

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA



**ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE DETERMINAN LA
DESERCIÓN DE PACIENTES EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA
DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA.
AREQUIPA. 2015**

Tesis presentada por el bachiller:
JONATHAN JOSEPH CAZORLA MACEDO
Para obtener el Título Profesional de:
CIRUJANO DENTISTA

AREQUIPA – PERÚ

2015

DEDICATORIA

A mis Padres, Juan y Roxana, en especial a mi Madre por su apoyo incondicional en todo aspecto, por sus consejos, sus valores, sus enseñanzas, por enseñarme a luchar y por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, y llegar a donde estoy, pero más que nada, por su amor.

A mis hermanos Irvin y Kevin por creer en mí, por demostrarme su amor y apoyo en todo momento, son mi fortaleza.

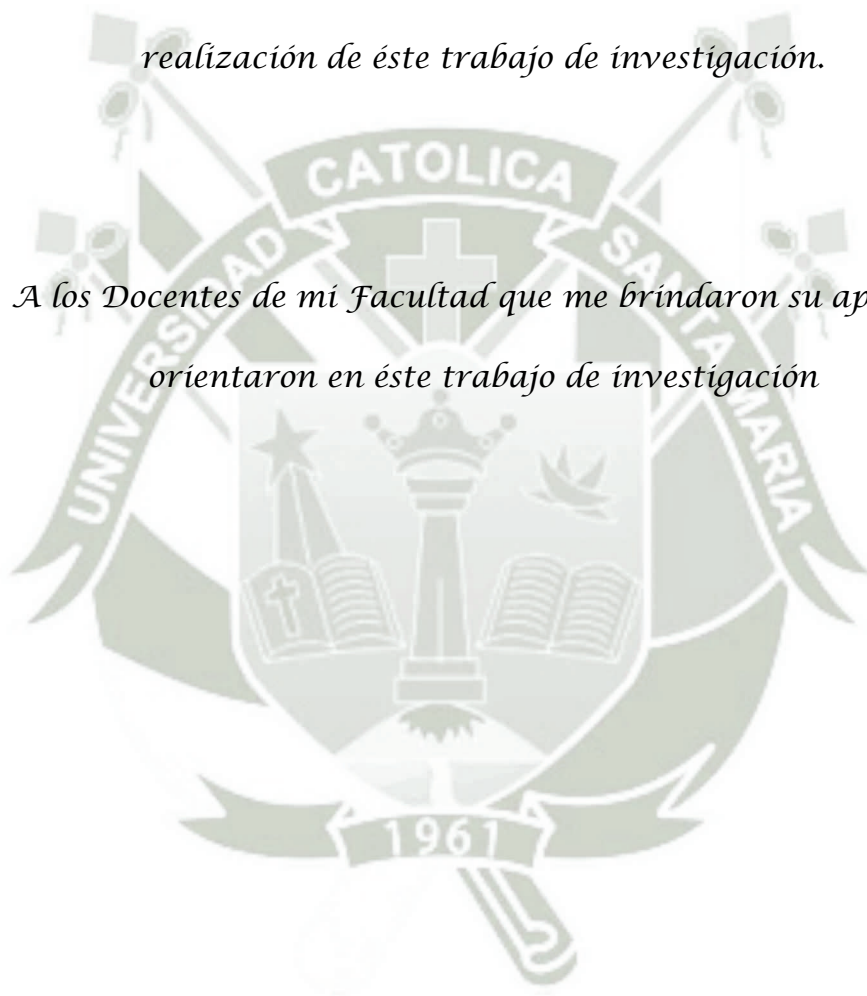
A Belarmino, Margarita, Nathaly y Edgar por su incondicional apoyo y cariño.

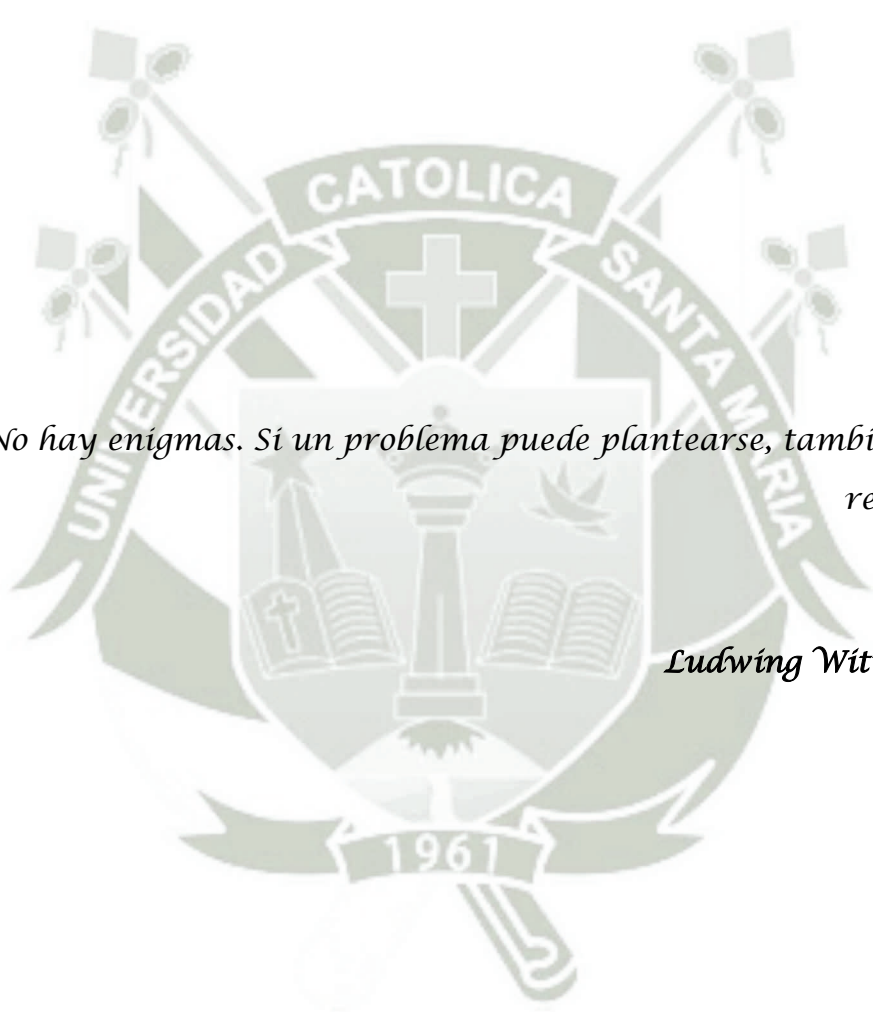
A Domitila y Rosendo (Q.E.P.D) por las enseñanzas que me heredaron, y desearon siempre mi progreso.

AGRADECIMIENTO

A mi asesora Dra. María Del Socorro Barriga Flores, por su apoyo constante, por su enseñanza, y por haberme acompañado en la realización de éste trabajo de investigación.

A los Docentes de mi Facultad que me brindaron su apoyo y orientaron en éste trabajo de investigación





“No hay enigmas. Si un problema puede plantearse, también puede resolverse”

Ludwing Wittgenstein

ÍNDICE

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. Determinación del Problema.....	12
1.2. Enunciado del Problema	12
1.3. Descripción del Problema	13
1.3.1. Área del Conocimiento	13
1.3.2. Operacionalización de variables.....	13
1.3.3. Interrogantes Básicas.....	14
1.3.4. Tipo de investigación.....	14
1.3.5. Nivel de investigación.....	14
1.4. Justificación	15
2. OBJETIVOS.....	16
3. MARCO TEÓRICO	17
3.1. Paciente y/o usuario	17
3.2. Deserción.....	24
4. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	28

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICA, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN ...	33
1.1. Técnicas	33
1.2. Instrumentos	34
1.3. Materiales de verificación	34
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN	35

2.1. Ubicación Espacial	35
2.2. Ubicación Temporal	35
2.3. Unidades de Estudio	35
3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	37
3.1. Organización	37
3.2. Recursos	37
a. Recursos Humanos	37
b. Recursos Físicos	37
c. Recursos Económicos	37
3.3. Validación del instrumento	37
4. ESTRATEGIA PARA MANEJAR LOS RESULTADOS	37
4.1. En el ámbito de sistematización	37
4.2. En el ámbito de estudios de datos	38
CAPÍTULO III: RESULTADOS	
* PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	41
* DISCUSIÓN.....	101
* CONCLUSIONES.....	108
* RECOMENDACIONES	110
BIBLIOGRAFÍA.....	111
ANEXOS	
• Anexo N° 1: Encuesta.....	116
• Anexo N° 2: Matriz de datos	122

RESUMEN

El presente estudio de investigación fue realizado para determinar e identificar las causas y factores predisponentes que inducen al abandono de tratamientos odontológicos de los pacientes en la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María en la ciudad de Arequipa en el año 2015.

Se realizó con una muestra de 120 pacientes en el mes de Julio del año 2015, en Pregrado y Postgrado, que fueron seleccionados de acuerdo a la concurrencia que había en la Clínica Odontológica de la Universidad, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión que se elaboró para la realización del presente estudio.

La muestra fue obtenida de los pacientes, mediante encuestas elaboradas de acuerdo a las necesidades de éste estudio, entregadas a los pacientes para su respectivo llenado, y posteriormente se recolectó las encuestas para su contabilización de resultados y documentar el procedimiento.

Posteriormente se realizó el análisis y se logró determinar que el sexo femenino acudió en mayor porcentaje en relación al sexo masculino; la edad que primó según éste estudio fue entre 20 a 29 años; la distribución de pacientes entre cuarto año, quinto año (Pregrado) y Especialidad (Postgrado) fue proporcional; la diferencia de tiempo que transcurre en la sala de espera para la atención entre Pregrado y Postgrado fue mínima; el ingreso mensual de los pacientes en su mayoría está por encima de los mil soles; las recomendaciones para una atención Odontológica de un paciente a otro, es alto; el costo de tratamientos ofrecidos por la Clínica Odontológica se muestra como aceptable; en la percepción de calidad sobre la atención odontológica se observó que entre una regular atención y buena atención no hay diferencia significativa; y el principal motivo para no continuar con un tratamiento hasta el alta, es la falta de tiempo por parte del paciente.

Palabras clave: Deserción, Paciente, Clientela y Usuario.

ABSTRACT

This research study was conducted to determine and identify the causes and predisposing factors leading to abandonment of dental treatments of patients in the Dental Clinic of the Catholic University of Santa Maria in the city of Arequipa in 2015.

It was conducted with a sample of 120 patients in the month of July 2015, undergraduate and graduate, who were selected according to the crowd that was in the Dental Clinic of the University, taking into account the criteria for inclusion and exclusion it was developed to conduct this study. The sample was obtained from patients through surveys developed according to the needs of this study, delivered to the respective patients for filling, and then polls for posting results are collected and documented procedure.

Subsequently, the analysis was performed and was determined that the female came in higher percentage compared to males; age that prevailed as this study was between 20 to 29 years; the distribution of patients between the fourth year, fifth year (Undergraduate) and Specialty (Postgraduate) was proportional; the difference in time spent in the waiting room for attention among undergraduate and graduate was minimal; the monthly income of most patients is above the thousand suns; recommendations for dental care from one patient to another, is high; the cost of treatments offered by the Dental Clinic is listed as acceptable; in the perception of quality of dental care it was observed among regular attention and good care no significant difference; and the main reason not to continue treatment until discharge, is the lack of time for the patient.

Keywords: Desertion, Patient, Clients and User.

INTRODUCCIÓN

Uno de los mayores retos que tiene y tendrá siempre el sector salud, es el de alcanzar mejores niveles de calidad de los servicios que presta a la población como personas, un tema de preocupación de todas las instituciones prestadoras de servicios de salud, entre ellas las de Servicios Odontológicos. La calidad (ISO 9000, ISO 9001) es un factor fundamental de posicionamiento y de competitividad, la creciente tendencia a desarrollar el concepto de ciudadanía en Salud como el derecho a la Salud, equidad e integridad, esto permitirá tener personas más informadas para reclamar sus derechos como tal.

Estas instituciones dependen en gran medida de sus usuarios, por lo que se hace importante el conocimiento de sus necesidades actuales y futuras, cumplir con sus requerimientos y tratar de superar sus expectativas. Entre sus propósitos se encuentra lograr servicios más confiables a un costo razonable, así como con una mejor imagen de la organización; en el mismo sentido, además del óptimo nivel profesional exigido para brindar la mejor calidad, ya que es urgente mejorar la accesibilidad, la continuidad, la eficiencia.

La atención de los pacientes en ésta investigación se basa en el modelo estudiante – servicio, a cargo de docentes que supervisan el desempeño de los mismos, y es un desafío llevar a cabalidad el plan de tratamiento establecido conjuntamente por el estudiante y los docentes de la Clínica. Esto especialmente con los pacientes nuevos y que requieren tratamientos más complejos, aumentando el reto de los estudiantes, poniendo a prueba las habilidades adquiridas en el proceso de formación teórica y práctica que brinda la institución y fomentando el compromiso con los pacientes. Por circunstancias que están dentro del proceso formativo, en varias ocasiones el plan de tratamiento planeado no se ejecuta en su totalidad, razón por la cual es derivado con un estudiante

diferente, pero a cargo del mismo docente del área, afectándose con ello la continuidad del plan de tratamiento establecido.

Es por ello que en ésta investigación nos centramos específicamente en identificar por qué los pacientes desertan de los tratamientos ya iniciados por el estudiante de PREGRADO y POSTGRADO, ya que esto no sólo se ve en centros de atención odontológica a cargo de una universidad, sino que a todo el universo de la odontología, como Consultorios privados, Particulares, y Clínicas Odontológicas.





CAPITULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

I.- PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA

Nuestras instituciones que prestan Servicios de Salud a la comunidad con diferentes condiciones de calidad están inmersas en un universo de diferencias; ya sea como el ambiente profesional y laboral, calidad económica de la entidad prestadora del servicio, calidad profesional, calidad y amplitud de tratamientos que ofrece, como también en temas de infraestructura y demás temas relacionados con crear satisfacción en todo su ámbito que repercuta en el usuario, ya que éste mismo buscara confianza y respaldo, en éste caso pacientes que acuden por buscar un bienestar en salud como personas.

La satisfacción al recibir dicha atención se relaciona con la aceptación que experimenta el usuario, es por ello que ésta investigación se centra en estudiar la causa aparente del abandono o deserción de parte de los pacientes atendidos en Pregrado y Postgrado de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María.

1.2. ENUNCIADO

“Análisis de los factores que determinan la deserción de pacientes en la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María. Arequipa. 2015”.

1.3. DESCRIPCIÓN

1.3.1. ÁREA DEL CONOCIMIENTO

- a. Área General : Ciencias de la Salud
- b. Área Específica: Odontología General
- c. Especialidad : Administración y Marketing en Odontología
- d. Línea : Usuario

1.3.2. ANÁLISIS U OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	INDICADORES	SUBINDICADORES
Factores que condicionan la deserción de pacientes.	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia de pacientes en Pregrado y Postgrado de la Clínica odontológica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad. • Porcentaje (%).
	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de permanencia de los pacientes en sala de espera. 	<ul style="list-style-type: none"> • Corto plazo. • Mediano plazo. • Largo plazo.
	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción de la calidad en la atención brindada a los pacientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy buena atención. • Buena atención. • Regular atención. • Mala atención. • Deficiente atención.
	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción de los pacientes sobre el costo de los tratamientos ofrecidos por la clínica odontológica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy costoso. • Costoso. • Aceptable.
	<ul style="list-style-type: none"> • Situación económica de los pacientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entre s/. 250.00 a s/. 500.00 • Entre s/. 500.00 a s/. 1.000 • Más de s/. 1.000

1.3.3. INTERROGANTES BÁSICAS

- ¿Cuál será la frecuencia de pacientes en Pregrado y postgrado de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María, en el mes de Julio del semestre impar 2015?
- ¿Cuál será el tiempo de permanencia de los pacientes en la sala de espera de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María, en el mes de Julio del semestre impar 2015?
- ¿Cuál será la percepción de la calidad en la atención brindada a los pacientes de la Clínica Odontológica en la Universidad Católica de Santa María, en el mes de Julio del semestre impar 2015?
- ¿Cuál será la percepción de los pacientes sobre el costo de los tratamientos ofrecidos por la Clínica Odontológica en los diferentes grados de atención de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María, en el mes de Julio del semestre impar 2015?
- ¿Cuál será la situación económica de los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María, en el mes de Julio del semestre impar 2015?

1.3.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN

De campo

1.3.5. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Descriptiva

1.4. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación se justifica por las siguientes razones:

1.4.1. RELEVANCIA CIENTÍFICA

Porque éste es un aporte cognoscitivo para el reconocimiento administrativo mediante evaluación a pacientes que acuden por una atención odontológica, para llegar a una identificación más rápida de los factores que condicionan la deserción.

1.4.2. ORIGINALIDAD

Éste trabajo de investigación posee una originalidad específica ya que a pesar de que reconoce antecedentes investigativos similares con indicadores diferentes, es un trabajo de investigación que aún no se ha realizado en la institución.

1.4.3. CONTRIBUCIÓN ACADÉMICA

Servirá para poner al alcance de los estudiantes de la institución, los resultados obtenidos, quedando como material bibliográfico y de referencia a disposición acerca del porqué los pacientes desertan, dejando tratamientos inconclusos, afectando su salud; y el avance académico del alumno tratante.

1.4.4. VIABILIDAD

Se trata de una investigación viable, ya que se podrá describir los factores condicionantes e involucrados en la deserción de pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María.

1.4.5. INTERÉS PERSONAL

Ser autocríticos, evaluar y analizar el porqué de la deserción de pacientes en la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María, para que sepamos cómo afrontar a futuro, fracasos en el campo de la atención a nuestros pacientes, tanto a nivel de salud y administrativo. Además me permitirá obtener el Título Profesional de Cirujano Dentista.

2. OBJETIVOS

- Evaluar la frecuencia de pacientes en Pregrado y Postgrado de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María, en el mes de Julio del semestre impar 2015.
- Evaluar el tiempo de permanencia de los pacientes en la sala de espera de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María, en el mes de Julio del semestre impar 2015.
- Evaluar la percepción de la calidad en la atención brindada a los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María, en el mes de Julio del semestre impar 2015.
- Evaluar la percepción de los pacientes sobre el costo de los tratamientos ofrecidos por la Clínica Odontológica en los diferentes grados de atención de la Universidad Católica de Santa María, en el mes de Julio del semestre impar 2015.
- Evaluar la situación económica de los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María, en el mes de Julio del semestre impar 2015.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. PACIENTE Y/O USUARIO

3.1.1. DEFINICIÓN

El término paciente en éste tema de investigación está indicado para nombrar a todos los individuos que concurren a la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María, en busca de tratamientos en dicho Centro de Salud.

En las Ciencias de la Salud, el paciente es alguien que sufre dolor o malestar ya que muchas enfermedades causan molestias diversas y un gran número de pacientes también sufren dolor. En términos sociológicos y administrativos, paciente es el sujeto que recibe los servicios de un médico u otro profesional de la salud y se somete a un examen, a un tratamiento o a una intervención.

La palabra paciente proviene del latín PATIENS (“padecer”, “sufrir”), paciente es un adjetivo que hace referencia a quien tiene paciencia (la capacidad de soportar o padecer algo, de hacer cosas minuciosas o de saber esperar).

El paciente es la persona que llega a un Centro de Salud, con necesidades y preocupaciones, es un ser humano con sentimientos, y se debe procurar satisfacerle en todo aspecto. Él es el centro de nuestra Clínica Odontológica, y en el que nos enfocamos, por lo que deberá ser tratado con esmero, cordialidad, confidencialidad y respeto.

3.1.2. DERECHOS DEL PACIENTE

Nuestros pacientes deben ser tratados de manera cordial, sin discriminación de ninguna índole, brindándole un servicio

oportuno y ser muy comunicativo con él a cerca de sus dolencias y todo lo concerniente a su atención.

Todo paciente tiene derecho a una atención digna debiendo ser tratado oportunamente en nuestra Clínica Odontológica con esmero, respeto y cortesía.

Derecho a no ser discriminado según su sexo, raza, edad, creencias religiosas, condición económica y condición social.

Derecho a la confidencialidad ante cualquier tipo de información relacionada con el tratamiento que se le realizará.

Derecho a la información antes, durante y después del tratamiento, el paciente tiene derecho a recibir información del diagnóstico de su estado de salud, así como el pronóstico, tratamiento y posibles riesgos a los que odontológicamente estará expuesto, en palabras comprensibles para que sea capaz de tomar decisiones sobre el procedimiento que seguirá.

Derecho a decidir si acepta o no el tratamiento a seguir y las consecuencias que traerá si rechaza el tratamiento.

3.1.3. DEFINICIÓN DE CALIDAD

Es un juicio de valor que tiene el usuario ante un producto, bien o servicio prestado.

“Actualmente se puede definir calidad como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores.”¹

¹ Rubio Cebrián, Santiago. «Glosario de Economía de la Salud» España, 1995.

Según el presente autor la palabra calidad tiende a satisfacer las necesidades del paciente al brindar la atención en un Centro de Salud, lo ideal es buscar estrategias para que el paciente salga satisfecho, pues llegará a un Centro de Salud, con muchas necesidades y ansiedad lo que provoca una situación tensa, para esto el Profesional y todo el personal que labora en dicho Centro de Salud debe prepararse para poder lidiar con ciertos casos que se tornan caóticos, con la finalidad de que el paciente se sienta complacido con la atención brindada.

“Calidad en Salud puede ser enmarcado en cinco elementos fundamentales: excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción y el impacto final que tiene en la salud.”²

La calidad no solo es la excelencia profesional, sino que involucra todos los recursos asignados al Profesional para que la Salud del paciente sea considerada como el eje principal, con el único objetivo de satisfacer al paciente.

3.1.4. CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

La calidad es la base del éxito de un Centro de Salud, y es el paciente quien se encarga de darle dicha cualidad de acuerdo al grado de satisfacción, el cual exige atención en el menor tiempo posible, seguridad en su tratamiento; que el Profesional brinde confianza al paciente y que todo el personal brinde un servicio cordial y ágil. La calidad es sin duda el factor más importante en un establecimiento para que el paciente retorne gustoso y satisfecho.

² Fernández, O. 2008. Gestión de calidad en servicios odontológicos.

“La mejora de la calidad debe ser un proceso en continua evolución, guiado por las necesidades del paciente/cliente, que hoy se presenta como un sujeto activo deseoso de recibir información que le permita participar en el proceso de toma de decisiones terapéuticas que le afectan.”³

Según la presente autora, se debe mejorar la calidad diariamente, ya que la mayoría de pacientes se interesa por informarse de las afecciones que padece y cuáles son las alternativas terapéuticas con la finalidad de tomar su mejor decisión.

3.1.5. CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA, DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO

“La relación médico-paciente es una interacción entre personas, que se produce en la atención dental y que es la esencia de nuestra profesión.”⁴

Según el presente autor se entiende que una buena relación entre el Profesional y el paciente, debe ser la clave para su satisfacción, cuando el paciente se encuentra satisfecho con el trabajo realizado no solo quien sale favorecido es el paciente, sino el Profesional, por el bien realizado al paciente.

3.1.6. DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

La satisfacción por la atención odontológica se debe a varios factores determinantes de los cuales se menciona a continuación:

³ Cortesi V. 2008. Calidad en la Consulta Odontológica. Barcelona: Elsevier Masson.

⁴ Álvarez C. 1998. Ética Odontológica. México. UNAM Facultad de Odontología.

3.1.6.1. TIEMPO EN ACCEDER AL SERVICIO

El tiempo en acceder al servicio es sin duda un factor importante de la satisfacción, muchos casos de insatisfacción son debidos al tiempo que tiene que esperar para obtener una cita con el odontólogo.

“El insuficiente personal destinado a la salud dental enfrenta grandes dificultades para cubrir las necesidades de la población, tanto por lo altamente calificado como de los costos que representa el equipamiento de unidades de atención dental”.⁵

3.1.6.2. NECESIDAD DE TRATAMIENTOS Y NECESIDAD CREADA

Uno de los factores determinantes de la satisfacción de la atención odontológica es la necesidad de tratamientos frente a la necesidad creada.

Es importante analizar casos en el que el paciente acude a una cita odontológica con malestar en la cavidad bucal, y nos sugiere que tipo de tratamiento debemos realizarle, pero muchas veces ésta sugerencia de tratamiento esté errada puesto que la mayoría de pacientes desean extraerse piezas dentales para evitar en un futuro posibles molestias como dolores, incomodidades y demás, y no ven a futuro la importancia que tiene mantener piezas o al menos de salvarlas, por un bien en todo aspecto de salud como la masticación, deglución, fonación, etc. Entonces es ahí que entramos en diferencias con los pacientes ya que el profesional tiene los

⁵ Padilla, S. &. 2012. Determinantes culturales, económicos, históricos, políticos y sociales de la salud bucal.

conocimientos necesarios y científicos y está en nuestras manos salvaguardar y conservar la salud de nuestros pacientes, sin embargo no conformes nuestros pacientes con el futuro tratamiento que se le explicó que se le realizaría, optan por retirarse insatisfechos.

Su satisfacer de los pacientes en cuanto a sus necesidades se torna un tanto difícil en el momento que llegan con una perspectiva distinta a la del profesional, no en toda circunstancia el paciente tiene toda la razón, sin embargo el odontólogo deberá realizar el tratamiento por el que llegó el paciente e instruirle y darle a conocer cuáles son sus necesidades bucales para que su visita al odontólogo sea subsecuente.

3.1.7. SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN RELACIÓN AL ODONTÓLOGO

“El termino de satisfacción se refiere a las sensaciones de placer o decepción que tiene una persona al comparar el desempeño o resultado percibido de un producto con sus expectativas”.⁶

La satisfacción del paciente en relación al Profesional Odontólogo está dada por el cumplimiento de éste frente a las necesidades iniciales del paciente, es decir el paciente califica al Profesional de acuerdo a su trato en su primera visita, y por la efectividad y eficacia del tratamiento al que fue sometido, de cierto modo el odontólogo debe lograr que el paciente quede satisfecho cumpliendo con las

⁶ Bocanegra P.A. 2011. Propuesta para mitigar la deserción de los pacientes en Cali de Dental Plan, Clínica de Ortodoncia y Odontología especializada.

necesidades y con las perspectivas iniciales que llevó consigo a su primera atención odontológica.

Tiene gran valor para el paciente que el Odontólogo le ofrezca un trato cordial personalizado, encontrar ordenada y completa asepsia el área de odontología, además de la puntualidad del Odontólogo, el paciente evalúa cada norma de Bioseguridad usada con él y que los materiales sean descartables o en su defecto muy bien desinfectados y esterilizados; todos estos parámetros convierten la atención adecuada y esperada por cada usuario externo para que éste pueda confiar plenamente en el Odontólogo.

3.1.8. SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN RELACIÓN AL SERVICIO PRESTADO

“En muchas ocasiones el paciente no puede estimar con justeza si el aspecto técnico-científico se ejecutó apropiadamente en la atención recibida.”⁷

Según los reglamentos del Ministerio de Salud Pública es necesario dar una atención de primera calidad a los pacientes con el fin de satisfacer sus necesidades.

“Desconoce si una práctica determinada se efectuó con la calidad requerida o si el diagnóstico es acertado, pero si sabe qué tipo de asistencia se le brindó, que grado de calor humano sintió en la relación que estableció con el profesional”.⁸

Lo que todo paciente espera de nuestro servicio es que lo tratemos cordialmente, obtener una cita de manera sencilla y

⁷ Calidad en servicios odontológicos, 2010. Web: <http://es.slideshare.net/anickjackie/calidad-en-servicios-odontologicos>.

⁸ Calidad en servicios odontológicos. Web: <http://es.slideshare.net/anickjackie/calidad-en-servicios-odontologicos>.

que cumplamos con los horarios establecidos en la misma, así mismo que el tratamiento al que se le someterá sea eficaz y contar con nuestra confidencialidad. Que desde su primera cita hasta la última de ellas, sea tratado amablemente, cordialmente y sobretodo atentamente y que perciba que estamos dispuestos a brindarle todo apoyo profesional.

El paciente llega al Centro de Salud con varias expectativas para su atención y pues se siente satisfecho cuando el servicio que le brindamos cumple con sus expectativas o las supera, creando desde ya, un deseo de regresar, o contrariamente el rechazo y su ausencia.

3.2. DESERCIÓN

3.2.1. DEFINICIÓN

La palabra deserción proviene del verbo desertar que significa abandonar o dejar de hacer algo. El término es utilizado en varios ámbitos que tienen que ver con el cumplimiento de una tarea que lleva varias etapas o momentos.

En cualquiera de los casos la deserción es comprometida como un fenómeno negativo, se suele entender como una problemática social de dura solución.

3.2.2. TIPOS DE DESERCIÓN

3.2.2.1. DESERCIÓN PRECOZ

Persona que ha sido admitida y abandona cualquier actividad y/o responsabilidad.

3.2.2.2. DESERCIÓN TEMPRANA

Persona que abandona cualquier actividad y/o responsabilidad en etapas iniciales de las mismas.

3.2.2.3. DESERCIÓN TARDÍA

Persona que deja cualquier actividad y/o responsabilidad en sus etapas finales.

3.2.3. FACTORES DE LA DESERCIÓN

- Creencias religiosas.
- Factor económico del paciente.
- Estado psicológico del paciente.
- Edad.
- Educación.
- Ausencia de síntomas.
- ❖ **Otros Factores:**
 - La negación franca de estar enfermo y/o padecer de algún síntoma.
 - Descontento y/o desconfianza con la atención del profesional a cargo.
 - Falta de respaldo familiar.
 - Costo del tratamiento.
 - Molestias que el tratamiento implica.
 - Motivos particulares como: Falta de tiempo del paciente.

3.2.4. LA DESERCIÓN Y SU IMPLICANCIA

La deserción como en tiempos pasados y en la actualidad, son determinantes de múltiples factores desfavorables desde cualquier punto de vista del que podamos verlo, esto implica en nuestra vida cotidiana y en nuestras actividades,

es por ello que se tiene registro de deserción en distintas áreas.

En el **plano médico-odontológico**, la deserción se utiliza para hablar de todo paciente que abandona, o pone en alto cualquier tipo de tratamiento, ya sea desde una simple consulta, hasta tratamientos mucho más complejos como intervenciones que a corto o largo plazo afectara el bienestar del paciente, ya sea por temor del propio paciente hacia un tratamiento, el estado psicológico; otro muy frecuente el factor económico que posee el paciente, o como en general el descuido del paciente por falta de tiempo, ya sea por cualquier otra actividad que el mismo presenta, afectando desde ya su salud trayendo como resultado su deserción temporal o total.

En el **plano educativo**, se utiliza el término para hablar de aquellos alumnos que abandonan sus estudios por diferentes causas; entendiéndose por estudios a toda educación que se encuentra dentro del sistema educativo impuesto por el gobierno que rija en aquel Estado (primaria, secundaria, universidad, etc.). Aquellas personas que dejan de estudiar, se convierten en **desertores escolares**.

En el **plano laboral** se hablara de deserción a toda acción que la persona toma como iniciativa el abandonar su labor o centro de labor, sea cual sea el motivo, lo cual tendrá como resultado la deserción laboral, desconociéndose sus causas, pero que no se apartan de la relación en las diferentes áreas de deserción.

En el **plano general** la palabra deserción se utilizara para entender cualquier tipo de abandono que se lleva a cabo en

una actividad tomada por una persona, llegando así a llamarse desertor de cualquier actividad.

3.2.5. DESERCIÓN EN LA CONSULTA ODONTOLÓGICA

“Entre los problemas que inciden en el rendimiento de la consulta y en la elaboración de una buena historia, se pueden mencionar; ausentismo laboral, el incumplimiento del horario de trabajo, tiempo prolongado de espera por parte del paciente, condiciones climáticas inadecuadas, brevedad relativa del acto médico desatención al paciente, deshumanización del médico, huelgas del personal.”⁹

Si el paciente está insatisfecho porque sus expectativas de la eficacia de la atención brindada por el Odontólogo no se han cumplido, es evidente que el Profesional no cumplió con las necesidades de Salud por las cuales el paciente llegó al área odontológica.

Generalmente la mayoría de los pacientes tienen un conocimiento escaso o nulo de las bases científicas de la atención odontológica recibida, por lo que sus consideraciones a ciertos aspectos referentes a la consulta no son del todo certeras y causarán desinformación. De ésta manera, el usuario insatisfecho se retira de forma silenciosa para no regresar jamás.

Las razones principales de la deserción odontológica son:

- No recibir un trato cordial.
- Incumplimiento de los horarios determinados para cada paciente en la atención odontológica.

⁹ Prieto de Gonzales, N. Febrero 2012. SAN FELIPE. “Evaluación del rendimiento y de la historia clínica en el ambulatorio urbano”.

- Cuando los tratamientos a ellos realizados no cumplen con las expectativas de los pacientes.
- Un escaso nivel de educación sanitaria y de Salud buco-dental.
- Por falta de interés y cultura de los pacientes.

4. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

4.1. ANTECEDENTE N° 1

AUTOR: Jairo Esteban López-Portilla, Stefanía Pilataxi-Sánchez, Leidy Dayanna Rodríguez-Escobar, Adriana Carolina Velásquez-Rivera, María Alejandra López-Blandón, Cecilia María Martínez-Delgado, Andrés A. Agudelo-Suárez

TÍTULO: Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia.

RESULTADOS: Las características de los pacientes que participaron en el estudio, la mayoría fueron mujeres (78%), mayores de 55 años (72%), de estratos socioeconómicos bajos (60%). Algunas características relacionadas con los servicios que presta la Facultad se puede decir que la aceptación de los servicios fue valorada de manera positiva por la gran mayoría de los pacientes, siendo la atención oportuna del servicio. La satisfacción general de los pacientes encuestados como resultado del servicio que les brindó la Facultad de Odontología fue buena (87%), el 2% de los pacientes valoró negativamente el servicio.

Motivos de deserción:

- El nivel socioeconómico: Sigue siendo un motivo de no continuidad del tratamiento; existiendo otras prioridades antes que la propia rehabilitación bucal.
- Horarios de atención que tiene la Facultad: Ya que estos en muchos casos interfieren con los horarios que tienen los usuarios para realizar otras actividades.
- Satisfacción del paciente en relación con la atención del estudiante: Se preguntó a los pacientes acerca del significado de la atención dada por el estudiante; en algunos casos el paciente es consciente de la atención que recibirá, teniendo en cuenta que es un centro de educación y cómo este es un factor importante en la satisfacción.
- Percepción sobre la calidad del tratamiento realizado: En general la población entrevistada valoró favorablemente la calidad de los tratamientos realizados.
- Satisfacción en cuanto a tiempo transcurrido durante el desarrollo del tratamiento: La satisfacción de los pacientes con respecto a un servicio es un asunto valorativo que requiere comprenderse de la mejor manera para evitar barreras que socaven la confianza. Una de las variables relacionadas con la satisfacción es el tiempo transcurrido para la realización de su tratamiento
- Calidad del tratamiento y expectativa del paciente.

4.2. ANTECEDENTE N° 2

AUTOR: Bocanegra Paola Andrea, Romero Paola Andrea

TÍTULO: Propuesta para mitigar la deserción de los pacientes en Cali de Dentalplan Clínica de Ortodoncia y Odontología Especializada.

RESULTADOS: Básicamente se encontró que existe una falla en los procesos internos de la Clínica, ya que existen tiempos de espera muy largos que consiguen incomodar al cliente y causar su insatisfacción, la encuesta arrojó que las razones principales de insatisfacción de los pacientes de Ortodoncia son el tiempo en recepción con un 5% de los encuestados, el tiempo de espera para pagar con un 25% y el más crítico, el tiempo de esperar para ser atendido con un 63% de insatisfacción entre los pacientes encuestados, adicionalmente junto con el proceso de espera se encontró el sentimiento de insatisfacción en la comunicación de las personas de la recepción para informar las causas de ésta misma, el 26% de los pacientes encuestados perciben la inexistencia de este acompañamiento. Los largos tiempos de espera, el diseño inadecuado de los procesos, la falta de comunicación directa con el cliente. El análisis, desarrollo, seguimiento y el control de los procesos ayudan a identificar las falencias que se tienen dentro del ciclo de servicio para establecer mejoras y estándares que permitan optimizar la calidad, logrando la satisfacción del paciente y finalmente su fidelidad.

4.3. ANTECEDENTE N° 3

AUTOR: Fernando Soto, Hermenegildo

TÍTULO: Factores que condicionan la deserción de pacientes en la clínica dental de la facultad de odontología de la universidad nacional Federico Villareal año 1998.

RESULTADOS: El propósito del presente estudio fue determinar los factores que afectan la deserción de pacientes en la Clínica.

Para lo cual se tomaron como muestra a 100 pacientes que son atendidos en los diferentes turnos de la clínica integral del adulto y 40 muestras a los familiares de los pacientes de los diferentes

turnos de la clínica integral del niño; es de notar que fueron pocas muestras en relación a la clínica del adulto; ya que la mayor parte de los alumnos traen a sus pacientes de su domicilio o en algunos casos son familiares de ellos mismos.

En cuanto a la edad de los pacientes de la clínica del adulto predominan los pacientes de 21 a 30 años con un 32%, siguiendo los pacientes de 31 a 40 años con un 24%, 15 a 20 años 10%, 41 a 50 años 8%, 51 a 60 años, 71 a 80 años 2% sobre un total del 100%. El predominio del sexo fue el sexo femenino con 68% seguido del sexo masculino con 32%.

Hay un mayor porcentaje de pacientes que vienen por primera vez a ambas clínicas y con respecto al tiempo de asistencia se encontró que hay pacientes que están en tratamientos de más de tres meses con un 23%, dos meses con 26%, un mes 51% siendo el más alto. La frecuencia de atención por semana en la clínica fue de 16% viene 3 veces por semana, 40% 2 veces por semana, 44% solo 1 vez.

El tiempo que permanecen los pacientes en sala de espera para ser atendidos es de inmediatamente con 30%, 10 minutos con 32%, 30 minutos con 20%, y más de 30 minutos con 18%.

Con respecto al temor al tratamiento dental se encontró que el mayor porcentaje 73% no manifestaba temor, y un 27% si presentaba temor al tratamiento dental.



CAPITULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

II.- PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

1.1. TÉCNICAS

VARIABLES INVESTIGATIVAS	INDICADORES	TÉCNICA
Factores que condicionan la deserción de pacientes.	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia de pacientes en Pregrado y Postgrado de la Clínica Odontológica. • Tiempo de permanencia de los pacientes en la sala de espera. • Percepción de la calidad en la atención brindada a los pacientes. • Percepción de los pacientes sobre el costo de los tratamientos ofrecidos. • Situación económica de los pacientes. 	Encuesta.

a) PROCEDIMIENTO

Aprobado el proyecto de tesis, se procedió a la recolección de datos.

El estudio se realizó en la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María, en 4to y 5to año de Pregrado y Especialidad en Postgrado de la carrera de Odontología.

Se evaluaron los factores que condicionan la deserción o permanencia de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica por un tratamiento.

Se evaluarán así:

- Concurrencia de pacientes en los años de 4to y 5to de Pregrado y Especialidad en Postgrado.
- Tiempo de permanencia en la sala de espera.
- Calidad de la atención brindada.
- Costo de los tratamientos ofrecidos.
- Situación económica de los pacientes.

b) INSTRUMENTOS

1) INSTRUMENTO DOCUMENTAL

- Encuestas.

2) INSTRUMENTO MECÁNICO

- Computadora.
- Dispositivo de almacenamiento extraíble.
- Impresora.

3) MATERIAL

- Hojas de papel.
- Lápiz, lapicero.
- Folder.

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. UBICACIÓN ESPACIAL

El presente trabajo de investigación se realizó en el ámbito general de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María, de la ciudad de Arequipa.

2.2. UBICACIÓN TEMPORAL

El presente trabajo de investigación se realizó en el año 2015, lo que indica que es un trabajo de investigación de tipo coyuntural y actual; de desarrollo longitudinal.

2.3. UNIDAD DE ESTUDIO

2.3.1. TIPO DE MUESTREO:

Aleatorio simple.

Para el cálculo del tamaño muestral se utilizó la fórmula para una media en una población finita o conocida:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha}^2 * S^2}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha}^2 * S^2}$$

Considerando que en total, durante el mes de estudio (mes de Julio) existieron 320 pacientes aproximadamente 100 en Quinto año, 120 en Cuarto año (Pregrado) y 100 en especialidad (Postgrado).

Se calculó el tamaño muestral:

Tamaño de la población: N: 320

Error Alfa: α : 0.05

Nivel de Confianza: $1-\alpha$: 0.95

Z de (1- α): Z (1- α): 1.96

Desviación estándar : 1.2

Varianza: 1.44

Precisión: d: 0.17

Obteniéndose un tamaño muestral total de 120.0

- Evaluándose así equitativamente a los tres grados de atención, distribuidos de la siguiente manera:
 - Cuarto año: 40 pacientes
 - Quinto año: 40 pacientes
 - Especialidad: 40 pacientes

2.3.2. CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Pacientes que lleguen por primera vez a la Clínica Odontológica a empezar un tratamiento que implique un mínimo de tres días y/o tres sesiones a más.
- Pacientes que ya estén en tratamiento en la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María por un mínimo de 15 días.
- Pacientes menores de edad y pacientes con habilidades especiales que acudan a la Clínica Odontológica en compañía de sus padres o apoderado mayor de edad.

2.3.3. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Pacientes nuevos, que acuden a la Clínica Odontológica buscando empezar algún tipo de tratamiento en fechas cercanas a culminar el semestre académico de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María.
- Pacientes foráneos: que acuden solo a consultas odontológicas.

- Pacientes menores de edad y pacientes con habilidades especiales que acudan a la Clínica Odontológica con ausencia de sus padres o apoderado mayor de edad.

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1. ORGANIZACIÓN

Aprobado el plan de tesis, se procedió a la recolección de datos.

3.2. RECURSOS

3.2.1. RECURSOS HUMANOS

- ❖ **Investigador** : Jonathan Joseph Cazorla Macedo
- ❖ **Asesor(a)** : Dra. María Del Socorro Barriga Flores

3.2.2. RECURSOS FÍSICOS

- Biblioteca e Internet.

3.2.3. RECURSOS ECONÓMICOS

- Propios del investigador.

3.3. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

El presente instrumento fue validado por Fernando Soto, Hermenegildo, en un estudio realizado en la Clínica Dental de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villareal en el año 1998. Lima - Perú.

4. ESTRATEGIA PARA MANEJAR LOS RESULTADOS

4.1. EN EL ÁMBITO DE SISTEMATIZACIÓN

4.1.1. CLASIFICACIÓN

Los datos fueron ordenados en una matriz de sistematización.

4.1.2. RECUENTO

Empleando matrices de conteo, los datos se contabilizaron manualmente.

4.1.3. ANÁLISIS DE DATOS

Se usó la prueba del chi cuadrado.

4.1.4. TABULACIÓN

Se confeccionaron cuadros de entrada simple.

4.1.5. GRAFICACIÓN

Se usaron gráficos de columnas 3D.

4.2. EN EL ÁMBITO DE ESTUDIOS DE DATOS

4.2.1. METODOLOGÍA DE LA INTERPRETACIÓN

Se apeló a la jerarquización y comparación de datos, así como también a la apreciación crítica de éstos.

4.2.2. MODALIDADES INTERPRETATIVAS

Se optó por una interpretación subsiguiente a cada cuadro y una discusión global de los datos.

4.2.3. OPERACIONES PARA LA INTERPRETACIÓN DE CUADROS

Se empleó el análisis – síntesis.

4.2.4. NIVELES DE INTERPRETACIÓN

Se realizó en base a la descripción de los indicadores.

4.3. EN EL ÁMBITO DE CONCLUSIONES

Las conclusiones fueron formuladas por indicadores respondiendo a las interrogantes, objetivos del plan de investigación.

4.4. EN EL ÁMBITO DE RECOMENDACIONES

Éstas asumieron la forma de sugerencias orientadas básicamente al ejercicio de la profesión.

CRONOGRAMAS DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	JUNIO			JULIO			AGOSTO			SETIEMBRE			OCTUBRE
Elaboración de proyecto de estudio.			X										
Presentación de proyecto de estudio.				X	X								
Recolección de datos.				X	X	X							
Organización y tabulación de datos.										X	X	X	
Estructuración de datos.													X X
Informe final.													X



CAPÍTULO III

RESULTADOS

TABLA N° 1
FRECUENCIA TOTAL DE LA ASISTENCIA DE PACIENTES EN EL
MES DE JULIO A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA

	<i>Frecuencia (n)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
5to año	100	31.25
4to año	120	37.5
Especialidad	100	31.25
Total	320	100

FUENTE: Elaboración personal (Matriz de Sistematización)

INTERPRETACIÓN:

Durante el mes de estudio en total asistieron 320 pacientes, de los cuales a quinto año correspondieron 100 (31.25%), a cuarto año asistieron 120 (37.5%); estos dos corresponde a Pregrado, y los restantes 100 (31.25%) asistieron a Especialidad - Postgrado.

GRÁFICO N° 1
FRECUENCIA TOTAL DE LA ASISTENCIA DE PACIENTES EN EL
MES DE JULIO A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA

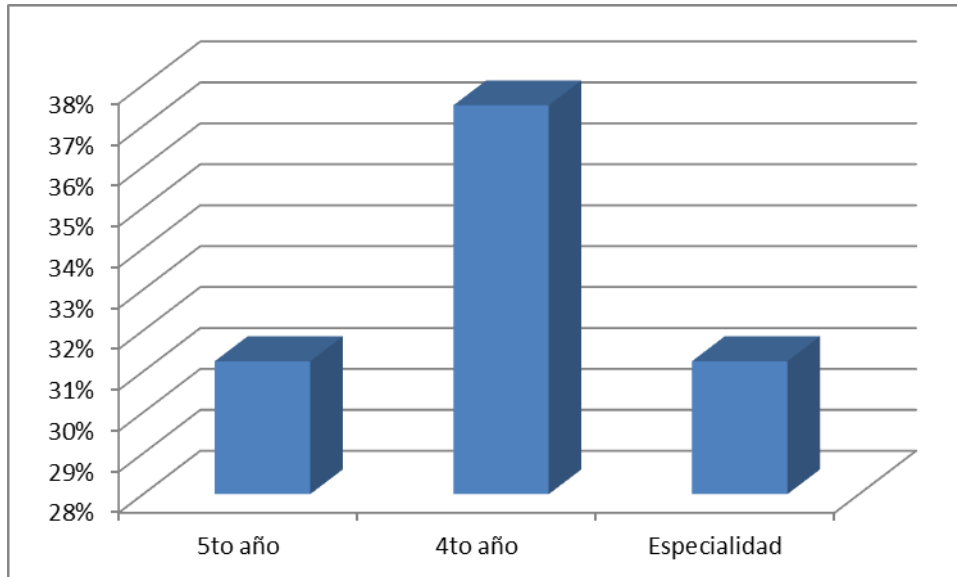


TABLA N° 2
DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN GRADO DE ATENCIÓN

<i>Piso de Atención</i>	<i>Frecuencia (n)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
5to año	40	33.3
4to año	40	33.3
Especialidad	40	33.3
Total	120	100

FUENTE: Elaboración personal (Matriz de Sistematización)

INTERPRETACIÓN:

La Clínica Odontológica cuenta con tres niveles en su infraestructura donde se atienden los pacientes dependiendo del año y grado que presenten los alumnos, existió una distribución proporcional entre los tres grados de atención.

A Quinto año correspondieron 40 pacientes (33.3%), a Cuarto año 40 pacientes (33.3%); cabe mencionar que estos dos son de Pregrado; y a Especialidad 40 pacientes (33.3%), éste último corresponde a los alumnos de Postgrado.

GRÁFICO N° 2
DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN GRADO DE ATENCIÓN

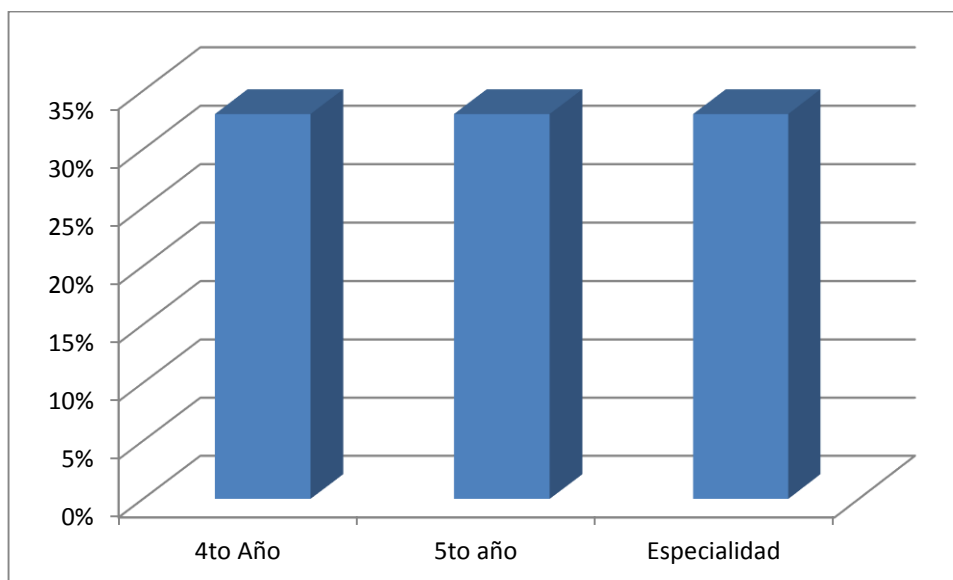


TABLA N° 3
DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN SU EDAD

	<i>Frecuencia (n)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Menores de 20 años	23	19.3
Entre 20 a 29 años	34	28.3
Entre 30 a 39 años	30	25
Entre 40 a 49 años	19	15.8
Entre 50 a 59 años	7	5.8
Mayores de 60 años	7	5.8
Total	120	100

FUENTE: Elaboración personal (Matriz de Sistematización)

Edad Mínima: 8 años

Edad Máxima: 85 años

INTERPRETACIÓN:

El grupo etáreo mayoritario correspondió a los pacientes que tienen entre 20 y 29 años (28.3%), seguido a esto se encontró el grupo que tenía entre 30 y 39 años (25%), luego de éstos, se encontraron los pacientes menores de 20 años (19.3%), posteriormente los que tuvieron entre 40 y 49 años (15.8%) y finalmente en similar frecuencia los que tuvieron entre 50 a 59 años y mayores de 60 años, ambos correspondieron al 5.8% independientemente.

GRÁFICO N°3
DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN SU EDAD

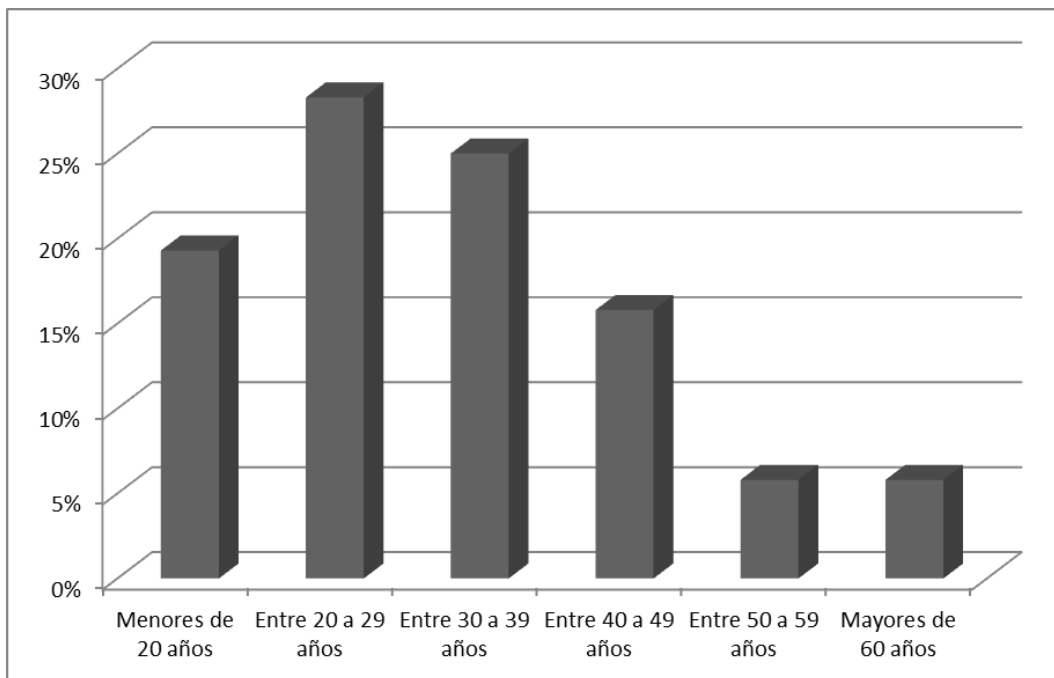


TABLA N° 4
DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN EL SEXO

	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Femenino	68	56.7
Masculino	52	43.3
Total	120	100

FUENTE: Elaboración personal (Matriz de Sistematización)

INTERPRETACIÓN:

Se puede observar que la mayoría de pacientes fueron del sexo femenino, sin embargo, la diferencia entre ambos sexos no es considerable. Esto nos puede dar a entender que en su mayoría a la Clínica Odontológica asisten pacientes del sexo femenino.

GRÁFICO N°4
DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN EL SEXO

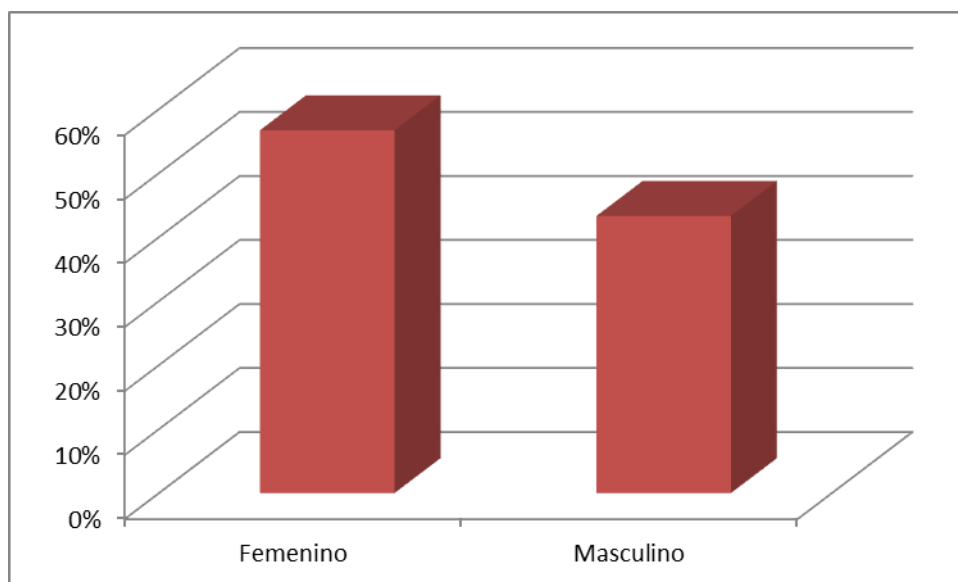


TABLA N° 5
DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN CONDICIÓN DE SU
PROCEDENCIA

Tipo de paciente	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Externo	84	70
Externo referido	8	6.7
Familiar	23	19.2
Otro*	5	4.2
Total	120	100

FUENTE: Elaboración personal (Matriz de Sistematización)

* Otro hace referencia a alumnos y docentes.

INTERPRETACIÓN:

La mayoría de pacientes tuvo origen externo (70%), seguido de los que habían sido traídos por un familiar (19.2).

En otros, se incluyen a los docentes y alumnos principalmente, que son la minoría (4.2%).

GRÁFICO N° 5
DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN CONDICIÓN DE SU
PROCEDENCIA

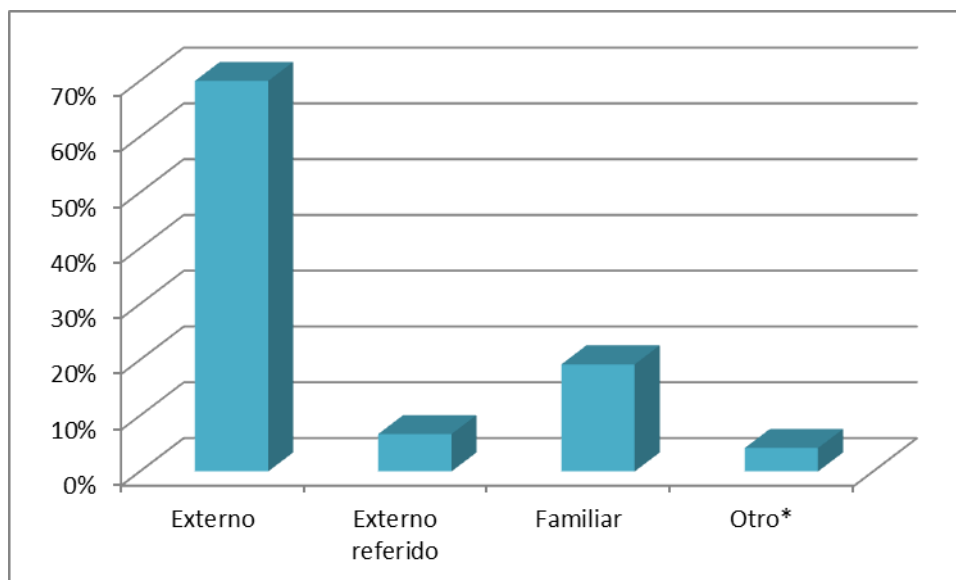


TABLA N° 6
DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN CONDICIÓN ECONÓMICA

Ingresos económicos mensuales familiares*	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Entre S/. 250 a S/.500	5	4.2
Entre S/.500 a S/.1000	27	22.7
Más de S/.1000	87	73.1
Total	119*	100

FUENTE: Elaboración personal (Matriz de Sistematización)

*Un paciente no refirió el ingreso económico

INTERPRETACIÓN:

En cuanto a la evaluación del ingreso mensual familiar se encontró que la mayoría de pacientes (73.1%), perciben más de mil soles. Además la mayoría también cuenta con un trabajo dependiente (58.6%).

GRÁFICO N° 6
DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN CONDICIÓN ECONÓMICA

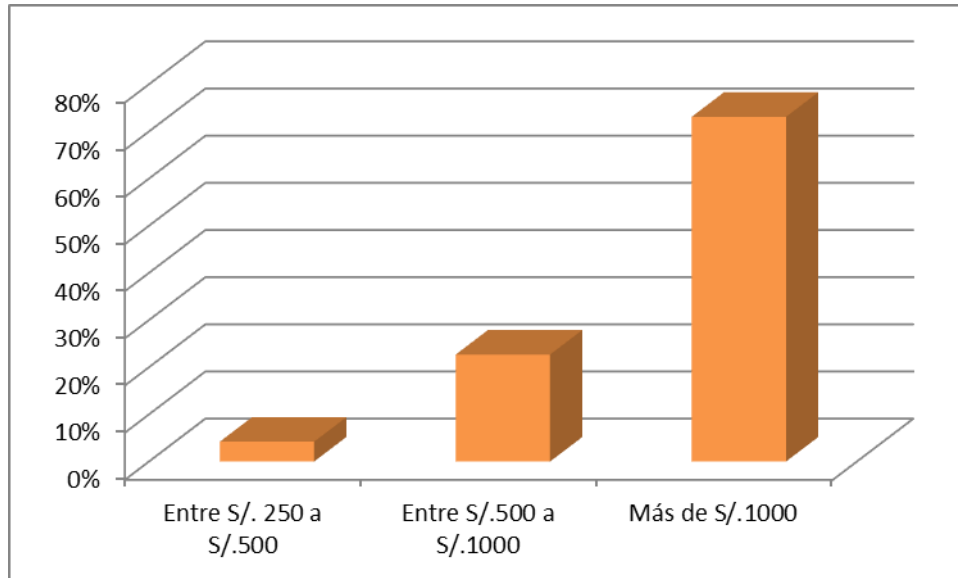


TABLA N° 7
DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN CONDICIÓN LABORAL

<i>Tipo de trabajo</i> ⁺	<i>Frecuencia (n)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Independiente	48	41.4
Dependiente	68	58.6
Total	116	100

FUENTE: Elaboración personal (Matriz de Sistematización)

+Cuatro pacientes no refirieron el tipo de trabajo

INTERPRETACIÓN:

En cuanto a la condición económica de los pacientes, se observó que la condición laboral de los mismos en su mayoría son independientes con un 41.4% y un 58.6% son dependientes laborales.

GRÁFICO N° 7
DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN CONDICIÓN LABORAL

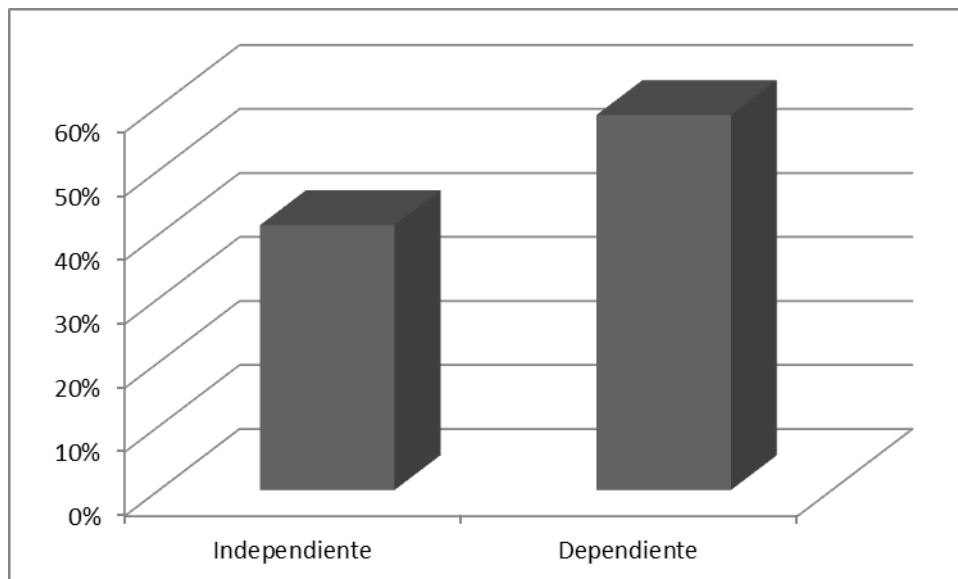


TABLA N° 8
MODALIDAD DE LA ASISTENCIA DEL PACIENTE A LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA

Modalidad de la asistencia	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Referido por un particular	35	29.2
Interés personal	80	66.7
Otro	5	4.2
Total	120	100

FUENTE: Elaboración personal (Matriz de Sistematización)

INTERPRETACIÓN:

Al evaluar el motivo de asistencia o de referencia, la mayoría de pacientes (66.7%) reportaron que fue por interés personal de ellos mismos, seguido a estos el 29.2% mencionó que fue referido por algún particular, y el 4.2% que fue por otro, en este caso, por ser la madre de un paciente, o por ser un alumno mismo.

GRÁFICO N° 8
MODALIDAD DE LA ASISTENCIA DEL PACIENTE A LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA

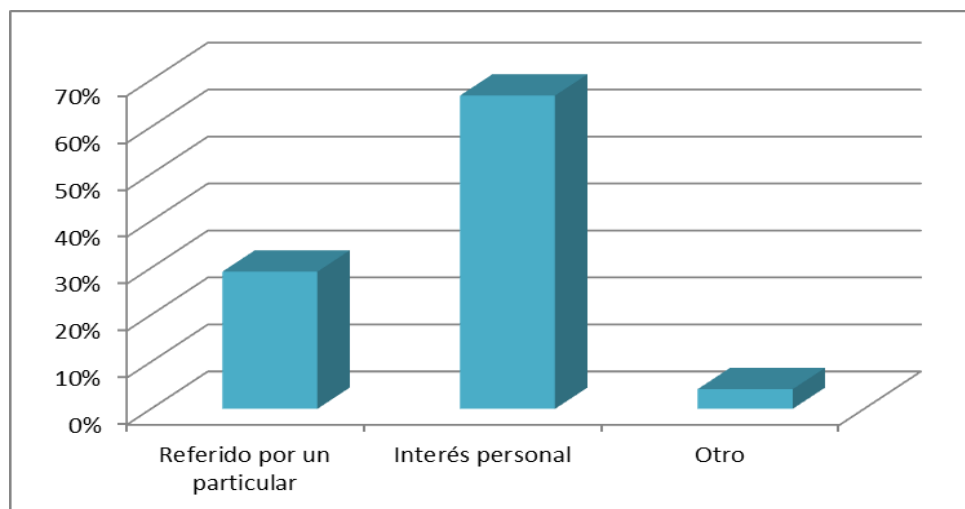


TABLA N° 9
ATENCIÓN DEL PACIENTE EN LA CLÍNICA DOCENTE

<i>Debut en la Clínica Odontológica Docente</i>	<i>Frecuencia (n)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Si	94	78.3
No	26	21.7
Total	120	100

FUENTE: Elaboración personal (Matriz de Sistematización)

INTERPRETRACIÓN:

En la presente tabla se muestra los resultados de la evaluación del paciente, sobre su asistencia a una Clínica Odontológica de tipo Alumno-Docencia, donde el 78.3% reportó que acudía por primera vez a una Clínica Docente y un 21.7% que no.

GRÁFICO N° 9
ATENCIÓN DEL PACIENTE EN LA CLÍNICA DOCENTE

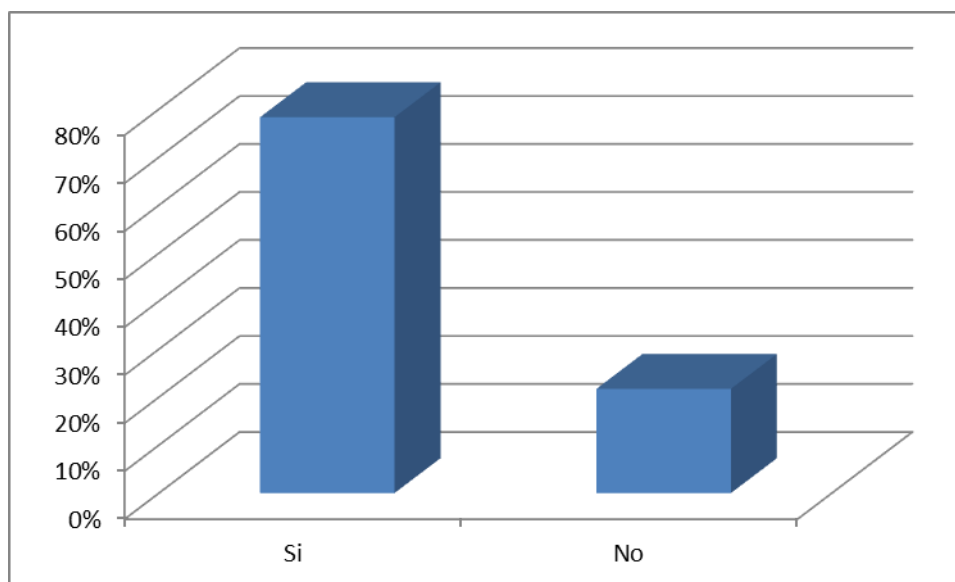


TABLA N° 10
TIEMPO DE ASISTENCIA DE LOS PACIENTES A LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA

<i>Tiempo de asistencia</i>	<i>Frecuencia (n)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Un día	3	2.5
Una semana	12	10
15 días	13	10.8
Un mes	55	45.8
Dos meses	27	22.5
Tres meses a más	10	8.3
Total	120	100

FUENTE: Elaboración personal (Matriz de Sistematización)

INTERPRETACIÓN:

En cuanto al tiempo de asistencia que va llevando el paciente en la Clínica Odontológica, mayoritariamente (45.8%) refiere que va asistiendo un mes, seguido a esto se encuentran los que van asistiendo dos meses (22.5%), luego los que asisten 15 días con un (10.8%), y los que asisten una semana con un (10%).

GRÁFICO N° 10
TIEMPO DE ASISTENCIA DE LOS PACIENTES A LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA

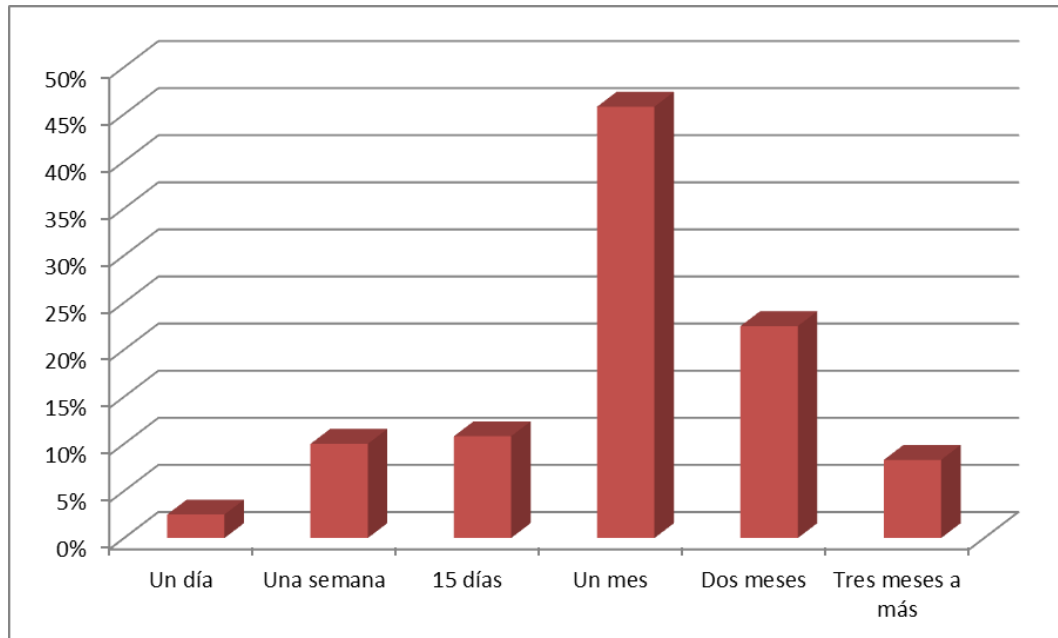


TABLA N° 11
NUMERO DE VECES DE ASISTENCIA POR SEMANA A LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA

<i>Tiempo de asistencia</i>	<i>Frecuencia (n)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Una vez	50	41.7
Dos veces	58	48.3
Tres veces	4	3.3
Cuatro veces	5	4.2
Cinco veces	3	2.5
Total	120	100

FUENTE: Elaboración personal (Matriz de Sistematización)

INTERPRETACIÓN:

En la presente tabla mostramos los resultados sobre el número de veces que los pacientes van asistiendo a la Clínica Odontológica, encontrándose que 48.3% al menos asiste dos veces por semana, muy cercanamente seguido de los que asisten una vez a la semana con un (41.7%), y alejadamente tres veces a la semana con un (3.3%), cuatro veces a la semana con un (4.2%) y cinco veces a la semana con un (2.5%).

GRÁFICO N° 11
NUMERO DE VECES DE ASISTENCIA POR SEMANA A LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA

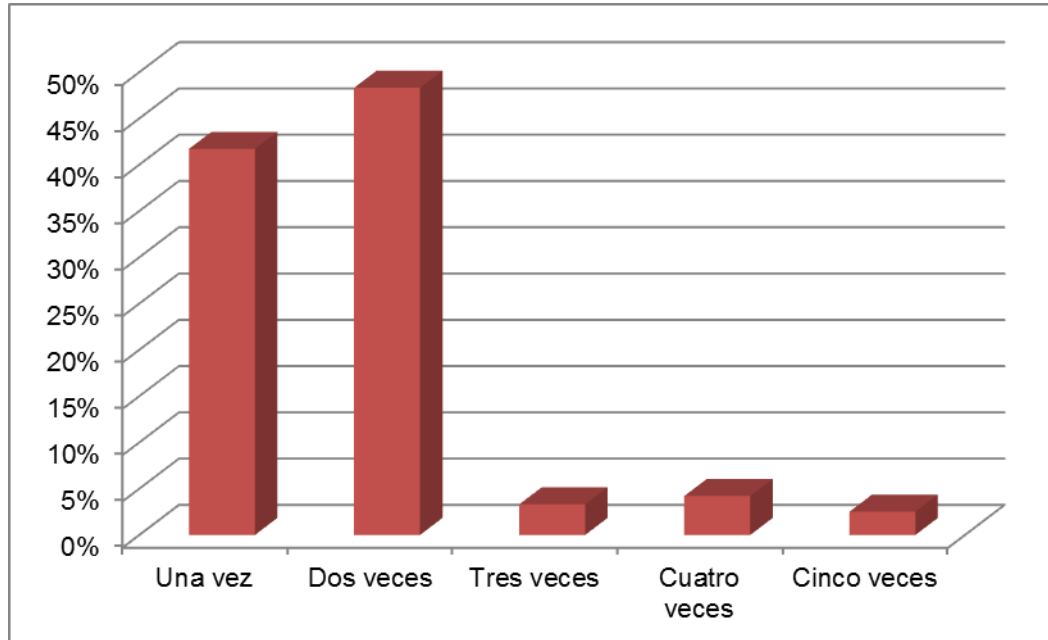


TABLA N° 12
TIEMPO DE ESPERA DE LOS PACIENTES EN LA SALA DE LA
CLÍNICA ODONTOLÓGICA

<i>Tiempo de espera</i>	<i>Frecuencia (n)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Inmediatamente	52	43.3
Hasta 10 minutos	38	31.7
Más de 20 minutos	18	15
Más de 30 minutos	9	7.5
No llegó alumno tratante	3	2.5
<i>Total</i>	<i>120</i>	<i>100</i>

FUENTE: Elaboración personal (Matriz de Sistematización)

INTERPRETACIÓN:

El 43.3% de los pacientes fueron atendidos inmediatamente a su llegada a la Clínica Odontológica, el 31.7% de los pacientes tuvieron que esperar hasta 10 minutos antes de ser atendidos, 15% esperaron más de 20 minutos, 7.5% más de 30 minutos y en el 2.5% de los pacientes no llegó el alumno tratante.

GRÁFICO N° 12
TIEMPO DE ESPERA DE LOS PACIENTES EN LA SALA DE LA
CLÍNICA ODONTOLÓGICA

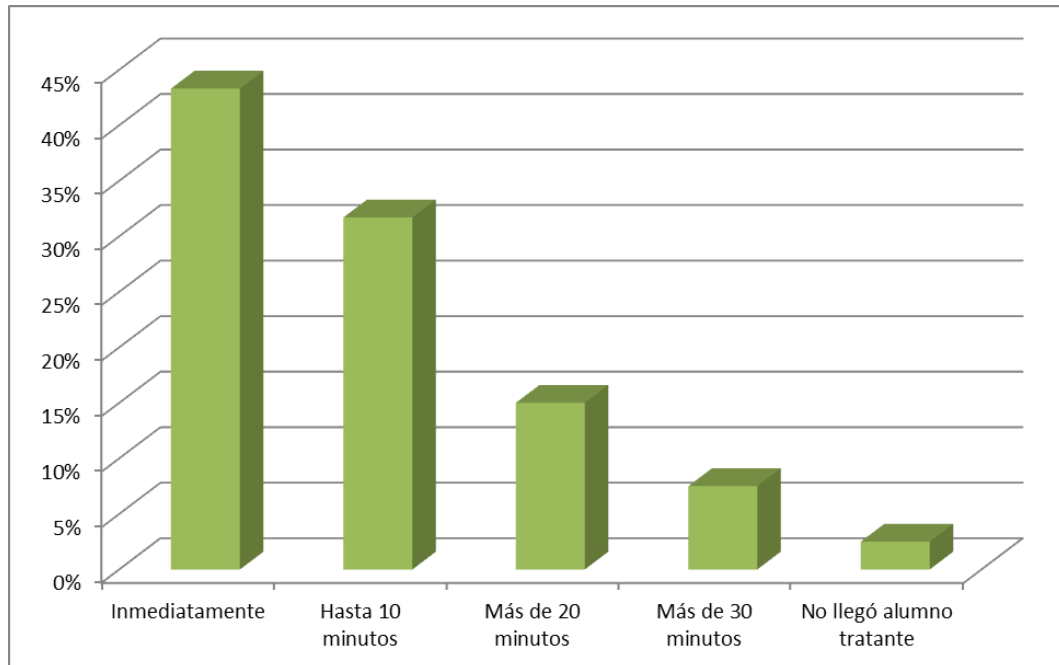


TABLA N° 13
PUNTUALIDAD DE LOS PACIENTES EN LA CITA PROGRAMADA EN
LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA

<i>Puntualidad</i>	<i>Frecuencia (n)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Si presenta	108	90
No presenta	12	10
<i>Total</i>	<i>120</i>	<i>100</i>

FUENTE: *Elaboración personal (Matriz de Sistematización)*

INTERPRETACIÓN:

En la presente tabla observamos la puntualidad que presentan los pacientes, donde un 90% presentó puntualidad al momento de su cita y un 10% no presentó puntualidad en su cita programada.

GRÁFICO N° 13
PUNTUALIDAD DE LOS PACIENTES EN LA CITA PROGRAMADA EN
LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA

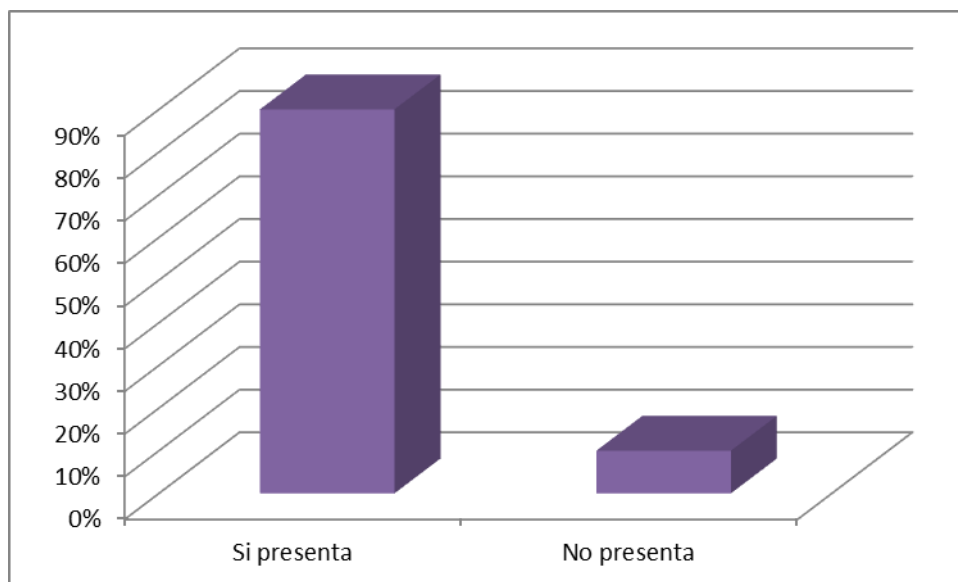


TABLA N° 14
FALTA DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA ANTE UNA CITA
PROGRAMADA

<i>Sin atención</i>	<i>Frecuencia (n)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Si	33	27.5
No	87	72.5
Total	120	100

FUENTE: Elaboración personal (Matriz de Sistematización)

INTERPRETACIÓN:

El 72.5% de los pacientes que asistieron a la Clínica Odontológica para su respectivo tratamiento refiere que si se le atendió con normalidad, sin embargo un 27.5% al menos en alguna ocasión refiere que no se le atendió pese a tener una cita programada.

GRÁFICO N° 14
FALTA DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA ANTE UNA CITA PROGRAMADA

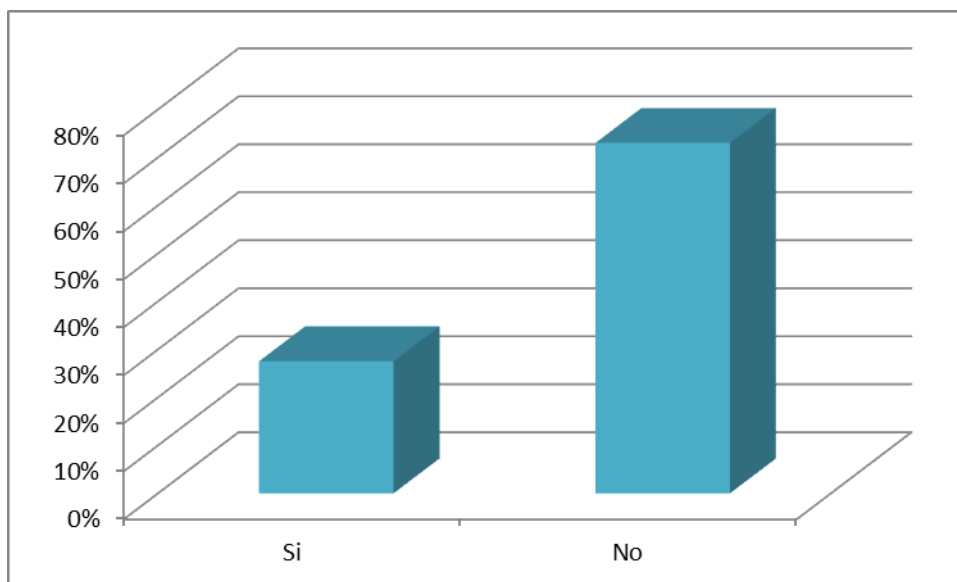


TABLA N° 15
TEMOR DEL PACIENTE AL TRATAMIENTO DENTAL

<i>Temor al tratamiento dental</i>	<i>Frecuencia (n)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Si presenta	61	50.8
No presenta	59	49.2
<i>Total</i>	<i>120</i>	<i>100</i>

FUENTE: *Elaboración personal (Matriz de Sistematización)*

INTERPRETACIÓN:

Se evaluó la presencia de temor a los tratamientos dentales en los pacientes contabilizando que un 50.8% si presentó temor al tratamiento dental y un 49.2% no presentó temor al tratamiento dental.

GRÁFICO N° 15
TEMOR DEL PACIENTE AL TRATAMIENTO DENTAL

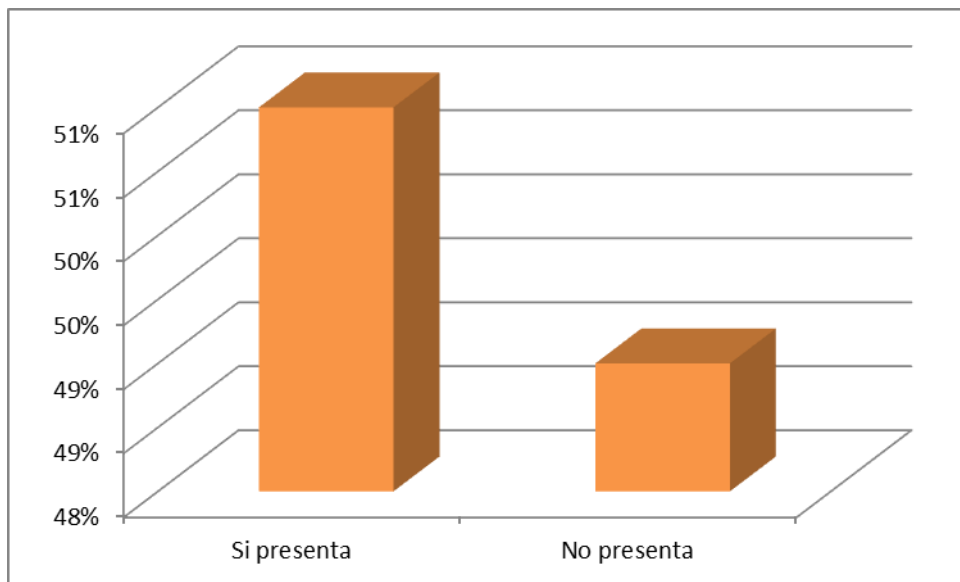


TABLA N° 16
NÚMERO DE TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS REALIZADOS POR
PACIENTE EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA

Número	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Un tratamiento	55	45.8
Dos tratamientos	38	31.7
Tres tratamientos	15	12.5
Cuatro a cinco tratamientos	12	10
Total	120	100

FUENTE: Elaboración personal (Matriz de Sistematización)

INTERPRETACIÓN:

45.8% de los pacientes hasta el momento de la encuesta refirieron que llevaban un tratamiento, 31.7% dos tratamientos, 12.5% tres tratamientos y finalmente 10% cuatro a cinco tratamientos odontológicos.

GRÁFICO N° 16
NÚMERO DE TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS REALIZADOS POR
PACIENTE EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA

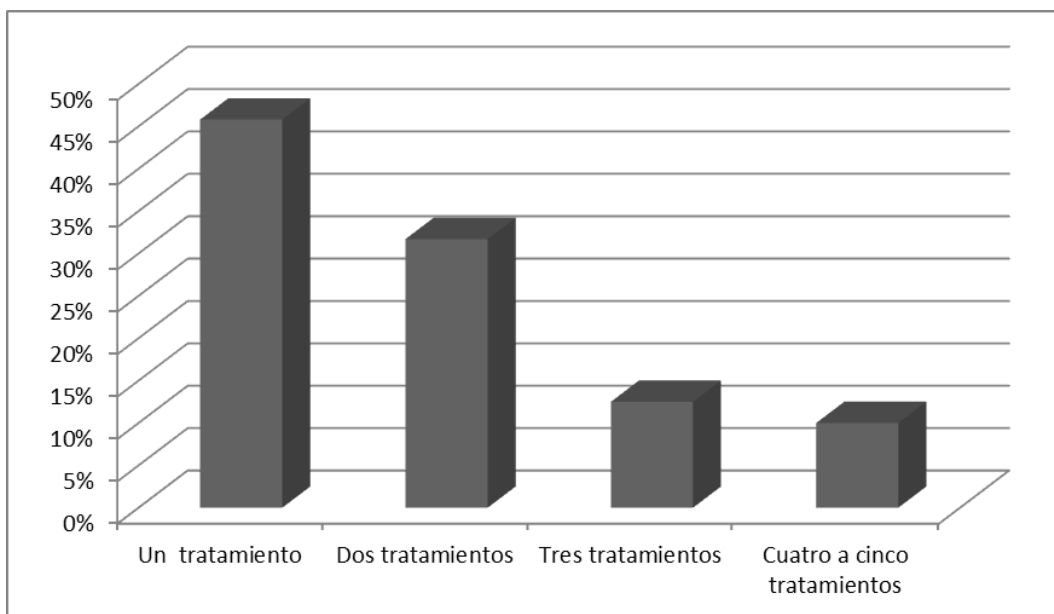


TABLA N° 17
TIPO DE TRATAMIENTO RECIBIDO SEGÚN GRUPO ETÁREO

<i>Tratamiento</i>	<i>Menores de 20 años</i>	<i>De 20 a 29 años</i>	<i>De 30 a 39 años</i>	<i>De 40 a 49 años</i>	<i>De 50 a 59 años</i>	<i>De 60 años a más</i>
Profilaxis	3 (8.1%)	4 (6.5%)	4 (6.6%)	1 (3%)	0 (0%)	1 (8.3%)
Curaciones	11 (29.7%)	8 (12.9%)	10 (16.4%)	4 (12.1%)	0 (0%)	1 (8.3%)
Extracciones dentarias	3 (8.1%)	13 (21%)	12 (19.7%)	4 (12.1%)	1 (7.7%)	1 (8.3%)
Endodoncias	6 (16.2%)	13 (21%)	12 (19.7%)	5 (15.2%)	4 (30.8%)	1 (8.3%)
Prótesis dentales	0 (0%)	7 (11.3%)	16 (26.2%)	11 (33.3%)	6 (46.2%)	7 (58.3%)
Intervenciones quirúrgicas	9 (24.3%)	8 (12.9%)	5 (8.2%)	7 (21.2%)	2 (15.4%)	1 (8.3%)
Ortodoncias	5 (13.5%)	9 (14.5%)	2 (3.3%)	1 (3%)	0 (0%)	0 (0%)
Total	37 (100%)	62 (100%)	61 (100%)	33 (100%)	13 (100%)	12 (100%)

FUENTE: Elaboración personal (Matriz de Sistematización)

INTERPRETACIÓN

Se observa que la mayoría de los pacientes que son tratados por profilaxis se encuentran en grupos etáreos menores de 39 años, al igual que los tratamientos de ortodoncia, los tratamientos endodónticos se mantienen constantes en todos los grupos, salvo en los mayores de 60 años, al igual que las prótesis dentales a excepción de los más jóvenes menores de 20 años de edad.

GRÁFICO N° 17

TIPO DE TRATAMIENTO RECIBIDO SEGÚN GRUPO ETÁREO

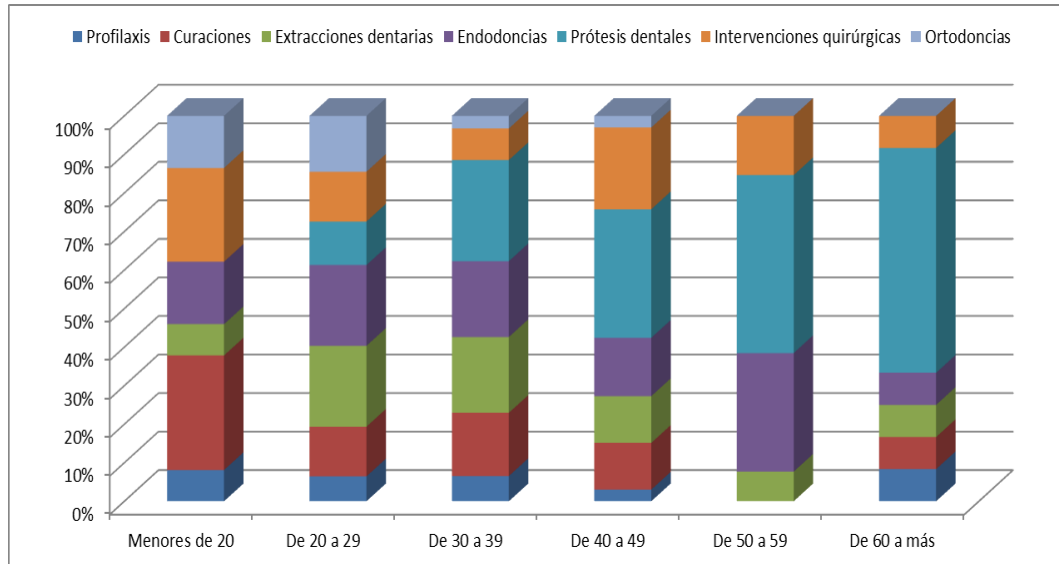


TABLA N° 18
NÚMERO DE SESIONES POR TRATAMIENTO EN LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA

Número	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Una sesión	55	45.8
Dos sesiones	38	31.7
Tres sesiones	15	12.5
Cuatro sesiones	10	8.3
Cinco sesiones	2	1.7
Total	120	100

FUENTE: Elaboración personal (Matriz de Sistematización)

INTERPRETACIÓN:

En la presente tabla se exponen los resultados respecto al número de sesiones por tratamiento en la Clínica Odontológica, la mayoría dijo que sólo llevaba una sesión con un 45.8%, seguido a esto los de dos sesiones con un 31.7%, tres sesiones con un 12.5%, cuatro sesiones con un 8.3% y cinco sesiones con un 1.7%.

GRÁFICO N° 18
NÚMERO DE SESIONES POR TRATAMIENTO EN LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA

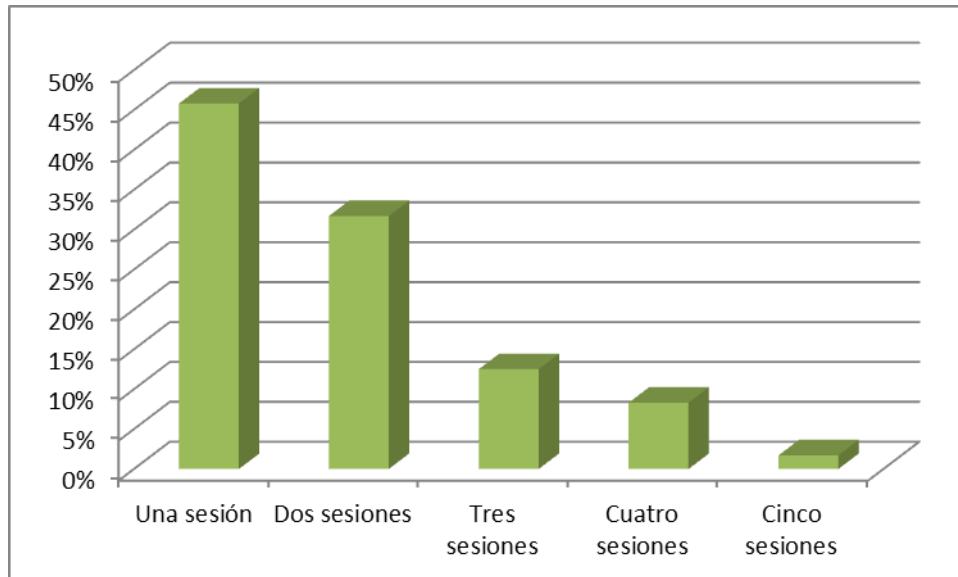


TABLA N° 19
CONSIDERACIÓN PERSONAL RESPECTO AL TRATAMIENTO
RECIBIDO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA

Consideración	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Muy bueno	24	20
Bueno	58	48.3
Regular	26	21.7
Deficiente	9	7.5
Malo	3	2.5
Total	120	100

FUENTE: Elaboración personal (Matriz de Sistematización)

INTERPRETACIÓN:

La consideración del paciente respecto al tratamiento que se encuentra llevando en la Clínica Odontológica es buena con un 48.3% de los casos, regular con 21.7%, un 20% la considera muy buena; por el lado opuesto, 7.5% la considera deficiente, y un 2.5% malo.

GRÁFICO N° 19
CONSIDERACIÓN PERSONAL RESPECTO AL TRATAMIENTO
RECIBIDO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA

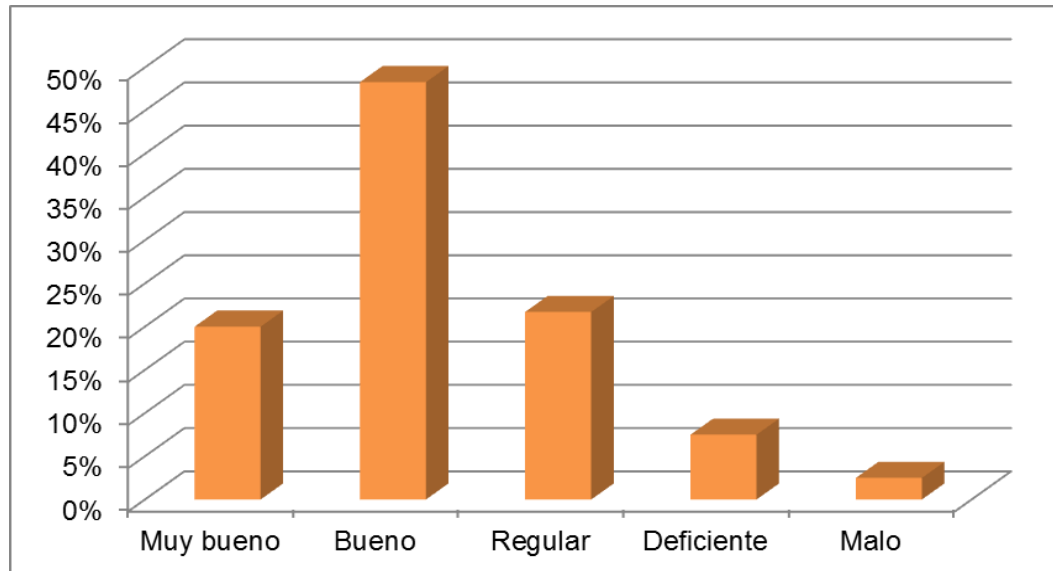


TABLA N° 20
CONSIDERACIÓN PERSONAL DEL PACIENTE RESPECTO AL TRATO
OFRECIDO POR EL ALUMNO DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA

Consideración	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Muy bueno	31	25.8
Bueno	39	32.5
Regular	28	23.3
Deficiente	12	10
Malo	10	8.3
Total	120	100

FUENTE: Elaboración personal (Matriz de Sistematización)

INTERPRETACIÓN:

En cuanto a la percepción del paciente respecto al trato del alumno en la Clínica Odontológica un 32.5% considera que ofrece un buen trato, 25.8% un trato muy bueno, un 23.3% ofrece un trato regular, 10% un trato deficiente y un 8.3% malo.

GRÁFICO N° 20
**CONSIDERACIÓN PERSONAL DEL PACIENTE RESPECTO AL TRATO
OFRECIDO POR EL ALUMNO DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA**

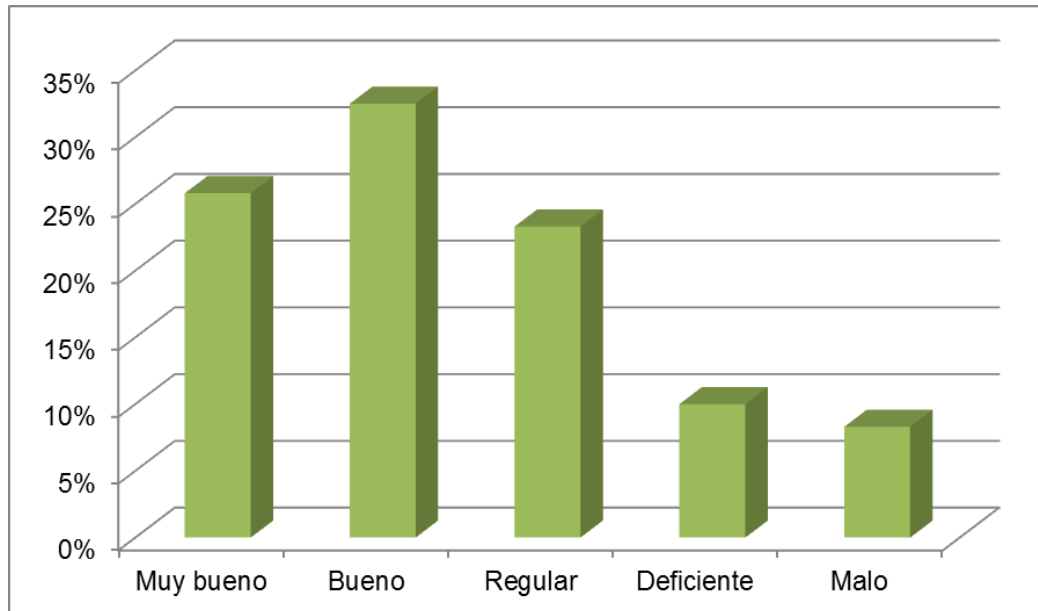


TABLA N° 21
TIEMPO DE ESPERA DEL PACIENTE EN SALA ANTE UNA
EMERGENCIA

<i>Tiempo de espera ante una emergencia</i>	<i>Frecuencia (n)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Inmediatamente	46	38.3
Cinco minutos	26	21.7
Diez minutos	16	13.3
15 minutos	8	6.7
20 minutos	22	18.3
30 minutos	2	1.7
Total	120	100

FUENTE: Elaboración personal (Matriz de Sistematización)

INTERPRETACIÓN:

Un 38.3% de los pacientes fueron atendidos inmediatamente ante una emergencia, un 21.7% de los pacientes tuvo que esperar 5 minutos, un 18.3% esperó 20 minutos, un 13.3% esperó 10 minutos, un 6.7% 15 minutos y un 1.7% 30 minutos.

GRÁFICO N° 21

TIEMPO DE ESPERA DEL PACIENTE EN SALA ANTE UNA EMERGENCIA

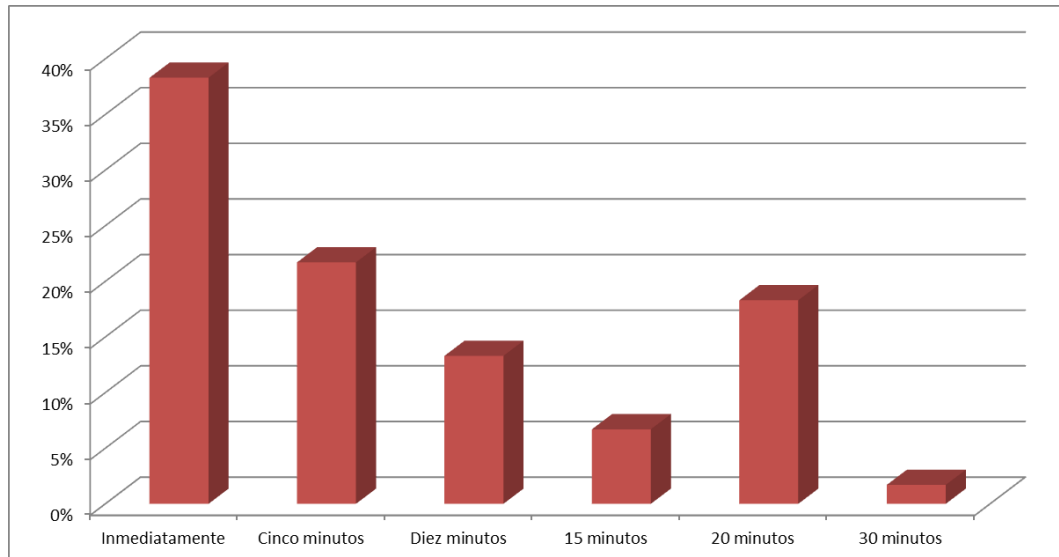


TABLA N° 22
CONSIDERACIÓN DEL PACIENTE RESPECTO AL HORARIO DE
ATENCIÓN DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA

Consideración	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Apropiado	114	95
Inapropiado	6	5
Total	120	100

FUENTE: Elaboración personal (Matriz de Sistematización)

INTERPRETACIÓN

El 95% de los pacientes que fueron atendidos en la Clínica Odontológica consideró que el horario de atención que brinda a los pacientes es apropiado, el 5% restante no lo consideró así.

GRÁFICO N° 22
CONSIDERACIÓN DEL PACIENTE RESPECTO AL HORARIO DE
ATENCIÓN DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA

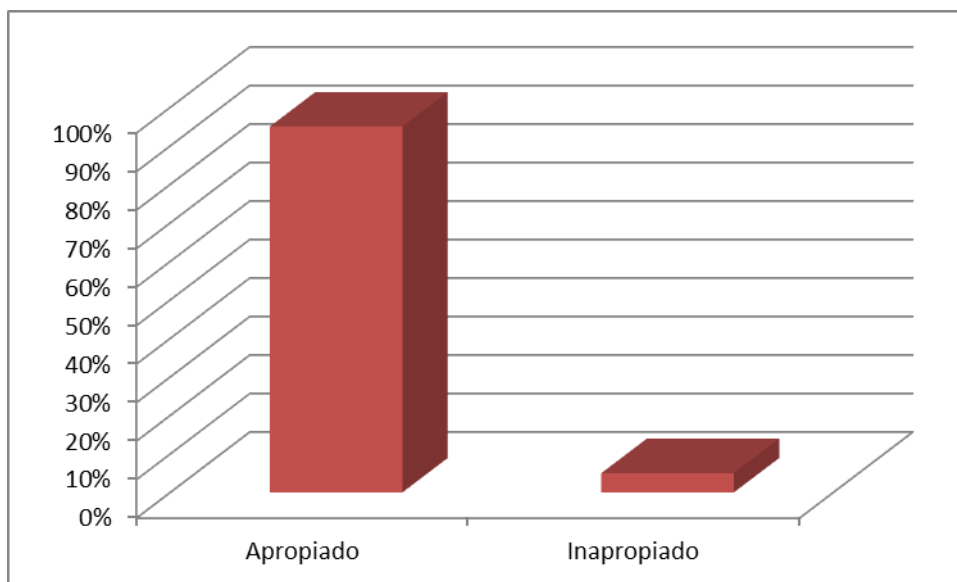


TABLA N° 23
CONSIDERACIÓN DEL PACIENTE AL AUMENTO DE TURNOS DE
ATENCIÓN EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA

Consideración	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Si	115	95.8
No	5	4.2
Total	120	100

FUENTE: Elaboración personal (Matriz de Sistematización)

INTERPRETACIÓN

El 95.8% de los pacientes encuestados, consideraron que es necesario el aumento de turnos de atención en la Clínica Odontológica, y un 4.2% consideraron que no es necesario.

GRÁFICO N° 23
CONSIDERACIÓN DEL PACIENTE AL AUMENTO DE TURNOS DE
ATENCIÓN EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA

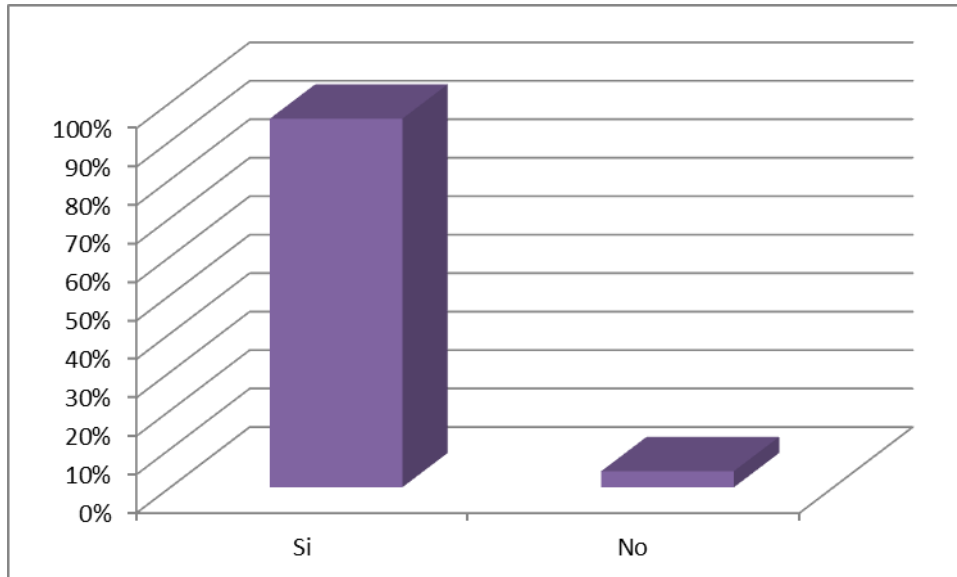


TABLA N° 24
DESEO DEL PACIENTE POR SEGUIR SU TRATAMIENTO EN LA
CLÍNICA ODONTOLÓGICA

Deseo	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Si	119	99.2
No	1	0.8
Total	120	100

FUENTE: Elaboración personal (Matriz de Sistematización)

INTERPRETACIÓN

Casi la totalidad de pacientes (99.2%) desea continuar con su tratamiento en la Clínica Odontológica, solo un paciente (0.8%) no lo desea.

GRÁFICO N° 24
DESEO DEL PACIENTE POR SEGUIR SU TRATAMIENTO EN LA
CLÍNICA ODONTOLÓGICA

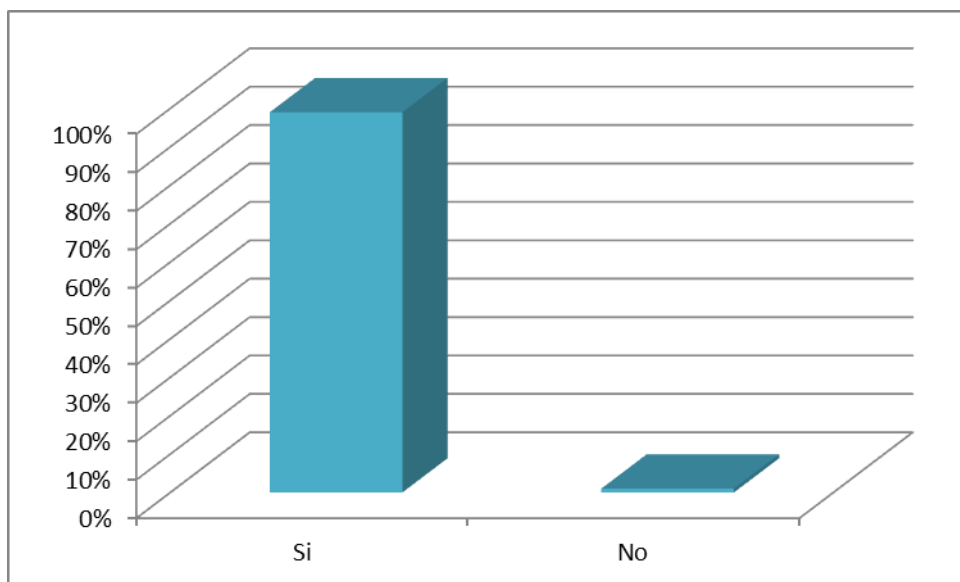


TABLA N° 25
MOTIVOS PARA NO CONTINUAR EL TRATAMIENTO EN LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA SEGÚN EL PACIENTE

	<i>Frecuencia (n)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
<i>Motivos para no continuar el tratamiento*</i>		
No hay buena atención afectiva ni de calidad	36	30
Falta de recursos económicos	31	25.8
Desconfianza de la calidad de los materiales	8	6.7
Falta de tiempo	86	71.7

FUENTE: Elaboración personal (Matriz de Sistematización)

*Datos no acumulativos

INTERPRETACIÓN

Se encontró que el principal motivo para no continuar con el tratamiento que consideran los pacientes, es la falta de tiempo con un 71.7%, seguido con que no hay buena atención afectiva ni de calidad con un 30%, y finalmente con la falta de recursos económicos con un 25.8%.

GRÁFICO N° 25
MOTIVOS PARA NO CONTINUAR EL TRATAMIENTO EN LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA SEGÚN EL PACIENTE

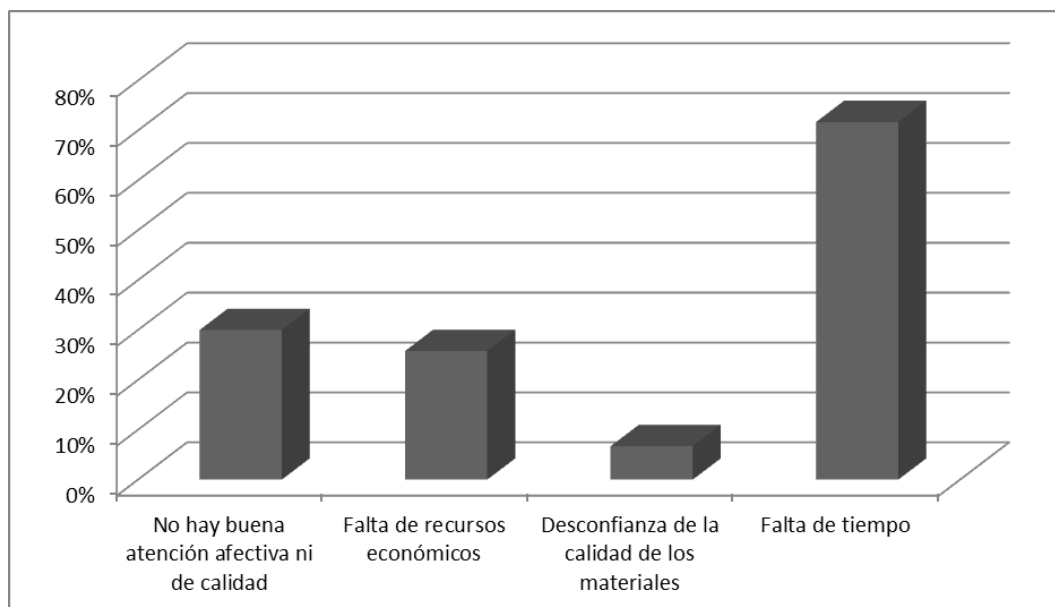


TABLA N° 26
RECOMENDACIONES DEL PACIENTE PARA REALIZARSE UN
TRATAMIENTO DENTAL EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA

	<i>Frecuencia (n)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Recomendación a otras personas		
Si recomendaría	116	96.7
No recomendaría	4	3.3
Recomendaciones para evitar el abandono del tratamiento dental*		
Disminuir demora del tiempo	30	25
Utilización del tiempo necesario	39	32.5
Buena atención y buen resultado	54	45
Interés del alumno operador	46	38.3
Total	120	100

FUENTE: Elaboración personal (Matriz de Sistematización)

*Datos no acumulativos

INTERPRETACIÓN:

En la evaluación de las recomendaciones se encontró que un 96.7% de los pacientes si recomendaría a la Clínica Odontológica, y para evitar que se abandone el tratamiento un 45% recomienda que haya una buena atención y un buen resultado.

GRÁFICO N° 26.1
**RECOMENDACIONES DEL PACIENTE PARA REALIZARSE UN
TRATAMIENTO DENTAL EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA**

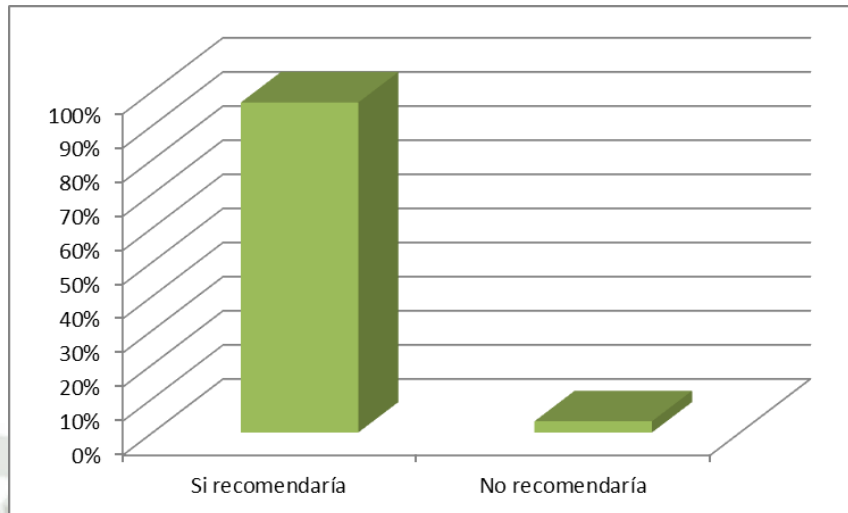


GRÁFICO N° 26.2
**RECOMENDACIONES PARA EVITAR EL ABANDONO DEL
TRATAMIENTO DENTAL**

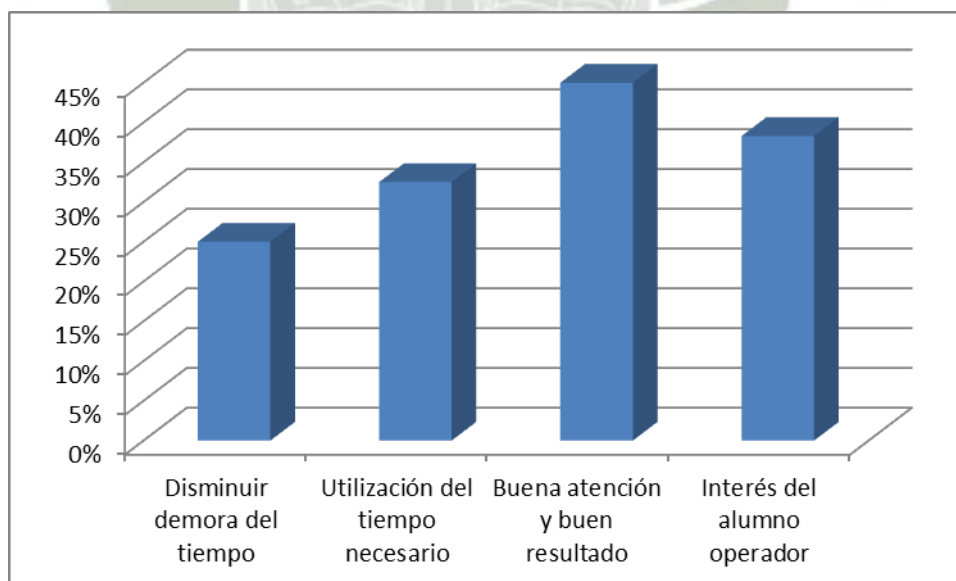


TABLA N° 27
PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL COSTO DE LOS
TRATAMIENTOS

Percepción del costo	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Muy costoso	10	8.3
Costoso	54	45
Aceptable	56	46.7
Total	120	100

FUENTE: Elaboración personal (Matriz de Sistematización)

INTERPRETACIÓN:

En cuanto a la percepción del costo de los tratamientos en la Clínica Odontológica un 46.7% considera que es aceptable, un 45% considera que es costoso y un 8.63% que es muy costoso.

GRÁFICO N° 27
PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL COSTO DE LOS
TRATAMIENTOS

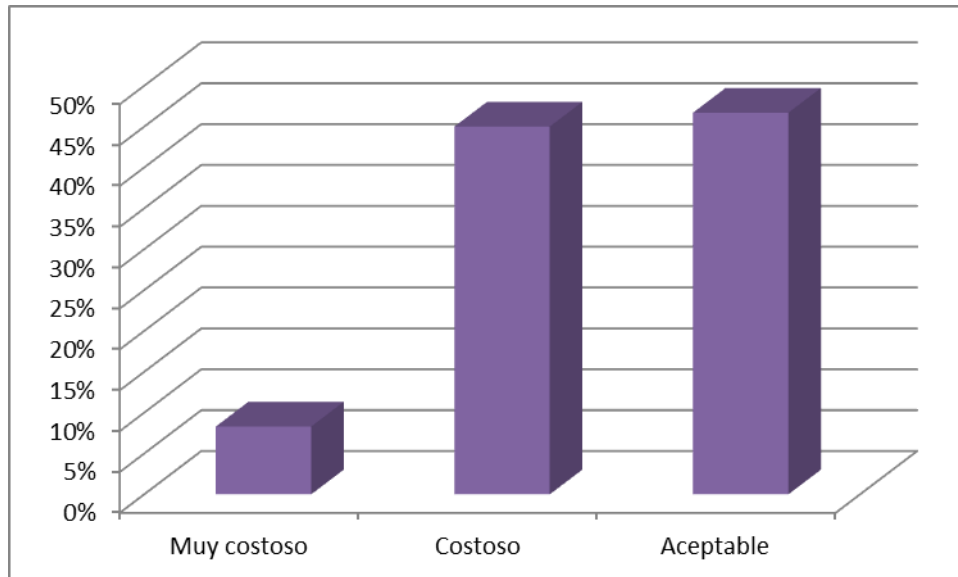


TABLA N° 28
PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD QUE BRINDA LA
CLÍNICA ODONTOLÓGICA

	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Muy buena atención	8	6.7
Buena atención	44	36.7
Regular atención	46	38.3
Mala atención	19	15.8
Deficiente atención	3	2.5
Total	120	100

FUENTE: Elaboración personal (Matriz de Sistematización)

INTERPRETACIÓN:

En cuanto a la percepción de la calidad de la Clínica Odontológica según los pacientes, refirieron que un 38.36% hay una regular atención odontológica, un 36.7% percibe una buena atención y un 15.8% percibe una mala atención.

GRÁFICO N° 28
PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD QUE BRINDA LA
CLÍNICA ODONTOLÓGICA

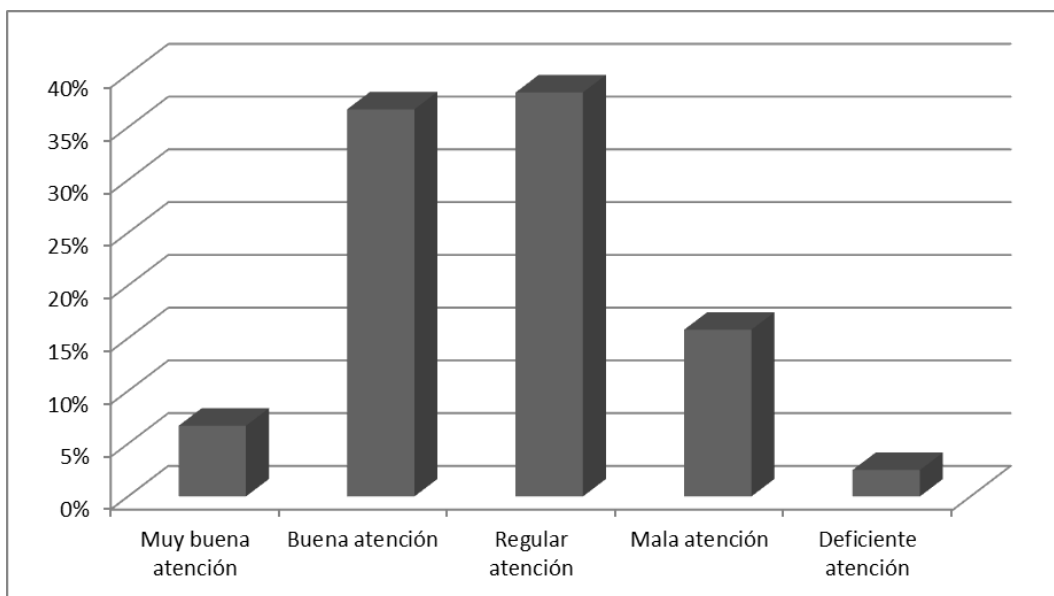


TABLA N° 29
OPINIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE ÁREA
RECREATIVA PARA NIÑOS

	<i>Frecuencia (n)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Sí debería implementarse	106	88.3
No debería implementarse	2	1.7
No opina	12	10
Total	120	100

FUENTE: Elaboración personal (Matriz de Sistematización)

INTERPRETACIÓN:

Respecto a la opinión sobre si debía o no implementare un área recreativa para los niños se encontró que el 88.3% opina que si debería implementarse, un 1.7% que no se debería implementarse y un 10% no opina.

GRÁFICO N° 29
OPINIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE ÁREA
RECREATIVA PARA NIÑOS

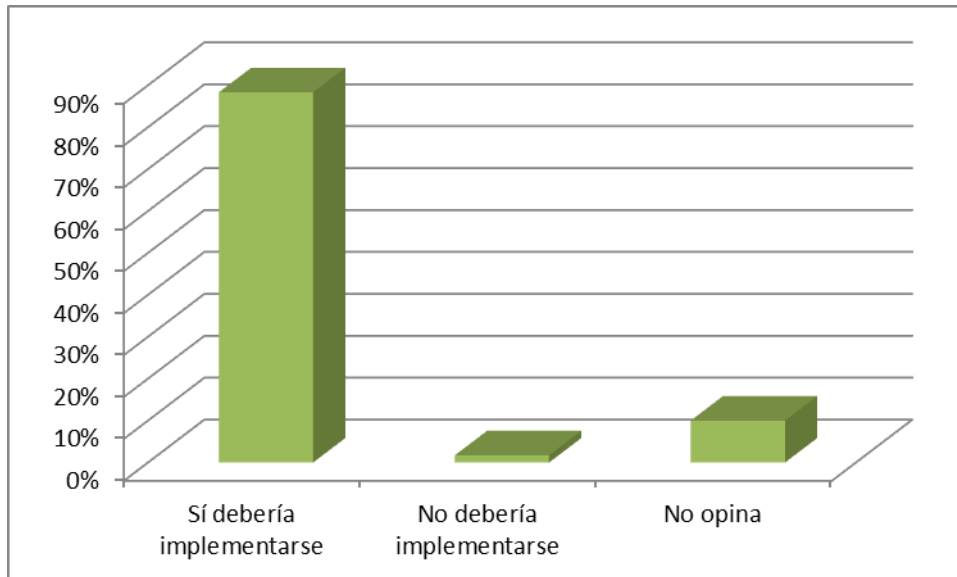


TABLA N° 30
TIEMPO DE ESPERA DE LOS PACIENTES SEGÚN EL GRADO DE
ATENCIÓN

	<i>Pregrado</i>	<i>Postgrado</i>	<i>Total</i>
Inmediatamente	28 (53.8%)	24 (46.2%)	52
Hasta 10 minutos	26 (68.4%)	12 (31.6%)	38
Más de 20 minutos	15 (83.3%)	3 (16.7%)	18
Más de 30 minutos	9 (100%)	0 (0%)	9
No llegó el alumno	3 (100%)	0 (0%)	3
Total	81 (67.5%)	39 (32.5%)	120

FUENTE: Elaboración personal (Matriz de Sistematización)

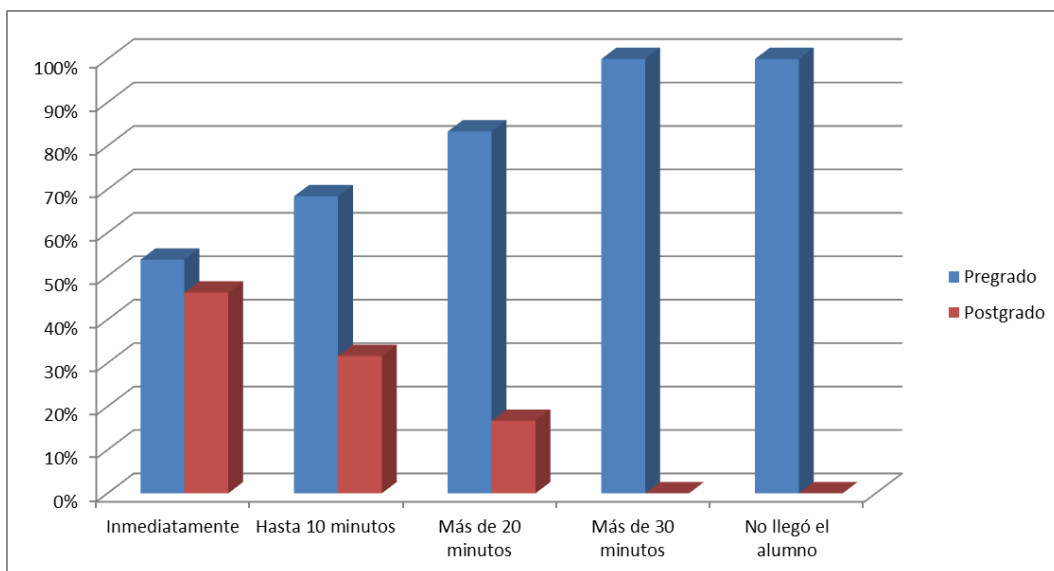
Chi cuadrado: 1

p= 0.3173

INTERPRETACIÓN:

Respecto a la comparación en cuanto a los tiempos de espera de los pacientes entre los alumnos de Pregrado y Postgrado no se encontraron diferencias estadísticamente significativas.

GRÁFICO N° 30
TIEMPO DE ESPERA DE LOS PACIENTES SEGÚN EL GRADO DE
ATENCIÓN



DISCUSIÓN

El presente estudio fue realizado en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María, que asistieron durante el periodo del mes de Julio del año 2015. Durante el tiempo que se llevó a cabo éste estudio, la frecuencia aproximada de pacientes fue de 320, los cuales se repartieron en Cuarto año, Quinto año (Pregrado) y Especialidad (Postgrado), de la siguiente manera: Quinto año: 31.25%, Cuarto año: 37.45% y Especialidad: 31.25%. De ellos se valoraron 120, correspondientes al tamaño muestral. Se encontró que la mayoría de pacientes fueron del sexo femenino con 56.7%, sin embargo la diferencia con el sexo masculino no es significativa. En un estudio realizado por Tiedmann y col. donde identificaron el perfil de los pacientes que asistían a una Clínica Odontológica encontraron que el 61.5% eran del sexo femenino. Así mismo en el estudio llevado a cabo por Lopez-Portila y colaboradores la mayoría de los pacientes que participaron en un estudio de satisfacción de la atención odontológica fueron mujeres 78%. En un estudio de Fernando Soto en la Clínica Universitaria de la Universidad Villareal, tuvo a 68% de pacientes que fueron del sexo femenino. En cuanto a la edad se tuvo un promedio general de 32.26 (+/- 15.5 años) y un rango de 18 y 85 años; se categorizó en grupos etáreos teniéndose el más frecuente al correspondiente entre 20 a 29 años con 28.3%, seguido por los que tenían entre 30 a 39 años con 25%, luego se encontraban los menores de 20 años con 19.3%, en el estudio mencionado se encontró que los usuarios (pacientes) tenían un grupo etáreo mayoritario muy similar al nuestro, ya que el 49% de ellos tenían entre 31 y 50 años. Varían un poco en el grupo etáreo en comparación del estudio de Lopez-Portilla y colaboradores, donde la mayoría de pacientes 72% presenta una edad mayor a 55 años. En el estudio de Fernando Soto sobre deserción de pacientes en la Clínica en la Universidad Villarreal, respecto a la edad tuvo que predominan los pacientes de 21 a 30 años con un 32%, siguiendo los pacientes de 31 a 40 años con un 24%, 15 a 20 años

10%, 41 a 50 años 8%, 51 a 60 años, 71 a 80 años 2% sobre un total del 100%.

La Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María cuenta con tres niveles en su infraestructura, donde se atienden los pacientes según el grado y año del alumno operador: en el primer piso son atendidos pacientes que corresponden a los de Quinto año (Pregrado), en el segundo piso son atendidos pacientes que corresponden a los de Cuarto año (Pregrado) y en el tercer piso son atendidos pacientes de alumnos de Especialidad (Postgrado). En la evaluación de estos pacientes sobre su origen, se encontró que la gran mayoría de ellos: 70% provenían externamente, seguidos a estos se encontraron los que fueron traídos por un familiar 19.2%. La menor frecuencia de pacientes eran docentes o los mismos alumnos con 4.2%.

Al evaluar la condición económica de los pacientes que participaron en éste estudio se encontró que el grupo mayoritario tienen ingresos mensuales superiores a mil nuevos soles con 73.1%, seguido por los que ganan entre 500 y 1.000 nuevos soles que formaron el 22.7% del total. Y respecto al tipo de trabajo que tenían, un 58.6% refirieron tener un trabajo de tipo dependiente.

Además se evaluó la característica de la asistencia de los pacientes a la Clínica Odontológica, dentro de ellas el motivo de asistencia, encontrándose como el más frecuente el interés personal con 66.7%, 29.2% de ellos fueron referidos por un particular. La gran mayoría de pacientes con un 78.3% asistía por primera vez a una Clínica Docente. Respecto al tiempo que iban recibiendo asistencia odontológica: 45.8% reportó que va aproximadamente un mes, 22.5% entre dos a tres meses, 10.8% entre 15 días a un mes. Y las veces que tienen que asistir durante la semana por su tratamiento fue mayoritariamente de dos veces con 48.3%, seguido próximamente de los que asisten una sola vez con 41.7%.

Fernando Soto en su estudio en la Clínica de la Universidad Villareal encontró un mayor porcentaje de pacientes que vienen por primera vez y con respecto al tiempo de asistencia se encontró que hay pacientes que están en tratamientos de más de tres meses con un 23%, dos meses con 26%, un mes 51% siendo el más alto; en el mismo estudio la frecuencia de atención por semana en la Clínica fue de 16% que asiste 3 veces por semana, un 40% que asiste 2 veces por semana, y un 44% solo una vez por semana.

En cuanto a la atención de los pacientes, el tiempo que tuvieron que esperar en la mayoría de casos fue (inmediatamente) con 43.3%, el 31.7% esperó hasta 10 minutos, un 15% de pacientes esperó más de 20 minutos. Un 90% de ellos se presentó con puntualidad a su cita. Y un 27.5% refirió que en algún momento no lo atendieron pese a que tenían una cita programada. En el estudio realizado en la Clínica de la Universidad Villareal encontró que el tiempo que permanecen los pacientes en sala de espera para ser atendidos es de (inmediatamente) con 30%, 10 minutos con 32%, 30 minutos con 20%, y más de 30 minutos con 18%; estos son valores que difieren levemente en comparación de los datos que encontramos en nuestro estudio. Durante los últimos años, se han incrementado diversos estudios respecto a la calidad de la atención de los pacientes en el sector de la salud y los pacientes odontológicos no son una excepción a ello. Exactamente comienza a ser contabilizable en 1992 con Donabedian en los que tiene publicaciones sobre la calidad de los servicios de la salud, y cómo éste comienza a tomar un valor importante para todos los profesionales que se encuentran inmiscuidos en el área, dándose dos dimensiones que se encuentran internamente relacionadas, las cuales son: la técnica, esto quiere decir la calidad con la que se aplica el tratamiento, basados en los conocimientos científicos adquiridos por el Odontólogo en éste caso, y lo otro es la relación interpersonal, la que va más identificada al trato que se le está dando al paciente, desde el tiempo de espera, como es en éste caso, hasta el trato

personal que se le podría dar y que más adelante mencionaremos los hallazgos de éste estudio. Es por ello que la evaluación del tiempo de espera, especialmente es importante dentro de esta área.

Se evaluó también las características del trato personal que recibió y el tratamiento odontológico de los pacientes. Casi la mitad de los participantes 50.8% presenta temor al tratamiento, 45.8% al menos se ha realizado un tratamiento hasta el momento. En el estudio realizado por Fernando Díaz en la Clínica Odontológica de la Universidad Villareal, en Lima respecto al temor al tratamiento dental se encontró que el mayor porcentaje 73% no manifestaba temor, y un 27% si presentaba temor al tratamiento dental. Notándose una variación de aproximadamente 20% respecto a nuestro estudio; deben existir distintas variables (por ejemplo: sociodemográficas, de tratamiento, psicológicas, entre otros) que influyan en ésta diferencia encontrada, el mismo puede ser motivo para la realización de posteriores trabajos de investigación. También se encontró que en el grupo de menores de 20 años, los tratamientos más frecuentes fueron las curaciones e intervenciones quirúrgicas con 29.7%, y 24.3% respectivamente en los que tenían entre 20 y 29 años, los más frecuentes fueron las extracciones dentarias y endodoncias, ambos en 21%. A partir de los 30 años el tratamiento más frecuente fue la prótesis dental incrementando proporcionalmente a la edad, entre los de 30 a 39 años hacía el 26.2%, entre los 40 a 49 años fue el 33.3%, entre los que tenían entre 50 a 59 años fue el 46.2% y finalmente entre los que tenían 60 a más años de edad fue el 58.3% y un 45.8% al menos tuvo una sesión por tratamiento, seguido a éste se encontraban los que tenían dos sesiones 31.7%, luego los de 3 sesiones con 12.85%.

Un 48.3% de pacientes considera que el tratamiento fue bueno, un 21.7% considera el mismo que fue regular, un 20% considera muy bueno, un 32.5% que el trato del alumno fue bueno, un 25.8% muy bueno, y un 23.3% consideró que fue regular. Es interesante encontrar estos últimos hallazgos ya que de manera general los pacientes consideran como

aceptable el trato que recibieron de los alumnos operadores, al igual que el tratamiento odontológico que recibieron.

Un 95% de los pacientes que fueron encuestados considera que el horario es apropiado, el resto de pacientes consideran que debería extenderse por cuestiones laborales o escolares, un 95.8% considera que se debe aumentar los turnos en la Clínica Odontológica y un 99.2% de pacientes desean continuar su tratamiento hasta el final, quiere decir hasta el Alta del paciente.

Al consultarse sobre un posible abandono de tratamiento odontológico, se encontró que el principal motivo para no continuar con dicho tratamiento es la falta de tiempo con un 71.7%, seguido también porque no hay buena atención afectiva, ni de calidad con un 30%, también los pacientes consideran un posible abandono de tratamientos odontológicos por la falta de recursos económicos con un 25.8%. En el estudio realizado por Lopez-Portilla nos refieren como motivos de deserción a un tratamiento odontológico al nivel socioeconómico, puesto que en algunos pacientes existen otras prioridades antes que la propia rehabilitación oral, los horarios de atención, ya que estos en muchos casos interfieren con los horarios que tienen los usuarios para realizar otras actividades. En un estudio en Colombia del autor Bocanegra & Romero identifican que factores asociados a la insatisfacción y por ende el abandono al tratamiento van relacionados al tiempo de recepción, tiempo de espera para pagar, tiempo de espera para ser atendido y falta de comunicación al paciente por parte de la recepción.

Respecto a la atención del profesor supervisor se encontró que 49.2% de los casos no existe intervención de él, o al menos es la percepción del paciente, 30.8% consideran que hay una supervisión esporádica y un 12.5% refieren que hace una demostración con el paciente. Éste resultado encontrado es importante ya que se identifica lo que podría ser

un posible problema que esté pasando en nuestra Facultad de Odontología, aunque éste no sea determinante, ya que en su mayoría de tiempo los alumnos operadores trabajan con los pacientes a su cargo y tienen toda la responsabilidad de ello y están capacitados para brindar todos los tratamientos que corresponden a su grado y nivel de enseñanza, pero esto no quiere decir que no acudan a un docente de sala para una consulta y asesoramiento ante una duda o posible complicación del caso odontológico. Cabe resaltar que ésta es una percepción del paciente, lo que se recomienda realizar más estudios para identificar si el problema es persistente para mejorarlo, por el bien de la Facultad de Odontología.

En la evaluación de las recomendaciones se encontró que 96.7% de los pacientes si recomendaría a la Clínica Odontológica, y para evitar que se abandone el tratamiento un 45% recomienda que haya una buena atención y un buen resultado en los tratamientos odontológicos.

En cuanto a la percepción del costo de los tratamientos en la Clínica Odontológica un 46.7% considera que es aceptable, un 45% considera que es costoso y un 8.63% que es muy costoso.

En cuanto a la percepción de la calidad de la Clínica Odontológica según los pacientes, refirieron un 38.36% que hay una regular atención, un 36.7% que hay una buena atención y un 15.8% que hay una mala atención odontológica.

Respecto a la opinión sobre si debía o no implementare un área recreativa para los niños se encontró que el 88.3% opina que si debería implementarse, un 1.7% que no se debería implementarse y un 10% que no opina.

Al realizar la comparación del tiempo de espera entre los pacientes correspondientes de Pregrado y Postgrado existe aparentemente una diferencia, sin embargo al momento de realizar la comparación por medio de la prueba estadística del chi cuadrado no se encontró diferencia estadísticamente significativa. En el estudio de Lopez-Portilla y

colaboradores nos refieren que el tiempo transcurrido para la realización de un tratamiento es un factor determinante para la satisfacción del paciente.



CONCLUSIONES

PRIMERA:

La frecuencia total de pacientes, durante el periodo de estudio (mes de Julio) en total fue de 320 pacientes, encontrándose una división proporcional del número total de pacientes hacia los tres grados de atención odontológica, donde se evaluó según el tamaño muestral a 40 pacientes por cada grado de atención siendo: 40 pacientes en 4to año, 40 pacientes en 5to año y 40 pacientes en Especialidad.

SEGUNDA:

El tiempo de permanencia en sala de espera de los pacientes, que asistieron a la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María, fue: Atendidos Inmediatamente el 43.3% de pacientes. Atendidos hasta en 10 minutos el 31.7% de pacientes. Atendidos en más de 20 minutos el 15% de pacientes. Atendidos en más de 30 minutos el 7.5% de pacientes. Y pacientes que no fueron atendidos por ausencia del alumno tratante fue del 2.5% de pacientes.

TERCERA:

Los resultados de la evaluación de calidad según la percepción del paciente respecto al tratamiento odontológico recibido fueron: Muy bueno con 20%, Bueno con 48.3%, Regular con 21.7%, Deficiente con 7.5%, y Malo con 2.5%.

Los resultados de la evaluación de calidad según la percepción del paciente respecto al trato personal y afectivo del alumno tratante fueron: Muy bueno con 25.8%, Bueno con 32.5%, Regular con 23.3%, Deficiente con 10% y Malo con 8.3%.

Y los resultados de la evaluación de calidad según la percepción del paciente respecto a la calidad en general que brinda la Clínica Odontológica, como trato del personal que no está inmiscuido en tratamientos odontológicos, pero que laboran en la Clínica Odontológica fueron: Muy buena atención con un 6.7%, Buena atención con 36.7%, Regular atención con 38.3%, Mala atención con 15.8% y Deficiente atención con 2.5%.

CUARTA:

El costo de los tratamientos según la percepción del paciente de Pregrado y Postgrado está entre: Muy costoso con un 8.3%, Costoso con un 45% y aceptable con un 46.7%.

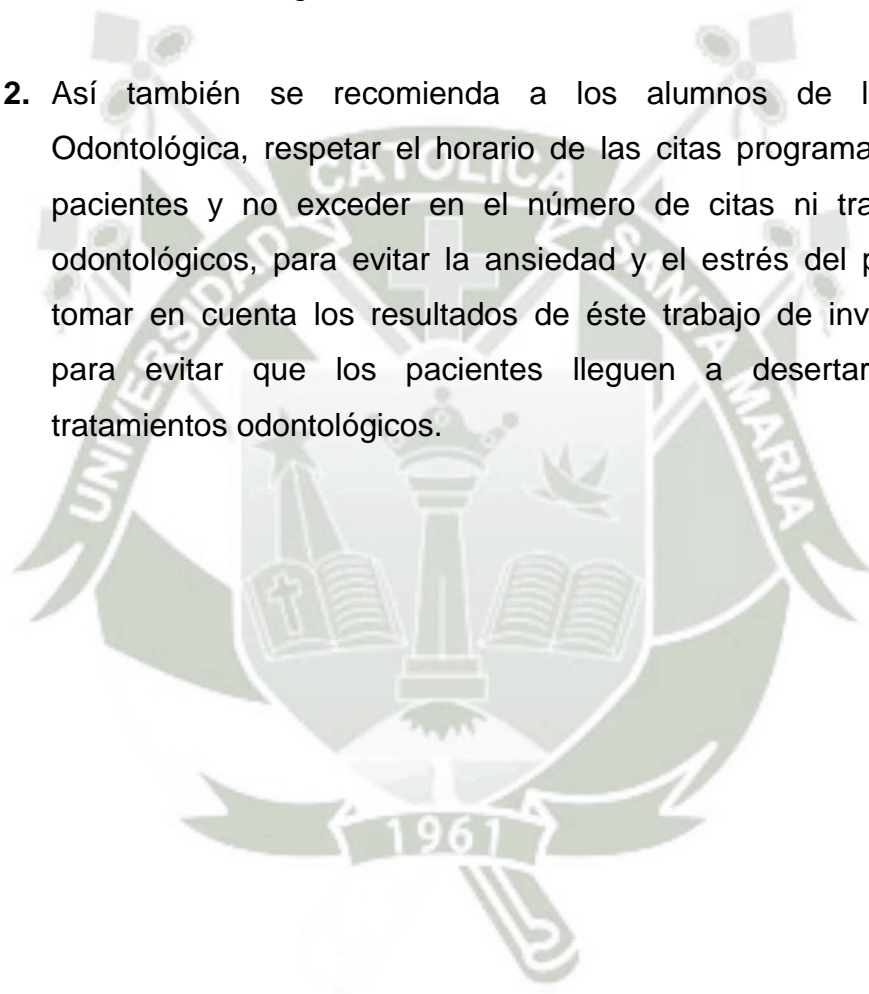
QUINTA:

La situación económica de los pacientes que asistieron a la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María en su mayoría perciben un ingreso mensual mayor a s/.1.000 con 73.1%. Un ingreso mensual entre s/. 500.00 a s/. 1.000 con 22.7%. Y un ingreso mensual entre s/. 250.00 a s/. 500.00 con 4.2%.

Siendo este factor económico el que más incidencia tuvo en la deserción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los alumnos de la Clínica Odontológica, y tesisistas de la Facultad de Odontología, confrontar los resultados de ésta investigación con más estudios que evalúen la deserción de pacientes para determinar si las diferencias estadísticas y los resultados son significativos.
2. Así también se recomienda a los alumnos de la Clínica Odontológica, respetar el horario de las citas programadas a los pacientes y no exceder en el número de citas ni tratamientos odontológicos, para evitar la ansiedad y el estrés del paciente y tomar en cuenta los resultados de éste trabajo de investigación para evitar que los pacientes lleguen a desertar en sus tratamientos odontológicos.



BIBLIOGRAFÍA

- ❖ Álvarez, C. 1998. “Ética odontológica”. México: UNAM Facultad de odontología.
- ❖ Bocanegra, P. A. & Romero, P. A. 2011. “Propuesta para mitigar la deserción de los pacientes en Cali de Dental plan. Clínica de ortodoncia y odontología especializada”.
- ❖ Cortesi V. 2008. “Calidad en la consulta odontológica, Barcelona: Elsevier Masson”.
- ❖ Fernández, O. 2008, “Gestión de calidad en servicios odontológicos”.
- ❖ Fernando Soto Hermenegildo: “Factores que condicionan la deserción de pacientes en la clínica dental de la facultad de odontología de la universidad nacional Federico Villareal”. Tesis del Colegio Odontológico del Perú.
- ❖ Otálora M.L., Orejuela. “Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing”. Bogotá (Colombia).
- ❖ Padilla, S. &. 2012. “Determinantes culturales, económicos, históricos, políticos y sociales de la salud bucal”.
- ❖ Prieto de Gonzales, N. Febrero 2012. “Evaluación del rendimiento y de la historia clínica en el ambulatorio urbano de San Felipe”.
- ❖ Rubio Cebrián, Santiago. “Glosario de Economía de la Salud”. España, 1995.
- ❖ Universidad de Antioquia, Facultad de Odontología. Marco conceptual. (Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia)

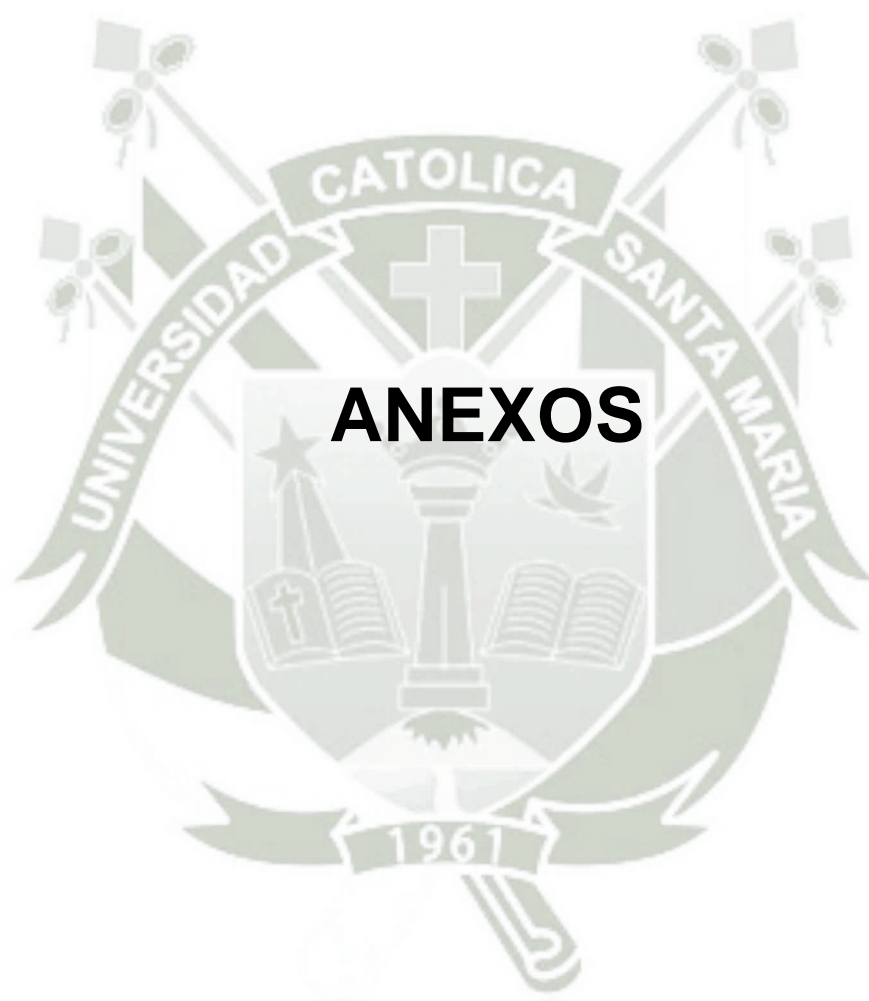
INFORMATOGRAFÍA

- ❖ Bocanegra, P. A. & Romero, P. A. 2011. “Propuesta para mitigar la deserción de los pacientes en Cali de Dental plan. Clínica de ortodoncia y odontología especializada”. *Master thesis*:
http://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/handle/10906/67037
- ❖ Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia: Universidad de Antioquia, Facultad de Odontología. Marco conceptual de la Facultad de Odontología [acceso: 3 de marzo de 2012]: [aprox.2 páginas] Disponible en:
http://odontologia.udea.edu.co/odontologia1/index.php?option=com_content&task=view&id=79&Itemid=64&limit=1&limitstart=2.
- ❖ Factores que condicionan la deserción de pacientes en la clínica dental de la facultad de odontología de la universidad nacional Federico Villareal. Versión Web – Cop. Perú.
- ❖ Fernández, O. 2008, “Gestión de calidad en servicios odontológicos”. *Intramed*: <http://intramed.net/UserFiles/archivos/gestion.pdf>
- ❖ López-Soto OP, del Pilar Cerezo-Correa M, Paz- Delgado AL. Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. *Rev Gerenc Polit Salud*. 2010; 9 (18): 124-136.
- ❖ Normas ISO 9000:
http://www.sdpt.net/calidad/normasiso9000.htm#¿Qué_es_ISO?
- ❖ Pacientes que abandonan tratamientos:
<http://www.lancet.mx/FASCICULOS/Monografias/pacientes%20abandonan%20tratamiento.pdf>
- ❖ Padilla, S. &. 2012. “Determinantes culturales, económicos, históricos, políticos y sociales de la salud bucal”.

Mednet: <http://mednet.cl/link.cgi/Medwave/Revisiones/Analisis/5452>

- ❖ Portacio AB, Simancas AG, Franco KI, Caballero AD, Martínez FDG. Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. Duazary. 2009; 6 (2): 95-101.
- ❖ Prieto de Gonzales, N. Febrero 2012. “Evaluación del rendimiento y de la historia clínica en el ambulatorio urbano de San Felipe”.
http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/161/TDE-2012-02-27T16:21:03Z-2480/Publico/prieto_de_gonzales_neira.pdf
- ❖ Tipos de deserción:
<http://cancelacionesicesi.blogspot.pe/2012/09/resena.html>







ANEXO N°1 ENCUESTA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UCSM
PREGRADO “4TO AÑO, 5TO AÑO”, Y “ESPECIALIDAD”
POSTGRADO

Consentimiento de Colaboración del Paciente.

Yo, paciente de la Clínica Odontológica, estoy de acuerdo con participar en la presente encuesta para que los datos obtenidos sirvan de estudio para la investigación del encuestador.

Sexo: () Masculino () Femenino

Edad: ()

Distrito de Procedencia:

.....

MARQUE SEGÚN VEA CONVENIENTE:

1. Tipo de paciente que se considera usted.

- () Externo
- () Externo derivado o referido “Consultorio particular, Hospital, Clínica”
- () Familiar
- () Alumno
- () Docente
- () **Otro** :.....

2. Condición económica.

- () Entre S/250.00 a S/500.00
- () Entre S/500.00 a S/1.000
- () Más de S/. 1.000

3. Tipo de trabajo en el cual labora.

- Independiente
- Dependiente

4. ¿Cómo acudió a ésta Clínica Odontológica para ser atendido?

- Referido por un particular para ser atendido.
- Interés Personal para ser atendido.
- OTRO:**.....

5. ¿Primera vez que acude a una Clínica Odontológica Docente?

- SI
- NO

6. ¿Cuánto tiempo viene asistiendo a la Clínica Odontológica?

- 1 Día 1 Mes
- 1 Semana a más 2 Meses a más
- 15 Días a más 3 Meses a más

7. ¿Cuántas veces asiste por semana a la clínica Odontológica?

- 1 Vez 2 Veces 3 Veces
- 4 Veces 5 Veces

8. ¿Cuánto tiempo permanece en la sala de espera, para ser atendido?

- Inmediatamente Hasta 10 minutos
- Más de 20 minutos Más de 30 minutos
- No llegó el alumno tratante.

9. ¿Asiste puntualmente a su cita?

- SI
- NO

16. ¿Si alguna vez acudió por una emergencia, cuánto tiempo estuvo en la sala de espera para ser atendido?

- () Inmediatamente () 5 Minutos () 10 Minutos
() 15 Minutos () 20 Minutos () 30 Minutos a más

17. ¿El horario de atención que brinda actualmente la Clínica Odontológica es apropiado para usted?

- () SI
() NO – **Porqué:**.....

18. ¿Desearía aumentar un turno más de atención a la Clínica Odontológica?

- () SI
() NO

19. ¿Desearía continuar su atención hasta el final?

- () SI
() NO – **Porqué:**.....

20. ¿Cuál cree usted que sería el motivo para “NO” continuar el tratamiento de la Clínica Odontológica?

- () No hay buena atención afectiva ni de calidad.
() Falta de recursos económicos.
() Desconfianza de la calidad de los materiales.
() Falta de tiempo.

21. ¿Cómo considera la atención recibida por el profesor supervisor?

- () Realiza demostración con el paciente
() Supervisa minuciosamente
() Supervisa de vez en cuando
() No interviene

22. ¿Recomendaría usted a otras personas a la Clínica Odontológica?

- SI
- NO

23. ¿Qué recomendaciones daría usted para evitar el abandono a su tratamiento en la Clínica Odontológica?

- Que no le demore demasiado tiempo.
- Que le demore lo necesario.
- Que le brinde una buena atención y un buen resultado.
- Que el alumno operador le demuestre interés.

24. ¿Cómo le parecen los precios/costos de tratamiento que ofrece la Clínica Odontológica?

- Muy costoso
- Costoso
- Aceptable

25. ¿Cómo percibe la calidad que brinda la Clínica Odontológica?

- Muy buena atención
- Buena atención
- Regular atención
- Mala atención
- Deficiente atención

26. ¿Usted cree que sería bueno implementar un área de recreación para los niños?

- SI
- NO

27. ¿Su atención brindada en la Clínica fue realizada por?

- Alumno tratante de Pregrado (1er piso)
- Alumno tratante de Pregrado (2do piso)
- Alumno tratante de Especialidad (3er piso)



ANEXO N° 2

MATRIZ DE DATOS

