



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE MÉXICO

FES ZARAGOZA

**“EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN
ODONTOLÓGICA DESDE LA PERSPECTIVA DEL
PACIENTE EN LA CLÍNICA BENITO JUÁREZ DE
LA FES ZARAGOZA. 2009”**

T E S I S

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
CIRUJANO DENTISTA

P R E S E N T A:

VIOLETA PACHECO ROJAS

DIRECTORA: C.D. ESP. MARÍA ISABEL DE JESÚS HERRERA

ASESOR: Mtra. MARÍA REBECA ROMO PINALES



FES ZARAGOZA. MÉXICO, D.F.

FEBRERO DEL 2010

FACULTAD DE ESTUDIOS
SUPERIORES ZARAGOZA



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

GRACIAS A JEHOVÁ DIOS.

Gracias Jehová Dios por tantas bendiciones que recibo de ti, Señor gracias por permitirme llegar hasta este momento tan importante para mí, con mi familia y mis seres queridos y así lograr otra meta más en mi vida y te pido perdón por mis errores y pecados cometidos, no tengo palabras de agradecimiento para expresarte lo bueno que has sido conmigo, solo te pido que no me sueltes de tu mano y me hagas cada día mas fuerte en ti y en mi parte física, ayúdame a trabajar para ti.

GRACIAS A MI HIJO.

Por su comprensión, por su apoyo, por su ayuda y por ese amor que siempre tiene para mí que me permite poder lograr lo que me propongo, porque tú me enseñas cada día a tener fuerzas para luchar contra todo y seguir adelante, me enseñas a hacer mejor madre y mejor persona soy la mamá más afortunada por tenerte. Y doy gracias a Jehová Dios por darnos la dicha de tenerte con nosotros y que seas parte de la familia.

GRACIAS A MI ESPOSO.

Gracias por ser parte de mi vida; a ti corazón por estar a mi lado en todo momento, por que me has dado fortaleza, me has cuidado cuando he estado a punto de desfallecer y me has dado en ese momento lo que más necesitabaseguridad!!! A través de nuestra vida juntos, han habido tantos logros, satisfacciones y hechos inolvidables, que han minimizado las cosas difíciles porque siempre juntos hemos recorrido un gran camino que ha tenido tropiezos pero hemos sabido apoyarnos, gracias por tu paciencia, por tu comprensión y Te amo porque me diste la libertad para que lograra terminar esta meta en mi vida.

GRACIAS MAMÍ.

Por su cariño, comprensión y apoyo sin condiciones ni medida. Gracias por guiarme sobre el camino de la educación sabiendo que jamás existirá una forma de agradecer una vida de lucha, sacrificio y esfuerzo constantes, sólo deseo que entiendas que el logro mío, es el logro tuyo con admiración y respeto Gracias.

GRACIAS A MI PAPI.

Gracias papá por tus esfuerzos para formarme, para convertirme en una persona de provecho, nunca podre pagarte todo ni con las riquezas más grandes del mundo. Por esto y más.....Gracias

GRACIAS A MI HERMANA.

Por tu comprensión y apoyo que he has demostrado a lo largo de toda mi vida profesional Gracias.

GRACIAS A MIS ABUELITOS.

Por creer, por confiar en mí y darme palabras de aliento para seguir adelante en mi vida y así poder terminar este proyecto Gracias.

DOY GRACIAS A MIS SUEGROS.

Por su apoyo, por su ayuda y por su confianza para lograr esta meta que es una hermosa realidad.

GRACIAS A MI CUÑADO.

Por haberme brindado su amistad, su apoyo en todo momento y por confiar en mi. Gracias

GRACIAS A MI FAMILIA; TIOS Y PRIMOS

Porque gracias a su cariño, guía y apoyo he llegado a realizar uno de mis anhelos más grandes de mi vida, fruto del inmenso apoyo, amor y confianza que en mi se depositó y con los cuales he logrado terminar mis estudios profesionales que constituyen el legado más grande que pudiera recibir y por lo cual les viviré eternamente agradecido.

DOY GRACIAS A MIS MAESTROS

Que participaron en mi desarrollo profesional durante mi carrera, sin su ayuda y conocimientos no estaría en donde me encuentro ahora.



C.D. ESP. Marisa

Gracias por que eres de esa clase de personas que todo lo comprenden y dan lo mejor de sí mismos sin esperar nada a cambio... porque sabes escuchar y brindar ayuda cuando es necesario... porque te has ganado el cariño, admiración y respeto de todo el que te conoce, gracias por haberme transmitido los conocimientos que ahora tengo y gracias por ayudarme, mi logro es suyo.



Mtra. Rebeca Romo

Gracias por haberme transmitido parte de sus conocimientos, por su amistad y por haberme guiado para lograr este avance de mi vida y gracias por impulsarme a seguir adelante, nunca cambie.



M. C. Laura Mecalco

Gracias Doctora por su apoyo, usted fue mi maestra desde mis primeros años en la carrera donde me enseñó hacer constante, responsable y ahora es mi sinodal en el trabajo final que en este tuvo una gran participación en la guía, en los conocimientos que usted me transmitió Gracias.



Mtra. María del Carmen

Gracias por su apoyo, dedicación, responsabilidad y tolerancia, Gracias doctora por ser mi sinodal. En este tiempo me di cuenta que es una buena persona y que le gusta su trabajo.



C.D. Alfredo Fragoso

Gracias Doctor por ser mi sinodal, por la responsabilidad que asumió, por la dedicación, el apoyo y tolerancia que tuvo con migo.

He llegado al final de este camino y en mi han quedado marcadas huellas profundas de éste recorrido. Son Madre tu mirada y tu aliento. Son Padre tu trabajo y esfuerzo. Son Maestros tus palabras y sabios consejos, mi trofeo es también vuestro. Agradezco a la UNAM y la Fes Zaragoza por haberme permitido estar en sus instalaciones, por adquirir los conocimientos que ahora tengo y por dejarme ser parte de la gran familia universitaria

DEDICO LA TESIS

Dedico esta tesis a: Dios, a mi hijo por su presencia que ha sido y será siempre el motivo más grande que me ha impulsado para lograr esta meta a mí esposo por su comprensión y amor, a mis padres, hermana, suegros, abuelitos, cuñados, cuñadas, tíos, tías, primos, primas, sobrinas, sobrinos, maestros, amigos, personas que confiaron en mí a todos por quererme tanto y apoyarme siempre y a la Fes Zaragoza que mi logro también es suyo.

ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
JUSTIFICACIÓN	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
MARCO TEÓRICO	4
HIPÓTESIS	17
OBJETIVOS	17
DISEÑO METODOLÓGICO	18
RECURSOS	23
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	24
ANÁLISIS DE RESULTADOS	30
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	32
CONCLUSIÓN	34
PROPUESTAS	35
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	36
ANEXOS	40

INTRODUCCIÓN

La evaluación de la calidad de la atención a la salud, se ha convertido últimamente en un campo de estudio de gran interés. Uno de los aspectos prioritarios en la administración de los servicios de salud es ampliar la cobertura y por lo tanto analizar la productividad y eficiencia del servicio, sin embargo no es posible alcanzar los objetivos, si no se toma en cuenta la necesidad de mejorar la calidad de las acciones en la atención.

La calidad se vive cada día y en cada momento. Por lo tanto la calidad de la atención prestada a la sociedad es motivo de satisfacción, tanto para los prestadores de servicio como para los usuarios.

Un elemento de la calidad de la atención involucra la percepción de los pacientes, quienes son los receptores del proceso. Estos factores se traducen en sentimientos de insatisfacción y satisfacción.

El presente trabajo pretende evaluar la atención odontológica desde la perspectiva del paciente, identificando el grado de satisfacción de los pacientes que son atendidos por los alumnos del cuarto año de la Carrera de Cirujano Dentista, en la UMAI Benito Juárez de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza. UNAM, que a partir de este momento se le mencionará como Clínica Benito Juárez.

La calidad del servicio odontológico la evaluará el paciente, ya que es la persona indicada para describir la atención que recibió, el tiempo que esperó en la sala para hacer atendido, el costo del tratamiento dental recibido, la oportunidad de la atención, la limpieza de la unidad dental, la solución del problema bucal por el cual acudió, la información recibida y el nivel de satisfacción.

Con este estudio se pretende motivar a los estudiantes de odontología para que brinden una adecuada atención y garantizar un servicio de calidad como un compromiso ético, que trascienda hacia la atención a la salud bucal, obteniendo un mejoramiento continuo y una satisfacción tanto para el paciente como para el prestador del servicio.

JUSTIFICACIÓN

La salud es una característica propia de la vida y gracias a la investigación científica se conocen cada vez más los factores que están involucrados. Entre los más importantes encontramos la herencia, el medio ambiente y la forma de vida.¹

Por lo que es imprescindible la gestión de un modelo de atención en salud que responda a las necesidades de la población, que requiere entre otros componentes, el incremento de la calidad en la prestación de los servicios y la satisfacción e intereses del paciente. El usuario es el que determina si el servicio es aceptable, de manera tal que el diseño, desarrollo y nivel del servicio deben partir de un claro entendimiento y conocimiento de las necesidades, preferencias, valores y criterios de la salud de la comunidad. Estos principios deberán ser compartidos por todo el equipo de trabajo, por lo que se requiere un estilo de gestión participativa que favorezca el consenso en la toma de decisiones, para asegurarse que todas las acciones de los miembros del equipo de salud converjan hacia las necesidades de los pacientes que solicitan el servicio.² Con esto tendremos un servicio de atención a la salud en forma ideal, que se debe de llevar a cabo en todas las Unidades Multidisciplinarias de Atención Integral, Instituciones de Salud y consultorios a nivel privado, para poder dar un servicio de calidad a la población que lo requiere.

La evaluación debe ser fundamentalmente necesaria para mejorar la calidad de la atención en cualquier sistema de salud ya sea público o privado; éstos están sujetos a cambios constantes que derivan de los factores políticos, sociales, económicos, y de desarrollo tecnológico, con lo que se pretende lograr mayor eficiencia, eficacia y accesibilidad de la atención a la salud.³

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es de gran interés. Así obtenemos desde la perspectiva del paciente la satisfacción que él tiene en cuanto a la atención odontológica que recibe y con la información obtenida se beneficia a la institución que otorga el servicio, a los prestadores del servicio y a la población.

La investigación tiene como finalidad detectar problemas en la prestación de los servicios odontológicos desde de la perspectiva del paciente que es atendido en la Clínica Benito Juárez de la FES Zaragoza y para el estudiante de odontología, se presenta un estudio que fundamente la calidad de la atención odontológica que se le otorga al paciente.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la Clínica Benito Juárez FES Zaragoza, la prestación de los servicios odontológicos es colateral a la educación odontológica que se imparte en la misma. No se ha efectuado una evaluación de la atención odontológica relacionada con la satisfacción de la población atendida y sería importante en relación a la atención que brindan los alumnos, como prestadores de servicios de salud.

Por lo anterior a lo que se quiere llegar es a identificar lo siguiente:

¿Quedó satisfecha la población atendida por los alumnos de cuarto año de la Carrera de Cirujano Dentista, en la Clínica Benito Juárez de la FES Zaragoza durante el período 2009?

MARCO TEÓRICO

El estudio de la evaluación de la atención odontológica desde la perspectiva del paciente que se realizará en la Clínica Benito Juárez, nos ayudará a saber si el paciente está satisfecho con la calidad de la atención odontológica brindada por los alumnos de cuarto año de la carrera de Cirujano Dentista, así obtendremos del paciente la información necesaria y con los resultados obtenidos se tendrá la certeza, si la atención que se brinda es la adecuada, ya que un estudio como este no se ha realizado en esta institución de salud.

La Clínica Benito Juárez comenzó su labor el día 7 de febrero del año 1979. Es una de las unidades periféricas que son dependientes de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza.⁴

El principal objetivo de la Clínica, es ofrecer a los alumnos y pasantes de las carreras que se ofrecen en la FES Zaragoza, un campo de práctica similar a lo profesional y que se desarrolla para la formación del estudiante dentro de la Facultad y al mismo tiempo ofrece un trabajo a bajo costo para la comunidad que acude a la clínica.

La Clínica Benito Juárez está ubicada en calle México Lindo sin número Colonia Benito Juárez Municipio de Nezahualcóyotl (anexo 1), en el Estado de México, las características de este municipio son:

Se le denomina Nezahualcóyotl en honor al gran poeta prehispánico y significa "Coyote que ayuna". En este caso se trata de un municipio creado el 3 de abril de 1963, en honor del gran Señor o Tlatoani Nezahualcóyotl Acolmiztli de Texcoco, por eso la toponimia sólo hace referencia al personaje. Nezahualcóyotl, palabra del idioma fonético náhuatl proviene de las raíces: Nezahual, Nezahualo, ayunar y coyote. Así mismo toma en cuenta que Nezahualcóyotl proviene del dialecto chichimeca, de las raíces Nezahualli, que significa ayuno y coyote, que significa coyote es decir "Coyote el ayuno."

El Municipio de Nezahualcóyotl limita al noroeste con el municipio de Ecatepec de Morelos y la zona Federal del lago de Texcoco ; al oeste con las delegaciones Gustavo A. Madero y Venustiano Carranza del Distrito Federal; al este con los municipios de la Paz, Chimalhuacán y Atenco; al sur con las delegaciones de Iztapalapa e Iztacalco del Distrito Federal.⁵

ANTECEDENTES DE SALUD

Las actividades de la OMS en materia de salud bucal se integran en el marco general de prevención y control de enfermedades crónicas. Los objetivos estratégicos del Departamento son sensibilizar acerca de la epidemia mundial de enfermedades crónicas y crear ambientes saludables, especialmente para las poblaciones pobres y desfavorecidas,⁶ como es el caso de la población de estudio.

El derecho de la salud tiene como antecedente internacional la Constitución de la Organización Mundial de la salud (OMS) en donde se establece que *el goce del grado máximo de salud que se puede lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano sin distinción de raza, religión, ideología, política o condiciones económicas y sociales*. Dos años después, la Organización de las Naciones Unidas, en la declaración Universal de los Derechos Humanos, lo establece en el artículo 25 de la siguiente manera: *Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud, el bienestar y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios.*⁷

De acuerdo a la OMS la salud es un estado completo de bienestar físico, mental y social. Tener salud no es solamente ausencia de enfermedad, es poseer equilibrio en nuestras funciones físicas, psíquicas y metabólicas; es un proceso en que la persona emplea todos sus recursos intelectuales, emocionales y físicos para mantener sus funciones vitales en perfecta armonía.

La eficacia de las soluciones de salud pública contra las alteraciones bucodentales cobra mayor relevancia cuando se integra con otras enfermedades crónicas. Las actividades que propone la OMS para la solución de las patologías prevalentes abarcan la promoción, la prevención y el tratamiento.

Los sistemas de atención a la salud de la población, actualmente están en desarrollo; gracias a los nuevos procedimientos y técnicas que engloban al saber científico y tecnológico, podemos llegar a elaborar diagnósticos certeros y tratamientos más efectivos en relación a las enfermedades bucodentales.

Entre los propósitos que guían las acciones de las instituciones de salud educativas y de Seguridad Social, destacan los encaminados a mejorar la calidad y eficiencia de los servicios; y la administración de los procesos que se orienta al mejoramiento continuo de los mismos.

EVALUACIÓN

Fundamentalmente la evaluación debe ser entendida como un proceso necesario para mejorar la calidad de la atención que se imparte en las instituciones de salud. El proceso de evaluación pone en relieve qué está ocurriendo y por qué, y aporta datos válidos de cómo son las situaciones y los hechos que son objeto de estudio.

En términos generales, la evaluación es un "proceso de análisis estructurado y reflexivo, que permite comprender la naturaleza del objeto de estudio y emitir juicios de valor sobre el mismo, proporcionando información para ayudar a mejorar y ajustar las acciones de salud"⁸

El objetivo final de la evaluación es mejorar la calidad de la atención que se proporciona así como también mejorar el nivel de salud de las personas o de la comunidad.⁹

EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

La evaluación de la atención a la salud se define como *“el proceso metodológico que permite el análisis y la medición sistemática de políticas, objetivos, estrategias, metas, programas, recursos y servicios de salud, y hace posible valorar la coherencia de las acciones, la utilización de los recursos, el grado y forma de cumplimiento de resultados y los efectos producidos”*.⁷

El proceso se refiere a la atención, en esta parte se observan las actividades como el tiempo que espera el paciente en la sala para ser atendido, costos del tratamiento dental, oportunidad de la atención, limpieza y orden, la solución del problema por el cual acudió, la información recibida y el nivel de satisfacción. La evaluación es una forma de mejorar la atención.

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. A partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas. Este método representa una de las formas más rápidas para evaluar aspectos de la calidad de los servicios y ofrece beneficios a un costo relativamente bajo.¹⁰

CALIDAD

El concepto de calidad ha evolucionado a lo largo de la historia, por lo que no se puede entender la calidad como una definición universal y global. Pero podemos decir que en su evolución ha adquirido cuatro tipos de definición básicos: como *excelencia*, como *valor*, como *respuesta a las especificaciones*, y como *satisfacción* del cliente. Entendiendo la calidad como *lo mejor* (excelencia) en un sentido absoluto, es considerada como el máximo esfuerzo realizado para conseguir el mejor de los resultados. La calidad como *valor* se define de forma relativa, depende tanto de los que se ofrece como del precio que cuesta. La calidad como *ajuste a especificaciones* se concibe como la consecución de criterios de calidad estandarizados y establecidos a priori. Y finalmente, la calidad como *satisfacción* del cliente se concibe como el grado en que se satisfacen las expectativas del cliente. Esta última definición es la más aceptada en la actualidad, especialmente en el ámbito de los servicios.¹¹

Trabajar en calidad consiste en diseñar, producir y servir un bien y servicio que sea útil, lo más económico posible y siempre satisfactorio para el usuario.¹²

Algunos autores consideran que el mejor modo para analizar la calidad es el que sigue una fórmula objetiva, es decir, valora los recursos disponibles. Dentro de este paradigma, la calidad se establece en términos normativos o de ajuste a estándares institucionales.¹³

Otros autores dicen que estudian la calidad desde vertientes más subjetivas, especialmente basadas en el juicio del cliente esto es satisfacción del paciente. En esta postura el paciente es el pilar central, es decir, el criterio del paciente se considera imprescindible para conocer los requisitos que debe presentar un servicio de salud "ideal".¹³

El estudio de la calidad de servicios se ha ido consolidando como una alternativa necesaria para impulsar el éxito de la atención a la salud.

La experiencia demuestra que al mantener un servicio de alta calidad, se aumenta el prestigio, el reconocimiento y la alta motivación a los trabajadores de cualquier empresa o institución por que se verá reflejado en cada uno de los pacientes que lleguen a solicitar una consulta ya que ellos se sentirán satisfechos por el servicio.

Pero no es suficiente reconocer que la calidad es importante, si no que es necesario realizar los esfuerzos suficientes para poder convertirla en una fuente de ventaja competitiva.¹⁴

Es importante diferenciar la calidad de un producto y la de un servicio. La de un producto responde a las características externas del mismo y a su efectividad para un fin determinado. La de un servicio, reúne gran cantidad de factores, o componentes que no pueden dissociarse; en una palabra, prevalece la impresión de conjunto y no del éxito de una u otra acción específica.¹⁵

También la calidad se ha definido como el grado de adecuación de un producto y de un servicio. Lo cual implica dos cosas de fondo:

1. La calidad es algo que responde a una necesidad, es responsabilidad de quien produce los bienes y servicios al adaptar los atributos del producto a dicha necesidad.

2. Su finalidad es la satisfacción del paciente por lo que el proceso de producción se organiza en torno a ella. Entonces la calidad se valora en función de la satisfacción que produce la adaptación de las características de un bien o servicio a las necesidades del usuario o consumidor.

La calidad en el servicio es cumplir con las expectativas que tiene el paciente sobre cómo satisface sus necesidades.¹⁶

Según Idelfonso Grande Esteban¹⁶, los pacientes califican la calidad de servicio por medio de los siguientes componentes:

➤ **Confiabilidad**

La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez. Los pacientes pueden preguntarse si sus proveedores son confiables.

➤ **Accesibilidad**

En relación al costo del tratamiento bucodental, proporcionando costos accesibles a la población.

➤ Respuesta

Se entiende por tal la disposición de atender y dar un servicio rápido. Los pacientes cada vez son más exigentes en éste sentido, que se le atienda sin tener que esperar.

➤ Seguridad

Los pacientes deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos, que no existen peligros ni dudas sobre la bondad de las prestaciones.

➤ Empatía

Quiere decir ponerse en la situación del paciente o en su lugar para saber cómo se siente. Es ocupar el lugar del paciente en cuanto a tiempo el cual es valioso para él y conocer a fondo sus necesidades personales.

➤ Tangibles

Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben estar limpios y bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

Como podemos observar, la calidad en el servicio desde la perceptiva del paciente juega un papel muy importante dentro de la clínica, porque no sólo está en juego el ingreso por el tratamiento realizado, sino que la imagen y la confianza que depositó ese paciente en nuestro producto y/o servicio; por consiguiente, un paciente insatisfecho representa una pérdida para la clínica tanto en utilidad como en imagen, y si pasa lo contrario, obtenemos un cliente satisfecho y leal a nuestro servicio y/o producto, además de una publicidad gratis por sus recomendaciones y mayores ingresos en la clínica.

Una de las formas principales para que la clínica se pueda distinguir, consiste en ofrecer calidad en el servicio, en forma consistente, la cual dará una fuerte ventaja competitiva, que conduce a un mejor desempeño en la productividad y en las utilidades de la organización.

La calidad está vinculada con la satisfacción de las necesidades. Más específicamente, cuando se habla de la calidad de los servicios públicos, se hace referencia a que los servicios deben adaptarse a los requerimientos de los usuarios con el objetivo de satisfacer sus necesidades.¹⁷

La calidad de la atención incluye generalmente dos grandes aspectos:

- La satisfacción del paciente y sus familiares con el trato que recibe.
- La precisión con la que se aplica la tecnología médica, evitando sus efectos colaterales indeseables.

La calidad debe entenderse como el grado en el que los servicios mejoran los niveles esperados de salud, de manera congruente con las normas profesionales y con los valores de los pacientes.¹⁸

La calidad de los servicios es la producción del máximo mejoramiento posible de los niveles de salud, satisfaciendo las expectativas de los usuarios.

Si bien la calidad es un término difícil de definir, debemos considerar que las dimensiones que considera el usuario para definirla; se centra en la eficacia, eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, continuidad, comodidad y oportunidad de la atención.¹⁹

En la medida en que los requerimientos de nuestros pacientes no sean satisfechos, enfrentaremos problemas de calidad, y la calidad comienza con nosotros mismos, por lo que es importante tomar en cuenta a la **eficacia**, que es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera y a la **eficiencia**, que es la capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles, y está relacionada con la optimización de los recursos.

Eficacia es la “virtud, actividad y poder obrar”²⁰. Cuando un grupo alcanza las metas u objetivos que fueron previamente establecidos, el grupo es eficaz.²¹

Eficacia se refiere a los resultados en relación a las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales. Para ser eficaz se deben priorizar las tareas y realizar ordenadamente aquellas que permiten alcanzarlos mejor y más rápidamente. Eficacia es el grado en que algo (procedimiento o servicio) puede lograr el mejor resultado posible.²¹

La eficiencia se define “como la virtud y facultad para lograr un efecto determinado”, En economía se le define como “el empleo de medios en tal forma que satisfagan un máximo cuantitativo o cualitativo de fines o necesidades humanas. Es también una adecuada relación entre ingresos y gastos”.²⁰ Consiste en el buen uso de los recursos. Si un grupo humano dispone de un determinado número de insumos que son utilizados para producir bienes o servicios, eficiente

será aquel grupo que logre el mayor número de bienes o servicios utilizando el menor número de insumos que le sea posible. Eficiente es quien logra una alta productividad en relación a los recursos con los que dispone.²² A mayores resultados, mayor eficiencia. Si se obtiene mejores resultados con menor gasto de recursos o menor esfuerzo, se habrá incrementado la eficiencia. Dos factores se utilizan para evaluar la eficiencia de las personas o empresas, costo y tiempo.²² El concepto de “hacer bien las cosas debidas” nos da mayor capacidad de entender con mucha claridad el vocablo de eficiencia.²²

La eficiencia no sólo debe ser aplicada en el área operativa de la clínica, sino también, en todas las demás áreas, es decir, hacerlo eficientemente; en donde no sólo se debe controlar los materiales, herramientas e insumos sino también el impacto en la calidad del tratamiento.

La eficiencia se relaciona también con lo que describe Thomas Friedman en la conclusión de su libro *La tierra es plana*, refiriendo a David Rothkopf “para nosotros, la cuestión no radica en lo que ha cambiado, sino en darnos cuenta de lo que no ha cambiado”.²³ Esto claramente expresa que no debemos enfocarnos solamente en el pasado, sino también en lo que falta por cambiar que es el futuro. Es decir, que debemos enfocarnos en lo que no ha cambiado para predecir los cambios futuros, lo cual se puede hacer al establecer mediciones, tendencias y acciones correctivas, lo cual generaría una actitud proactiva y que tomaría en cuenta lo que es ser eficiente y evitar situaciones de crisis o adelantarse a ellas.²³

Se atribuye a Peter Druker la siguiente frase: “Un líder debe tener un desempeño eficiente y eficaz a la vez, pero aunque la eficiencia es importante, la eficacia es aún más decisiva”.²⁴

Por lo tanto se puede decir que el odontólogo es eficaz si hace lo necesario, para alcanzar los objetivos propuestos y es eficiente cuando es capaz de obtener resultados deseados mediante la óptima utilización de los recursos disponibles y que estos sean utilizados en forma adecuada para lograr las metas deseadas.²⁵

Para ser eficiente y eficaz deben ser una organización productiva si logran sus metas y si lo hace transfiriendo los insumos a la producción al menor costo. Como tal, la productividad implica el entendimiento tanto de la eficacia como de la eficiencia. Una Clínica, por ejemplo, es eficaz cuando cumple exitosa mente las necesidades de sus pacientes. Es eficiente cuando lo hace a un bajo costo.²⁶

Para triunfar hay que ser eficiente y eficaz. Solamente con eficiencia no se llega a ningún lado porque no se alcanzan los fines que se deberían lograr.

Se sabe que las buenas relaciones interpersonales contribuyen en forma muy efectiva a la eficacia de los servicios que se presten en materia de salud y a establecer una buena relación con los pacientes. La calidad de esas relaciones produce una confianza que es mostrada mediante el respeto, la confidencialidad, la cortesía, la comprensión y compenetración.¹³

La manera de escuchar y comunicarse constituye también un aspecto muy importante. Si las relaciones interpersonales no son adecuadas, aunque los servicios se presten en forma profesionalmente competente, se corre el riesgo que la atención no sea eficaz, con esto tendremos problemas en la satisfacción del paciente que puede comprometer la calidad general de la atención odontológica.

Nos dice Peter Drucker que la mejor forma de predecir el futuro es creándolo. El sentarnos a esperar que las cosas cambien no es una forma estratégica para ser exitosos sino el ponernos a crear el futuro buscando mejores formas de alcanzar los resultados.²³

Se debe tomar en cuenta también las actitudes y las conductas que tienen una relación estrecha con la calidad por que para que un servicio se otorgue con calidad se necesita actitud y conductas dirigidas al mejoramiento continuo de la calidad. La actitud se define como una disposición organizada a través de la experiencia, que ejerce una fuerza dinámica sobre la conducta del individuo antes todo los objetos y situaciones con las que se relaciona. La conducta es una acción realizada por el individuo ante una situación particular.¹⁸

CALIDAD DE LA ATENCIÓN

La calidad de la atención se refiere a la forma que como se atiende al usuario, conforme a las normas, conocimiento de la medicina, tecnología vigente, accesibilidad a los costos, oportunidades, trato personalizado y amable, comunicación en ambos sentidos y su participación para lograr la resolución de las necesidades de salud y expectativas de atención, a fin de incrementar permanentemente la satisfacción recibida y mejorar su calidad de vida.³

La calidad de la atención implica el conocimiento profundo, de las necesidades del paciente, así como la máxima eficiencia en su realización, también se determina por la accesibilidad de los costos y oportunidad de los servicios y finalmente la satisfacción del usuario.

Rioboo define a la calidad de la atención como "el proceso de identificar, satisfacer y superar las expectativas y necesidades de todos los colectivos humanos relacionados con la empresa u organización y los servicios que proporciona"²⁷

La garantía de calidad en un consultorio o clínica de salud es el conjunto de mecanismos o acciones mediante los cuales se asegura la máxima eficacia de todos los procedimientos, para lograr el mayor grado de bienestar del paciente y su completa satisfacción. ²⁸ Y también aseguraremos una eficiencia si logramos que el trabajo se realice con el menor gasto combinado de esfuerzo humano, capital y material, así obtendremos buenos rendimientos.²⁵

Calidad en la atención es la producción de mejorar al máximo posible los niveles de salud, de manera congruente con las normas profesionales y con los valores de los pacientes.

La calidad de la atención debe constituir una ventaja duradera en el tiempo, por lo tanto debe ser evaluada para asegurar que su nivel en el servicio prestado, cumpla con los requisitos de excelencia establecidos y demandados por los usuarios.

El interés de una buena calidad en la atención de un servicio odontológico nos va a ofrecer a las numerosas ventajas que son:

- El número de usuarios leales,
- Incrementar la atracción de nuevos clientes,
- Presentar oportunidades para el desarrollo institucional,
- Mejorar la política de reducción de costos
- Optimizar la imagen, fortaleciendo la permanencia de sus miembros.

Recordemos que la calidad de la atención que imparte el odontólogo se ha basado tradicionalmente en su reputación, fundada en la opinión de sus propios pacientes y en las personas allegadas.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La satisfacción del usuario se define como el grado de concordancia entre las expectativas del usuario sobre la atención demandada y la percepción de la atención recibida.

La percepción se podría definir como la capacidad de organizar los datos y la información que llega a través de los de los cinco sentidos en un todo, creando un concepto, basado en la formación y experiencia de cada persona. Los aspectos que influyen en la percepción de los usuarios son los siguientes.²⁸

- ✓ Las necesidades y deseos, es decir, la motivación de la persona la cual le hace percibir aquello que le proporciona satisfacción.
- ✓ Las expectativas; se tiende a percibir lo que se espera, lo que resulta más familiar.
- ✓ La educación que recibió en el hogar considerando la forma de ver la vida (dinero, trabajo, valores, etc.)

Teniendo en cuenta los elementos anteriores se puede observar que cuando entra un paciente al consultorio para recibir atención bucal, su percepción dependerá de una serie de aspectos, tales como:

- ✓ La limpieza y el orden que tiene el establecimiento
- ✓ La atención que recibe (mirada, palabras, gestos)
- ✓ La calidad de los productos
- ✓ La garantía que tienen los productos.
- ✓ El valor agregado que pueda recibir.

La percepción de la atención a la salud, no sólo influye en aspectos propios del proceso de atención, sino que le agrega la influencia de patrones culturales y de personalidad del usuario.

La percepción es muy importante en lo que respecta a calidad de servicio, ya que ésta muchas veces sesga la forma de identificar las necesidades, cualidades o gustos de los clientes.²⁹

La relación interpersonal entre el usuario y los prestadores de servicio es un aspecto importante, porque es en donde se ubica el mayor porcentaje de insatisfacción, además de ser en un 6.91% las quejas formales presentadas ante la CONAMED de Enero a Junio de 2009. Una parte de la relación interpersonal puede ser el interés que muestre el prestador de servicio a la atención odontológica, con el trato que se le da al paciente, la información que le brinde cuando va a realizar un tratamiento, la calidad del tratamiento y la calidad de la atención que le brindemos a cada uno de los pacientes que acuden a solicitar un servicio odontológico, para poderse ganar la confianza que repercutirá en la satisfacción del usuario.³⁰

La evaluación de la satisfacción del usuario contiene un alto grado de subjetividad pero eso no le quita importancia.

La satisfacción de los pacientes está basada en actitudes y sentimientos acerca de la persona que presta sus servicios y la atención obtenida, estas actitudes se forman como resultados de la interacción paciente-profesional.⁷

Las principales dimensiones de la satisfacción o insatisfacción por parte del paciente con los profesionales de la odontología que ofrecen sus servicios son: cuidado de la atención dental, calidad de la atención y el sistema para brindarla, accesibilidad de los costos, disponibilidad, continuidad, eficiencia y eficacia de la atención.³¹

Hornung y Massagli plantean que los pacientes tienen dos objetivos cuando buscan la atención odontológica:

- El primero es obtener un buen diagnóstico y un adecuado tratamiento
- El segundo es tener confianza respecto al dentista³²

Al contemplarse la satisfacción de las necesidades de las personas, “existe un fuerte componente subjetivo por parte del usuario al momento de valorar si la prestación que recibe es o no de calidad o sobre cuál es el grado de calidad del servicio”. El ámbito de la satisfacción de las necesidades de los usuarios incluye los siguientes aspectos:

- Servicios proporcionados. Determina si los servicios que proporciona la institución satisfacen las necesidades generales de los usuarios y la percepción de la capacidad institucional para satisfacer las necesidades que lo llevaron a solicitar el servicio.

- Accesibilidad. En cuanto a costo de los servicios, permite conocer la opinión sobre el costo de los servicios: si es demasiado elevado en relación con la calidad del servicio ofrecido.

Al contemplarse la satisfacción de las necesidades de las personas, “existe un fuerte componente subjetivo por parte del usuario al momento de valorar si la prestación que recibe es o no de calidad o sobre cuál es el grado de calidad del servicio”.¹

Si se entiende que la satisfacción es una conducta relacionada al esfuerzo y logros obtenidos por el profesional, entonces en la profesión odontológica, el hecho del que el paciente quede satisfecho, puede reforzar actitudes positivas e influenciar tanto la motivación como la percepción futura del dentista y del tratamiento mismo.³¹

La economía estadounidense en su totalidad gira en torno de la frase “*satisfacción del cliente*”. Existe un enorme deseo de establecer y utilizar las mediciones de las actitudes de los clientes como índices de la calidad de la atención. A menudo este deseo nace de la falta de mediciones de la calidad accesibles a ciertas compañías (en especial la de los servicios), o es resultado de interés en satisfacer a los pacientes. El deseo de conocer la satisfacción de los pacientes, trae como resultado, diseñar un cuestionario que permita evaluar los resultados y así poder ver la calidad de la atención que presta el servicio.³³ De esta manera conocer cuál es la percepción de los pacientes y así mejorar su satisfacción aumentará su motivación en la continuidad de los programas y de esta forma evitaremos el abandono y rechazo de los servicios que se ofrecen.

HIPÓTESIS

Hi. Los pacientes que se encuentran en tratamiento dental o que terminaron su tratamiento en la Clínica Benito Juárez quedan satisfechos con la atención dental que recibieron.

Ho. Los pacientes que se encuentran en tratamiento dental o que terminaron su tratamiento en la Clínica Benito Juárez no quedan satisfechos con la atención dental que recibieron.

OBJETIVOS

GENERAL

Evaluar la atención odontológica que otorgan los alumnos del cuarto año de la Carrera de Cirujano Dentista, en la Clínica Benito Juárez de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, desde la perspectiva del paciente.

ESPECÍFICOS

- Identificar a la población por edad, grado de estudios y ocupación
- Identificar la accesibilidad considerando los costos del servicio
- Evaluar el uso de guantes y cubre boca por parte del odontólogo
- Evaluar la limpieza de la unidad dental
- Evaluar el tiempo de espera del paciente para ser atendido y citas otorgadas para concluir el tratamiento dental
- Evaluar la atención y la información que el odontólogo brinda al paciente acerca de su tratamiento dental
- Analizar el grado de satisfacción de los pacientes con respecto a la atención odontológica recibida

DISEÑO METODOLÓGICO

Se solicita la autorización en la Clínica Benito Juárez para realizar la investigación, así como la permanencia en la Clínica los días martes con los profesores y alumnos de cuarto año de la Carrera de Cirujano Dentista con el fin de evaluar el servicio.

a) TIPO DE ESTUDIO

Descriptivo, observacional, trasversal y prolectivo.

b) POBLACIÓN DE ESTUDIO

150 pacientes que estuvieron en tratamiento o terminaron su tratamiento dental en la Clínica Benito Juárez de la FES Zaragoza durante el período escolar 2009.

Criterios de inclusión

- Pacientes que se encuentran en tratamiento dental o dados de alta, atendidos por los alumnos del cuarto año de la Carrera de Cirujano Dentista, en la Clínica Benito Juárez de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza.
- Pacientes que estaban de acuerdo en participar en el estudio

Criterios de exclusión:

- Pacientes que no recibieron ningún tratamiento odontológico por los alumnos del cuarto año de la Carrera de Cirujano Dentista.
- Paciente que no tengan carnet registrado en la Clínica Benito Juárez
- Pacientes que acuden por primera vez a la Clínica Benito Juárez

Criterios de eliminación:

- Pacientes que no son atendidos los días martes por los alumnos del cuarto año de la Carrera de Cirujano Dentista

c) VARIABLES

Clasificación Metodológica:

Variable dependiente

- Grado de satisfacción del paciente

Variables independientes

- Edad
- Grado de estudios
- Ocupación
- Accesibilidad en cuanto a costo del tratamiento
- Uso de guantes y cubre boca por parte del odontólogo
- Limpieza de la unidad dental
- Tiempo de espera para ser atendido y citas otorgadas para concluir el tratamiento dental

Clasificación Estadística:

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	NIVEL DE MEDICIÓN	INDICADORES Y CATEGORIAS
Edad	Edad en años cumplidos al momento de la observación	Cuantitativa Discreta	Número de años cumplidos
Sexo	Características fenotípicas del individuo: femenino Masculino	Cualitativa Nominal	Femenino Masculino
Grado de Estudios	Estudios con los que cuenta el sujeto en el momento del estudio	Cualitativo Ordinal	No sabe leer ni escribir. Sabe leer y escribir. Primaria Secundaria Preparatoria/técnico Licenciatura
Ocupación de la población	Actividad laboral a la que se dedica el sujeto	Cualitativa Nominal	Hogar Empleado Estudiante Jubilado Trabajan y Estudian Desempleados
	Costo del tratamiento dental	Cualitativa Ordinal	Razonable Barato Caro

Eficiencia	Tiempo que espera el paciente para ser atendido	Cualitativa Ordinal	No esperó Esperó: 5-15 min. 15-30 min. 30-45 min. 45-60 min. Más de 60 min.
	Citas otorgadas para concluir el tratamiento dental	Cualitativa Ordinal	Si No
	Atención que el odontólogo brinda al paciente	Cualitativa Ordinal	Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho
	Información recibida acerca del tratamiento dental a realizar	Cualitativa Dicotómica	Si No
Eficacia	Uso de guantes y cubreboca por parte del odontólogo	Cualitativa Dicotómica	Si No
	Limpieza de la unidad dental	Cualitativa Dicotómica	Si No
	Solución del problema por el cual acude el paciente a consulta dental	Cualitativa Dicotómica	Si No

TÉCNICA

Una vez obtenida la autorización se realizó la investigación documental del tema así como también la de la Clínica. La técnica para la evaluación fue una encuesta a través de un cuestionario de 17 preguntas de opción múltiple (Anexo2), que se aplicó a los pacientes que estuvieron en tratamiento dental o fueron dados de alta por los alumnos de cuarto año de la Carrera de Cirujano Dentista, en la Clínica las entrevistas se realizaron los días martes en el turno matutino que son los días que están los alumnos de cuarto año de la carrera atendiendo pacientes. Las preguntas las realizó la tesista directamente a los pacientes.

DISEÑO ESTADÍSTICO

El análisis de datos se realizó utilizando un programa para computadora SPSS, para calcular la distribución de frecuencias y se aplicó a cada una de las variables.

RECURSOS

HUMANOS

- Directora de tesis
- Asesora de tesis
- Pasante en Servicio Social de la Carrera de Cirujano Dentista

FÍSICOS

El área designada para atender a los pacientes que acuden al servicio dental en la Clínica Benito Juárez de la FES Zaragoza y que son atendidos por los alumnos de cuarto año de la Carrera de Cirujano Dentista los días Martes en el turno Matutino. Cuenta con dos aéreas clínicas, una roseta verde y otra roseta azul, cada una con 8 unidades dentales, un espacio destinado al personal de Ceye, un cubículo para los profesores de la Carrera de Cirujano Dentista y una sala de espera. La Clínica cuenta con suficiente luz natural y artificial, buena ventilación y el agua y drenaje funciona en forma correcta.

MATERIALES

- 150 Cuestionarios
- Computadora
- Plumas para la captura

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

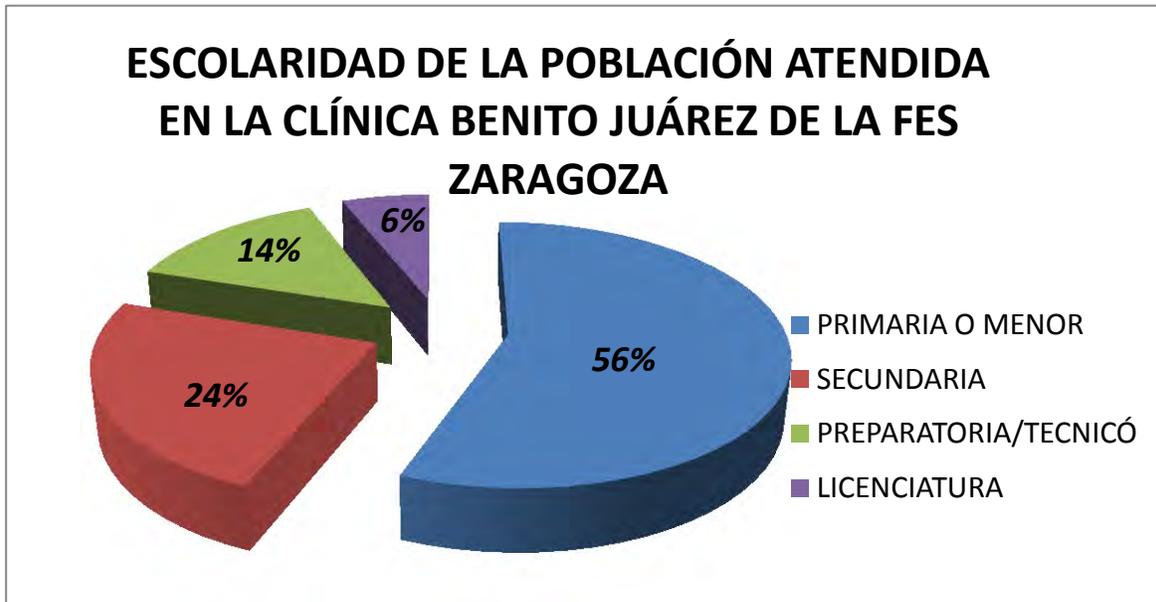
La evaluación de la atención odontológica desde la percepción de los pacientes que fueron atendidos en la Clínica Benito Juárez de la FES Zaragoza, nos muestra los siguientes resultados:

El 68% de la población que acudió a consulta dental pertenece a la edad de 36 años y más. (Gráfica 1)



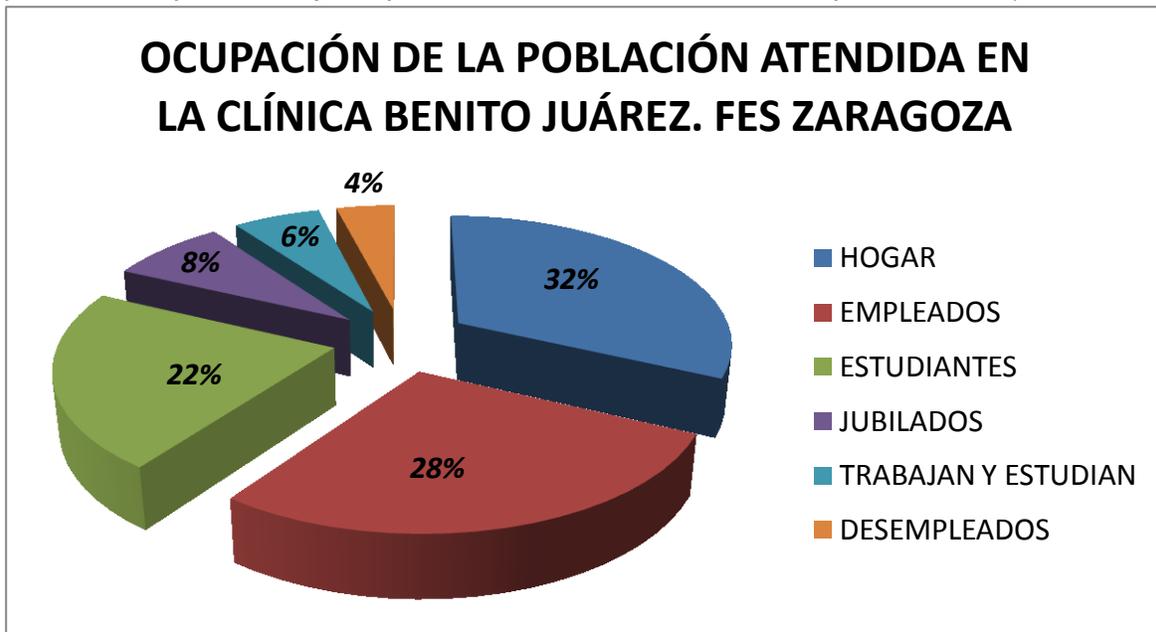
FUENTE DIRECTA

El 56% de la población al que se le otorgó tratamiento dental, tienen estudios de primaria o menor, los que tienen secundaria son 24%, preparatoria/técnico el 14% y sólo 6% tienen una licenciatura. (Gráfica 2).



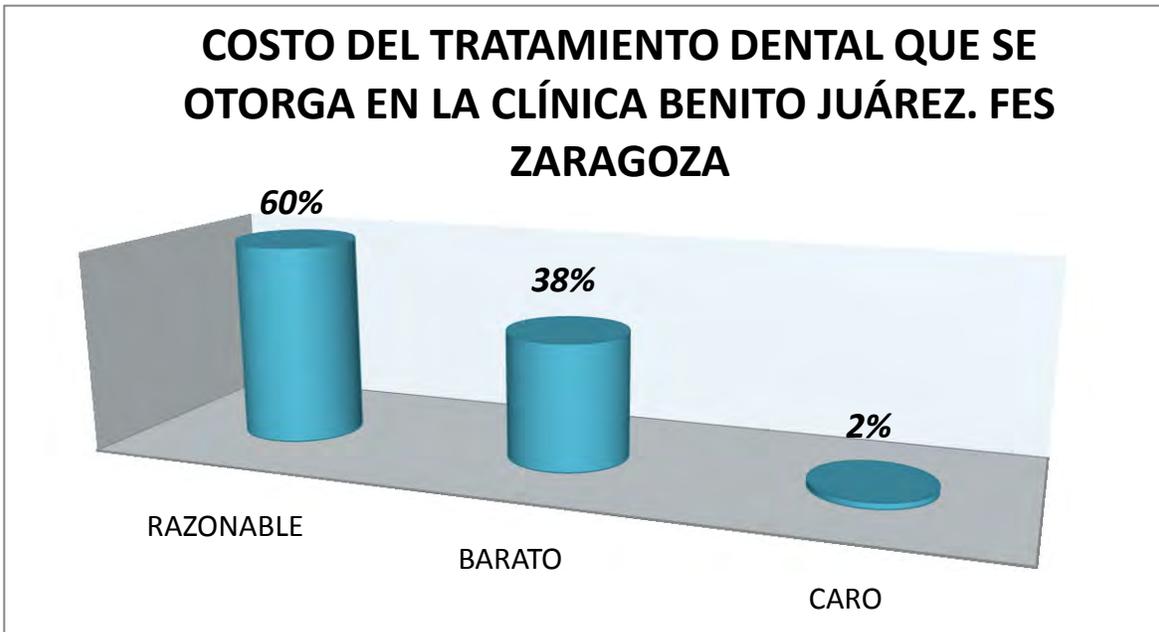
FUENTE DIRECTA

De la población encuestada el 32%, son mujeres que se dedican al hogar y las personas que trabajan pertenecen al 34% de la población. (Gráfica 3)



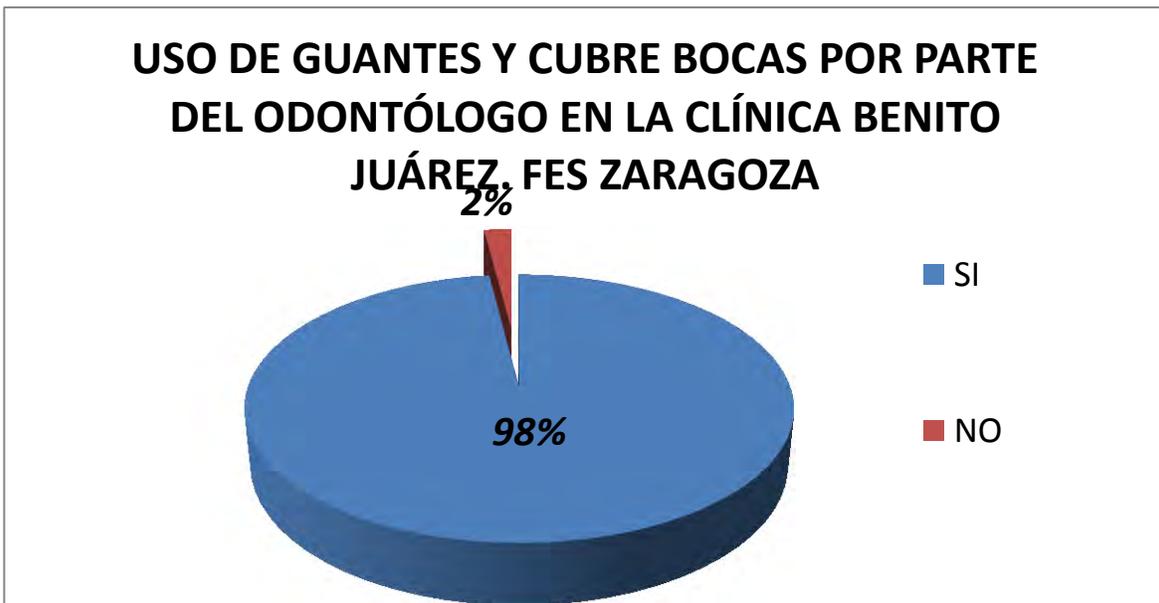
FUENTE DIRECTA

En cuanto al costo del tratamiento encontramos que el 60% de los pacientes consideraron que los tratamientos son razonables, el 38% que son baratos y sólo el 2% consideraron que no están a su alcance. (Gráfica 4)



FUENTE DIRECTA

Los pacientes indicaron que el 98% de los odontólogos usó guantes y cubre bocas. (Gráfica 5)



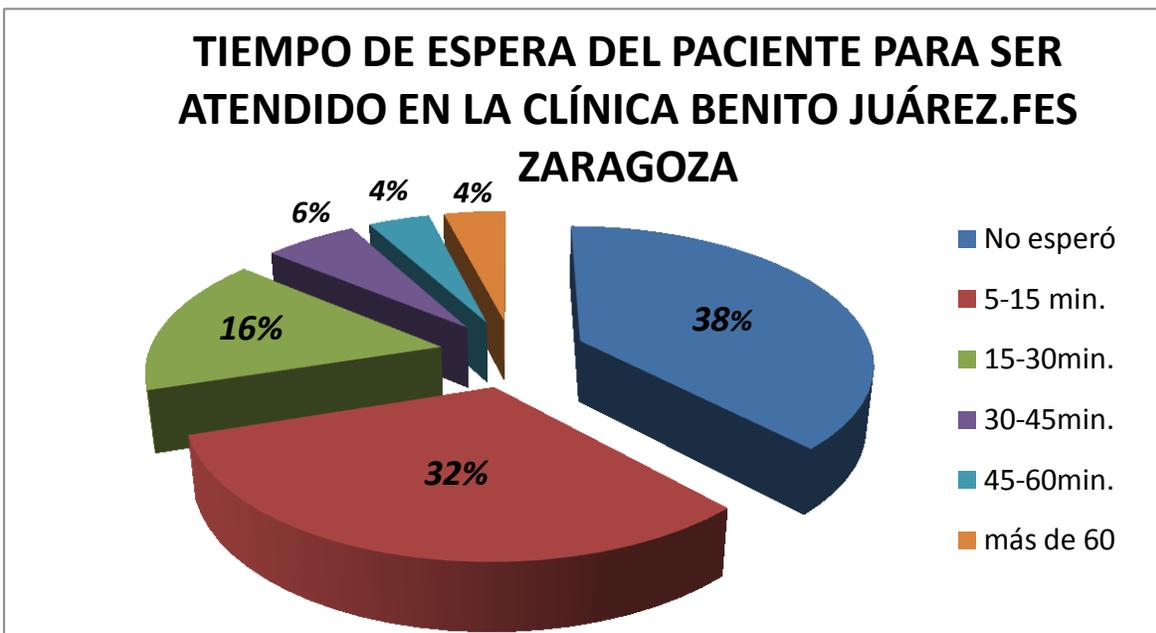
FUENTE DIRECTA

El 98% de las personas encuestadas manifestó que la unidad dental estaba limpia. (Grafica 6)



FUENTE DIRECTA

El 38% de los pacientes contestó que no esperó para ser atendido, y el 48% esperó de 5 a 30 minutos. (Gráfica 7).



FUENTE DIRECTA

Para la eficiencia se tomó en cuenta la oportunidad de la atención, en relación al tiempo que se le brindó y a las citas que se le otorgaron al paciente para concluir su tratamiento dental, por lo que el 68% manifestó que fue suficiente y el 32% que no fue suficiente. (Gráfica 8).



FUENTE DIRECTA

También para la eficiencia se consideró la buena atención que el odontólogo brindó y la información acerca del tratamiento dental otorgado al paciente, y el 98% indicó que existe una buena atención y se le dio información sobre su tratamiento odontológico. (Gráfica 9).



FUENTE DIRECTA

La satisfacción se obtuvo con respecto a la solución del problema por el cual acudió el paciente a la Clínica y si la persona quedó a gusto con su tratamiento. El 94% de los pacientes, percibió que sí se solucionó su problema y quedó a gusto con su tratamiento. (Gráfica 10).



FUENTE DIRECTA

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Como podemos observar el estudio realizado a los pacientes que estuvieron en tratamiento dental y fueron atendidos por los alumnos de cuarto año de la Carrera de Cirujano Dentista en la Clínica Benito Juárez de la FES Zaragoza, el 68% pertenecen a la edad de 36 años y más por lo que el servicio está enfocado a personas adultas, predominando en un 50% las edades de 36 a 60 años. El saber las edades de la población atendida ayudará a programar los recursos materiales, por el tipo de procedimiento que se tiene que realizar a estos pacientes, también se intuye que sus respuestas son confiables ya que son personas que tienen un mayor nivel de conciencia.

En cuanto a la escolaridad encontramos que el 56% de la población tienen estudios de primaria o menor, esto quiere decir que la mayor parte de la población a la que se le brinda atención en la Clínica carecen de una formación académica, por lo cual hay que saber explicarle adecuadamente la información que se le da en cuanto a su tratamiento dental (sin términos odontológicos), y dirigirse al paciente con un lenguaje apropiado para que ellos entiendan, los alumnos están preparados para enfrentar esta situación y se ve reflejado en las respuestas que dieron los pacientes, ya que se les preguntó, que si entendieron las instrucciones que el dentista le dio y el 98% contestó que si y estas fueron verbales, este porcentaje lo obtuvimos de la atención que el odontólogo brindó y la información acerca de su tratamiento dental del paciente, con esto observamos que hay una buena atención y una eficiencia por parte del odontólogo.

De la población que acude a la Clínica el 34% corresponde a personas que trabajan, por lo que se deduce que ellas mismas pagan su tratamiento, al igual que el 8% que corresponde a las personas jubiladas y que tienen algún ingreso; el 32% son mujeres que se dedican al hogar y son personas que tienen más tiempo para acudir a una consulta dental, ya que no trabajan en una empresa y el tratamiento es solventado por sus esposos.

En cuanto al costo del tratamiento encontramos que el 60% de los pacientes consideraron que los tratamientos son razonables, el 38% que es barato y sólo el 2% consideró que no está a su alcance, este porcentaje corresponde al de adultos mayores, ya que son personas que dependen de sus hijos y no tienen solvencia económica y también fue el porcentaje de personas que estaban insatisfechas con el trabajo del alumno.

El 98% de los pacientes indicó que el odontólogo usó guantes y cubre boca, esto es un aspecto muy importante que hay que tomar en cuenta, porque son barreras de protección tanto para el paciente como para el odontólogo y además implica tener mayor confianza hacia el odontólogo. En relación a la limpieza de la unidad dental el 98% contestó que estaba limpia, por lo que se refiere a la eficacia se obtuvieron muy buenos resultados en estos dos rubros.

Con respecto al tiempo de espera del paciente para ser atendido en todas sus citas, el 38% de los pacientes contestó que no esperó para ser atendido, y el 48% esperó de 5 a 30 minutos, parte de la eficiencia se evaluó con la oportunidad de la atención, en relación al tiempo que se le brindó y a las citas que se le otorgaron al paciente, por lo que el 68% manifestó que fue suficiente y el 32% que no fue suficiente ya que fueron más citas que le otorgaron para resolverle su problema por el cual acudió.

La satisfacción se obtuvo con respecto a la solución del problema por el cual acudió el paciente a la Clínica y si la persona quedó a gusto con el tratamiento recibido, y el resultado fue que el 94% de los pacientes, percibió que sí se solucionó su problema por el cual acudió a consulta y quedó a gusto con su tratamiento dental.

La información se obtuvo por medio de los indicadores de evaluación de servicio los cuales son la calidad de la atención incluyendo eficiencia y eficacia, por lo que podemos observar que los resultados que se obtuvieron fueron favorables por la atención y tratamiento que recibieron los pacientes en la Clínica Benito Juárez, y que fueron atendidos por los alumnos de cuarto año de la Carrera de Cirujano Dentista.

DISCUSIÓN

La percepción de la población sobre la calidad de los servicios de salud y la relación entre odontólogos y pacientes, ha sido analizada teniendo en cuenta dos dimensiones, la percepción de la calidad de los servicios y la satisfacción de los pacientes medida directamente a través de su experiencia personal en la clínica Benito Juárez de la FES Zaragoza.

Un estudio realizado en la FES Zaragoza en 1998 en donde se evaluó el servicio en el Hospital Regional 25 del Instituto Mexicano del Seguro Social en el área de Cirugía Maxilofacial, refiere que el 82% de la población derechohabiente considera que el trato fue de su agrado y el 89% de la población estudiada indica que el servicio fue excelente, con respecto al presente estudio el 98% de los pacientes indicó que percibió una buena atención por parte del odontólogo.

Otra investigación hecha en la Facultad de Odontología en 2002, reporta que el 90% de los pacientes, indica que el trato que recibió fue de su agrado y el grado de satisfacción con respecto a la atención corresponde al 88% de la población estudiada, en este estudio el grado de satisfacción que se obtuvo con respecto a la solución del problema por el cual acudió el paciente a la Clínica y quedó satisfecho con el tratamiento recibido fue del 94% de la población atendida.

El siguiente se realizó en la FES Iztacala en las Clínicas Aragón, Iztacala y Acatlán dependientes de la FES I en 2003, con respecto a la higiene de la unidad dental y presentación del odontólogo, los pacientes la calificaron como satisfactoria en Aragón el 100%, en Acatlán 97% y en Iztacala 100% respondiendo que la higiene del odontólogo es excelente, en la investigación realizada en la Clínica Benito Juárez de la FES Zaragoza en el periodo escolar 2009 se encontró que en cuanto a la limpieza el 98% indicó que la unidad dental estaba limpia.

Se muestra que en la mayoría de los pacientes consideran que el trato recibido en las clínicas odontológicas Iztacala, Acatlán y Aragón es respetuoso y amable (AR96%; AC94%; IZ96%). En cuanto a la información del tratamiento que recibieron los pacientes se registro que en la clínica Aragón el 89% recibió información, Iztacala con el 88%, Acatlán con el 82%, en comparación con este estudio se encontró que el 98% de los pacientes encuestados, indicó que se le dio una adecuada información con respecto al tratamiento que se le realizó.

Comparando los estudios realizados, donde la población consideró que el trato fue de su agrado, el porcentaje más alto fue 96% de la FES Iztacala y Aragón, el segundo porcentaje fue del 94% en Acatlán, encontrando el mismo porcentaje en el estudio realizado en la FES Z, le sigue el de la Facultad de Odontología con el 90% y el último fue el del hospital regional 25 del IMMS refirió que fue del 82% siendo el más bajo. La coincidencia de estos estudios nos hace ver que existe una gran diferencia en los porcentajes obtenidos ya que el más alto al más bajo hay un diferencia del 14%.

En cuanto a la limpieza coinciden la FES Iztacala y Aragón que indica que fue del 100%, el porcentaje de la FES Zaragoza en la Clínica Benito Juárez nos indica que fue del 98% y el de la Clínica de Acatlán nos refiere el 97%, las diferencias de porcentaje son mínimas considerando que existe una adecuada limpieza de las unidades dentales.

Comparando a la FES Zaragoza en la Clínica Benito Juárez y la FES Iztacala, Aragón y Acatlán existe una gran diferencia en cuanto a la información del tratamiento que se le dio al paciente, ya que el 98% fue el más alto este corresponde a la Clínica Benito Juárez de la FES Zaragoza, le sigue Aragón con el 89%, Iztacala el con el 88% y el 82% de Acatlán, la diferencia de porcentajes del más alto al más bajo es de 16%, donde podemos observar que nosotros tenemos un buen nivel en cuanto a la información del tratamiento que se le otorga al paciente.

Considerando que este estudio evaluó entre otros aspectos el grado de satisfacción que percibió el paciente atendido por los alumnos del cuarto año de la de la Carrera de Odontología, en la Clínica Benito Juárez de la FES Zaragoza, y en el cual se menciona que el 94% de los pacientes quedó satisfecho con el tratamiento dental recibido, existe una diferencia del 6% con el realizado en la Facultad de Odontología, cuyo porcentaje encontrado fue del 88%, obteniendo en el presente estudio una mayor porcentaje en la evaluación, sin embargo es recomendable capacitar al alumno con estrategias idóneas, y de esta manera lograr que se otorgue una mejor atención odontológica, a los pacientes que acuden a tratamiento dental en la Clínica Benito Juárez de la FES Z.

CONCLUSIÓN

Con este estudio se evaluó la percepción de los pacientes que acuden a consulta odontológica a la Clínica Benito Juárez de la FES Zaragoza, y fueron atendidos por los alumnos de cuarto año de la Carrera de cirujano Dentista los días martes en el turno matutino. Con respecto a la atención odontológica que recibieron los pacientes, se obtuvo como resultado que el grado de satisfacción de la población en cuanto al servicio es favorable, ya que a la mayor parte de la población, se le resolvió el problema por el cual acudió a consulta dental. El tiempo que se le brindó al paciente fue suficiente y quedó a gusto con su tratamiento y la atención recibida. Con este estudio podemos observar que tanto el profesional como el estudiante en formación del campo odontológico, se debe dar cuenta de las expectativas de los pacientes, por lo que es muy importante la calidad de la atención que se brinda, ya que el paciente nos pueden dar información acerca del desempeño y la calidad, para determinar en qué medida los servicios satisfacen sus necesidades y deseos, porque nosotros como odontólogos debemos cuidar mucho la calidad de la atención que se le otorga al paciente, ya que al incrementarse el número de dentistas, trae como consecuencia un aumento en la competencia dentro del campo laboral.

En cuanto a los estudios realizados por otras instituciones comparándolos con nuestro estudio, si encontramos diferencias, obteniendo mayores porcentajes tanto en eficiencia como en eficacia, en la Clínica Benito Juárez de la FES Zaragoza donde podemos observar un buen nivel de atención a la salud bucal, pero se pueden aumentar estas cifras, si tenemos más conciencia del desarrollo del trabajo odontológico para dar una mejor atención.

Como odontólogos debemos poner más atención a la perspectiva del paciente, ya que la mayoría de las veces no se considera, lo cual ha repercutido mucho en las quejas presentadas en la CONAMED, donde podemos ver una gran diferencia en un estudio que se hizo en el 2002, en donde se indica que el porcentaje de insatisfacción del paciente era del 4%, a diferencia de Enero a Junio de 2009 en donde ha alcanzado la cifra de 6.91% de quejas reportadas, esto solamente en seis meses, donde estamos viendo que en lugar de que el porcentaje vaya bajando, va en aumentando la insatisfacción del paciente por la atención odontológica que se le da. Debemos de asegurar una buena calidad en la atención y crear conciencia de lo que hacemos, para que el paciente se sienta satisfecho con el tratamiento recibido y brindar una atención odontológica con un estándar alto de calidad.

PROPUESTA

Para obtener un resultado ideal en la evaluación de la atención odontológica desde la perspectiva del paciente, debemos cuidar mucho la calidad de la atención para que los pacientes estén satisfechos con los tratamientos que se les brindan, por lo que sería recomendable diseñar un programa en donde se les enseñe a los alumnos estrategias para que el paciente se sienta satisfecho con el tratamiento recibido en las Clínicas de la Facultad y para que no bajen los parámetros que obtuvimos, sino al contrario, la meta sería que aumente al 100% la satisfacción del paciente, considerando el otorgar un servicio de alta calidad y por lo que también es imprescindible que los alumnos que están por concluir su carrera profesional, deben de tomar conciencia de la atención que se ofrece al paciente, ya que encontramos un número alto de quejas por insatisfacción y las cifras deben de bajar, dando una atención de calidad al paciente.

Es de considerar que la experiencia de evaluar la atención de la salud bucodental requiere de indicadores y parámetros que deban ser validados, ya que actualmente este ejercicio de evaluación es poco desarrollado, por lo que se recomienda realizar esta clase de estudio en otras Clínicas de la FES Zaragoza, que afinen conceptos ya establecidos y elaboren aquellos que deban establecerse para continuar impulsando el propósito de mejorar la calidad de los servicios de salud dental.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Sola J. Introducción a las ciencias de la salud. 2ª ed. México: trillas; 1998.
2. Evaluación de calidad de la atención odontológica de los servicios de salud adscritos a la corporación merideña de salud en el municipio libertador del estado Mérida. 2005. (Sitio en Internet). Disponible en:
http://www.actaodontologica.com/ediciones/2007/2/atencion_odontologica.asp
3. Hidalgo G. R. G. Evaluación de un modelo de atención en cirugía maxilofacial Hospital General y Regional N° 25 Instituto Mexicano del seguro social. México, D.F. Facultad de Estudios Superiores Zaragoza: UNAM; 2000. p. 4-12
4. Loredó Díaz L.P. Las Clínicas Multidisciplinaria y los programas docentes. México: Fes Zaragoza; 2005. p. 20- 24
5. H. Ayuntamiento de Netzahualcóyotl. (sitio en internet). Disponible en:
www.nezahualcoyotl.gob.mx
6. Salud bucodental. (sitio en internet). Disponible en:
<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs318/es/index.html>
7. Soriano R. L. Ll. Evaluación de la atención odontológica desde la perspectiva del paciente en la F.O. UNAM. Universidad Nacional Autónoma de México; 2002. p. 5- 29
8. Ruiz J. Universidad Complutense de Madrid. España: 1996.
9. García M. F. T. La Calidad de la Atención Médica en el Hospital General, de Cd. del Carmen, Camp, de Petróleos de México. México, D.F. Facultad de contaduría y administración división de estudios del posgrado; UNAM; 2002. p. 10-14
10. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios (sitio en internet) disponible en:
Redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?

11. ¿Existe un desajuste entre la percepción de calidad de los empleados y clientes? (sitio en internet) disponible en: www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi9/psi/21.pdf
12. Ishikawa K. ¿Qué es el control de la calidad? Colombia: Norma; 1998
13. Vargas M. B. Ensayo Calidad. Especialización en Estomatología en Atención Primaria. FES Zaragoza. 2009
14. Seto P. D. De la calidad de servicios a la fidelidad del cliente. Madrid: ESIC; 2007. p. 6-7
15. Coria X, Guzmán V. S, Hernández E, Mares S, Martínez R, Sosa M. La calidad de la atención odontológica en la clínica Iztacala, Acatlan y Aragón. (sitio en internet) disponibles en: http://odontologia.iztacala.unam.mx/instrum_y_lab1/otros/ColoquioXV/contenido/cartel/Calidadenlaatencartel60.htm
16. Calidad en el servicio al cliente. (sitio en internet) disponible en: <http://www.wikilearning.com/cursos/gratis/la-administracion-la-calidad-personal-y-la-calidad-en-el-servicio-al-cliente-calidad-en-el-servicio-al-cliente/11503-9>
17. Madrigal PJ. Percepción de la calidad en los servicios públicos. Informe de resultados generales. Escuela de estadística. Noviembre 2008 a febrero del 2009. Ministerio de planificación nacional y política económica.
18. Massip P. C, Ortiz R. R. M, Llanta A. M; colaboradores. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Salud Pública de Cuba la Habana 2008; vol. 34: no. 4
19. Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, Perú. (sitio en internet) disponible en: <http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/24/1/Percepcion-de-la-calidad-de-atencion-por-el-usuario-externo-del-servicio-de-emergencia-del-hospital-nacional-Daniel-Alcides-Carrion---Callao-Peru.html>
20. Gran Diccionario Enciclopédico Ilustrado. Plaza & Janes S.A. Editores. Valencia, España.
21. Sosa R. M. de la Caridad. “Cómo lograr la calidad en la Clínica Dental “. Dirección Nacional de Estomatología del Ministerio de Salud Pública de Cuba.
22. Rubio C. S. “Glosario de Economía de la Salud “ Edición Diaz de Santos SA España.

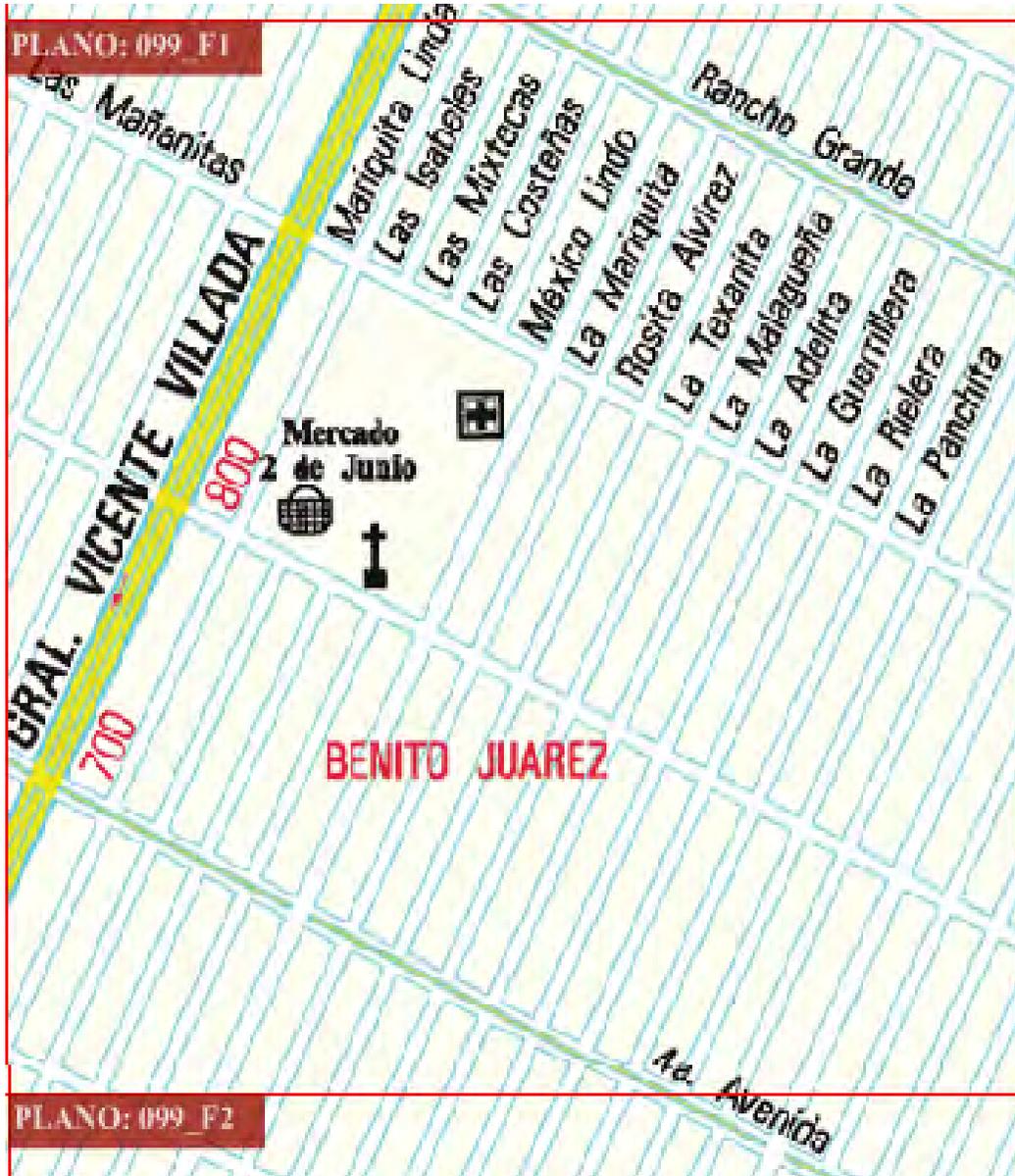
23. Domínguez H. B. Eficacia y eficiencia de la empresa actual (sitio en internet) disponible en: <http://www.degerencia.com/articulo/eficacia-y-eficiencia-de-la-empresa-actual>
24. Stoner J, Freeman E. "Administración ". 5^{ta} ed. México: Prentice Hall Hispanoamericana SA; 1994.
25. Thompson I. Definición de eficacia (sitio en internet) Disponible en: <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>
26. Satisfacción y productividad (sitio en internet) disponible en: http://www.wikilearning.com/curso_gratis/recursos_humanos-satisfaccion_y_productividad/15225-7
27. Rioboo R. Odontología preventiva y odontología comunitaria. Tomo I y II. Madrid, España: Ediciones Avances Médico-Dentales (2000).
28. Malangón G, Galán R, Portón G. Garantía de la calidad en salud. 2^a ed. Colombia: Panamericana; 2006.
29. Dr. Mauricio Lefcovich. Calidad en el servicio. La percepción en la calidad del servicio.(sitio en internet) disponible en: www.wikilearning.com
30. Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED). Calidad e información fuente directa.
31. Tello A. Satisfacción con la Atención Dental. UNAM 1993; vol. 2: no. 1-18 p. 6-7
32. Lara F.N. Satisfacción del usuario de dos servicios odontológicos en Tlahuac, distrito federal. ADM, VOL.57.no.5, 2000.
33. Bob E. Hayes. Como medir la satisfacción del cliente. 2^o ed. México: Oxford; 2003. p. 8
34. Gestión y Mejora de la calidad en los servicios de salud. (sitio en internet) disponible en: <http://www.salud.gob.mx/unidades/dgces/gestion/page/inicio.html>
35. Álvarez R. Salud pública y medicina preventiva. 3^a ed. México: Manual Moderno; 2002. p. 62
36. House, E R. Evaluación ética y poder. 2^a ed. Madrid: Morata; 1997. p. 20, 21, 27,172

37. Polit F, Hungler P. Investigación científica en ciencias de la salud. 6ª ed. México: Mcgraw-hill interamericana; 2000.
38. Salinas O.C, Laguna C.J. La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica. Salud Pública de México, vol.36, no.1
39. Fea Ugo. Competitividad es calidad total: manual para salir de la crisis y genera empleo. México: Alfa Omega; 1995. p. 158-161
40. Cortes R. S. El impacto de la calidad en el servicio en la satisfacción de los usuarios nacionales que acuden a un hotel de clase gran turismo en Cancún Quintanaroo. UNAM Programa de Posgrado en ciencias de la Administración Facultad de Contaduría y Administración, México D.F. 2003. p. 41-52
41. Salvador FC. Diferencias de género en la percepción de la calidad del servicio. Un estudio exploratorio. Boletín de Psicología, Marzo 2007;No. 89. p. 29-45
42. Ramírez S. T, Nájera-Aguilar P. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud pública de México /1998; vol.(40): no.1 p. 3-12
43. Puerto F. J. Evaluación de la calidad de la Atención Médica en el traslado de pacientes de empresa dedicadas a los servicios médicos extra hospitalarios. México D.F.: UNAM Programa de Posgrado en ciencias de la Administración Facultad de Contaduría y Administración, México D.F. 2003. p.16-18
44. Ruelas-Barajas E, Reyes-Zapata H, Zurita-Garza B, Vidal-Pineda LM, Karchmer-KS. Círculos de calidad como estrategia de un programa de garantía de calidad de la atención médica en el instituto nacional de Perinatología. Salud Publica, 1990; vol. (32):no. 2.

ANEXOS

ANEXO 1

UBICACIÓN DE LA CLÍNICA BENITO JUÁREZ





No dejes que termine el día sin haber crecido un poco, sin haber sido un poco feliz, sin haber alimentado tus sueños.

No te dejes vencer por el desaliento. No permitas que nadie te quite el derecho de expresarte, que es casi un deber.

No abandones tus ansias de hacer de tu vida algo extraordinario.

Nos derriba, nos lastima, nos convierte en protagonistas de nuestra propia historia.

No dejes nunca de soñar, porque sólo en sueños puede ser libre el hombre.

No caigas en el peor error, el silencio. La mayoría vive en un silencio espantoso.

No te resignes. No traiciones tus creencias. Todos necesitamos aceptación, pero no podemos remar en contra de nosotros mismos. Eso transforma la vida en un infierno.

Disfruta el pánico que provoca tener la vida por delante. Vívela intensamente, sin mediocridades.

Piensa que en ti está el futuro y en encontrar la tarea con orgullo y sin miedo.

Aprende de quienes pueden enseñarte. No permitas que la vida te pase a ti sin que la vivas...

Walt Whitman