evaluaron tres rubros: procesos administrativos, competencia profesional del recurso humano e infraestructura. El primer rubro mostró resultados aceptables, los(as) odontólogos(as) conocen las actividades que les corresponde realizar a diferencia del personal auxiliar que las desconoce, el mantenimiento de los equipos dentales es inadecuado y los tratamientos ofertados son básicamente extracciones dentales. En el segundo rubro, el personal odontológico está desactualizado y los(as) auxiliares dentales, no poseen formación en asistencia dental. El tercer rubro mostró claras deficiencias en el equipo dental, instrumental e insumos, aunque los inmuebles donde funcionan los servicios se encuentran en buen estado.

Esta evaluación permite conocer el estado actual de la atención odontológica y así ver la necesidad de crear un instrumento de evaluación específico para el MSPAS, para optimizar y orientar los recursos asignados a salud bucal, así como priorizar futuras acciones para mejorar la atención.

## INDICE

INTRODUCCIÓN _____	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA _____	2
MARCO TEÓRICO _____	3
ANTECEDENTES _____	11
JUSTIFICACIÓN _____	14
OBJETIVO GENERAL _____	15
OBJETIVOS ESPECÍFICOS _____	15
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN _____	16
METODOLOGÍA _____	16
POBLACIÓN Y MUESTRA _____	16
CRITERIOS DE SELECCIÓN _____	17
DEFINICIÓN DE VARIABLES _____	17
PROCEDIMIENTO _____	20
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS _____	21
ANÁLISIS DE DATOS _____	21
ASPECTOS ÉTICOS _____	21
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS _____	22
CONCLUSIONES _____	36
RECOMENDACIONES _____	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS _____	38
ANEXOS _____	40

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención sanitaria es un conjunto de características que un servicio de salud debe cumplir para satisfacer de la mejor manera las necesidades de una población. El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) cuenta con poca o nula información al respecto, incluso los estudios sobre calidad de atención son casi inexistentes.

La atención odontológica pública se refiere a todos los servicios bucodentales proporcionados en instituciones regidas por el Estado y en este caso únicamente se tomaron en cuenta los del MSPAS. En Guatemala, los centros de salud y los hospitales son los servicios que debieran contar con atención bucodental, sin embargo actualmente el enfoque sigue siendo curativo, dejando por un lado la prevención y la promoción de la salud bucodental. La cobertura que tienen estos servicios es escasa, un 3,7% del 2010 al 2014 y el presupuesto asignado a salud bucal en este período fue únicamente de seis millones de quetzales anuales. (1).

Al evaluar la calidad de la atención odontológica en los servicios de salud públicos, conoceremos las características existentes de éstos y poder así proponer “intervenciones factibles y realistas que conduzcan a elevar el nivel de calidad optimizando los recursos disponibles” (2), obtendríamos una herramienta para mejorar las actividades que se realizan actualmente y para tomar decisiones en cuanto a la implementación de acciones pertinentes, eficientes y eficaces.

Este trabajo de investigación pretende evaluar la calidad de atención en los servicios de salud bucal del área Guatemala-Central del MSPAS, enfocándose en su infraestructura, competencia profesional del recurso humano y proceso administrativo.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En Guatemala, la calidad de la atención odontológica pública no es evaluada, no se cuenta con registros al respecto y por consiguiente, se desconocen las características que ayudarían a satisfacer las necesidades en salud bucal que requiere la población.

Dentro de las características de calidad de atención odontológica, encontramos la infraestructura, la competencia profesional del recurso humano que brinda el servicio y los aspectos administrativos entre otros, los cuales son determinantes para la prestación de servicios odontológicos de calidad. En el sistema de salud público, no existen estándares de estos aspectos que puedan orientar y mejorar la atención que recibe la población.

Tampoco se cuenta con un instrumento de evaluación establecido en el sistema de salud, que se utilice para valorar la calidad de los servicios odontológicos prestados en las instituciones públicas del MSPAS.

A pesar de que las enfermedades bucales que padece la población guatemalteca ocupan un lugar preponderante entre los motivos de consulta en los servicios de salud (3), el no contar con los mecanismos necesarios para evaluar la calidad de la atención que recibe la población, nos aleja del “cumplimiento de las obligaciones del Estado en cuanto a prevención, promoción, recuperación y rehabilitación de la salud” (4).

### III. MARCO TEÓRICO

#### **Evaluación**

El término evaluación toma distintas connotaciones conforme el contexto en el que se emplea, por esta razón puede generar polémica y estar sujeta a malas interpretaciones. La evaluación la define la Real Academia Española como “estimación, apreciación, cálculo del valor de algo” (5); sin embargo, en términos de esta investigación, la evaluación es “un proceso para estudiar, comprender y ayudar a mejorar los programas en todos sus aspectos importantes, incluyendo el diagnóstico de los problemas a los que se dirigen, su conceptualización y su diseño, su implementación y administración, sus resultados y su eficiencia” (6).

#### **Calidad**

De igual forma, el término calidad ha sido difícil de definir puesto que está sujeto a distintos puntos de vista. Incluso la Real Academia Española presenta hasta diez definiciones, entre las cuales se encontró la que podría aplicarse a distintos ámbitos: “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor” (5). Marquet Palomer y Davins Miralles definen la calidad como: “un conjunto de características o atributos de los productos o servicios, que cuando es alta, denota superioridad en su género” (7).

#### **Calidad Asistencial**

En términos de calidad asistencial, Donabedian propone un concepto, aunque aclara que definir calidad es un proceso complejo y requiere ser específico en cuanto a los procesos que influyen en su definición. Él define calidad asistencial como “una adecuación precisa de la atención a las necesidades de cada caso” y describe tres factores que influyen en la definición:

1. El fenómeno que constituye el objeto de interés,
2. Los atributos del fenómeno sobre el cual se emitirá un juicio

3. Los criterios y las normas que coloquen a cada atributo en una escala que vaya de lo mejor posible a lo peor (8).

Según esto, la calidad no puede ser un concepto ni un estándar definitivo, se torna algo subjetivo, sujeto a múltiples variaciones e interpretaciones. Sin embargo, Donabedian también aclara que mientras más específico se es en cuanto a los factores que influyen en su definición, la calidad podrá entenderse, evaluarse y analizarse de una mejor forma.

H. Palmer sugiere que la calidad asistencial incluye las siguientes dimensiones:

- Efectividad: capacidad de un determinado procedimiento o tratamiento en su aplicación real, para obtener los objetivos propuestos.
- Eficiencia: la prestación de un máximo de unidades comparables de cuidados, por unidad de recursos utilizada.
- Accesibilidad: facilidad con que puede obtenerse la asistencia frente a barreras económicas, organizativas, culturales, etc.
- Aceptabilidad: grado de aceptación de los usuarios respecto a la atención.
- Competencia profesional: capacidad del profesional para la mejor utilización de sus conocimientos a fin de proporcionar cuidados y satisfacción a los usuarios (9).

Estas dimensiones permitirían ubicar las características específicas que se desean valorar y la forma de hacerlo.

## **Evaluación de la calidad**

Ahora bien, la evaluación de la calidad de la salud según la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.), es un componente importante de la eficiencia, pero es generalmente muy difícil de determinar objetivamente. La misma organización menciona que la calidad sanitaria tiene como objetivo, mejorar los programas de salud y la infraestructura utilizada para su ejecución, así como guiar la asignación de los recursos en los programas que se están llevando a cabo y en los futuros (10). También menciona que “una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, protectoras y de mantenimiento) de los individuos o de la población, de una forma total y precisa, y destina los recursos

necesarios (humanos y de otros tipos) a estas necesidades, de manera oportuna y tan efectiva como el resultado actual del conocimiento lo permite”. (11) Indica que el proceso de evaluación debe utilizarse con flexibilidad y adaptarse a las circunstancias en las que se aplicará. Propone los siguientes componentes para abordar el proceso:

- ✓ El sujeto de evaluación
- ✓ Apoyo de información
- ✓ Pertinencia
- ✓ Adecuación
- ✓ El estado de avance
- ✓ Eficiencia
- ✓ Eficacia
- ✓ Impacto
- ✓ Sacar conclusiones y formular propuestas en vista de una acción futura (10).

Donabedian, por su lado, define la evaluación de la calidad como “un juicio sobre el proceso de la atención proporcionado por los técnicos y profesionales, en forma individual o colectiva”; y propone tres aproximaciones para ejecutarla: proceso, estructura y resultado. “La estructura se refiere a las características más establecidas e invariantes de cómo se establece y maneja el sistema de atención de la salud. Proceso se refiere fundamentalmente a lo que hacen los médicos, desde el punto de vista técnico en la conducción de la atención a la salud y también en cuanto a su interacción con los pacientes. Resultado es la consecuencia de la atención (o la falta de ella) en la salud de quienes la reciban (o dejan de recibirla)” (12).

Suñol propone un esquema práctico para evaluar y mejorar la calidad que consiste en los siguientes pasos:

- Establecer cuál es en cada momento, la práctica correcta
- Compararla con la que estamos realizando
- Establecer los motivos por los cuales tenemos problemas
- Aplicar los cambios necesarios para solucionarlos
- Comprobar si estos cambios son eficaces (9).

### **Calidad de la atención odontológica**

Las definiciones anteriores, manejan de una manera amplia y diversa la calidad de la atención sanitaria, aunque el enfoque es más que todo médico. Las definiciones de calidad de atención odontológica son escasas así como los estudios que aborden su evaluación. El odontólogo venezolano, máster en Salud Pública, Reinaldo Zambrano propone el siguiente concepto: “La calidad de los servicios odontológicos puede ser considerada, como el conjunto de propiedades o atributos que deben tener dichos servicios para satisfacer las expectativas explícitas e implícitas preestablecidas por los interesados habituales” (13). La odontóloga cubana, master en Salud pública, especialista en organización y administración de la salud, Maritza de la Caridad Sosa Rosales menciona que es necesario abordar la odontología como una disciplina independiente de la medicina ya que posee sus propias características y particularidades (14). Sosa también propone un abordaje de la atención odontológica, utilizando los tres componentes de la calidad de Donabedian. Se describe a continuación:

- **Estructura:** “Cantidad y calificación del personal, equipos e instrumentos disponibles, recursos financieros, instalaciones y otros recursos materiales, normas y reglamentos existentes, así como la organización establecida. A un nivel más general, incluye la voluntad política y el liderazgo comprometido, así como la formulación de políticas y estrategias y la aplicación de técnicas de dirección por objetivos y de planificación estratégica.”

- Proceso: “Conjunto de actividades que se realizan en la atención y aquellas que se desarrollan para asegurar la ejecución del propio proceso. Dentro de este componente se incluye no sólo las acciones ejecutadas por el personal de salud, sino también las que pueden desplegar los propios pacientes.”
- Resultado: “La consecuencia que tiene el proceso de atención con el subsiguiente cambio en el estado de salud. Por otra parte incluye el análisis del nivel de impacto; el cumplimiento de indicadores y de los gastos efectuados; la satisfacción de los usuarios, prestadores y decisores; la certificación y acreditación institucional con la subsiguiente estimulación de la calidad técnica y gerencial basada en el desempeño, así como la identificación de nuevos problemas que llevan a un perfeccionamiento continuo”. (14)

Estos componentes, ya enfocados en la atención odontológica, son una herramienta muy útil para evaluar la calidad de los servicios que la brindan. Se abordan la atención del paciente propiamente dicha, el lugar donde se realiza dicha atención, el equipo e insumos empleados, la competencia del personal que está involucrado en la atención, el resultado de la atención, entre muchos otros factores involucrados sujetos a evaluación y mejoras continuas.

### **Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social**

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social es el ente rector del sector salud, es el encargado de administrar los recursos financieros que el Estado asigna para brindar atención integral de la salud a la población, aplicando los principios de eficacia, eficiencia, equidad, solidaridad y subsidiaridad.

En cuanto a las funciones del MSPAS, el acuerdo gubernativo 115-99, en el artículo tercero, le atribuye la formulación, organización, dirección, conducción, ejecución y *evaluación* de las políticas, planes, programas y proyectos de salud. Así mismo, en la sección II de este acuerdo gubernativo, en el artículo 29, se describen la naturaleza y ámbito de competencia de la Dirección general de regulación, vigilancia y control de la salud como dependencia del nivel central del MSPAS. Se le asigna la elaboración de

normas técnicas de los programas relacionados con la atención de personas, para la vigilancia, control, supervisión y *evaluación* de éstos. También, junto a la Dirección del Sistema Integral de Atención en Salud, están a cargo del *control de calidad* de la ejecución de estas normas (15).

La red de servicios del MSPAS, se divide en tres niveles de atención:

- Primer Nivel: en este nivel se prestan los servicios básicos de salud, el enfoque es más que todo preventivo y es atendido por auxiliares de enfermería apoyados por voluntarios comunitarios. Incluye puestos de salud y centros comunitarios de salud que se sitúan en comunidades y barrios.
- Segundo Nivel: en este nivel los servicios son más amplios, son atendidos por médicos, enfermeras y en algunos casos especialistas, incluye a los centros de salud (tipo A y B), centros de atención materno-infantil, centros de atención permanente, centro de recuperación nutricional, centro de urgencias médicas y clínicas periféricas. Se sitúan generalmente en las cabeceras municipales.
- Tercer nivel: en este nivel se prestan los servicios que no pueden brindarse en los niveles anteriores, incluye hospitales nacionales y especializados (16) (17).

En Guatemala existen 8 regiones geográficas, siendo la región I correspondiente al departamento de Guatemala. En esta región es donde el MSPAS gasta el 66.9% del presupuesto asignado al sector salud y donde existe el 40% de la infraestructura del ministerio (1). En el departamento de Guatemala existen cuatro áreas de salud: Guatemala-Central, Guatemala-Sur, Guatemala Noroccidente y Guatemala Nororiente. El área de salud Guatemala-Central cubre al municipio de Guatemala con una red de 33 servicios de salud, del segundo nivel de atención (18), para una población estimada para el 2017 de 994,604 habitantes (19).

### Salud Bucal en el MSPAS

En el acuerdo gubernativo 75-88 se declara a la Comisión Nacional de Salud Bucal (CONASABU), como el organismo coordinador y asesor en el control de las enfermedades de mayor prevalencia que afectan la salud bucal de los guatemaltecos,

en el establecimiento de mecanismos que permitan el adecuado desempeño de todas las entidades prestadoras de servicios odontológicos, procurando actualizarse en el ámbito tecnológico y de acuerdo a los recursos del contexto social de Guatemala (20). Además, en el artículo N°45 del código de salud, se establece que el Estado, a través del MSPAS y sus instituciones, desarrollará actividades de promoción, prevención y recuperación de la salud bucal (21).

Para el desarrollo de estas funciones, el MSPAS tiene una red de servicios odontológicos en el segundo y tercer nivel de atención, que siguen siete líneas estratégicas en salud bucodental:

1. Promoción y educación de la salud bucal
2. Prevención en salud bucal
3. Coordinación intersectorial para el fortalecimiento de la Comisión Nacional de Salud Bucal
4. Promover la investigación
5. Ampliar la cobertura
6. Fortalecer las normas de atención
7. Fortalecer los sistemas de información para la salud bucodental (1).

La red de servicio odontológico del área de salud Guatemala-Central, que corresponde al municipio de Guatemala, se distribuye de la siguiente manera:

SERVICIO ODONTOLÓGICO	DISTRITO
Centro de salud	Zona 1
Centro de salud	Zona 3
Centro especializado	Zona 3
Centro de salud	Zona 5
Centro de salud	Zona 6

Clínica periférica con Atención Materno Infantil	Zona 7 Amparo II
Centro de salud	Zona 7 Bethania
Centro de salud	Zona 7 Centro América
Unidad Móvil	Zona 7 Mercado San José
Centro de salud	Zona 11
Clínica periférica	Zona 18 El Paraíso
Clínica Periférica	Zona 18 Unidad Móvil
Centro de salud	Zona 18 Santa Elena
Centro de salud	Zona 21

Fuente: elaboración propia con información del área de supervisión odontológica del área de salud Guatemala-Central del MSPAS

### **Evaluar la calidad de atención odontológica**

Para realizar una evaluación de calidad en los servicios de atención odontológica, es necesario tener un punto de comparación, un estándar de cómo debiera ser esta atención para la población que utiliza el servicio y según el contexto social del lugar donde se brinda. Sin embargo, en Guatemala, no existen estándares establecidos en atención odontológica en el MSPAS, no tenemos con qué comparar la atención en salud bucal que recibe la población.

En Venezuela, en la Universidad Católica Andrés Bello, se realizó una investigación en la que se realiza una evaluación para mejorar la calidad de un servicio odontológico. En este estudio se utilizó un instrumento de recolección de datos basado en un listado de atributos y estándares de un servicio odontológico, a nivel administrativo, de competencia profesional y estructural. Este instrumento será utilizado en esta investigación puesto que se adapta a los objetivos de ésta y puede ser un punto de partida para la evaluación de la calidad de la atención odontológica en el MSPAS de Guatemala.

#### IV. ANTECEDENTES

En Guatemala, no existen estudios que evalúen los servicios odontológicos del MSPAS, solo se encuentran unos pocos que guardan alguna relación con la evaluación de calidad odontológica y éstos se enfocan en el sector privado y en los servicios prestados en una facultad de odontología del país.

Una de las investigaciones es la de: “Servicio al cliente en clínicas médicas odontológicas de la ciudad de Quetzaltenango”, realizada por la Licenciada en administración de empresas Marta Leticia Piedrasanta Herrera, en junio de 2014 de la Universidad Rafael Landívar. Los objetivos de este estudio eran identificar las necesidades del cliente, las estrategias del servicio al cliente, verificar la utilización de un método para evaluar la calidad del servicio, definir los controles utilizados para disminuir tiempos de espera, establecer cómo es el trabajo en equipo y analizar cómo se manejan las quejas y reclamos de clínicas médicas odontológicas de la ciudad mencionada. Este estudio se desarrolló en clínicas dentales privadas, evaluando distintos aspectos del servicio al cliente que las diferenciaba para competir en el medio. Se realizaron entrevistas a odontólogos colegiados, personal que laboraba en las clínicas de éstos, así como a los clientes que solicitaban sus servicios odontológicos. Al concluir el estudio se logró alcanzar los objetivos, y en cuanto a la evaluación de la calidad del servicio, los métodos utilizados para medirla fueron las encuestas, entrevistas verbales y los buzones de sugerencias (22).

Otro de los estudios es el elaborado por la Ingeniera química Ana Gabriela Franco Arreaza: “Diseño de investigación de la implementación de un modelo de gestión de calidad orientado a la mejoría continua basado en la norma ISO 9001:2008 en un centro de atención odontológica” en agosto de 2014. Dentro de los objetivos del estudio figuran: la elaboración de un diagnóstico de las condiciones de la empresa en materia de políticas de calidad, estandarizar procesos y procedimientos relativos a la atención de pacientes, determinar el nivel de satisfacción del usuario del centro odontológico, elaborar un manual de calidad de la prestación del servicio, documentar

manuales y procedimientos así como establecer un sistema de control de documentación y registro, caracterizar la generación y tratamiento de residuos bioinfecciosos y no bioinfecciosos generados en los procesos dentales y generar una propuesta de disposición final. En este caso, se realizó el trabajo de investigación en una clínica privada ubicada en Estanzuela, Zacapa, buscando crear un sistema de control de calidad que diferenciara a este centro odontológico de la competencia. Al final del diseño de investigación, se lograron alcanzar los objetivos a través de observación y análisis de los procesos de funcionamiento dentro de la clínica, así como realizando encuestas a pacientes (23).

El estudio sobre “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”, realizado por la odontóloga. Jeniberth Vanessa Lang Ovalle en noviembre de 2004. Se realizó un análisis de la opinión del paciente acerca del servicio y atención odontológica que recibe de los estudiantes que son asesorados por docentes de la facultad y acerca del servicio del personal que se encuentra a cargo de los trámites administrativos en la Facultad de Odontología. Se realizaron entrevistas a los pacientes que se encontraban en el área de sala de espera y área de clínicas durante dos semanas. Se determinó que la percepción de los pacientes en cuanto a la atención odontológica por parte del estudiante fue buena; en cuanto al servicio brindado por el docente, los pacientes opinaron que fue adecuada, aunque no siempre se encontraban en su puesto de trabajo; y en cuanto al servicio por parte del personal administrativo, los pacientes consideraron que fue deficiente (24).

En el ámbito internacional, se encontró una investigación en Sudamérica, cuyo instrumento de recolección de datos, será aplicado en este estudio.

El especialista en gerencia de servicios asistenciales en salud, Luis Alfonso Sosa, presentó una “Evaluación técnico administrativa para mejorar el servicio de odontología del instituto autónomo Hospital Universitario de Los Andes. Mérida, Venezuela”, en el año 2006. En esta evaluación se buscaba valorar la calidad de los procesos administrativos, de la infraestructura, equipamiento, instrumental e insumos y

del nivel de competencia profesional del personal que laboraba en el Hospital. Se buscaba conocer las necesidades del servicio de odontología para poder dar respuesta a ellas. Para alcanzar estos objetivos, se utilizaron encuestas y listas de cotejo conteniendo los atributos indispensables que debe tener un servicio que brinda atención odontológica. Se logró evaluar el servicio de odontología y determinar las necesidades en cuanto a crecimiento profesional del personal y a reemplazo de instrumental y equipo (25).

## V. JUSTIFICACIÓN

El conocer las características reales de la atención odontológica de los servicios del MSPAS permitirá mejorar la calidad de la misma, optimizando y reorientando los recursos existentes para su funcionamiento, tomando decisiones y planificando de acuerdo a la situación actual.

Es indispensable evaluar la calidad de los servicios sanitarios porque sabremos si las cosas se están haciendo bien, si contamos con la infraestructura necesaria y óptima para atender a la población, si el recurso humano se encuentra capacitado para brindar el servicio de la mejor forma posible y si existe un buen manejo administrativo.

No es suficiente contar con instalaciones físicas, con personal contratado y con papelería para el registro de procedimientos, es imprescindible medir si los procesos son los correctos, si se cuenta con lo necesario para brindar el servicio, si el recurso humano es el adecuado o si está desempeñando su función de la mejor forma, si los recursos están bien orientados, si las tomas de decisión se encuentran acorde a las necesidades sanitarias de la población, si se planifican acciones dirigidas a promover, prevenir, restaurar y rehabilitar la salud bucal de la población.

Es necesario volver los servicios odontológicos del MSPAS más pertinentes, eficientes y eficaces para lograr abordar la elevada prevalencia de enfermedades bucales que sufre la población.

## **VI. OBJETIVOS**

### **a) OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la calidad de la atención odontológica que brinda el MSPAS en el área de salud Guatemala-Central.

### **b) OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Evaluar la calidad administrativa de los servicios odontológicos, en el municipio de Guatemala
- Evaluar la calidad del recurso humano que brinda atención odontológica, en el municipio de Guatemala
- Evaluar la calidad de la infraestructura de los servicios odontológicos del MSPAS, en el municipio de Guatemala

## VII. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de esta investigación es de corte transversal, se recolectarán los datos en un único momento; además será un estudio evaluativo de la calidad de los servicios públicos de salud bucal.

## VIII. METODOLOGÍA

### a) Población y muestra

La población de esta investigación la componen los servicios de salud bucal pertenecientes al área de salud Guatemala-central. Entre ellos encontramos, nueve centros de salud, un centro especializado, una clínica periférica con atención Materno Infantil, dos clínicas periféricas y una unidad móvil; se encuentran ubicados en las zonas 1, 3, 5, 6, 7, 11, 18 y 21 del municipio de Guatemala.

Se realizó un muestreo intencionado en el que se tomaron en cuenta los establecimientos del área de salud antes mencionada, que estuvieran situados en zonas distintas del municipio; es decir que si hubiesen dos servicios en una misma zona, únicamente se evaluará uno de los dos, tratando de escoger distintos tipos de servicios. La muestra se compone entonces de 5 centros de salud en zonas 1, 5, 6, 11 y 21, un centro especializado en zona 3, una clínica periférica Materno Infantil en zona 7 y una clínica periférica en zona 18.

SERVICIO ODONTOLÓGICO	DISTRITO
Centro de salud	Zona 1
Centro especializado	Zona 3
Centro de salud	Zona 5
Centro de salud	Zona 6

Clínica periférica con Atención Materno Infantil	Zona 7 Amparo II
Centro de salud	Zona 11
Clínica Periférica	Zona 18 Unidad Móvil
Centro de salud	Zona 21

Fuente: elaboración propia con información del área de supervisión odontológica del área de salud Guatemala- Central del MSPAS

### b) Criterios de selección

- Inclusión: Servicios de salud bucal del MSPAS, que pertenecen al área de salud Guatemala Central.
- Exclusión: servicios de salud bucal públicos que no pertenecen al área de salud Guatemala Central y que no pertenecen al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

### c) Definición de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESTÁNDAR
Calidad administrativa de los servicios odontológicos del MSPAS	Disponibilidad, cumplimiento y gestión de actividades de manera organizada, controlada y coordinada en la unidad prestadora de servicios odontológicos.	Planificación, evaluación y rendición de cuentas de actividades. Control de inventarios y organización del consultorio	Tipo de actividades administrativas ejecutadas por el personal	Los odontólogos deben haber identificado las siguientes actividades: a. Planificación de actividades y metas b. Evaluación de actividades c. Rendición de cuentas o informes  Los auxiliares dentales: a. Organización del consultorio b. Control de inventarios y disponibilidad
		Horario de atención	Número de turnos existentes en el servicio y duración de los mismos.	Deberán existir dos turnos (mañana y tarde), cinco días a la semana

		Existencia de papelería básica	Número y tipo de formatos normados para brindar el servicio.	Deberá disponer del formulario SIGSA 22 y ficha odontológica para uso del servicio.
		Información para usuarios	Número y tipo de mecanismos de información, disponibles para el usuario	Deberá existir al menos un mecanismo de información a los usuarios
		Registro adecuado de los datos de los usuarios	Número de subregistros encontrados en el formato de registro diario	No deberá haber subregistros en al menos tres formatos de registro diario de usuarios escogidos al azar.
		Manejo adecuado de los expedientes clínicos	Número de expedientes clínicos abiertos y número de subregistros encontrados en éstos	Todos los usuarios deberán tener una historia clínica o al menos una ficha de emergencia.
		Tratamientos ofertados al usuario	Tipo de tratamientos disponibles para el usuario	Debe ofertarse servicio odontológico especializado: endodoncia, operatoria, cirugía, periodoncia y prótesis dental.
		Equipo básico en buen estado para brindar el servicio odontológico	Días de espera entre la última solicitud de mantenimiento correctivo y la presencia del técnico	Tres días o menos entre la última solicitud de mantenimiento correctivo y la presencia del técnico en el servicio
		Mecanismo de mantenimiento preventivo o correctivo para el equipo odontológico	Número de visitas para realizar mantenimiento preventivo al equipo	El servicio deberá obtener al menos una visita de mantenimiento preventivo al año
Calidad del recurso humano de los servicios odontológicos del MSPAS	Nivel de conocimiento, habilidades y actitudes del personal odontológico que brinda el servicio.	Nivel de conocimiento del personal odontológico	Personal odontológico con cursos de actualización en el área que le compete	Odontólogos que hayan manifestado realizar cursos de actualización en diagnóstico y tratamiento bucal, administración del servicio y promoción de la salud. Auxiliares dentales con cursos en promoción de la salud, material e instrumental odontológico y administración.

		Actitud del personal odontológico	Personal odontológico que está de acuerdo con afirmaciones relativas a la calidad del servicio	Odontólogos y auxiliares dentales agrupados en el tercer cuartil de las siguientes dimensiones: a. Disponibilidad y efectividad de los procesos administrativos  b. Disponibilidad de infraestructura, equipamiento, instrumental e insumos  c. Nivel de competencia del personal
		Habilidades del auxiliar de odontología	Auxiliares de odontología formados(as) con cursos en instituciones reconocidas.	Todos los auxiliares dentales deberán estar formados profesionalmente a través de cursos ofertados por una institución reconocida.
Calidad de la infraestructura de los servicios odontológicos del MSPAS	Nivel de disponibilidad de elementos indispensables para el funcionamiento del servicio odontológico	Instrumental odontológico	Instrumental básico suficiente y en buen estado de acuerdo a los objetivos del servicio	Por sillón dental, el servicio deberá contar con al menos 8 juegos básicos de instrumental en buen estado
		Material odontológico	Material básico suficiente y en buen estado de acuerdo a los objetivos del servicio	Se deberá contar con al menos tres materiales odontológicos por especialidad dental ofertada.
		Fuentes de iluminación	Fuentes de iluminación disponibles para cada sillón dental	Contar con una luz fluorescente por cada sillón dental
		Equipo dental	Equipo en buen estado y funcionando	Disponer de: unidad dental, turbina, micromotor, rayos X, amalgamador, autoclave y lámpara de fotocurado, todos en buen estado.
		Ambientes del servicio odontológico	Número de ambientes disponibles para el funcionamiento del servicio	Contar con áreas independientes para clínica, sala de espera y recepción.
		Área destinada al funcionamiento del servicio odontológico	Número de metros cuadrados disponibles para el funcionamiento del servicio	Contar con al menos 9 metros cuadrados por sillón dental.

		Estado físico de las instalaciones del servicio	Condición física de paredes, piso y techo de las instalaciones del servicio	Paredes y techos sin filtraciones ni deterioros, paredes y pisos de superficie lisa y colores claros y sin brillo.
		Ventilación del servicio odontológico	Número de fuentes de ventilación disponibles en los ambientes del servicio.	Contar en la clínica con al menos una fuente de ventilación artificial (aire acondicionado o extractor de aire). En sala de espera y recepción contar con fuente de ventilación natural o artificial.

Con todas las variables, se utilizó como técnica, encuestas, lista de cotejo, documentos del servicio y observación del lugar.

Se propone la siguiente escala de valoración de la calidad odontológica, de acuerdo a los resultados obtenidos en porcentajes, según el estándar utilizado en este estudio.

PORCENTAJE OBTENIDO	VALORACIÓN DE LA CALIDAD
De 0 a 33%	Deficiente
De 34 a 67%	Regular
De 68 a 100%	Óptima

#### **d) Procedimiento (o etapas)**

Como primer paso, se tramitará una autorización de parte del Director de Área de Salud para poder visitar los servicios de salud pertenecientes a la muestra.

Luego de obtener la autorización, se visitarán las instalaciones administrativas del área de salud Guatemala-Central y se entrevistará al encargado de supervisar las clínicas dentales de los servicios de salud pertenecientes a dicha área, para obtener información sobre la cantidad, tipo y ubicación de los servicios de salud del municipio de Guatemala que cuenten con servicios odontológicos.

Se visitarán dichos establecimientos con el objetivo de utilizar el instrumento de recolección de datos propuesto por Luis Alfonso Sosa, de la Universidad Andrés Bello de Venezuela (6).

Se procederá a tabular la información obtenida en una hoja electrónica de Excel para su posterior análisis.

#### **e) Instrumentos de recolección**

Fichas de recolección de datos propuestas por Luis Alfonso Sosa, de la Universidad Católica Andrés Bello de Venezuela, en el año 2006 (6), Consiste en cuatro encuestas que deben ser completadas por el investigador, el (la) odontólogo(a) que presta los servicios en el establecimiento evaluado y por el (la) asistente dental del mismo.

#### **f) Análisis de datos**

Los datos obtenidos del instrumento utilizado en este estudio, se tabularán en una hoja de Excel, se elaborarán gráficas con el contenido de las tablas creadas con la información y se procederá al análisis de los resultados.

#### **g) Aspectos éticos**

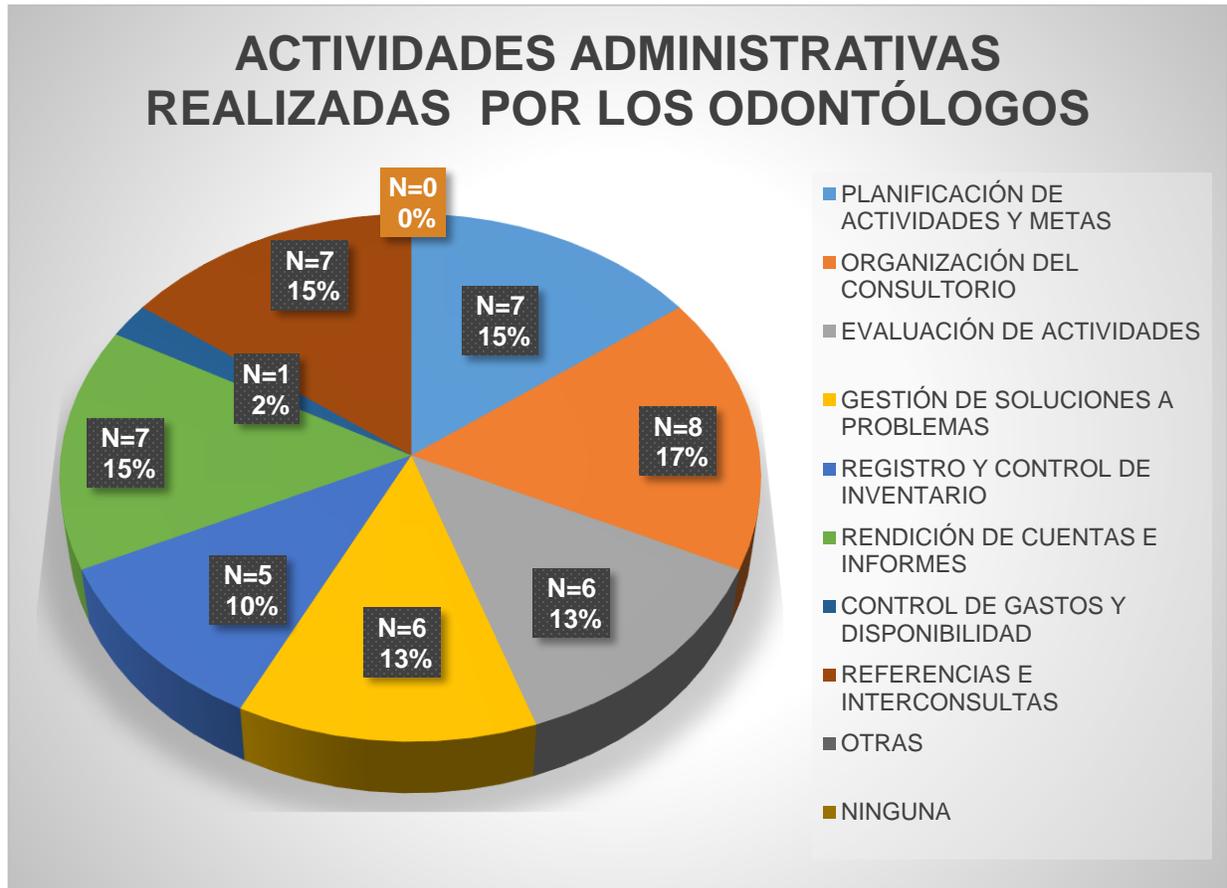
Para cumplir con el principio ético de respeto a la autonomía y bienestar de las personas que formarán parte del estudio, al realizar el trabajo de campo se informará a los (las) odontólogos(as) y asistentes dentales participantes sobre el propósito de esta investigación, el procedimiento y características, para que el individuo comprenda y pueda decidir involucrarse o no. Se utilizará un consentimiento informado (Anexos).

## XI. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### EVALUACIÓN DE LA CALIDAD ADMINISTRATIVA

#### 1. ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

Gráfico N°1

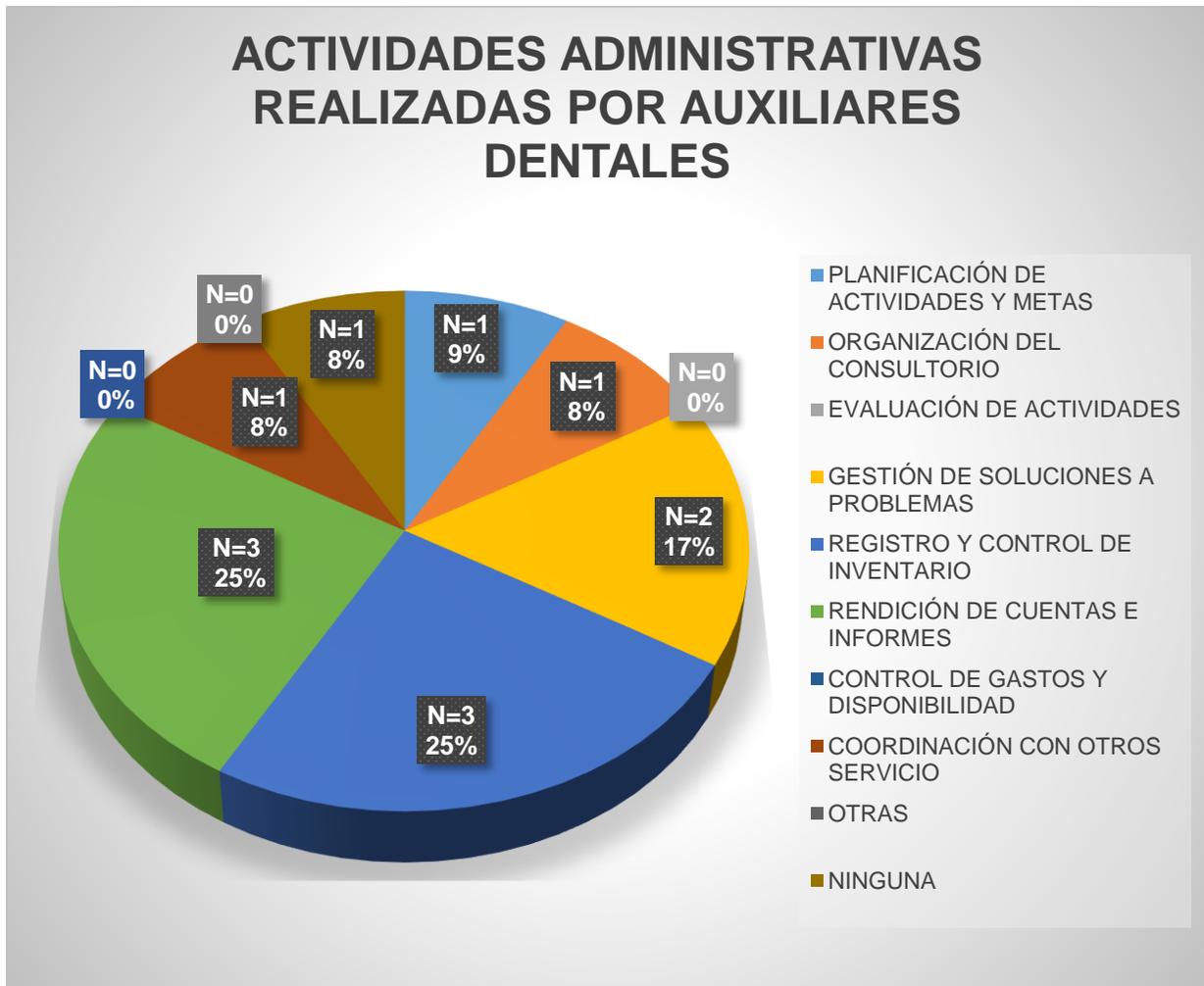


Fuente: Elaboración propia con información recolectada en los centros de salud pertenecientes al estudio

De acuerdo a los estándares propuestos en el instrumento de evaluación de la calidad de atención odontológica utilizado para esa investigación, los(as) odontólogos(as) debían identificar como actividades administrativas: planificación de actividades y metas, evaluación de actividades y rendición de cuentas e informes. Observamos entonces que 7 de los 8 odontólogos encuestados identificaron la planificación de actividades y metas, así como la rendición de cuentas e informes, mientras que 6 odontólogos identificaron la evaluación de actividades como un proceso

administrativo que les compete. La mitad de los odontólogos identificó las tres actividades que les compete administrativamente, según el estándar de calidad.

**Gráfico N°2**



Fuente: Elaboración propia con información recolectada en los centros de salud pertenecientes al estudio

En el caso de los(as) auxiliares dentales, debían identificar la organización del consultorio y control de gastos y disponibilidad como las actividades administrativas que les compete. Sin embargo, al evaluar los resultados, observamos que solamente una persona identificó la organización del consultorio y ninguno de los encuestados identificó el control de gastos y disponibilidad.

Del personal odontológico encuestado (13 trabajadores), únicamente 4 odontólogos identificaron las áreas administrativas según el estándar de calidad.

## HORARIO DE TRABAJO

**Tabla N°1**

CENTROS DE SALUD POR ZONA	DÍAS DE LA SEMANA	HORAS AL DÍA
ONCE	5	8
DIECIOCHO	5	8
SEIS	5	8
VEINTIUNO	5	8
UNO	5	4
TRES	5	4
CINCO	5	8
SIETE	5	8

Fuente: Elaboración propia con información recolectada en los centros de salud pertenecientes al estudio

En este caso, todos los servicios de salud prestan atención odontológica de lunes a viernes lo que cumple con el estándar establecido en el instrumento de recolección de datos. En cuanto a las horas en que está disponible el servicio, vemos que seis de los ocho centros visitados están disponibles ocho horas diarias, mientras que únicamente dos de éstos brindan atención únicamente cuatro horas al día. El 75 % de los centros de salud visitados prestan atención odontológica ocho horas diarias y el 100% lo hace 5 días a la semana. Sin embargo, el horario en la mayoría de servicios es de 7:00 a.m. a 3:30 p.m., por lo que los usuarios cuyo horario laboral sobrepasa esa hora, no pueden acceder al servicio. Tampoco se cuenta con el servicio los fines de semana.

## 2. PAPELERÍA BÁSICA DE REGISTRO

Al entrevistar al personal que labora en las clínicas dentales de los centros de salud visitados, todos estuvieron de acuerdo en que nunca les ha hecho falta la papelería necesaria para registrar los datos de los pacientes. Sin embargo, la papelería, según las normas del MSPAS debe ser el SIGSA 22 y todos los centros completan fichas SIGSA 3 y 4C que cumplen el mismo objetivo.

### 3. MECANISMO DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS

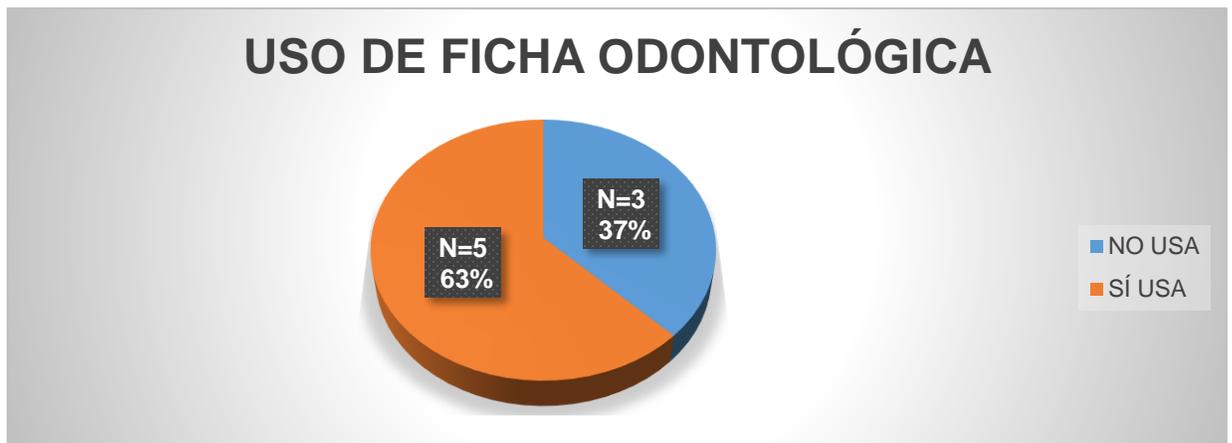
Según lo platicado con el personal odontológico, el MSPAS no cuenta con un mecanismo específico de información al paciente. La mayoría de centros cuenta únicamente con carteles que les han obsequiado y que no han sido renovados. En algunos casos, poseen trifoliales con consejos sobre salud bucal regalados por la empresa Colgate. Otra de las formas en que se informa al paciente es mediante charlas realizadas por los(as) odontólogos(as) a los usuarios del servicio y a alumnos de escuelas cercanas. Incluso, una de las doctoras, junto a su auxiliar dental, elabora sus propios carteles para educar a la población.

### 4. REGISTRO ADECUADO DE DATOS

En los formatos SIGSA 3 y 4C, los(as) odontólogos(as) registran los datos del paciente, el diagnóstico, el medicamento suministrado entre otros datos. El 100% de ellos registra adecuadamente los datos requeridos en los formatos del MSPAS.

### 5. FICHA ODONTOLÓGICA Y SUBREGISTROS

**GráficoN°3**



Fuente: Elaboración propia con información recolectada en los centros de salud pertenecientes al estudio

En cuanto a la ficha odontológica, cinco odontólogos(as) usan la ficha establecida por el MSPAS y la completan adecuadamente, mientras que los tres restantes no usa

ficha odontológica y realiza los registros en la ficha de enfermedad común de los pacientes.

Se encontraron subregistros en la mitad de los centros evaluados, tres de ellos porque no usan ficha odontológica y uno de ellos por omitir registros en la ficha. Además la ficha odontológica utilizada actualmente, no presenta un espacio para evaluar tejidos blandos por lo que ningún servicio evalúa este rubro.

## 6. TIPO DE TRATAMIENTOS OFERTADOS

**Gráfico N°4**



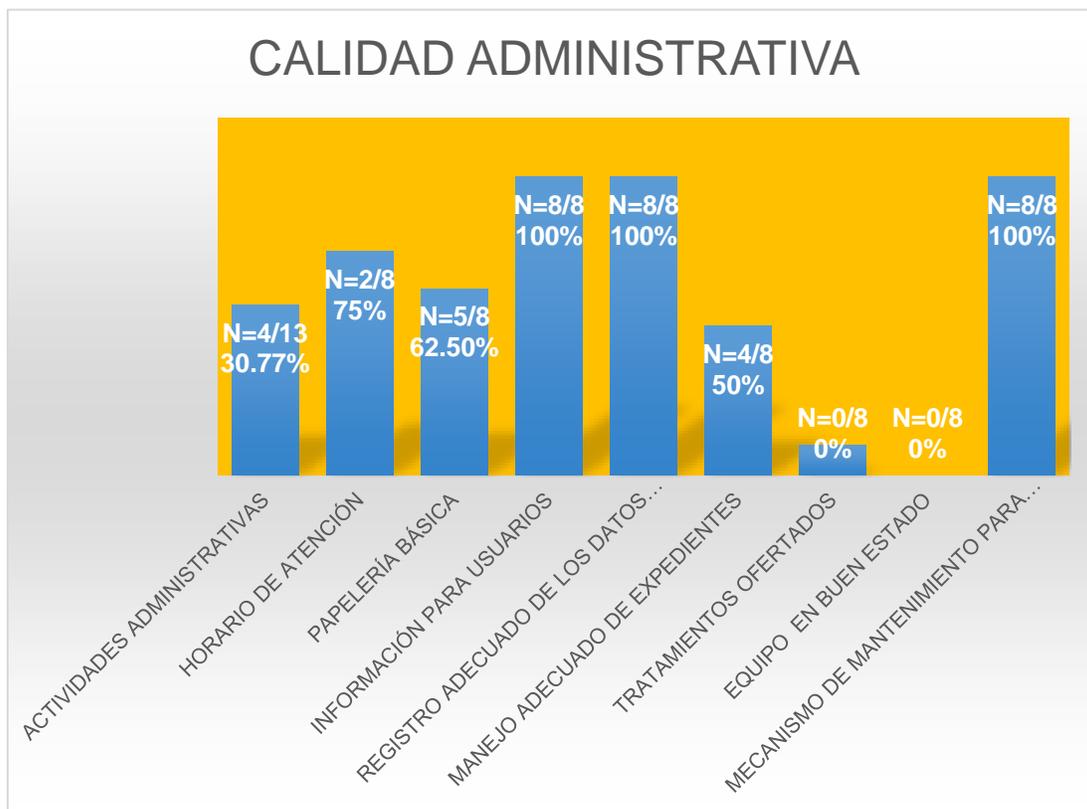
Fuente: Elaboración propia con información recolectada en los centros de salud pertenecientes al estudio

En la mayoría de servicios únicamente se realizan exodoncias por lo que el material disponible al 100% son gasas, anestesia y agujas. Ninguno de los centros cumple con el estándar de calidad. En un solo centro de salud se realizan procedimientos de operatoria, restringiéndose a elaborar restauraciones de amalgama por la falta de materiales para realizar resinas compuestas. La doctora del centro nos mencionaba que actualmente coloca sellantes de fosas y fisuras para la prevención de caries dental, sin embargo está por terminarse el material necesario para su colocación y no sabe si le abastecerán nuevamente con el mismo.

## 7. MANTENIMIENTO DEL EQUIPO

Este es un aspecto que merece la pena dedicarle gran parte de la atención ya que el personal que brinda atención odontológica en todos los servicios de salud evaluados, mencionó la ausencia total de mantenimiento preventivo al equipo. Además, mencionan que se han realizado solicitudes y se obtiene respuesta a la misma en no menos de 15 días hasta seis meses, en algunas ocasiones no han recibido una respuesta. Las razones que brindó el personal para no realizar otros procedimientos además de exodoncias, radica básicamente en el mal estado del equipo, la falta de presupuesto para arreglarlo y el personal no capacitado para brindar un correcto mantenimiento al mismo.

**Gráfico N°5**



Fuente: Elaboración propia con información recolectada en los centros de salud pertenecientes al estudio

Este gráfico contiene todos los aspectos administrativos a evaluar y su nivel de cumplimiento de acuerdo a los estándares del instrumento de evaluación de calidad

utilizado. En este caso, la calidad administrativa de los servicios de atención odontológica del MSPAS, del área de salud Guatemala-Central se cumple en un 57.6%.

## **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA**

### **1. ÁREAS INDEPENDIENTES**

En todos los centros de atención odontológica evaluados, se encontraron áreas independientes para la atención de los pacientes. Sí existe una recepción, una sala de espera y una clínica dental independientes, sin embargo la recepción y la sala de espera son comunes para todas las clínicas que dan servicio en los centros. En el caso de la unidad móvil, la sala de espera se encuentra en el exterior del área clínica y cuenta únicamente con una banca de madera. En uno de los servicios nos mencionaron que les extendieron una circular en la que se ordenaba la espera de los pacientes de la clínica dental en las afueras de las instalaciones del centro de salud, aunque por tener efecto la orden en la semana posterior a la visita, no se logró comprobar dicha acción.

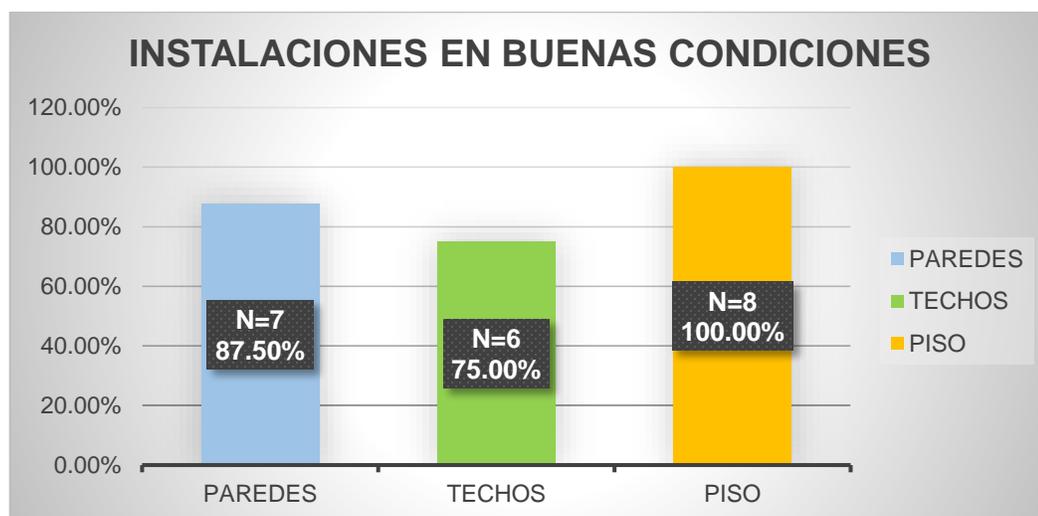
### **2. METROS CUADRADOS DEL ÁREA CLÍNICA**

Todas las clínicas dentales de los centros de salud visitados poseen más de 9mts<sup>2</sup> de área por sillón dental, a excepción del centro de salud en zona 11 que cuenta únicamente con 7.5 mts<sup>2</sup>, por lo que dificulta la locomoción, una correcta posición del operador e incomodidad para brindar la atención odontológica.

### **3. CONDICIÓN FÍSICA DE PAREDES, TECHOS Y PISOS**

La condición general de paredes, techos y pisos es buena en todos los servicios. La unidad móvil presenta un deterioro general en sus paredes externas y se encuentra en proceso la solicitud para la aplicación de pintura. En el caso de los centros de salud de zona 11 y de zona 1, la filtración en el cielo falso ha deteriorado el techo de los mismos. Cinco de los 8 centros cumplen con el estándar de calidad.

**Gráfico N°6**



Fuente: Elaboración propia con información recolectada en los centros de salud pertenecientes al estudio

#### 4. FUENTES DE VENTILACIÓN

Los centros de salud visitados no cuentan con aire acondicionado o extractor de aire, a excepción de la unidad móvil que cuenta con dos aires acondicionados. En la mayoría de casos no se cuenta incluso con ventilación natural, In embargo en todas las salas de espera y recepciones, se cuenta con ventilación natural. Diez y siete ambientes de veinticuatro, cumplen con el estándar de calidad.

#### 5. FUENTES DE ILUMINACIÓN

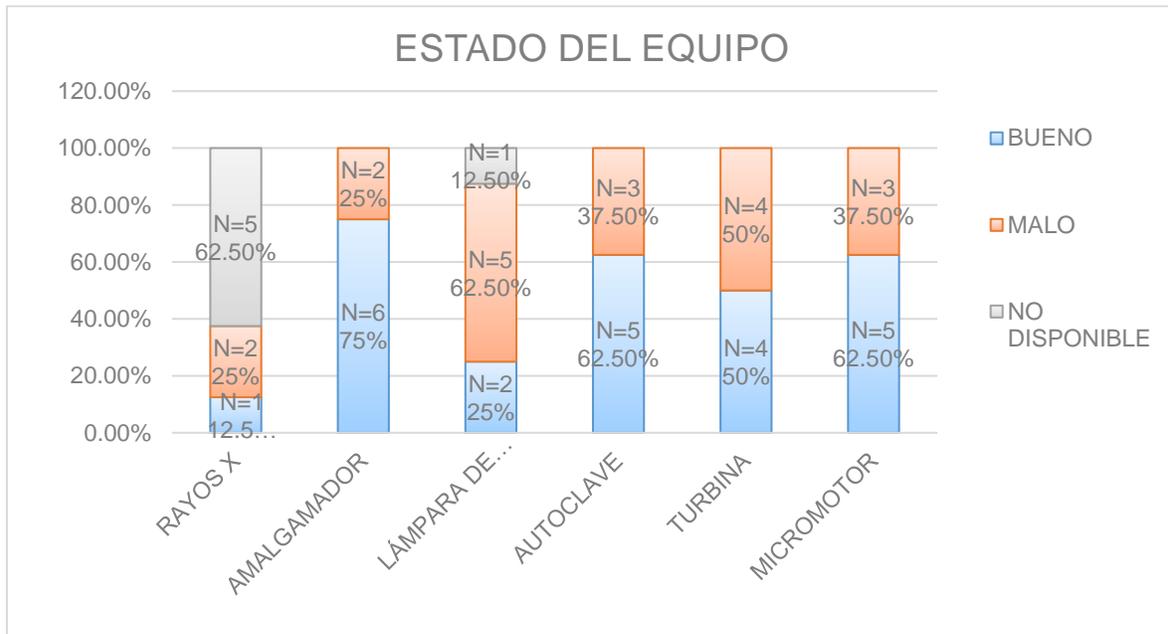
Los sillones dentales deberían contar con una lámpara de luz fluorescente, sin embargo en los centros de salud que poseen dos sillones dentales, sólo una de las dos lámparas funciona adecuadamente. En los demás centros las fuentes de luz funcionan y se encuentran en buen estado, por lo que 6 de los centros cumplen con el estándar.

#### 6. ESTADO DEL EQUIPO

La mayoría de clínicas dentales del MSPAS, del área de salud Guatemala-Central, no cuenta con equipo de rayos X y uno se encuentra en mal estado, por lo que únicamente un servicio cuenta con un aparato de rayos X en buen estado. Todos los

servicios cuentan con amalgamador y en dos de ellos, éste no funciona. En cuanto a la lámpara de fotocurado, únicamente un servicio no cuenta con este recurso, dos la tienen en mal estado y el resto cuenta con el recurso en buenas condiciones. El autoclave, aunque presente en todas las clínicas dentales visitadas, tres de ellas deben esterilizar el instrumental en el autoclave de las clínicas médicas. En la mitad de los servicios evaluados, la turbina no funciona y en tres de ellos, tampoco funciona el micromotor. Ninguno de los servicios cuenta cumple con el estándar de calidad.

**Gráfico N°7**



Fuente: Elaboración propia con información recolectada en los centros de salud pertenecientes al estudio

## 7. INSTRUMENTAL BÁSICO

En el caso del instrumental básico de odontología (espejo, pinza y explorador), únicamente dos centros de salud posee el mínimo requerido para brindar una buena atención odontológica. En algunos casos, como observamos en la gráfica, no se cuenta con instrumental en buen estado o únicamente se cuenta con algunos juegos en buen estado, el resto de instrumental se encontró en mal estado e incompleto.

Gráfico N°8



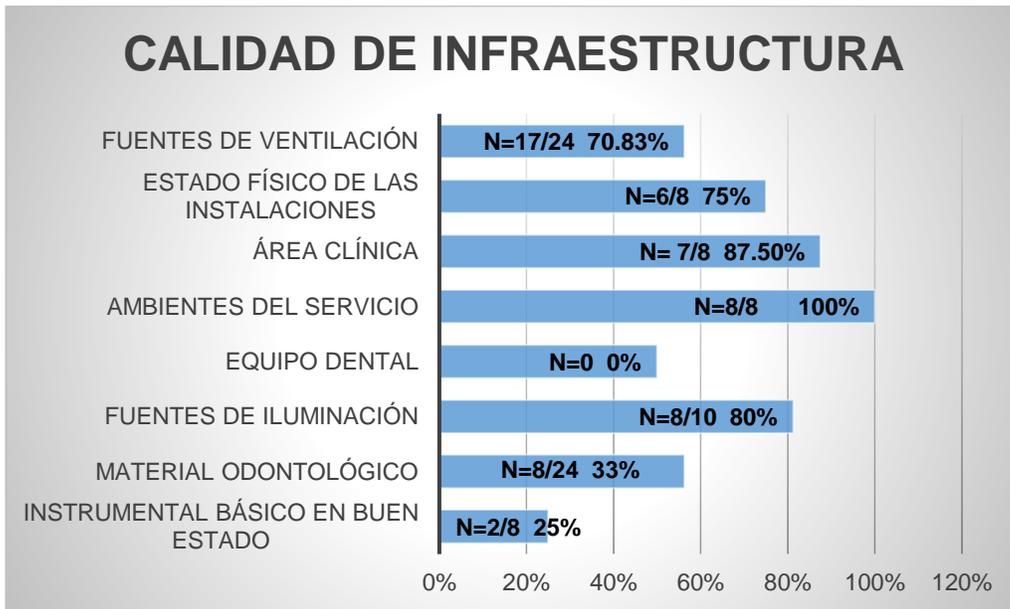
Fuente: Elaboración propia con información recolectada en los centros de salud pertenecientes al estudio

#### 8. MATERIAL DISPONIBLE

El material disponible en los servicios de atención odontológica del MSPAS evaluados, se restringe a los necesarios para realizar exodoncias: gazas, agujas, anestesia local y gazas. Únicamente en el centro de salud de zona 6 existe disponibilidad de amalgama dental y de material para realizar sellantes de fosas y fisuras. No se dispone de material para realizar endodoncias ni resinas compuestas en ninguno de los centros visitados.

En el siguiente gráfico se observan los distintos rubros evaluados en cuanto a infraestructura y su nivel de cumplimiento de acuerdo al estándar. En este caso, la calidad de la infraestructura de los servicios odontológicos del área de salud Guatemala-Central del MSPAS, se cumplió en un 59%. El cálculo se realizó con el promedio de porcentajes de cumplimiento de cada rubro.

Gráfico N°9

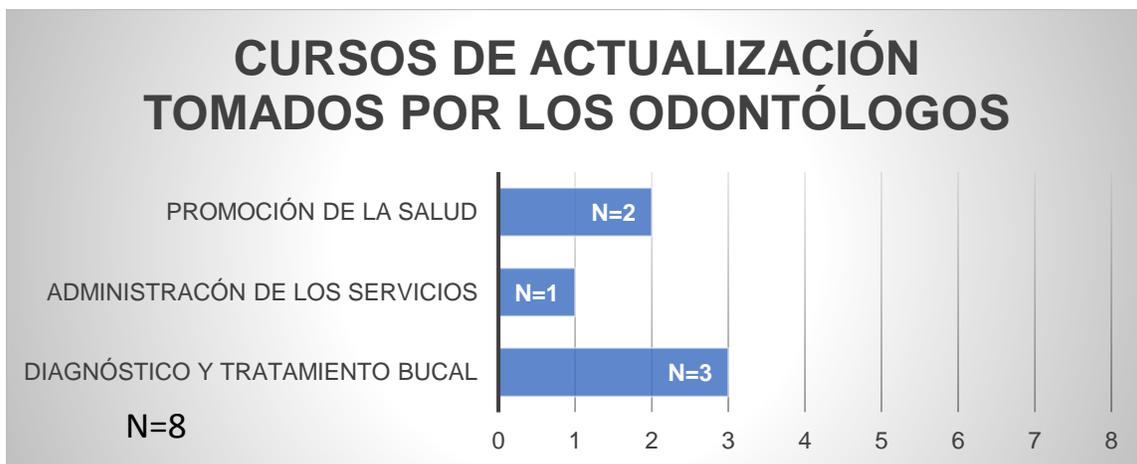


Fuente: Elaboración propia con información recolectada en los centros de salud pertenecientes al estudio

## EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL RECURSO HUMANO

### 1. CURSO DE ACTUALIZACIÓN

Gráfico N°10



Fuente: Elaboración propia con información recolectada en los centros de salud pertenecientes al estudio

De los tres temas de actualización presentados en la gráfica y que son estándares de competencia profesional de los(as) odontólogos(as) de acuerdo al instrumento de recolección de datos utilizado en este estudio, se observa que solamente dos profesionales de la odontología han tomado un curso relacionado a promoción de la salud, tres han recibido un curso en relación a diagnóstico y tratamiento bucal y uno en cuanto a administración de los servicios. Solamente una de los(as) odontólogos(as) tomó cursos de actualización en los tres temas. En cuanto a los auxiliares dentales, ninguno tiene cursos de actualización en los tres temas que les competen.

## 2. ESPECIALIZACIÓN

Al no contar con ningún servicio de especialidad en los centros de atención odontológica del MSPAS, este rubro no puede evaluarse. A pesar de esto, una de las odontólogas es especialista en ortodoncia, los demás no poseen ninguna especialización.

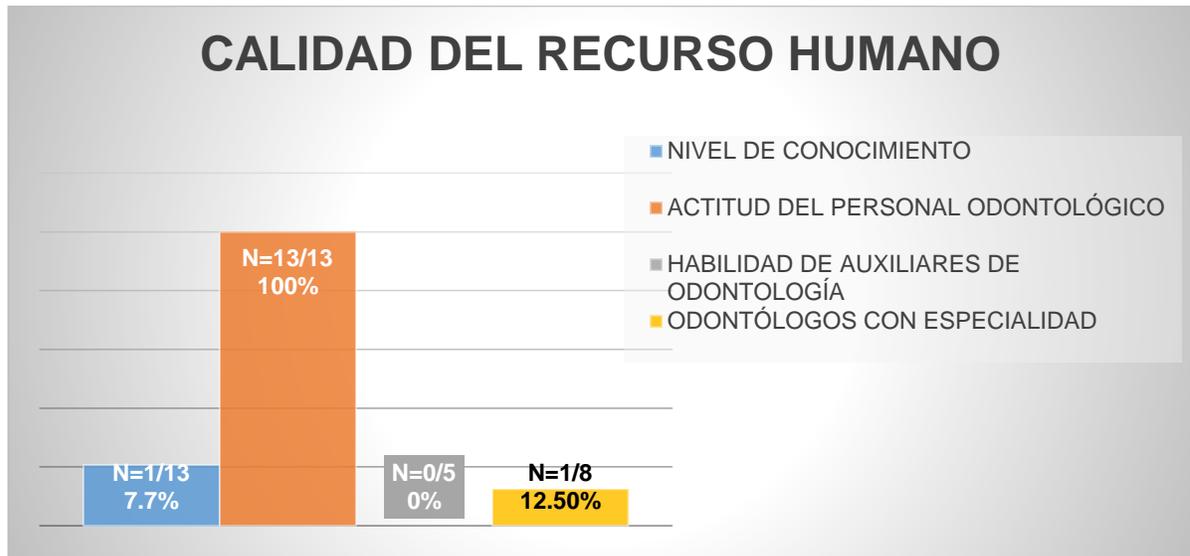
## 3. OPINIONES RESPECTO A LA CALIDAD DE LA OFERTA ASISTENCIAL

Los(as) odontólogos(as) y personal auxiliar están de acuerdo con la necesidad de mejorar la calidad de la atención odontológica, opinaron que se debe incrementar la eficiencia en el mantenimiento mensual al equipo odontológico, en mantener los equipos en buenas condiciones para la atención de los usuarios, en la creación fuentes de ventilación en las áreas clínicas y en la obtención de un mecanismo permanente de información a los usuarios. La necesidad de enfocarse en los rubros antes mencionados es indispensable, ante todo en lograr el óptimo funcionamiento del equipo ya que en las condiciones actuales, limita la atención odontológica a la población.

## 4. FORMACIÓN DE AUXILIARES DENTALES

Los(as) auxiliares dentales encuestados(as) tienen estudios en enfermería, ninguno tenía conocimientos previos en asistencia dental y todos(as) eran capacitados(as) por el odontólogo del servicio de atención odontológica. En tres de los ocho servicios visitados, no se cuenta con auxiliar dental.

Gráfico N°11



Fuente: Elaboración propia con información recolectada en los centros de salud pertenecientes al estudio

En el gráfico anterior, se observan las distintas áreas evaluadas en cuanto a calidad del recurso humano, la cual se cumple en un 30.05% en los servicios de salud odontológicos del área de salud Guatemala-Central del MSPAS.

Los resultados encontrados al evaluar la calidad de la atención odontológica en el municipio de Guatemala, son la consecuencia de muchos factores que han intervenido a lo largo de décadas en el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

Al empezar esta investigación, fue sorprendente presenciar la agilidad con la que se realizó el trámite para brindar la autorización del trabajo de campo y lo pronto que llegó la información de la visita a los Centros de Salud. La mayoría de los centros visitados estuvo anuente y colaboró amablemente con la realización de este estudio, solamente en uno de los centros visitados, surgieron problemas para realizar el estudio.

Los(as) odontólogos(as) estuvieron de acuerdo con responder a las encuestas y apoyar con la información requerida, sin embargo los(as) auxiliares dentales tuvieron desconfianza y algunos(as) preguntaron si era obligatorio. La mayoría de trabajadores ha debido adaptarse a las limitaciones de cada centro, aunque dos odontólogos(as) se han salido de lo normal al buscar alternativas para poder desempeñar su función,

involucrando a la comunidad e incluso poniendo de su bolsillo para poder brindar una mejor atención a la población,

El aspecto administrativo debe ser supervisado, puesto que todo paciente debe tener un expediente dental, éste faltaba en algunos de los centros visitados. La papelería que debería completarse por norma, no coincide con la presente en todos los servicios de atención odontológica visitados. Además, el horario de atención, aunque es de ocho horas en la mayoría de servicios, no logra cubrir a las necesidades de la población trabajadora. Los tratamientos ofrecidos se limitan a extracciones bucales por fallas en el equipo y falta de insumo, a excepción de un centro de salud visitado que ofrece restauraciones de amalgamas y tratamientos de periodoncia. Lastimosamente no existe el personal apropiado para optimizar el funcionamiento del área bucal del MSPAS, tal es el caso de los(as) auxiliares dentales y los técnicos de mantenimiento, que han tenido que realizar atribuciones para las que no están calificados, probablemente para evitar nuevas contrataciones, por falta de presupuesto.

La infraestructura, definitivamente se encuentra en muy mal estado, se encuentra estancada ya que el presupuesto asignado al sector de salud bucal es sumamente limitado. No se sabe realmente cómo la atención odontológica, ha podido sobrevivir ante tanta carencia.

En cuanto al recurso humano, es indispensable contar con un(a) auxiliar dental en todos los servicios de odontología, que tenga formación en ésta área. Se desconoce cuáles son las razones por la falta de formación de este recurso humano, aunque podría suponerse que se asigna al odontólogo(a), el personal que se encuentra disponible. Aparentemente, el personal de odontología se ha acomodado a las condiciones de trabajo de los servicios de salud, pero los pocos que han buscado hacer un cambio y dar un poco más, se han encontrado con obstáculos que han mermado su impulso.

Lo expuesto anteriormente, tiene causas muy profundas, políticas, presupuestarias, burocráticas, de voluntad, entre otras que frustran las mejoras y logran desproteger a la población más necesitada de este tipo de asistencia.

## **X. CONCLUSIONES**

- La calidad de atención odontológica que brinda el MSPAS en el área de salud Guatemala-central responde a múltiples factores abordados en esta investigación, aunque también involucra otros aspectos que en esta oportunidad, no fueron tomados en cuenta.
- La calidad de la atención odontológica en el área de salud Guatemala-Central del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, es regular.
- La calidad administrativa de los servicios de atención odontológica del MSPAS, del área de salud Guatemala-Central, es regular.
- La calidad de la infraestructura de los servicios odontológicos del área de salud Guatemala-Central del MSPAS, es regular.
- La calidad del recurso humano en los servicios de salud odontológicos del área de salud Guatemala-Central del MSPAS, es deficiente.
- La situación actual de la calidad de la atención odontológica que brinda el MSPAS en el área de salud Guatemala-Central está relacionada, entre otros aspectos, al pobre presupuesto asignado a salud bucal, al bajo posicionamiento de la salud bucal dentro de las prioridades del MSPAS, a la falta de motivación del personal que brinda la atención y en otros casos a la falta de apoyo hacia el personal que desea mejorar la atención.

## XI. RECOMENDACIONES

- Es necesario realizar una evaluación integral del área de salud bucal del MSPAS guatemalteco y crear un instrumento de evaluación de calidad propio, con estándares de acuerdo a la situación específica del país e implementarlo para obtener mejoras en cuanto a la atención odontológica se refiere.
- Es indispensable enfocar los recursos asignados a salud bucal en reparar todo el equipo dental que se encuentra en mal estado, aunque se descuiden temporalmente otros rubros. El personal técnico asignado a brindar el mantenimiento correctivo del equipo, debe tener conocimientos en el área por lo que sería ideal la contratación de al menos un técnico que tenga el conocimiento al respecto.
- Para obtener mejoras en los servicios de salud, se debe contar con un recurso humano motivado y capacitado para alcanzar metas a pesar de las carencias. Por esta razón es necesario brindarles herramientas de capacitación por medio de cursos de actualización y de motivación. Todo el recurso humano debe saber qué actividades le corresponden realizar y éstas deben ser evaluadas constantemente.
- El personal auxiliar en odontología, es un recurso humano imprescindible, debe contarse con él en todos los servicios de atención odontológica e idealmente debiera tener formación profesional en el área. Se podría incluso formar un acuerdo con la escuela de asistentes dentales de la Universidad de San Carlos de Guatemala o con alguna otra institución reconocida que forme asistentes dentales.
- Conociendo que se cuenta con un escaso presupuesto para el adecuado funcionamiento del área de salud bucal del MSPAS, es indispensable cambiar el enfoque de la atención y volverlo realmente preventivo. Al implementar este modelo preventivo, los recursos necesarios para implementarlo se reducirían sustancialmente y se mejoraría la salud bucal de la población a largo plazo.
- Además, el personal encargado de solicitar incremento en el presupuesto asignado en salud bucal, debe encontrar las vías para obtener paulatinamente un incremento al financiamiento de dicha área de salud, así como lograr que se suba en la escala de prioridades a la salud bucal.

## XII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. **Pineda Marroquín, Narda Aracely.** Análisis de las políticas públicas de salud bucodental en el período 2010-2014, implementadas en Guatemala por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS). Guatemala : s.n., 2016.
2. *Los métodos de participación del usuario en la evaluación y mejora de la calidad de los servicios sanitarios.* **Saturno Hernández, Pedro J.** 2, Murcia : s.n., 1995, Vol. 69.
3. **Social, Ministerio de Salud Pública y Asistencia.** Diagnóstico Nacional de Salud. [En línea] marzo de 2012. [http://sitios.usac.edu.gt/ipn\\_usac/wp-content/uploads/2011/08/Diagnostico-Salud-marzo-2012.pdf](http://sitios.usac.edu.gt/ipn_usac/wp-content/uploads/2011/08/Diagnostico-Salud-marzo-2012.pdf).
4. —. PAHO. [En línea] 11 de abril de 2001. [Citado el: 07 de junio de 2017.] [http://www.paho.org/gut/index.php?option=com\\_docman&view=download&category\\_slug=publication\\_s&alias=378-modelo-de-atencion-mpas&Itemid=518](http://www.paho.org/gut/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=publication_s&alias=378-modelo-de-atencion-mpas&Itemid=518).
5. **Española, Real Academia.** Real Academia Española. [En línea] [Citado el: ] [www.rae.es](http://www.rae.es).
6. *Marco conceptual para la evaluación de programas de salud.* **Montero Rojas, Eiliana.** 2, San José : Centro Centroamericano de Población, 2004, Vol. 1.
7. **Marquet Palomer, Roser y Davins Miralles, Josep.** Mejora continuada de la calidad. [aut. libro] Martin A. Zurro y J. F. Cano Pérez. *Atención Primaria. Conceptos, organización y práctica clínica.* Madrid : Elsevier, 2003.
8. *La Calidad de la Atención Médica.* **Donabedian, Avedis.** 1, Barcelona : Nexus A.G., 2001, Vol. 16.
9. **Suñol, Rosa y Álvar , Net.** La calidad de la atención sanitaria. [En línea] [www.coordinadoraprofundos.org](http://www.coordinadoraprofundos.org).
10. **Santé, Organization Mondiale de la.** *L'évaluation de programmes de santé.* Genova : Schüler, 1981. 6.
11. **García Navarro, José Augusto, y otros.** Calidad Asistencial. [aut. libro] Sociedad Española de Geriatria y Gerontología. *Tratado de Geriatria para residentes.* Madrid : International Marketing & Communication, S.A., 2006.
12. *La investigación sobre la calidad de la atención médica.* **Donabedian, Avedis.** 1, Barcelona : Nexus A.G., 2001, Vol. 16.
13. **Zambrano Vergara, Reinaldo Enrique.** Red ULA. [En línea] [webdelprofesor.ula.ve](http://webdelprofesor.ula.ve).
14. **Sosa Rosales, Maritza de la Caridad.** Universidad virtual de salud de Cuba. [En línea] 2005. [www.sld.cu/galerías/pdf/uvs/saludbucal/artcalidad.pdf,2005](http://www.sld.cu/galerías/pdf/uvs/saludbucal/artcalidad.pdf,2005).
15. **Social, Ministerio de Salud Pública y Asistencia.** Portal Transparencia Fiscal. [En línea] Febrero de 1999. <http://transparencia.minfin.gob.gt/transparencia/BibliotecaDigital/Documentos%20Area%20Social/RSalud.pdf>.

16. —. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. *Acerca del MSPAS*. [En línea] 2017. [www.mspas.gob.gt](http://www.mspas.gob.gt).
17. **Ávila, Carlos, y otros**. Guatemala- Análisis del Sistema de Salud-2015. [En línea] Agosto de 2015. [www.osarguatemala.org](http://www.osarguatemala.org).
18. **Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social**. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. *Información pública*. [En línea] 2016 de Diciembre de 2016. <http://www.mspas.gob.gt/index.php/component/jdownloads/send/5-numeral-2-direccion-y-telefonos/13-guatemala>.
19. **Estadística, Instituto Nacional de**. Organismo Judicial. [En línea] 2008. [http://www.oj.gob.gt/estadisticaj/reportes/poblacion-total-por-municipio\(1\).pdf](http://www.oj.gob.gt/estadisticaj/reportes/poblacion-total-por-municipio(1).pdf).
20. **Sánchez Rodas, Edgar, Villagrán Colón, Ernesto y Lissette, Vanegas**. Pan American Health Association. [En línea] 2002. <http://www1.paho.org/hq/dmdocuments/2009/OH-GUTcpc.pdf>.
21. **Guatemala, Congreso de la República de**. Portal de transparencia Fiscal. *Código de Salud*. [En línea] Noviembre de 1997. <http://transparencia.minfin.gob.gt/transparencia/BibliotecaDigital/Documentos%20Area%20Social/CodSalud.pdf>.
22. **Piedrasanta Herrera, Marta Leticia**. Biblioteca Universidad Rafael Landívar. [En línea] Noviembre de 2014. [www.biblio3.url.edu.gt](http://www.biblio3.url.edu.gt).
23. **Franco Arreaza, Ana Gabriela**. Biblioteca USAC. [En línea] Agosto de 2014. [www.biblioteca.usac.edu.gt](http://www.biblioteca.usac.edu.gt).
24. **Lang Ovalle, Jeniberth Vanessa**. Biblioteca USAC. [En línea] Noviembre de 2004. [www.biblioteca.usac.edu.gt](http://www.biblioteca.usac.edu.gt).
25. **Sosa, Luis Alfonso**. Universidad Católica Andrés Bello. [En línea] 2006. [www.biblioteca2.ucab.edu.ve](http://www.biblioteca2.ucab.edu.ve).
26. **OMS**. Salud Oral. [En línea] Abril de 2012. <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs318/en/>.
27. **Carrera, Alejandra Marisol Joachín**. *Prevalencia, severidad, extensión, características clínicas de la enfermedad periodontal...* Guatemala : s.n., 2007.
28. **Uruguay, Ministerio de Salud pública de**. Programa Nacional de Salud Bucal. 2007.
29. **estratégica, Unidad de planificación**. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. *Estructura orgánica y funciones*. [En línea] 01 de enero de 2016. [www.mspas.gob.gt/index.php/component/jdownloads/category/4-numeral-1-estructura-organica?itemid=-1](http://www.mspas.gob.gt/index.php/component/jdownloads/category/4-numeral-1-estructura-organica?itemid=-1).

### **XIII. ANEXOS**

## EVALUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SERVICIO

1. Horario de la jornada diaria/semana del servicio

Días \_\_\_\_\_ Turnos: mañana \_\_\_\_\_ horas tarde \_\_\_\_\_ horas

2. Número de personal odontológico que labora

Odontólogo(s) \_\_\_\_\_ Auxiliar(es) dental(es) \_\_\_\_\_ Practicante(s) \_\_\_\_\_

3. Número de sillones dentales

En buen estado \_\_\_\_\_ En mal estado \_\_\_\_\_

4. Áreas físicas definidas en forma independiente

Clínica  Recepción  Sala de espera  Dimensión: \_\_\_\_\_ mts<sup>2</sup>

5. Condiciones físicas de:

Buenas                      Malas

Paredes                                           

Techos                                           

Pisos                                           

6. Disposición de fuentes de ventilación (aire acondicionado o extractor)

Clínica  Recepción  Sala de espera

7. Disposición de fuentes de iluminación (una lámpara fluorescente por sillón dental)

Sí                       No

8. Equipamiento:

	Bueno	Malo	No disponible	Observaciones
Unidad de Rayos X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Al menos una por servicio
Amalgamador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Al menos una por servicio
Lámpara de fotocurado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Al menos una por servicio

Autoclave o similar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Al menos una por servicio
Turbina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Una por unidad dental
Micromotor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Una por unidad dental

9. Cantidad de juegos básicos de instrumental (espejos, exploradores y pinzas)

Buenos \_\_\_\_ Malos \_\_\_\_ Incompletos \_\_\_\_

10. Disponibilidad de material odontológico fungible en cantidad y calidad suficiente para una jornada

OPERATORIA	ENDODONCIA	CIRUGÍA
Anestesia <input type="checkbox"/>	Cemento para obturación <input type="checkbox"/>	Gasa <input type="checkbox"/>
Amalgamas <input type="checkbox"/>	Gutapercha <input type="checkbox"/>	Agujas <input type="checkbox"/>
Resinas <input type="checkbox"/>	Hipoclorito <input type="checkbox"/>	Anestesia <input type="checkbox"/>

11. Formatos de registro (o equivalente) disponible en el servicio

SIGSA 22

12. ¿Existen subregistros en tres formatos de registro diario de usuarios del servicio?

Primero  Segundo  Tercero

13. ¿Todos los usuarios atendidos en la jornada de hoy tienen historia o ficha odontológica?

Sí  No

14. ¿Existen subregistros en tres historias odontológicas auditadas?

	Primera	Segunda	Tercera
Datos del usuario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tejidos blandos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Odontograma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Plan de tratamiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratamiento ejecutado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. ¿El servicio recibe mantenimiento preventivo mensual?

Sí  No

16. En el último mes, ¿cuándo solicitó los servicios del técnico de mantenimiento? ¿Cuánto tiempo tardó en presentarse el técnico al consultorio desde que hizo la solicitud?

- a.  más de 3 días
- b.  entre 1 y 3 días
- c.  no fue nunca
- d.  no recuerdo
- e.  no he solicitado

17. ¿El servicio dispone de un mecanismo de información periódica para sus usuarios?

- a.  sala situacional o cartelera informativa
- b.  reuniones periódicas con la comunidad
- c.  informes escritos
- d.  folletos o trípticos informativos
- e.  otros: \_\_\_\_\_
- f.  ninguno



5. ¿Ha realizado usted en una universidad reconocida, algún curso de especialización en el área que labora, con duración igual o mayor a un año?

Sí

No

6. ¿Cuáles de las siguientes áreas logró realizar cursos de actualización durante los últimos dos años?

a.  Investigación

f.  Asepsia y antisepsia

b.  Diagnóstico y tratamiento bucal

g.  Materiales e instrumentos odontológicos

c.  Docencia o educación

h.  Otras: \_\_\_\_\_

d.  Administración de los servicios

i.  Ninguna

e.  Promoción de la salud

j.  No recuerdo.

## VISIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

A continuación se presentan 10 afirmaciones que tratan de indagar la visión que usted tiene sobre la calidad del servicio odontológico del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

Por favor lea con detenimiento cada afirmación y marque con una "X" el recuadro que señala el grado en que usted está de acuerdo o no con lo expresado en cada afirmación. Para ello considere la siguiente escala:

1. COMPLETAMENTE EN DESACUERDO (C.E.D.)
2. EN DESACUERDO (E.D.)
3. NEUTRAL O INDECISO (N.)
4. DE ACUERDO (D.A.)
5. COMPLETAMENTE DE ACUERDO (C.D.A.)

1. El personal del servicio de odontología, planifica, evalúa y controla diariamente sus actividades asistenciales.

<input type="checkbox"/>				
1	2	3	4	5
(CED)	(ED)	(N)	(DA)	(CDA)

2. El horario establecido en el servicio de odontología es el más adecuado para el usuario.

<input type="checkbox"/>				
1	2	3	4	5
(CED)	(ED)	(N)	(DA)	(CDA)

3. El servicio de odontología dispone de papelería suficiente para su funcionamiento.

<input type="checkbox"/>				
1	2	3	4	5
(CED)	(ED)	(N)	(DA)	(CDA)

4. El servicio en el cual usted labora dispone de un mecanismo de información para el usuario.

<input type="checkbox"/>				
1	2	3	4	5
(CED)	(ED)	(N)	(DA)	(CDA)

5. El servicio odontológico no debe llevar subregistro de información.

<input type="checkbox"/>				
1	2	3	4	5
(CED)	(ED)	(N)	(DA)	(CDA)

6. El servicio debe llevar una historia clínica a cada usuario.

<input type="checkbox"/>				
1	2	3	4	5
(CED)	(ED)	(N)	(DA)	(CDA)

7. No debe alterarse el plan de tratamiento de los usuarios.

<input type="checkbox"/>				
1	2	3	4	5
(CED)	(ED)	(N)	(DA)	(CDA)

8. El 70% de los usuarios atendidos debe ser por referencia.
- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
| (CED)                    | (ED)                     | (N)                      | (DA)                     | (CDA)                    |
9. El servicio odontológico debe ofertar las siguientes especialidades: cirugía, periodoncia, endodoncia, ortodoncia.
- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
| (CED)                    | (ED)                     | (N)                      | (DA)                     | (CDA)                    |
10. El servicio odontológico debería recibir mantenimiento mensualmente.
- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
| (CED)                    | (ED)                     | (N)                      | (DA)                     | (CDA)                    |
11. El técnico debe estar diariamente en el servicio odontológico para dar mantenimiento a las unidades.
- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
| (CED)                    | (ED)                     | (N)                      | (DA)                     | (CDA)                    |
12. El servicio odontológico debería disponer de una sala de espera para el usuario.
- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
| (CED)                    | (ED)                     | (N)                      | (DA)                     | (CDA)                    |
13. El servicio odontológico debería disponer de una sala clínica de 9mts<sup>2</sup>.
- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
| (CED)                    | (ED)                     | (N)                      | (DA)                     | (CDA)                    |
14. El servicio odontológico debería disponer de una sala clínica en buenas condiciones.
- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
| (CED)                    | (ED)                     | (N)                      | (DA)                     | (CDA)                    |
15. El servicio odontológico debería disponer de una fuente de ventilación natural y artificial.
- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
| (CED)                    | (ED)                     | (N)                      | (DA)                     | (CDA)                    |
16. Cada sillón dental debería disponer de una fuente de luz artificial.
- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
| (CED)                    | (ED)                     | (N)                      | (DA)                     | (CDA)                    |
17. El servicio odontológico debería disponer de todos sus equipos en buenas condiciones para la buena atención del usuario.
- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
| (CED)                    | (ED)                     | (N)                      | (DA)                     | (CDA)                    |

## CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR A AUXILIARES DE ODONTOLOGÍA

Estimado(a) compañero(a):

El siguiente cuestionario tiene el propósito de estudiar el proceso administrativo desarrollado en el servicio odontológico del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

La información suministrada será tratada de manera confidencial y sus uso será exclusivo al propósito de esta investigación.

Señale con una "X" la casilla de la respuesta que considere correcta para cada pregunta. **Puede encontrar preguntas con dos o más respuestas.**

Programa de pasantías: \_\_\_\_\_ Servicio odontológico: \_\_\_\_\_

Turnos que labora: Mañana  Tarde  Ambos   
Dedicación: 4 horas  6 horas  8 horas

1. ¿Cuáles de las siguientes actividades administrativas realiza usted en el servicio odontológico?

- |  |  |
|--|--|
| a. <input type="checkbox"/> Planificación de actividades y metas | f. <input type="checkbox"/> Rendición de cuentas o informes    |
| b. <input type="checkbox"/> Organización del consultorio         | g. <input type="checkbox"/> Control de gastos y disponibilidad |
| c. <input type="checkbox"/> Evaluación de actividades            | h. <input type="checkbox"/> Coordinación con otros servicios   |
| d. <input type="checkbox"/> Gestión de soluciones a problemas    | i. <input type="checkbox"/> Otras: _____                       |
| e. <input type="checkbox"/> Registro y control de inventarios    | j. <input type="checkbox"/> Ninguna                            |

2. ¿Cuál es el medio de formación profesional que usted tuvo para ser auxiliar de odontología?

- a.  graduada en una universidad pública o privada
- b.  graduada en un instituto
- c.  por traslado o cambio de funciones
- d.  formado(a) por un(a) odontólogo(a) en servicios públicos o privados
- e.  otro
- f.  no recuerdo

3. ¿En cuáles de las siguientes áreas logró realizar cursos de actualización durante los últimos dos años?

- |   |   |
|---|---|
| a. <input type="checkbox"/> Investigación                   | f. <input type="checkbox"/> Asepsia y antisepsia                    |
| b. <input type="checkbox"/> Diagnóstico y tratamiento bucal | g. <input type="checkbox"/> Materiales e instrumentos odontológicos |
| c. <input type="checkbox"/> Docencia o educación            | h. <input type="checkbox"/> Otra _____                              |
| d. <input type="checkbox"/> Administración de los servicios | i. <input type="checkbox"/> Ninguna                                 |
| e. <input type="checkbox"/> Promoción de la salud           | j. <input type="checkbox"/> No recuerdo.                            |

4. ¿Cuántas veces ha recibido usted información sobre el programa de pasantías de la Facultad de Odontología?

a.  3 ó más veces

b.  entre 1 y 2 veces

c.  no recibió

d.  no recuerda.

5. ¿Realiza usted al menos una vez a la semana salidas de terreno o campo con el equipo de salud?

Sí

No

6. En caso de respuesta POSITIVA, indique el lugar de visita \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Este formulario está dirigido a odontólogos(as) y asistentes dentales que laboran en los servicios pertenecientes al área de salud Guatemala-Central del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, invitándolos(as) a participar en la investigación: “Evaluación de la calidad de atención odontológica en el área de salud Guatemala-Central del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, año 2017”

Investigadora: Gladys Briseida Santisteban Paz

Este documento consta de dos partes:

1. Información: explica en qué consiste el estudio
2. Formulario de Consentimiento: Se firmará si está de acuerdo en participar

I. Información:

Esta investigación es el trabajo de tesis de la Maestría de Salud Pública con énfasis en epidemiología y gerencia de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Rafael Landívar. Se pretende evaluar la calidad de la atención odontológica enfocándose en los aspectos de infraestructura, competencia profesional y procesos administrativos. El propósito de este estudio es conocer las características de la atención odontológica que brinda el MSPAS, en cuanto a las condiciones del lugar donde se brinda la atención, del equipo, insumos e instrumental; las cualidades y conocimiento profesionales que posee el personal odontológico para brindar el servicio, así como las características administrativas que posee el servicio.

Se entregará una encuesta a ser completada con la mayor sinceridad posible, además se observarán las condiciones del servicio y se tomarán datos que guíen la investigación hacia el cumplimiento de su propósito.

Su participación es voluntaria, sin embargo, al aceptar participar en esta investigación, estará contribuyendo a crear herramientas que ayuden a mejorar la atención sanitaria del país.

Es importante mencionar que la información recopilada en esta investigación será manejada de forma **confidencial**, excluyendo nombres de los(as) participantes. Así mismo, no tendrá ninguna repercusión de tipo laboral por participar. Los datos serán manejados únicamente por mi persona y destinados exclusivamente a alcanzar los objetivos de este estudio.

Usted puede negarse a participar en esta investigación sin que le afecte de forma alguna, se respetará su decisión.

## II. FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO

He sido invitado(a) a formar parte de una investigación que evalúa la calidad de atención odontológica en mi lugar de trabajo. He sido informado(a) sobre las características de la misma y he tenido la oportunidad de resolver mis dudas acerca de ésta.

He leído la información proporcionada, he tenido la oportunidad de resolver mis dudas acerca de ésta y han sido resueltas satisfactoriamente. Consiento voluntariamente a ser parte de esta investigación y entiendo que puedo negarme de la misma, en cualquier momento, sin que esto me afecte de alguna forma.

Nombre: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Guatemala, 12 de julio de 2017

Dr. Oscar Cifuentes  
Director del Área de Salud Guatemala Central  
Presente.

Estimado Dr. Cifuentes:

El motivo de la presente es para solicitar su autorización para realizar el trabajo de campo de la tesis de graduación de la maestría en Salud Pública con énfasis en epidemiología y gerencia de la Universidad Rafael Landívar. Dicha investigación se titula "Evaluación de la calidad de atención odontológica en el área de salud Guatemala-Central del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, año 2017". Para este estudio, se escogió una muestra de 8 servicios de salud en los que se pretende realizar una encuesta a odontólogos y asistentes dentales, así como tomar información obtenida de la observación de dichos servicios.

A continuación se detallan los servicios incluidos en la muestra y para los que necesitaríamos obtener su autorización para visitarlos.

SERVICIO ODONTOLÓGICO	DISTRITO
Centro de salud	Zona 1
Centro especializado	Zona 3
Centro de salud	Zona 5
Centro de salud	Zona 6
Clínica periférica con Atención Materno Infantil	Zona 7 Amparo II
Centro de salud	Zona 11
Clínica Periférica	Zona 18 Unidad Móvil
Centro de salud	Zona 21

Esperando una respuesta favorable a esta solicitud, me pongo a las órdenes para ampliar cualquier tipo de información acerca del trabajo de campo de la tesis.

Atentamente,



Dra. Gladys Briseida Santisteban Paz  
Cirujana Dentista  
Colegiada 2639

Estudiante de Maestría de Salud Pública con énfasis en Epidemiología y Gerencia  
Facultad de Ciencias de la Salud  
Universidad Rafael Landívar  
Carné 2439213



**Cronograma de actividades para el trabajo de campo de la investigación: "Evaluación de la calidad de atención odontológica en el área de salud Guatemala-Central del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, año 2017"**

Esta investigación, pretende evaluar la calidad de los servicios odontológicos del Ministerio de salud, específicamente en el área de salud Guatemala-Central. Se utilizarán encuestas y listas de cotejo (adjuntas a esta hoja) dirigidas a odontólogos(as) y asistentes dentales que laboran en los centros de salud pertenecientes a la muestra. También se completarán listas de cotejo que evaluarán distintos aspectos administrativos, de infraestructura y de competencia profesional. Es importante mencionar que se utilizarán consentimientos informados para informar al personal que será parte de la investigación acerca del objetivo y características de la misma.

Durante la semana del 18 de julio al 21 de julio de este año, se pretende visitar los ocho servicios de salud pertenecientes a la muestra, en un horario que no interrumpa los momentos de mayor afluencia de pacientes. De tal manera que se planifica visitar estos servicios a partir de las 11:00 a.m., a excepción del lunes 17:

SERVICIOS A VISITAR	LUNES 17	MARTES 18		MIÉRCOLES 19	JUEVES 20		VIERNES 21	
	9:30	11:00	13:00	14:00	11:00	13:00	11:00	13:00
Centro de Salud zona 1								
Centro especializado zona 3								
Centro de salud zona 5								
Centro de salud zona 6								
Clínica periférica de Atención Materno-Infantil zona 7 Amparo II								
Centro de salud zona 11								
Clínica periférica zona 18 unidad móvil								
Centro de salud zona 21								

Ministerio de Salud Pública y A.S.  
**RECIBIDO**  
 13 JUL 2017  
 DIRECCIÓN  
 Dirección de Área de Salud Guatemala Centra  
*[Firma]*

Guatemala, 13 de julio de 2017

Doctora  
**Gladys Briseida Santisteban Paz**  
Cirujana Dentista  
Estudiante de la Maestría de Salud Pública  
Con énfasis en Epidemiología y Gerencia  
Universidad Rafael Landívar

**Respetable Doctora Santisteban:**

Reciban un cordial saludo, por este medio doy respuesta a su solicitud, de fecha 12 de Julio de 2017, de esa cuenta le indico que esta Dirección de Área de Salud Guatemala Central, no tiene ningún inconveniente en autorizar a partir del 17 de Julio del presente, la realización de la Investigación: **"Evaluación de la calidad de atención odontológica en el Área de Salud Guatemala Central del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social Año 2017"**, como trabajo de graduación para la Maestría de Salud Pública con énfasis en Epidemiología y Gerencia, la cual podrán realizar en los servicios: **Centro de Salud Zona 1, zona 3, zona 5, zona 6, Amparo, Zona 11, Justo Rufino Barrios y Clínica Móvil el Paraíso Zona 18**, según el cronograma adjunto.

Sin otro particular, me suscribo.

Deferentemente



**Dr. Oscar Alberto Cifuentes Barrios**  
Director

Dirección de Área de Salud Guatemala Central

C.C Archivo

## CIRCULAR 32-2017

**A:** Directores de Centro de Salud  
Zona 1, zona 3, Zona 5, zona 6, Amparo, Zona 11, Justo Rufino  
Barrios y Clínica Móvil el Paraíso Zona 18.  
Dirección de Área de Salud Guatemala Central

**De:** Dr. Oscar Alberto Cifuentes Barrientos  
Director  
Dirección de Área de Salud Guatemala Central

**ASUNTO:** Autorización de Trabajo de Tesis

**FECHA:** Guatemala, 13 de Julio de 2017



Por este medio se les informa se autorizó la realización de la Investigación:  
**“Evaluación de la calidad de atención odontológica en el Área de Salud Guatemala Central del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social Año 2017”**, como trabajo de graduación para la Maestría de Salud Pública con énfasis en Epidemiología y Gerencia, por lo que el día 17 de julio del presente iniciaran con el proceso, según cronograma que se adjunta.

El Nombre de la Estudiante es:  
**Dra. Gladys Briseida Santisteban Paz**

De esa cuenta solicito si apoyo y colaboración para con ella.

Atentamente.