



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA  
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD**



**MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA 2011-2013**

**Tesis para optar al Título de Maestro en Salud Pública**

**Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica  
de Operatoria de la Facultad de Odontología, Universidad  
Nacional Autónoma de Honduras, (UNAH) Tegucigalpa,  
Honduras, primer semestre del 2012**

**Autor: Héctor Efraín Ayala Ramírez, DDS**

**Tutor: MSc. Miguel A. Orozco**

**Ocotal, Nueva Segovia, Nicaragua 2012**

<b>INDICE</b>	<b>Página</b>
Dedicatoria	i
Agradecimientos	ii
Resumen	iii
I. INTRODUCCIÓN	1-2
II. ANTECEDENTES	3
III. JUSTIFICACIÓN	4
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
V. OBJETIVOS	6
VI. MARCO DE REFERENCIA	7-13
VII. DISEÑO METODOLOGICO	14-17
VIII. RESULTADOS	18-21
IX. ANALISIS DE RESULTADOS	22-24
X. CONCLUSIONES	25
XI. RECOMENDACIONES	26
XII. BIBLIOGRAFIA	27-28

**ANEXOS:**

Instrumentos: Modelo Explicativo,  
Operacionalización de variables,  
Cuestionario, Tablas y gráficos, fotos

## DEDICATORIA

A Dios por brindarme la oportunidad y la dicha de la vida, al brindarme los medios necesarios para continuar mi formación como docente, y siendo un apoyo incondicional para lograrlo ya que sin él no lo hubiera podido lograr.

A mi padre JOSE HECTOR AYALA AVILA que ya partió a la presencia del Altísimo, dedicarle este presente documento, quien permanentemente me apoyo con su espíritu alentador, contribuyendo incondicionalmente a cumplir mis metas y objetivos propuestos y con brindarme a seguir su ejemplo a ser perseverante y darme la fuerza que me impulso a conseguirlo.

A mi madre, BERTHA RAMIREZ DE AYALA, a mis hermanos JOSE EDUARDO AYALA RAMIREZ, HAROLD AYALA RAMIREZ Y MANUEL ANTONIO que me acompañaron a lo largo del camino, brindándome la fuerza necesaria para continuar y proporcionando momentos de ánimo, así mismo ayudándome en lo que fuera posible, dándome consejos y orientación, estoy muy agradecido especialmente a mi madre, que mil palabras no bastarían para agradecerle su apoyo, su comprensión y sus consejos en los momentos difíciles. A todos espero no defraudarlos y contar siempre con su valioso apoyo, sincero e incondicional., gracias.

A todos los docentes del CIES por haber enseñado de la mejor manera todos sus valiosos conocimientos.

## **AGRADECIMIENTOS**

Primer lugar mi agradecimiento a Dios todopoderoso por darme la sabiduría necesaria y el entendimiento para poder culminar esta maestría.

A mis padres, hermanos, por haberme ayudado en este proyecto de vida, además de entregarme los valores que han sido mi base para afrontar la vida con dignidad ¡gracias familia querida!

Agradecer a mis amigos de toda la vida, quienes durante años han sido mis amigos confidentes y hermanos que han sido de gran apoyo mutuo en todo momento. Gracias por todo amigos míos.

Gracias a todos mis maestros del CIES que me entregaron a través de su esfuerzo y dedicación todos sus conocimientos y de dar las herramientas necesarias para preparar este camino profesional y que marcaran un importante precedente en mi formación y muy especialmente al Maestro Manuel Martínez por sus consejos, paciencia y dedicación, ya que él es un buen ejemplo a seguir como profesional.

## RESUMEN

El presente informe de Tesis trata sobre valorar la Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, Universidad Nacional Autónoma de Honduras, (UNAH) Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012

El presente estudio es de tipo descriptivo, cuantitativo con una muestra que representa a 84 pacientes seleccionados entre estudiantes universitarios que hacen uso de los servicios de la Clínica y pacientes externos de ambos sexos, porque además representan la mayoría de pacientes atendidos en la Clínica.

En los resultados obtenidos, podemos enunciar, el grupo de estudio se caracteriza por ser una población en edad productiva, en igual proporción de sexo que acuden a la clínica odontológica, y proceden del área urbana de Tegucigalpa en su mayoría y son pacientes externos a la Universidad nacional Autónoma de Honduras, otro es con relación a los procesos de información, comunicación e infraestructura los resultados indican que existe una opinión positiva y favorable respecto de la accesibilidad, atención en recepción, información y comunicación útil, sin embargo valoran como negativo las condiciones de sala de espera y de la Clínica, así como también las condiciones de la infraestructura de la Clínica Odontológica de la Facultad de Odontología de la UNAH, fueron valoradas como que no son muy buenas, pero la atención que se brinda es estimada como positiva y representa una respuesta a una necesidad sentida y expresada por los usuarios, que son externos a la misma Universidad y por ultimo podemos mencionar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la Facultad de Odontología de la UNAH, es bastante alto, con relación al respeto a la intimidad de los pacientes, la resolución de su problema odontológico por el cual acudió a la Clínica, citas, referencia y su voluntad de regresar a la Clínica. Estos resultados son satisfactorios para el estudio, porque demuestran que la Clínica responde a la necesidad de los pacientes y permite desarrollar un mejor proceso en la formación de los estudiantes de la Carrera de Odontología, que son los que brindan este servicio.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Para la OMS la “Salud Bucal puede definirse como la ausencia de dolor orofacial crónico, cáncer de boca o garganta, llagas bucales, defectos congénitos como labio leporino o paladar hendido, enfermedades periodontales, caries dental y pérdida de dientes, y otras enfermedades y trastornos que afectan a la boca y la cavidad bucal.” (1)

Cuando se habla de Salud Bucal no debe limitarse el concepto a pensar únicamente en dientes, encías, mucosa oral, todas relacionadas con el proceso masticatorio, ya que la cavidad oral también desempeña otros tipos de funciones.

Un problema importante en la formación de los odontólogos que forma la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Honduras, está relacionado con la calidad de la atención en la consulta odontológica que se brinda en la Clínica de Operatoria, de la misma Facultad de Odontología, de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, UNAH, sede de Tegucigalpa, Honduras. Por tal motivo, se considera un tema relevante de estudio indagar acerca de esta calidad de atención en salud bucodental y relacionarla con el grado de satisfacción de los usuarios de la atención recibida, tanto internos como externos, durante el período del primer semestre del 2012.

La calidad de la atención Odontológica que se brinda en las clínicas dentales y en los servicios de salud se ha convertido actualmente en una necesidad para todo profesional de salud, ya sea de práctica privada o salubrista. El concepto de calidad en salud hay que enmarcarlo en cinco elementos fundamentales: excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo de riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción y el impacto final que tiene la salud. Son numerosos los enfoques que se han dado al estudio de la calidad y las denominaciones que se han realizado de la misma. (2)

La importancia del presente estudio radica en que los resultados que se obtengan pueden y deben ser utilizados por las autoridades, tanto de la UNAH, como de la

Facultad de Odontología, para mejorar las competencias profesionales de los odontólogos en formación, así como en la mejora de la calidad de atención en salud bucodental a todos los usuarios de la Clínica Operatoria de la Facultad de Odontología, no sólo de Tegucigalpa, sino también de la UNAH del Valle de Sula y de otros Centros Regionales de la Universidad.

El propósito de este estudio es que con los resultados que se obtengan, se pueda contribuir al conocimiento de la aplicación de estándares de calidad de la atención en salud bucodental y el grado de satisfacción de los pacientes, y por tanto, a la toma de decisiones para mejorar tanto la calidad de atención bucodental en la Clínica, como en el proceso de la práctica formativa de los estudiantes de la Carrera de Odontología de la UNAH.

## **II. ANTECEDENTES**

Actualmente la Clínica Odontológica de la Facultad de Odontología, de la UNAH, no cuenta con un instrumento que mida o determine el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos, por lo tanto se desconoce el grado de la calidad de la atención en salud bucal, relacionados con los servicios brindados a los pacientes, tanto universitarios, docentes, personal administrativo y pacientes externos, que asisten a esta Clínica.

Es por esta razón que existe la necesidad de realizar un estudio sobre este tema en particular: Calidad de atención en Salud bucal en la Clínica Operatoria de la Facultad de Odontología de la UNAH, en Tegucigalpa, con la finalidad de medir no sólo la calidad técnica de la atención que brinda la Clínica Odontológica, sino también el grado de satisfacción de los pacientes atendidos, para determinar la realidad actual sobre este importante aspecto en la formación de los odontólogos, y para que se tomen las medidas tanto preventivas como correctivas, y que se logre incrementar el nivel de satisfacción de los pacientes y, por ende, la mejora del servicio en esta área de la salud de la Universidad.

Algunos estudios realizados en Honduras sobre Salud Bucal se refieren casi exclusivamente al conocimiento de los índices de COP-D y de Ceo-d, aunque también se han realizado pocos estudios sobre higiene y salud bucal en escolares (4), poco o casi nada se ha hecho para estudiar la calidad de atención en salud bucodental ni sobre la satisfacción de los usuarios, tanto internos como externos, ni en Honduras y menos en los servicios que brindan las clínicas odontológicas de la Facultad de Odontología de la UNAH.



### **III. JUSTIFICACIÓN**

El presente documento tiene como finalidad detectar los niveles de satisfacción de los pacientes de la facultad de odontología con el propósito de conocer la situación problemática actual sobre este tema, para que a través de las autoridades competentes de la UNAH tomen consciencia y a la vez ejecuten medidas para el mejoramiento continuo sobre el servicio que se brinda a los pacientes que buscan los servicios odontológicos para la salud bucal.

Dado que no existen estudios o investigaciones sobre la calidad de atención en salud bucal, desde la perspectiva técnica y desde la percepción de satisfacción de los usuarios, tanto universitarios, docentes, personal administrativo y de apoyo y pacientes externos, en las clínicas odontológicas de la Facultad de Odontología de la UNAH, es más que necesario realizar la presente investigación, cuyos resultados serán beneficiosos para la toma de decisiones que contribuirán a mejorar la calidad de atención en esta clínica operatoria de Odontología.

#### **IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

Teniendo en cuenta los diferentes aspectos planteados anteriormente, en el presente estudio se plantea la siguiente pregunta:

¿Cómo es la calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria, de la Facultad de Odontología, de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, UNAH, de Tegucigalpa, Honduras, durante el primer semestre del 2012?

De la pregunta principal del estudio, se derivan las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son las características sociales, demográficas y económicas de los sujetos en estudio?

¿Cómo es la calidad de los procesos de información, comunicación e infraestructura, durante la atención odontológica en las clínicas operatorias?

¿Cuál es la valoración de los pacientes acerca del proceso de atención odontológica?

¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la consulta Odontológica?

## **V. OBJETIVOS**

### **5.1. Objetivo general**

Valorar la calidad de la atención de los pacientes atendidos en la Clínica de Operatoria, de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, de Tegucigalpa, Honduras, durante el primer semestre del 2012.

### **5.2. Objetivos específicos:**

1. Describir las características sociales, demográficas y económicas de las personas en estudio.
2. Identificar la calidad de los procesos de información, comunicación e infraestructura, durante la atención odontológica en las clínicas operatorias.
3. Analizar la valoración de los pacientes acerca del proceso de atención odontológica.
4. Describir el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la consulta Odontológica.

## **VI. MARCO CONCEPTUAL Y DE REFERENCIAS**

### **Salud bucodental:**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud bucodental puede definirse como la ausencia de dolor orofacial crónico, cáncer de boca o garganta, llagas bucales, defectos congénitos como labio leporino o paladar hendido, enfermedades periodontales (de las encías), caries dentales y pérdida de dientes como así también otras enfermedades y trastornos que afectan a la boca y la cavidad bucal. (5)

Las enfermedades bucodentales pueden evitarse de distintas maneras como con el cepillado dental, una dieta adecuada y conocer de ellas para enfrentarlas, esto se puede lograr por medio de la educación que es uno de los pilares fundamentales en toda sociedad, ya que a través de ella se logran transformar los hábitos y costumbres generando así la obtención del fin deseado: lograr un impacto positivo en la salud de nuestra población.

En relación a lo educativo, vale mencionar que la enseñanza, sobre todo a nivel de escolares y adolescentes, es indudablemente fundamental para prevenir las enfermedades de la zona de la boca y lograr una correcta salud bucal.

Muchos países se han sumado a esta tarea y ya han desplegado políticas relacionadas a programas de salud bucal que se encargan de desarrollar este tema en distintos ámbitos educativos e informativos; es por ello que se llevará a cabo una intervención educativa que consistirá en capacitar a los docentes donde ellos se encarguen de la educación continua de los niños escolares entre las edades de 6 a 8 años para mejorar así sus conocimientos en salud bucal y sus hábitos de higiene bucal, logrando así una reducción de las enfermedades bucodentales.

## **Calidad de atención en salud:**

“La Calidad es una propiedad que la Atención Médica posee en grado variable; Calidad se refiere a la totalidad de funciones, características (ausencia de deficiencias de un servicio) o comportamientos de un bien producido, de un servicio prestado que les hace capaces de satisfacer la necesidades de los consumidores. Se trata de un concepto subjetivo dado, en que cada individuo puede tener su propia apreciación o su particular juicio de valor acerca del producto o servicio en cuestión” (6)

Actualmente, en instituciones tanto públicas como privadas del Sector Salud, existe un creciente interés por evaluar el conocimiento en aspectos relacionados con la calidad de la atención; para mejorarla, en los sistemas de salud se han desarrollado diversas acciones como: la organización de comités de mortalidad; grupos de consenso encargados de evaluar la optimización de las técnicas; comités y círculos de calidad; sistemas de monitoría, y la aplicación de encuestas de opinión a proveedores y usuarios, entre otros.<sup>(6)</sup>

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. Por ejemplo, es posible formular preguntas con el fin de llevar a cabo estudios de mercado acerca de innovaciones en los servicios de salud, identificar oportunamente a pacientes de alto riesgo, tener mayor control en la planeación de los servicios, identificar las quejas de los pacientes descontentos y, además, minimizar los daños a la organización, como es el caso de las demandas legales.<sup>4</sup> Asimismo, es posible documentar los diferentes niveles de desempeño laboral y facilitar la evaluación, de tal forma que contribuya a la

mejoría en la calidad de la atención mediante el establecimiento de estándares de desempeño, esto a pesar de la existencia de dudas sobre la capacidad que tiene el usuario para hacer juicios de valor sobre los aspectos técnicos de la atención.<sup>(5,6)</sup>

Las bases conceptuales y metodológicas sobre la calidad de la atención, publicadas en los ámbitos nacional e internacional durante los últimos 10 años, se han venido justificando en el modelo desarrollado por Donabedian.<sup>7</sup> El análisis de la calidad a partir de las tres dimensiones que propone el autor (estructura, proceso y resultado) ha sido una contribución importante, pues permite medir ordenadamente las variables ligadas a la calidad de los servicios de salud. Este esquema supone que los resultados realmente son consecuencia de la atención proporcionada, lo cual implica que no todos los resultados puedan ser fácil y exclusivamente imputables a los procesos, y no todos los procesos dependerán directa y unívocamente de la estructura.

La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médicas, en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios.

Odontología es la especialidad médica que se encarga del diagnóstico, tratamiento y prevención de las enfermedades del aparato estomatognático (esto incluye los dientes, la encía, la lengua, el paladar, la mucosa oral, las glándulas salivales y otras estructuras anatómicas implicadas, como los labios, amígdalas, orofaringe y la articulación (1) temporomandibular)

Según el Doctor Avedis Donabedian (1980), la Calidad de la atención en salud: “Es un alto nivel de excelencia profesional, con uso eficiente de los recursos, con mínimo riesgo y alto nivel de satisfacción del cliente”. (OMS) (7)

- ✿ Hacer lo correcto, en forma correcta
- ✿ A tiempo, todo el tiempo
- ✿ Desde la primera vez
- ✿ Mejorando siempre
- ✿ Innovando siempre y
- ✿ Siempre satisfaciendo a nuestros clientes

Prioridad: Atención que ocurre en la relación directa, humana y técnica, entre prestadores y usuarios, particularmente aquellas donde la pérdida de calidad conlleve riesgos vitales o de daño significativo para las personas.

Factores que influyen en la calidad de la atención:

- 1- Desempeño: realización por parte de la persona de las labores que le corresponden
- 2- Eficacia: expresión general del efecto de determinada acción cuyo objetivo fuera perfeccionar la atención médica. La eficacia de un procedimiento o tratamiento en relación con la condición del paciente, se expresa como el grado en que la atención/intervención ha demostrado lograr el resultado deseado o esperado.
- 3- Eficiencia: el grado en que un sistema alcanza los objetivos propuestos, con los recursos disponibles. En la eficiencia se consideran los gastos y costos relacionados con la eficacia o efectividad alcanzadas.

Seguridad: A pesar del creciente interés por la seguridad del paciente, todavía es general la falta de sensibilización respecto del problema de los eventos adversos. La capacidad de notificar, analizar y aprender de la experiencia sigue gravemente mermada porque falta uniformidad en los métodos de identificación y medida, los planes de notificación de los eventos adversos son inadecuados, preocupa innecesariamente la violación del carácter confidencial de los datos, se teme la exigencia de

responsabilidades profesionales, y los sistemas de información son precarios. Siguen siendo limitados la comprensión y el conocimiento de la epidemiología de los eventos adversos, de la frecuencia con que ocurren, de las causas, los determinantes y las repercusiones en la evolución de los pacientes y de los métodos efectivos para prevenirlos. Aunque hay ejemplos de iniciativas que han logrado reducir la incidencia de los eventos adversos, ninguna se ha amplificado hasta abarcar todo un sistema de salud.

- 4- Acceso a servicios
- 5- Relaciones interpersonales
- 6- Infraestructura física y comodidad
- 7- Opción.

La calidad de la atención en salud genera: Usuarios satisfechos y saludables.

### **Satisfacción de usuarios (8)**

Es una dimensión importante en la calidad depende en gran medida de la calidad de los servicios que ofrecen y el trato personal que recibe el paciente del médico. La satisfacción se define como la medida en la que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario. (Aceptabilidad).

La satisfacción/aceptabilidad incluye como mínimo tres aspectos:

Aspectos organizativos, (ambiente físico, tiempos de espera, etc.) el efecto de la atención en el estado de salud, la manera o trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal involucrado. Se acepta que aparte del componente organizacional la satisfacción se relaciona, muy directamente con el trato personal, lo que se ha llamado el arte de la atención médica, la satisfacción de los profesionales no ha sido incluida en el concepto de esta dimensión. Donavedian y otros autores la excluyen explícitamente y la consideran como un factor de la organización que puede condicionar o influir en la calidad de la atención que se presta.



La satisfacción del cliente es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que la satisfacción del cliente influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para todo programa.

Los miembros del personal de una organización pueden considerarse clientes internos porque reciben productos y servicios esenciales para su trabajo por parte de sus compañeros de trabajo. Los gerentes deben escuchar y responder a las necesidades de los proveedores iniciales, supervisores y otros clientes internos en la misma forma en que escuchan y responden a las necesidades de los clientes externos.

Los prestadores de servicios dependen de sus compañeros de trabajo para obtener y mantener el equipo, para asegurarse de que se disponga de suministros, para archivar registros, para proveer capacitación y supervisión, para referirles clientes y aceptar referencias de ellos, y para realizar muchas otras tareas, cuando los compañeros de trabajo no cubren estas necesidades, se les hace más difícil a los profesionales de salud prestar servicios de buena calidad.

En el caso del personal, la satisfacción y el desempeño en el trabajo suelen variar según las expectativas. La medición de la satisfacción es por lo tanto un instrumento valioso para la investigación, administración y planeamiento, al igual que para monitorear la interacción médico paciente y al final hacer un juicio sobre lo que tan acertado ha sido. (9)

### **Análisis de satisfacción de usuarios externos:** (10)

Con base en lo anterior, se desprende el análisis de la satisfacción de los usuarios, vista como un indicador de la dimensión de resultado, a partir del cual se puede obtener la opinión acerca de los aspectos de la estructura (comodidades, instalaciones físicas, organización), el proceso (procedimientos y acciones realizadas en la consulta) y el resultado (cambios en el estado de salud y la percepción general de la atención recibida). También se puede obtener información sobre aquellas características de los servicios que facilitan u

obstaculizan los esfuerzos del usuario para obtener atención (accesibilidad). En ocasiones, la accesibilidad se traslapa conceptualmente con la definición de calidad, ya que aquella abarca fenómenos que tienen repercusiones directas en la atención, como son los tiempos de espera, los horarios del servicio o los costos de la misma, que en conjunto se consideran como características de la accesibilidad a las organizaciones de salud. <sup>(11, 12)</sup>

Un elemento esencial en el análisis de la satisfacción de los usuarios tanto interno como externo es el conocimiento de la percepción, que éstos tiene de la calidad de atención, expresada como satisfacción, y ésta puede ser entendida desde la: a) Percepción general de la calidad de la atención, b) Percepción de los cambios en el estado de salud después de la consulta, c) Los motivos por los cuales el usuario no regresaría a solicitar atención en el mismo lugar. (13)

## VII. DISEÑO METODOLÓGICO

### Área de estudio:

Está constituido por la Clínica Operatoria de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Honduras (UNAH), Sede de Tegucigalpa, que utilizan para sus prácticas y rotaciones los alumnos de la Carrera de Odontología.

### Tipo de estudio

El presente estudio es de tipo descriptivo, cuantitativo, acerca de la Calidad de la atención de los pacientes atendidos en la Clínica de Operatoria, de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, de Tegucigalpa, Honduras, durante el primer semestre del 2012.

### Universo

Comprende a los usuarios de la Clínica de Operatoria, de la Facultad de Odontología de la Sede de Tegucigalpa, tanto estudiantes universitarios, docentes, personal de servicio y pacientes externos, que representa un total aproximado por 45 pacientes atendidos por día y un total aproximado de 900 pacientes en el mes.

### Muestra

La muestra estuvo conformada por criterios de conveniencia, un total de dos días alternos de la semana, y representa a 84 pacientes seleccionados entre estudiantes universitarios que hacen uso de los servicios de la Clínica y pacientes externos de ambos sexos, porque además representan la mayoría de pacientes atendidos en la Clínica.

### Unidad de análisis

Los pacientes atendidos en la Clínica Operatoria de la Facultad de Odontología, Sede de Tegucigalpa, de la UNAH, durante el período de estudio.

## Unidad de Observación

El entorno interno de la Clínica Operatoria de la Facultad de Odontología.

Variables:

A partir de los objetivos específicos se definen las siguientes variables:

-Características sociales, demográficas y económicas:

- Edad
- Sexo
- Procedencia
- Residencia
- Situación económica
- Tipo de paciente

-Procesos de información, comunicación e infraestructura:

- Accesibilidad
- Recepción
- Información útil
- Sala de espera
- Rótulos indicativos de las unidades
- Comunicación útil
- Condiciones de la clínica

-Proceso de atención odontológica en la Clínica:

- Trámites previos a la consulta
- Tiempo de espera
- Tiempo de duración de la atención
- Dominio profesional de quien lo atendió

-Grado de satisfacción de los pacientes atendidos:

- Horario de atención
- Atención en Expediente clínico

- Atención recibida
- Trato recibido
- Respeto a su intimidad
- Resolvieron su problema
- Citas
- Referencia
- Regresará a la Clínica

Criterios de selección, inclusión y exclusión:

Los pacientes seleccionados atendidos en la Clínica Operatoria de la Facultad de Odontología, de la UNAH, en Tegucigalpa, Honduras, durante el período de estudio, sin importar la edad ni el sexo.

Quedaron excluidos los pacientes docentes y personal de servicio y los que no cumplían con los criterios antes mencionados.

Fuentes y obtención de datos:

La fuente primaria fueron todos los pacientes entrevistados. Los datos se obtuvieron mediante entrevistas directas aplicadas por el investigador y la observación.

Técnicas e instrumentos:

Se aplicó la entrevista estructurada con preguntas cerradas y alternativas de respuestas y se pre codificó. Para esto se elaboró un cuestionario estructurado (Ver Anexo 2). Además se elaboró y utilizó una guía de observación.

Procesamiento de datos:

Se utilizó el paquete estadístico EPI-INFO versión 6.2. Una vez realizado el procesamiento se procedió a ordenar las respuestas en resultados según el orden de los objetivos específicos. Para la redacción de resultados se utilizó el Word de Windows.

#### Análisis de datos:

El análisis se realizó a partir de frecuencias simples, porcentaje y distribución normal, que permitieron establecer los criterios de análisis acerca de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios seleccionados.

#### Aspectos éticos:

A los pacientes entrevistados que participaron en el estudio se les informó acerca de los objetivos de la investigación, para que su participación fuera de forma consciente y de carácter voluntario. Se hizo énfasis en la privacidad y confidencialidad de los datos que suministraron en la entrevista y que sólo se utilizarán para los fines del estudio.

#### Trabajo de campo:

Se solicitó autorización por escrito y verbal a la Decana de la Facultad de Odontología, para realizar las entrevistas. Además, se establecieron coordinaciones con los docentes encargados de la Clínica, durante el período de estudio para realizar la observación.

Las entrevistas se realizaron en ambientes externos, fuera de la Clínica Operatoria pero dentro de la Facultad, por parte de los investigadores, éstas se realizaron sin previo aviso a los pacientes que hubieran sido atendidos en la Clínica. El grado de cooperación y participación fue muy bueno.

## VIII. RESULTADOS

### 8.1. Características socio demográficas:

- El 60.7% (55) de los sujetos de estudio entrevistadas oscilan en el rango de edad de los 20 a los 30 años, y el 22.6% (19) corresponde a los 31 y los 40 años. El resto se ubica en los rangos de edad de menores de 20 años con un 8.3%, y mayores de 41 años con un 8.4%. (Ver tabla 1)
- En cuanto al sexo, la mitad el 50.0% son varones y el otro 50.0% son mujeres. (Ver tabla 2)
- Con relación a la procedencia el 52.4% (44) proceden del Municipio de Tegucigalpa, el 42.9% proceden de los demás municipios del Departamento Francisco Morazán, y el 4.7% proceden de otros departamentos. (Ver tabla 3)
- Con respecto de dónde residen las personas atendidas en la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNAH, el 50.0% (42) informaron que radican en el área urbana de Tegucigalpa, y el 36.9% (31) residen en el área rural del Departamento de Francisco Morazán. (Ver tabla 4)
- En el aspecto socio económico el 41.7% (35) pertenecen a un nivel socio económico pobre, y el 30.9% (26) se consideran de nivel socio económico muy pobre. Y el 27.4% (23) se consideran no pobre. (Ver tabla 5)
- En cuanto al tipo de paciente el 60.7% (51) son externos a la UNAH y el 39.3% (33) está representado por personas que trabajan o estudian en la UNAH de Tegucigalpa. (Ver tabla 6)

## 8.2. Procesos de información, comunicación e infraestructura:

- El grado de accesibilidad a la Clínica es valorado como fácil en un 61.9% (52) y regular por un 23.8% (20). Sólo unos pocos la consideraron de difícil acceso. (Ver tabla 7)
- La atención en recepción es considerado como muy buena por el 57.1% (48) y buena por el 25.0% (21), los demás entrevistados la calificaron de regular y mala. (Ver tabla 8)
- Un 75.0% (63) opinaron que el suministro de información útil es positivo y un 25.0% (21) dijeron que no recibían este tipo de información. (Ver tabla 9)
- En cuanto a las condiciones de la sala de espera la opinión mayoritaria de los entrevistados es negativa en un 44.05% (37) y en un 19.5% (16). Aunque el 27.4% opinó que es buena. (Ver tabla 10)
- Con respecto de si existen rótulos indicativos de las unidades de atención, un 52.4% (44) dijeron que sí, pero el restante 47.6% (40) expresaron que no. (Ver tabla 11)
- El suministro de comunicación útil es valorado como positivo por un 86.9% (73). (Ver tabla 12)
- Las condiciones de la clínica fueron calificadas de regular a mala por el 55.9% (47) de los entrevistados, el 17.9% (15) la valoraron como mala y sólo el 11.9% la valoraron como buena. (Ver tabla 13)



### 8.3. -Proceso de atención odontológica en la Clínica:

- En cuanto a los trámites previos a la consulta odontológica el 14.3% (12) opinaron que es muy bueno, el 69.0% (58) opinaron que es regular y el 16.7% (14) dijeron que es mala. (Ver tabla 14)
- Con relación al tiempo de espera para ser atendido el 75% (63) opinó que es Muy buena, un 14.3% dijo que es regular y el 10.0% expresó que es mala. (Ver tabla 15)
- El 31.0% (26) expresaron que el tiempo de duración de la atención es muy bueno, pero el 41.6% dijeron que es regular y el 27.4% opinaron que es mala. (Ver tabla 16)
- El 83.3% (70) de los entrevistados manifestaron que el dominio profesional de quien lo atendió fue muy bueno, y un 16.7% (14) dijo que no. (Ver tabla 17)

### 8.4. -Grado de satisfacción de los pacientes atendidos:

- Sobre el horario de atención el 32.1% (27) opinaron que es muy bueno y el 33.4% (28) que es bueno, sin embargo el restante 34.5% lo consideró de regular a malo. (Ver tabla 18)
- En cuanto a la Atención en Expediente clínico el 57.2% (48) expresaron que es buena, el resto se distribuyó en las otras clasificaciones de forma bastante proporcional. (Ver tabla 19)

- Con respecto de la Atención recibida el 68.0% la valoró de buena a muy buena, y el resto la estimó como regular a mala. (Ver tabla 20)
- El trato recibido fue valorado por el 78.6% (66) expresaron que es buena y muy buena, pero los demás dijeron que es regular o mala. (Ver tabla 21)
- El 100.0% respondió que hubo respeto a su intimidad. (Ver tabla 22)
- El 91.7% (77) contestó que sí le resolvieron su problema odontológico, por el cual acudió a la Clínica. (Ver tabla 23)
- Al 100.0% le dieron citas para próximas chequeos y tratamiento. (Ver tabla 24)
- Con relación a la Referencia el 64.3% (54) manifestaron que sí, pero el resto dijo que no. (Ver tabla 25)
- El 100.0% manifestó que sí, que regresará a la Clínica. (Ver tabla 26)

## IX. ANALISIS DE RESULTADOS

### 9.1. Características sociodemográficas:

- Con respecto de las características sociodemográficas de la población estudiada con relación a la Calidad de la Atención en Salud Bucal, puede apreciarse que la demanda de atención odontológica que atiende la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNAH en Tegucigalpa, corresponde a una población que oscila entre los 20 y los 40 años de edad. Es decir se trata de una población en edad productiva, y revela que no recibieron una educación en salud bucal apropiada ni desarrollan acciones de prevención de las enfermedades buco dentales.
- No existe diferencia de sexo entre los que reciben atención en dicha Clínica, pertenecen en su mayoría al municipio de Tegucigalpa, departamento de Francisco Morazán y su procedencia es urbana, aunque un buen porcentaje llegan del área rural.
- La situación económica de esta población que acude a la Clínica Odontológica de la Facultad, se ubica entre pobre que en relación a la canasta básica solo ganan el salario mínimo y muy pobre en su mayoría, que ganan mucho menos del salario mínimo o no percibe ningún ingreso y también la gran mayoría son personas externas a la UNAH y algunos son trabajadores de la misma Universidad. Pocos son alumnos.

### 9.2. Procesos de información, comunicación e infraestructura:

- La gran mayoría de la población entrevistada valora que el grado de accesibilidad a la Clínica Odontológica de la Facultad, es bueno, y la calificaron de fácil a regular, esta opinión es debido a la ubicación de la UNAH y a las rutas de transporte público, probablemente.

- En los datos obtenidos se percibe que la mayoría de los pacientes atendidos en el servicio de la Clínica Odontológica, que la atención en recepción es de muy buena a buena en un 82.1%. Sin embargo, el hecho de el resto de los pacientes la califique de regular a mala, debe permitir hacer una revisión de la atención que se brinda en este servicio.
- Con respecto a los rótulos indicativos en la unidad de atención la opinión de sólo la mitad de los pacientes la consideró positiva, al igual que el suministro de comunicación útil, pero en un elevado porcentaje.
- Sin embargo, las condiciones de la clínica fueron calificadas de regular a mala.

### 9.3. Proceso de atención odontológica en la Clínica:

- Puede observarse en estos datos que con relación a los trámites previos a la consulta odontológica y el tiempo que dura la atención durante la consulta con el odontólogo, la valoración de la gran mayoría la consideran de regular a mala.
- Sin embargo, el tiempo de espera en sala y el dominio técnico y profesional de los que brindan el servicio de odontología, lo valoran de bueno a muy bueno.
- Hay una contradicción aparente en esta información, pero es compatible con los datos encontrados en la variable anterior, parece ser que las condiciones de la infraestructura de la Clínica Odontológica de la Facultad de Odontología de la UNAH, no es muy buena, pero la atención que se brinda es una respuesta a una necesidad sentida y expresada por los usuarios, que son externos a la misma Universidad. Y por tanto, estas acciones representan una línea de trabajo de la extensión universitaria.

#### 9.4. Grado de satisfacción de los pacientes atendidos:

- En general se puede observar en los datos procesados sobre esta variable, que el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la Facultad de Odontología de la UNAH, es bastante alto en términos porcentuales, considerando que algunos aspectos como el respeto a su intimidad, si le resolvieron su problema odontológico por el cual acudió a la Clínica, citas, referencia y su voluntad de regresar a la Clínica. Estos resultados son satisfactorios para el estudio, porque demuestran que la Clínica responde a la necesidad de los pacientes y permite desarrollar un mejor proceso en la formación de los estudiantes de la Carrera de Odontología, que son los que brindan este servicio.
- Aunque otros aspectos como horario de atención y atención en expediente clínico no alcanzan los valores antes mencionados, se puede considerar que la opinión en general es bastante positiva, pero es conveniente darle atención a estos elementos organizativos y mejorarlos.

## **X. CONCLUSIONES**

1. El grupo de estudio se caracteriza por ser una población en edad productiva, en igual proporción de sexo que acuden a la clínica odontológica, y proceden del área urbana de Tegucigalpa en su mayoría y son pacientes externos a la Universidad nacional Autónoma de Honduras.
2. Con relación a los procesos de información, comunicación e infraestructura los resultados indican que existe una opinión positiva y favorable respecto de la accesibilidad, atención en recepción, información y comunicación útil, sin embargo valoran como negativo las condiciones de sala de espera y de la Clínica.
3. Las condiciones de la infraestructura de la Clínica Odontológica de la Facultad de Odontología de la UNAH, fueron valoradas como que no son muy buenas, pero la atención que se brinda es estimada como positiva y representa una respuesta a una necesidad sentida y expresada por los usuarios, que son externos a la misma Universidad.
4. El grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la Facultad de Odontología de la UNAH, es bastante alto, con relación al respeto a la intimidad de los pacientes, la resolución de su problema odontológico por el cual acudió a la Clínica, citas, referencia y su voluntad de regresar a la Clínica. Estos resultados son satisfactorios para el estudio, porque demuestran que la Clínica responde a la necesidad de los pacientes y permite desarrollar un mejor proceso en la formación de los estudiantes de la Carrera de Odontología, que son los que brindan este servicio.

## **XI. RECOMENDACIONES**

### **1. A las autoridades de la Facultad de Odontología de la UNAH:**

- a) Dar a conocer los resultados de esta Investigación de Tesis a todos los involucrados en la atención odontológica, que se brinda en la Clínica de la Facultad, para que conozcan los resultados y se tomen decisiones de orientadas a la mejora continua de la calidad de los procesos de atención.
- b) Solicitar recursos físicos y financieros a las Autoridades superiores de la UNAH, para mejorar las condiciones de la infraestructura de la Clínica Odontológica en general.

### **2. A los responsables de la Clínica Odontológica de la Facultad de Odontología de la UNAH:**

- a) Analizar las condiciones de la infraestructura y los procesos de atención de la Clínica, y tomar decisiones orientadas a mejorar aquellos aspectos que es posible corregir con acciones propias.
- b) Capacitar al personal de apoyo que labora en la Clínica Odontológica en temas como relaciones humanas, trato al paciente y Mejora Continua de la Calidad.

## **XII. BIBLIOGRAFIA**

1. Organización Mundial de la Salud (OMS); Salud Bucal; Ginebra, Suiza; 2012.
2. República de Honduras, Secretaría de Salud, Departamento de Salud Oral, Tegucigalpa, Honduras, 2010.
3. Daigre, María Luisa, et, al; Informe final de Evaluación del Programa de Salud Bucal, Ministerio de Educación; JUNAEB, Tegucigalpa, Honduras, Junio 2004.
4. Organización Panamericana de la Salud (OPS); Informe sobre Salud Dental de la Región de Las Américas, Washington, USA; 1997.
5. OPS; Op. cit.
6. OPS; Idem.
7. Nájera, P; Ramírez, T; Anaya, R. Calidad y accesibilidad; efectos en la utilización y percepción de los servicios de salud. Consejo Asesor en Epidemiología. Informe técnico final, Instituto Nacional de Salud Pública. 1998.
8. Dossier de Calidad en Salud, Maestría en Salud Pública; Recopilación del Dr. Miguel Orozco Valladares; CIES-UNAN Managua, Managua, Noviembre, 2011.
9. Op. Cit.
10. Idem.
11. Daigre, María Luisa, et, al; Informe final de Evaluación del Programa de Salud Bucal, Ministerio de Educación; JUNAEB, Tegucigalpa, Honduras, Junio 2004.
12. Dossier de Promoción y Educación en Salud, Recopilación del MSc. Manuel Martínez, CIES-UNAN Managua, Managua, Diciembre 2011.



13. Op. Cit.

Páginas de Internet consultadas:

[www.colgatecentralamerica.com/.../What-is-Good-Oral-Hygiene.cvsp](http://www.colgatecentralamerica.com/.../What-is-Good-Oral-Hygiene.cvsp)

[www.dominiodental.com.mx/pages/dominiodentistas/articulos.htm](http://www.dominiodental.com.mx/pages/dominiodentistas/articulos.htm)

[www.geosalud.com/saluddental/Higiene\\_Oral.htm](http://www.geosalud.com/saluddental/Higiene_Oral.htm)

[www.colgateprofesional.com.gt/](http://www.colgateprofesional.com.gt/)

[www.colgate.com.ar/app/.../DiabetesandOralHealthProblems.cvsp](http://www.colgate.com.ar/app/.../DiabetesandOralHealthProblems.cvsp)

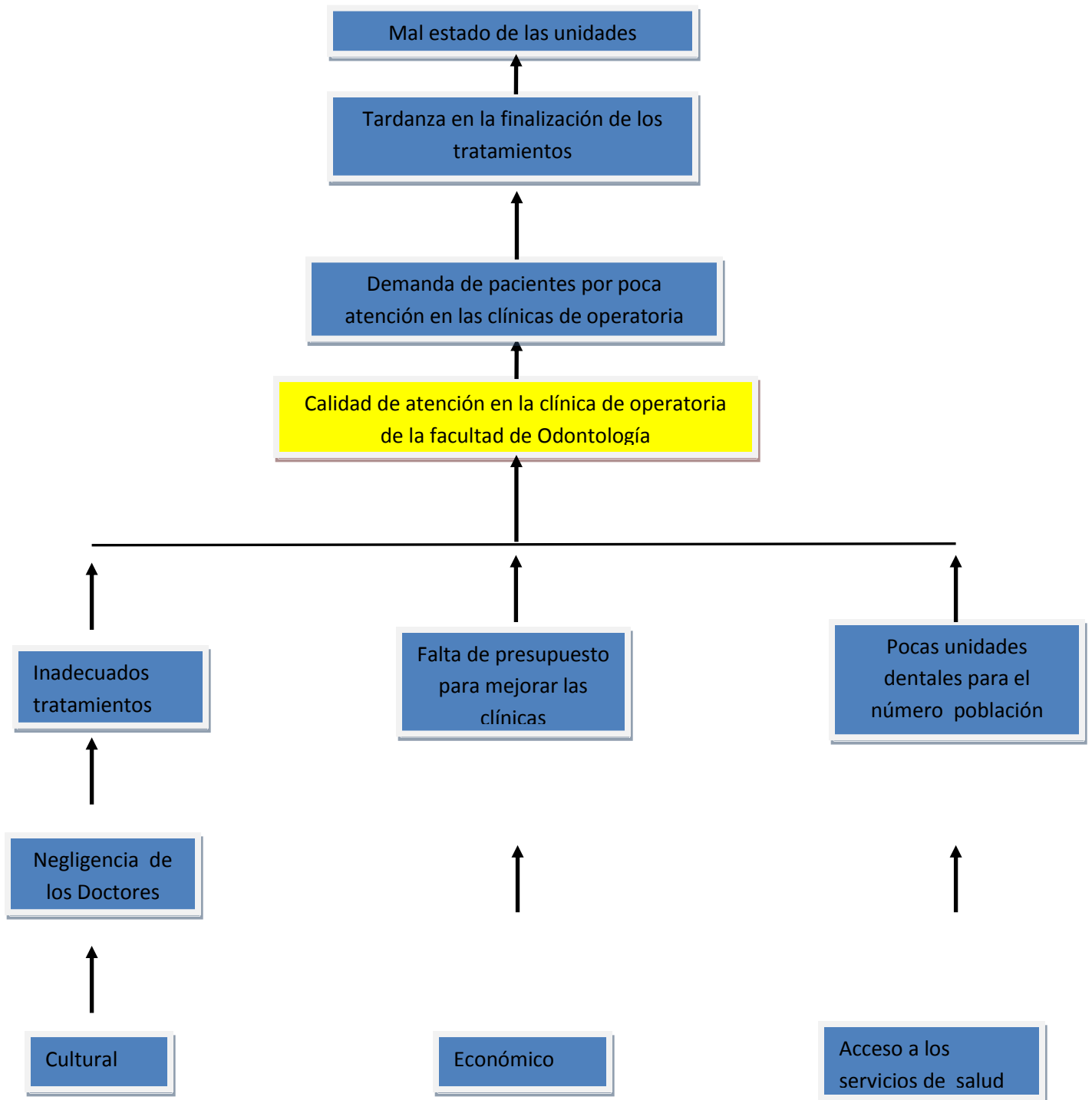
[www.salud.com/salud-dental/los-dientes.asp](http://www.salud.com/salud-dental/los-dientes.asp)

[www.taringa.net/posts/ciencia.../Boca- Cavidad-Bucal .html](http://www.taringa.net/posts/ciencia.../Boca- Cavidad-Bucal .html)

[www.encyclopediasalud.com/definiciones/odontologia/](http://www.encyclopediasalud.com/definiciones/odontologia/)

**ANEXOS**

## ANEXO I: MODELO EXPLICATIVO ATENCION EN LAS CLÍNICAS



## ANEXO II:Operacionalización de las variables

Variable	Indicadores	Definición operacional	Valores	Escala de medición
Características sociales, demográficas y económicas	-Edad	Años cumplidos	Menos de 20 años 20 – 30 años 31 – 40 años 41 – 50 años, Más de 51	Continuo
	-Sexo	Condición biológica con que se nace	Femenino Masculino	Nominal
	-Procedencia	Lugar de donde es originario	Departamento	Nominal
	-Residencia	Lugar donde vive actualmente	Rural Sub urbano Urbano	Nominal
	-Situación económica	Nivel de ingreso promedio	Muy pobre Pobre No pobre	Nominal
	-Tipo de paciente	Si pertenece o no a la universidad	Sí: Estudiante Profesor Administrativo No: De fuera de la universidad	Nominal
Procesos de información, comunicación e infraestructura	-Accesibilidad	Grado de accesibilidad a la clínica	Fácil Regular Difícil	Nominal
	-Recepción	Atención en recepción	Muy buena Buena Regular Mala	Nominal
	-Información útil	Suministro de información útil  Valoración de las condiciones	Sí No	Nominal

	-Sala de espera	de la sala de espera	Muy buena Buena Regular Mala	Nominal
	-Rótulos indicativos de las unidades de Comunicación útil	Existen rótulos indicativos de las unidades de atención Suministro de comunicación útil	Sí No	Nominal
	-Condiciones de la clínica	Valoración de las condiciones de la sala de espera	Sí No	Nominal
			Muy buena Buena Regular Mala	Nominal
Proceso de atención odontológica en la Clínica	-Trámites previos a la consulta médica	Valoración los trámites previos a la consulta médica	Muy bueno Bueno Regular Malo	Nominal
	-Tiempo de espera	Valoración del tiempo de espera	Muy bueno Bueno Regular Malo	Nominal
	-Tiempo de duración de la atención recibida	Valoración del tiempo de duración de la atención recibida	Muy bueno Bueno Regular Malo	Nominal
	- Dominio profesional de quien lo atendió	Tiene dominio profesional quien lo atendió	Sí No	Nominal
Grado de satisfacción de los pacientes atendidos	-Horario de atención	Valoración del horario de atención de la clínica	Muy bueno Bueno Regular Malo	Nominal
	-Atención en Expediente	Como fue atendido en el	Muy bien Bien	Nominal

	clínico	área de expediente clínico	Regular Mal	
	-Atención recibida	Valoración de la atención recibida en la clínica	Muy buena Buena Regular Mala	Nominal
	-Trato recibido	Valoración del trato recibido por el personal de la clínica	Muy bueno Bueno Regular Malo	Nominal
	-Respeto a su intimidad	Tuvieron respeto a su intimidad	Sí No	Nominal
	-Resolvieron su problema	Resolvieron el problema por el cual acudió a la clínica	Sí No	Nominal
	- Citas	Le dieron cita para continuar el tratamiento	Sí No	Nominal
	- Referencia	Si lo refirieron a otra clínica por otro tratamiento	Sí No	Nominal
	- Regresará a la Clínica	Con la atención recibida regresaría	Sí No	Nominal

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA-MANAGUA**

**CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD**

**Maestría en Salud Pública 2011-2013**

Investigación: Calidad de la atención de los pacientes atendidos en la Clínica de Operatoria, de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, de Tegucigalpa, Honduras, durante el primer semestre del 2012.

**ANEXO III: Instrumento: Cuestionario**

I. Datos generales:

Código: \_\_\_\_\_. Fecha:\_\_\_\_\_

II. Desarrollo de la entrevista:

A. Características socio demográficas y económicas:

1. Edad: a) Menos de 20 años\_\_\_\_, b) 20 – 30 años\_\_\_\_,  
c) 31 – 40 años\_\_\_\_, d) 41 – 50 años, e) Más de 51 años\_\_\_\_
2. Sexo: a) M:\_\_\_\_, b) F:\_\_\_\_\_
3. Procedencia: a) Municipio de Tegucigalpa:\_\_\_\_, b) Departamento Francisco Morazán:\_\_\_\_, c) Otros departamentos:\_\_\_\_\_
4. Residencia: a) Urbano:\_\_\_\_, b) Sub urbano:\_\_\_\_, c) Rural:\_\_\_\_\_
5. Situación económica: a) Pobre:\_\_\_\_, b) Muy pobre:\_\_\_\_, c) no pobre:\_\_\_\_\_
6. Tipo de paciente: a) De la Universidad:\_\_\_\_\_, b) De fuera de la Universidad:\_\_\_\_\_

B. Procesos de información, comunicación e infraestructura:

7. ¿Cuál es el grado de accesibilidad a la clínica?:  
a) Fácil\_\_\_\_, b) Regular\_\_\_\_, c) Difícil\_\_\_\_
8. ¿Cómo fue atendido en Recepción?:  
a) Muy buena:\_\_\_\_, b) Buena:\_\_\_\_, c) Regular:\_\_\_\_, d) Mala:\_\_\_\_\_

9. ¿Le suministraron información útil en la Clínica sobre el cuidado de su boca?

a) Sí:\_\_\_\_\_, b) No:\_\_\_\_\_

10. ¿Cómo valora las condiciones de la sala de espera?:

a) Muy buenas:\_\_\_\_\_, b) Buenas:\_\_\_\_\_, c) Regular:\_\_\_\_\_, d) Malas:\_\_\_\_\_

11. ¿Existen rótulos indicativos de las unidades de atención?: a) Si:\_\_\_\_\_, b) No:\_\_\_\_\_

12. ¿Le suministraron comunicación útil para el cuidado de su boca? a) Sí:\_\_\_\_\_, b) No:\_\_\_\_\_

13. ¿Cómo valora las condiciones de la clínica?: a) Muy buenas:\_\_\_\_\_, b) Buenas:\_\_\_\_\_, c) Regular:\_\_\_\_\_, d) Malas:\_\_\_\_\_

C. Proceso de atención odontológica en la Clínica:

14. ¿Cómo valora los trámites previos a la consulta médica?

a) Muy bueno:\_\_\_\_\_, b) Regular:\_\_\_\_\_, c) Malo:\_\_\_\_\_

15. ¿Cómo valora el tiempo de espera para ser atendido?

a) Muy bueno:\_\_\_\_\_, b) Regular:\_\_\_\_\_, c) Malo:\_\_\_\_\_

16. ¿Cómo valora el tiempo durante la atención recibida?

a) Muy bueno:\_\_\_\_\_, b) Regular:\_\_\_\_\_, c) Malo:\_\_\_\_\_

17. ¿Tiene dominio profesional quien lo atendió?

a) Sí:\_\_\_\_\_,

b) No:\_\_\_\_\_

D. Grado de satisfacción de los pacientes atendidos:

18. ¿Cómo valora el Horario de atención de la clínica?

a) Muy bien:\_\_\_\_\_, b) Bien:\_\_\_\_\_, c) Regular:\_\_\_\_\_, d) Mal:\_\_\_\_\_

19. ¿Cómo aprecia que fue atendido en el Área de expedientes clínicos?

a) Muy bien:\_\_\_\_\_, b) Bien:\_\_\_\_\_, c) Regular:\_\_\_\_\_, d) Mal:\_\_\_\_\_

20. ¿Cómo valora la atención recibida en la clínica?

a) Muy buena:\_\_\_\_\_, b) Buena:\_\_\_\_\_, c) Regular:\_\_\_\_\_, d) Mal:\_\_\_\_\_



21. ¿Cómo valora el trato recibido por el personal de la clínica?

a) Muy bueno:\_\_\_\_, b) Bueno:\_\_\_\_, c) Regular:\_\_\_\_,

d) Malo:\_\_\_\_\_

22. ¿Considera usted que en la clínica tuvo respeto a su intimidad?:

a) Sí\_\_\_\_, b) No\_\_\_\_

23. ¿Considera que con la atención recibida le resolvieron su problema de salud bucal, por el cual acudió a la Clínica?:

a) Sí:\_\_\_\_, b) No:\_\_\_\_, c) Por qué:\_\_\_\_\_

24. ¿Le dieron cita para el siguiente tratamiento?:

a) Sí:\_\_\_\_, b) No:\_\_\_\_

25. ¿Lo han referido a otra clínica por otro tipo de tratamiento?:

a) Sí:\_\_\_\_, b) No:\_\_\_\_. c) No ha sido necesario:\_\_\_\_\_

26. ¿Con la atención recibida regresaría a la Clínica para otro tratamiento?:

a) Sí:\_\_\_\_, b) No:\_\_\_\_, c) Por qué?:\_\_\_\_\_



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA  
(UNAN – Managua)  
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD  
CIES**



**Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de  
Operatoria de la Facultad de Odontología, Universidad Nacional Autónoma  
de Honduras, (UNAH) Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012**

**ANEXO: IV**

**TABLAS**

Tabla 1. Edad. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de  
Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer  
semestre del 2012

<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
Menos de 20 años	7	8.3%
20 – 30 años	51	60.7%
31 – 40 años	19	22.6%
41 – 50 años	4	4.8%
Más de 51 años	3	3.6%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Entrevistas

Tabla 2. Sexo. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de  
Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer  
semestre del 2012

<b>Sexo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
Masculino	42	50.0%
Femenino	42	50.0%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Entrevistas

Tabla3. Procedencia. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012

<b>Procedencia</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
Municipio de Tegucigalpa	44	52.4%
Departamento Francisco Morazán	36	42.9%
Otros departamentos	4	4.7%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Entrevistas

Tabla 4. Residencia. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012

<b>Residencia</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
Urbano	42	50.0%
Sub-urbano	11	13.1%
Rural	31	36.9%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Entrevistas

Tabla 5. Situación económica. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012

<b>Situación económica</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
Muy pobre	26	30.9%
Pobre	35	41.7%
No pobre	23	27.4%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Entrevistas

Tabla 6. Tipo de paciente. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012

<b>Tipo de paciente</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
De la UNAH	33	39.3%
Fuera de la UNAH	51	60.7%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Entrevistas

Tabla 7. Grado de accesibilidad a la clínica. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012

<b>Accesibilidad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
Fácil	52	61.9%
Regular	20	23.8%
Difícil	12	14.3%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Entrevistas

Tabla 8. Atención en Recepción. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012

<b>Atención en recepción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
Muy buena	48	57.1%
Buena	21	25.0%
Regular	8	9.5%
Mala	7	8.4%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Entrevistas

Tabla 9. Suministro de información útil. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012

<b>Información útil</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
Sí	63	75.0%
No	21	25.0%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Entrevistas

Tabla 10. Valoración de las condiciones de la sala de espera. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012

<b>Condiciones de la sala de espera</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
Muy buena	8	9.5%
Buena	23	27.4%
Regular	37	44.05%
Mala	16	19.05%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Entrevistas

Tabla 11. Existen rótulos indicativos de las unidades de atención. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012

<b>Rótulos indicativos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
Sí	44	52.4%
No	40	47.6%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Entrevistas

Tabla 12. Suministro de comunicación útil. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012

<b>Comunicación útil</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
Sí	73	86.9%
No	11	13.1%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Entrevistas

Tabla 13. Valoración de las condiciones de la clínica. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012

<b>Condiciones de la clínica</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
Muy buena	12	14.3%
Buena	10	11.9%
Regular	47	55.9%
Mala	15	17.9%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Entrevistas

Tabla 14. Valoración de los trámites previos a la consulta. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012

<b>Trámites previos a la consulta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
Muy bueno	12	14.3%
Bueno	0	0.0%
Regular	58	69.0%
Malo	14	16.7%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Entrevistas

Tabla 15. Valoración del tiempo de espera para ser atendido. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012

<b>Tiempo de espera</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
Muy bueno	63	75%
Bueno	0	0.0%
Regular	12	14.3%
Malo	9	10.7%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Entrevistas

Tabla 16. Valoración del tiempo durante la consulta. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012

<b>Tiempo de la consulta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
Muy bueno	26	31.0%
Bueno	0	0.0%
Regular	35	41.6%
Malo	23	27.4%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Entrevistas

Tabla 17. Dominio profesional de quien lo atendió. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012

<b>Dominio profesional</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
Sí	70	83.3%
No	14	16.7%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Entrevistas

Tabla 18. Valoración del horario de atención de la clínica. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012

<b>Horario de atención</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
Muy bueno	27	32.1%
Bueno	28	33.4%
Regular	17	20.2%
Malo	12	14.3%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Entrevistas

Tabla 19. Valoración de la atención en el área de expedientes. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012

<b>Atención en área de expedientes</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
Muy buena	11	13.1%
Buena	48	57.2%
Regular	17	20.2%
Mala	8	9.5%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Entrevistas

Tabla 20. Valoración de la atención recibida en la clínica. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012

<b>Atención recibida en la clínica</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
Muy buena	20	23.9%
Buena	37	44.1%
Regular	22	26.1%
Mala	5	5.9%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Entrevistas



Tabla 21. Valoración del trato recibido por el personal de la clínica. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012

<b>Trato recibido por el personal de la clínica</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
Muy bueno	41	48.8%
Bueno	25	29.8%
Regular	14	16.6%
Malo	4	4.8%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Entrevistas

Tabla 22. En la clínica hubo respeto a su intimidad. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012

<b>Respeto a su intimidad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
Sí	84	100.0%
No	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Entrevistas

Tabla 23. Resolvieron su problema. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012

<b>Resolvieron su problema</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
Sí	77	91.7%
No	7	8.3%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Entrevistas

Tabla 24. Cita para su siguiente tratamiento. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012

<b>Cita</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
Sí	84	100.0%
No	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Entrevistas

Tabla 25. Lo han referido a otra clínica por otro tipo de tratamiento. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012

<b>Referido</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
Sí	54	64.3%
No	30	35.7%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Entrevistas

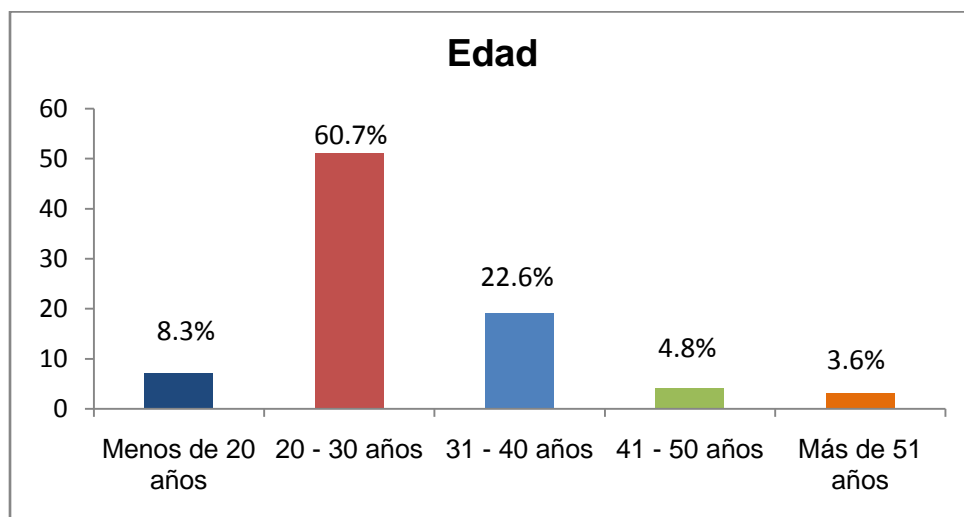
Tabla 26. Con la atención recibida regresaría a la clínica. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012

<b>Regresaría a la clínica</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
Sí	84	100.0%
No	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Entrevistas

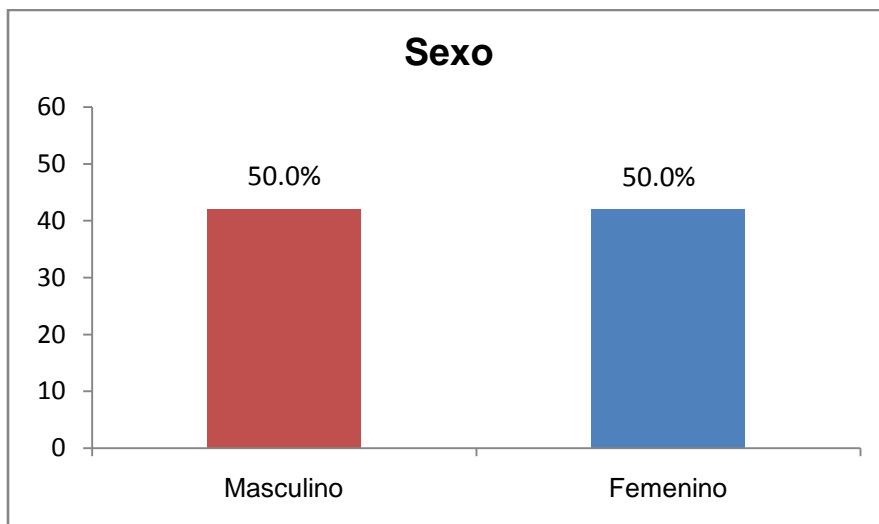
## ANEXO V: Gráficos

Gráfico 1. Edad. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012.



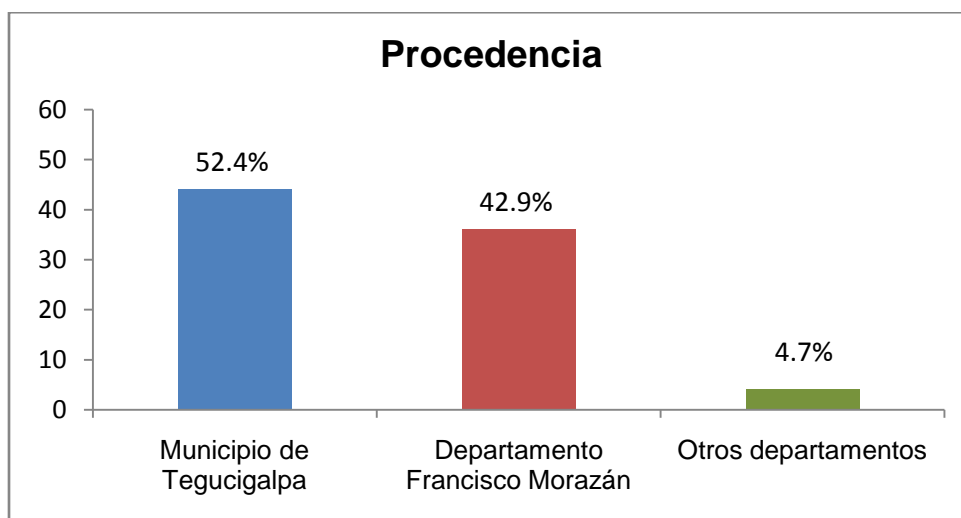
Fuente: Tabla 1

Gráfico 2. Sexo. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012.



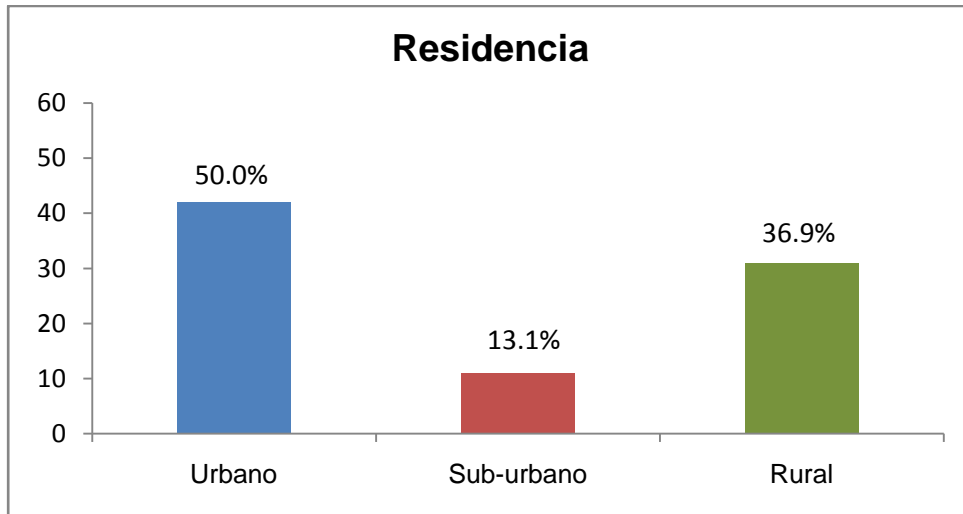
Fuente: Tabla 2

Gráfico 3. Procedencia. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012.



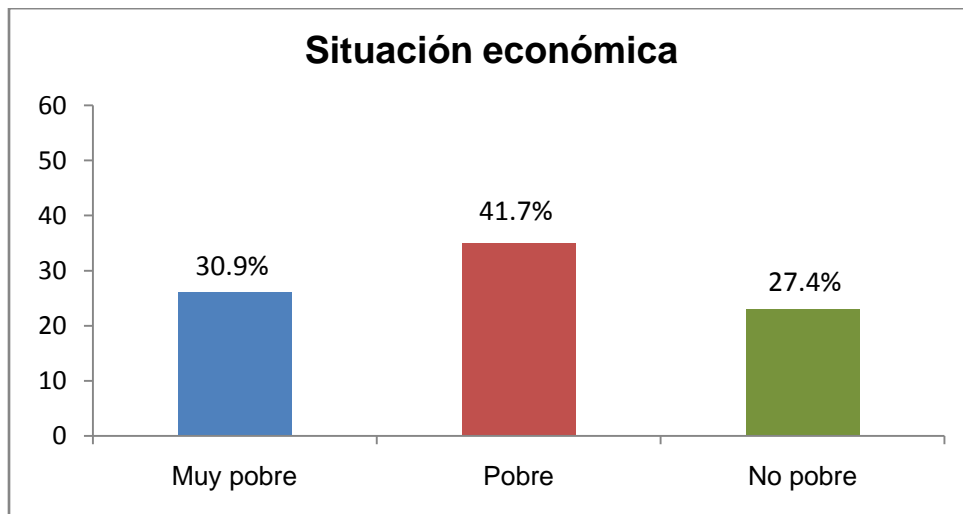
Fuente: Tabla 3

Gráfico 4. Residencia. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012.



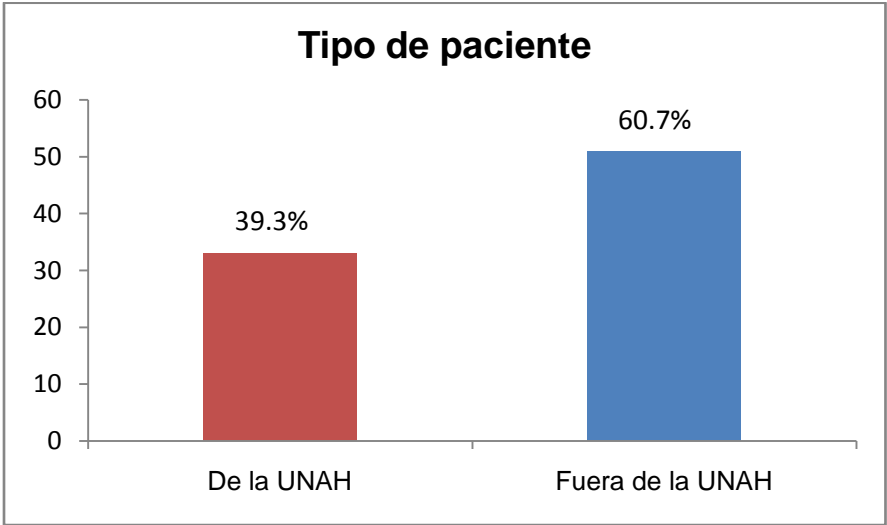
Fuente: Tabla 4

Gráfico 5. Situación económica. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012.



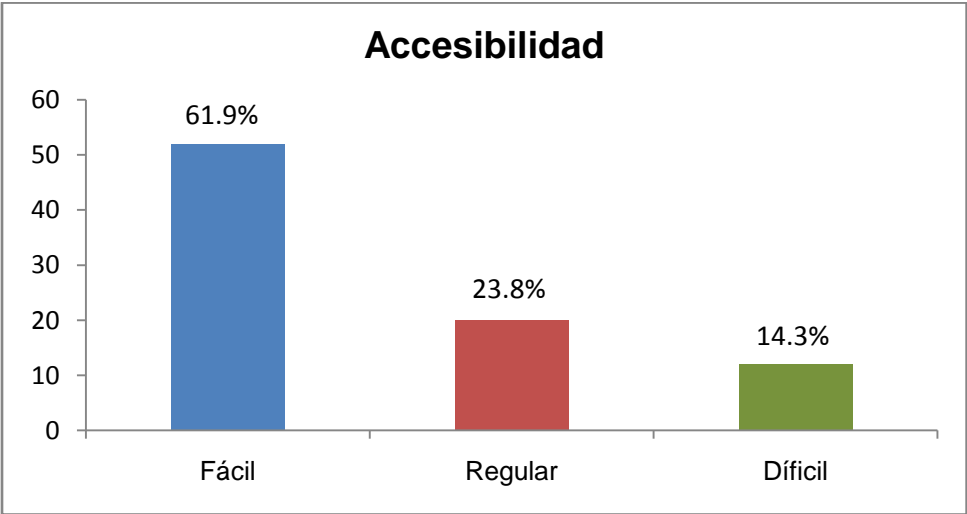
Fuente: Tabla 5

Gráfico 6. Tipo de paciente. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012.



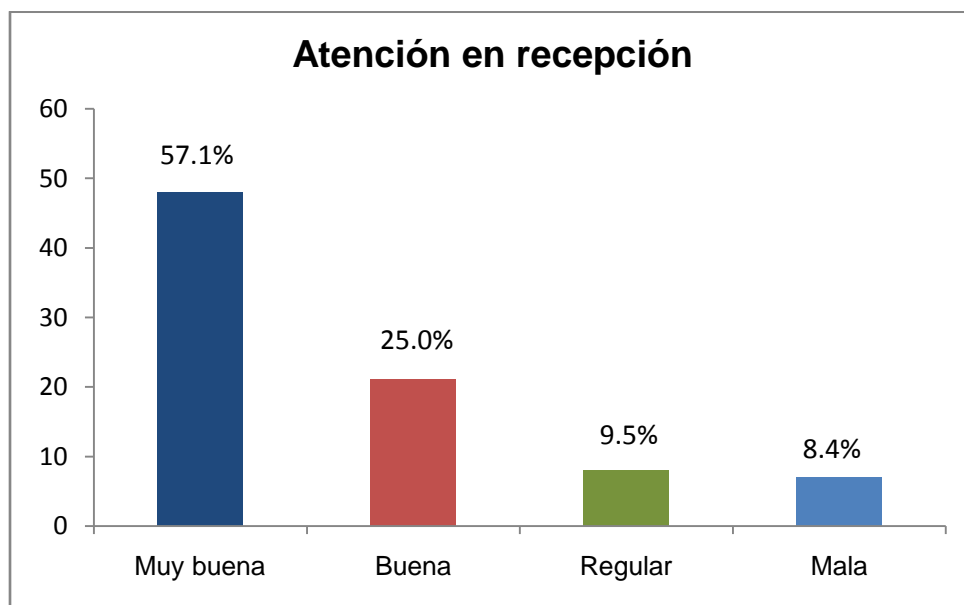
Fuente: Tabla 6

Gráfico 7. Grado de accesibilidad a la clínica. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012.



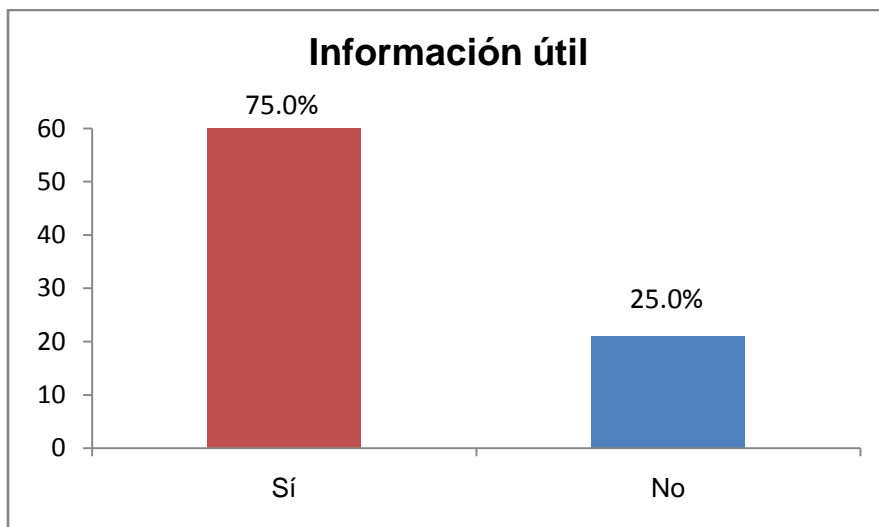
Fuente: Tabla 7

Gráfico 8. Atención en Recepción. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012.



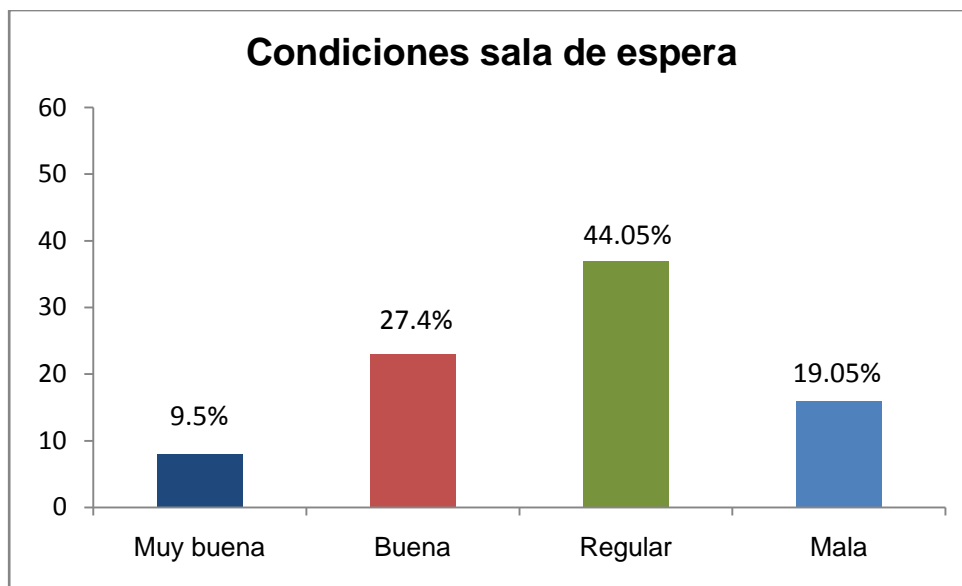
Fuente: Tabla 8

Gráfico 9. Suministro de información útil. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012.



Fuente: Tabla 9

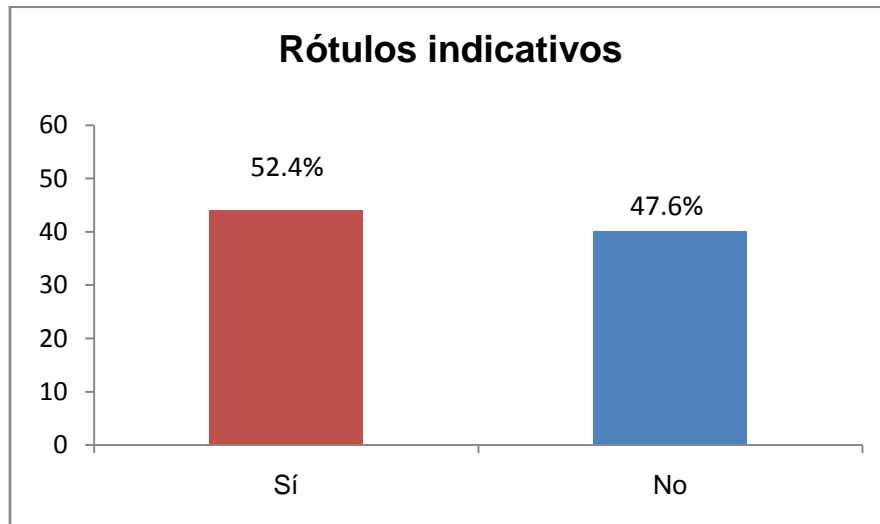
Gráfico 10. Valoración de las condiciones de la sala de espera. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012.



Fuente: Tabla 10

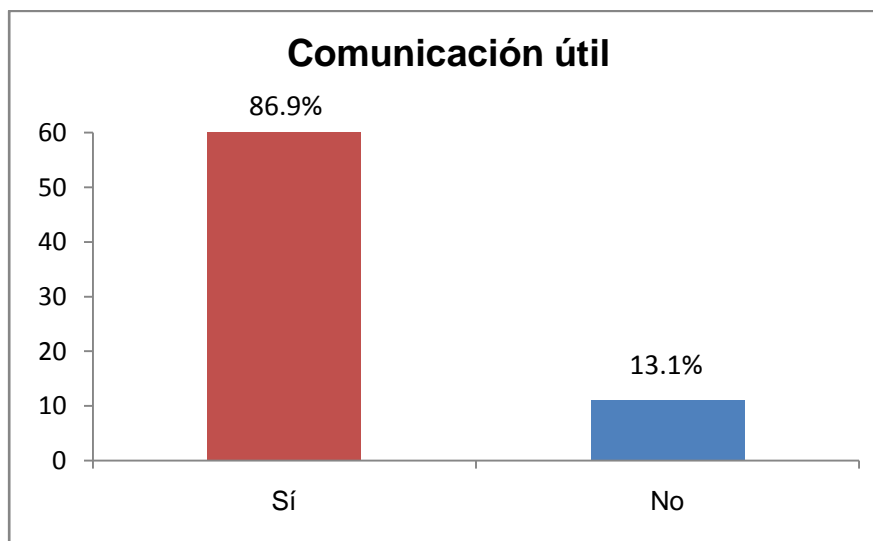


Gráfico 11. Existen rótulos indicativos de las unidades de atención. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012.



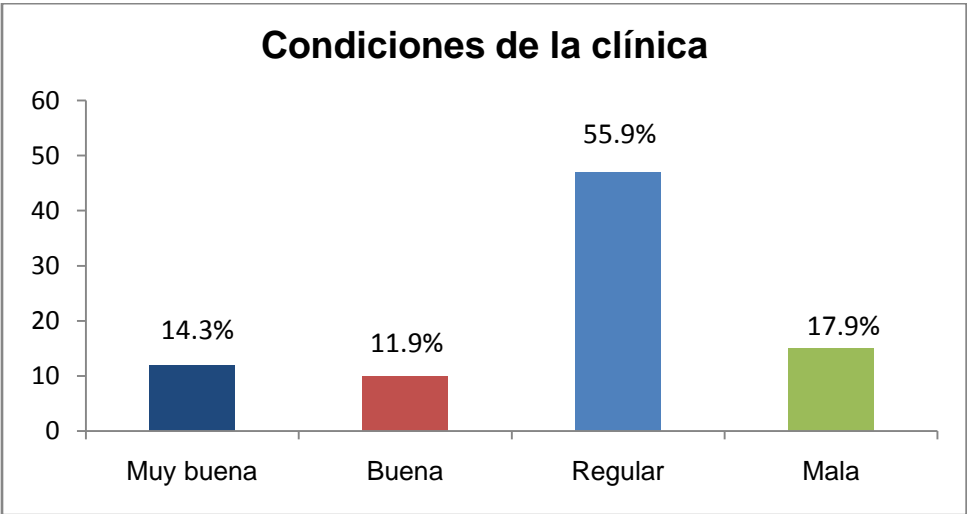
Fuente: Tabla 11

Gráfico 12. Suministro de comunicación útil. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012.



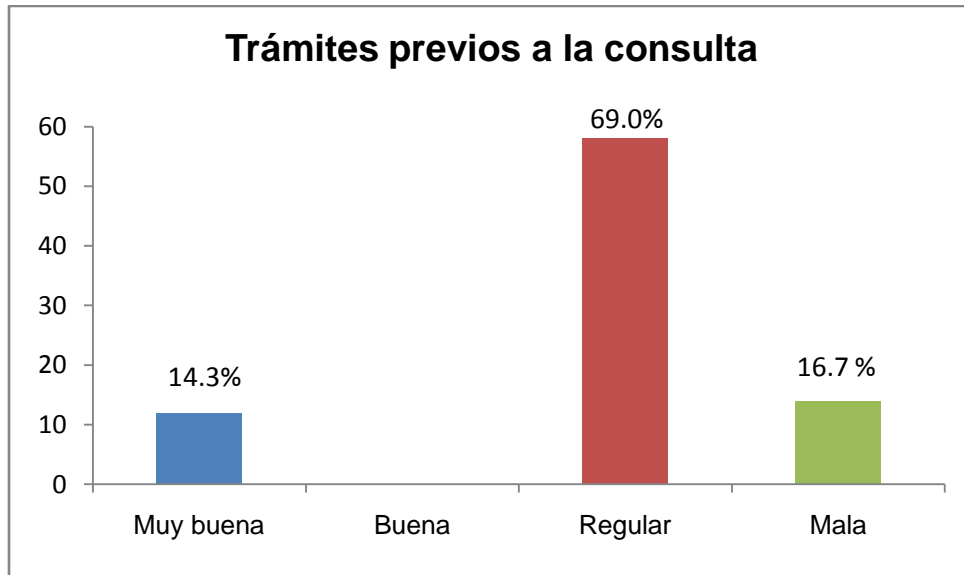
Fuente: Tabla 12

Gráfico 13. Valoración de las condiciones de la clínica. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012.



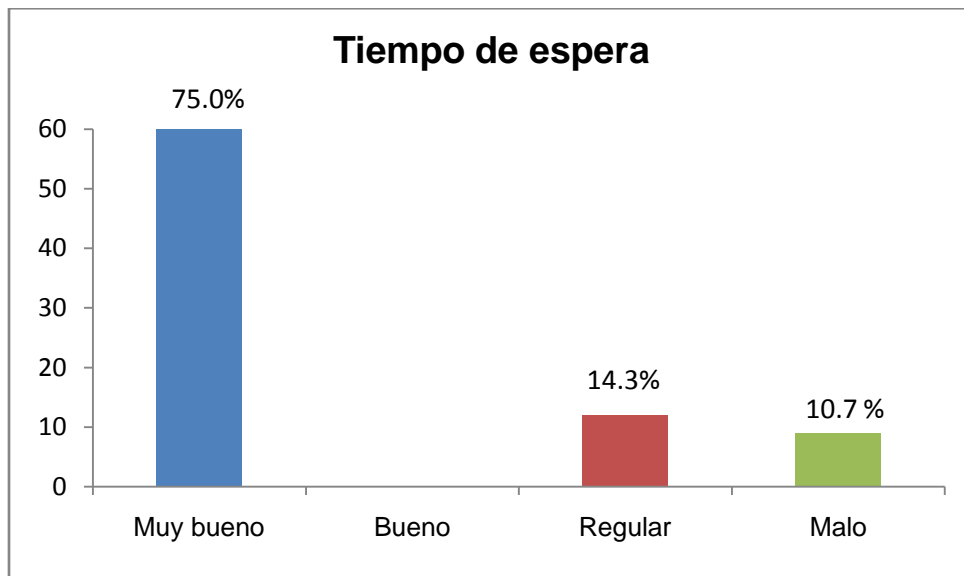
Fuente: Tabla 13

Gráfico 14. Valoración de los trámites previos a la consulta. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012.



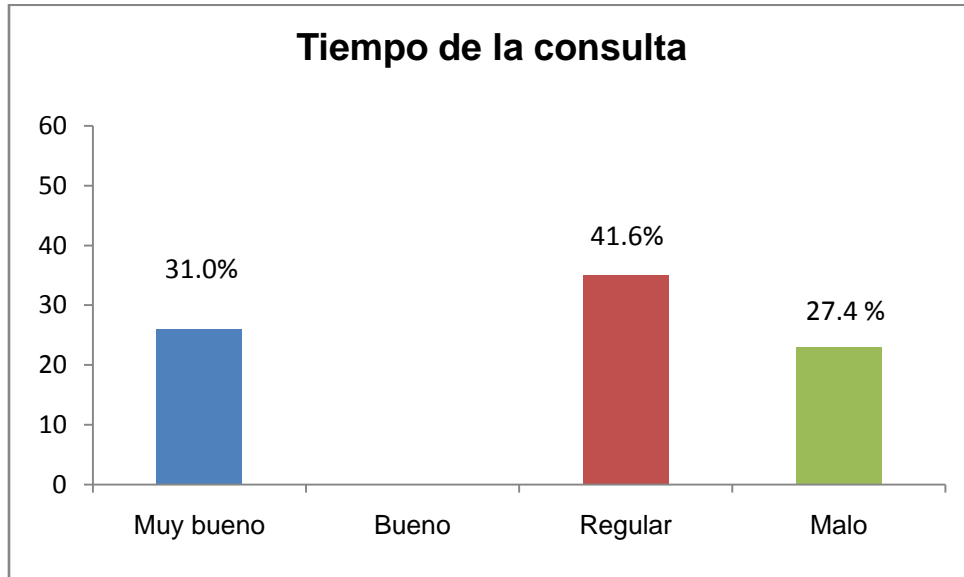
Fuente: Tabla 14

Gráfico 15. Valoración del tiempo de espera para ser atendido. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012.



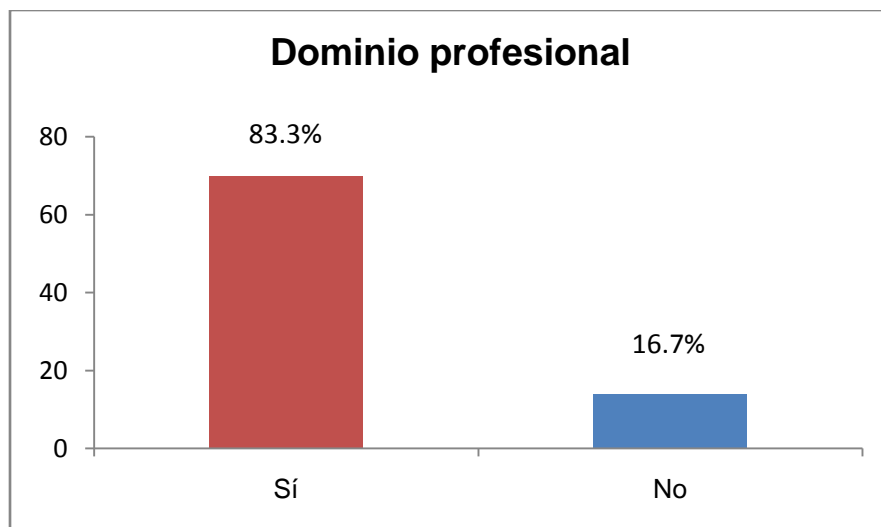
Fuente: Tabla 15

Gráfico 16. Valoración del tiempo durante la consulta. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012.



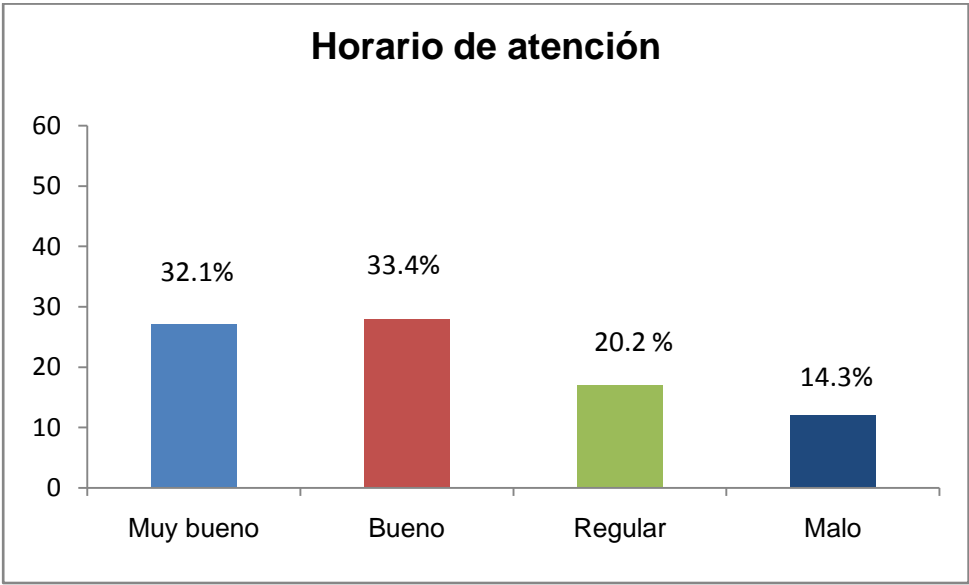
Fuente: Tabla 16

Gráfico 17. Dominio profesional de quien lo atendió. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012.



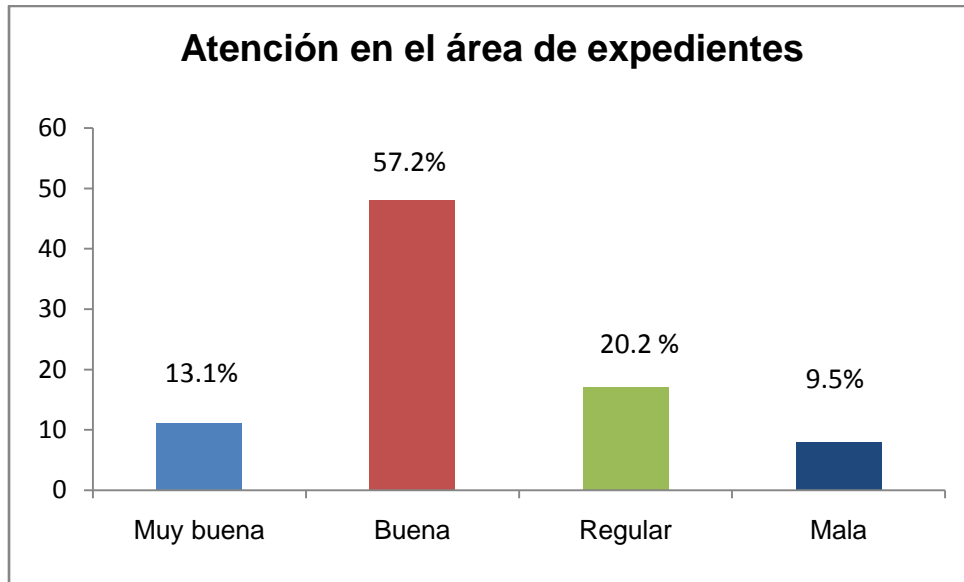
Fuente: Tabla 17

Gráfico 18. Valoración del horario de atención de la clínica. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012.



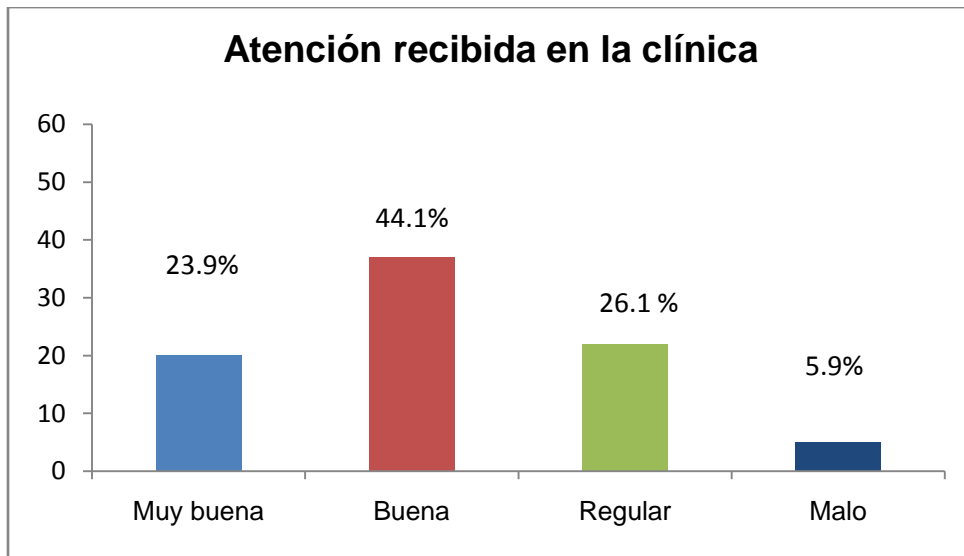
Fuente: Tabla 18

Gráfico 19. Valoración de la atención en el área de expedientes. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012.



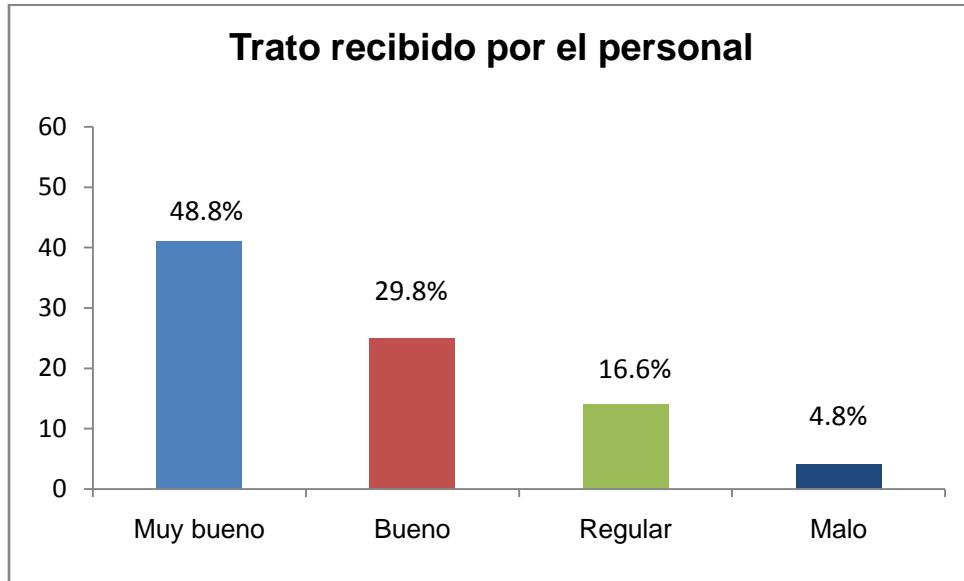
Fuente: Tabla 19

Gráfico 20. Valoración de la atención recibida en la clínica. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012.



Fuente: Tabla 20

Gráfico 21. Valoración del trato recibido por el personal de la clínica. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012.



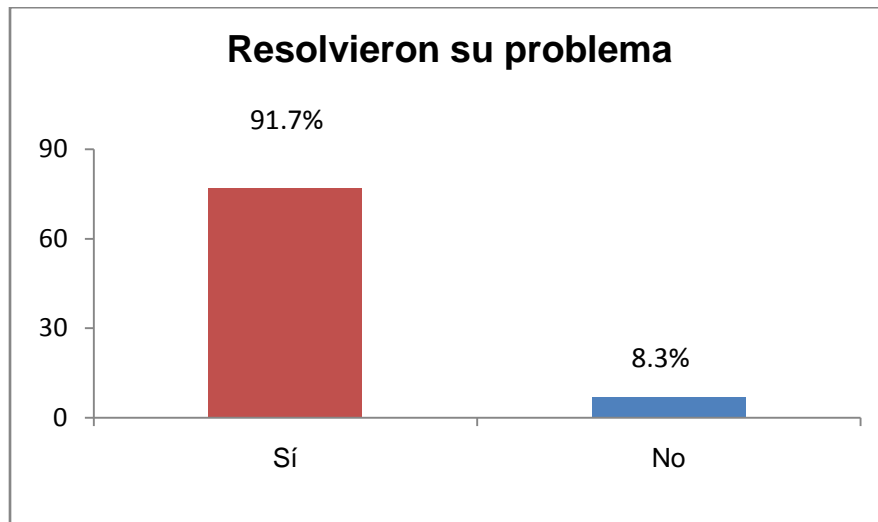
Fuente: Tabla 21

Gráfico 22. En la clínica hubo respeto a su intimidad. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012.



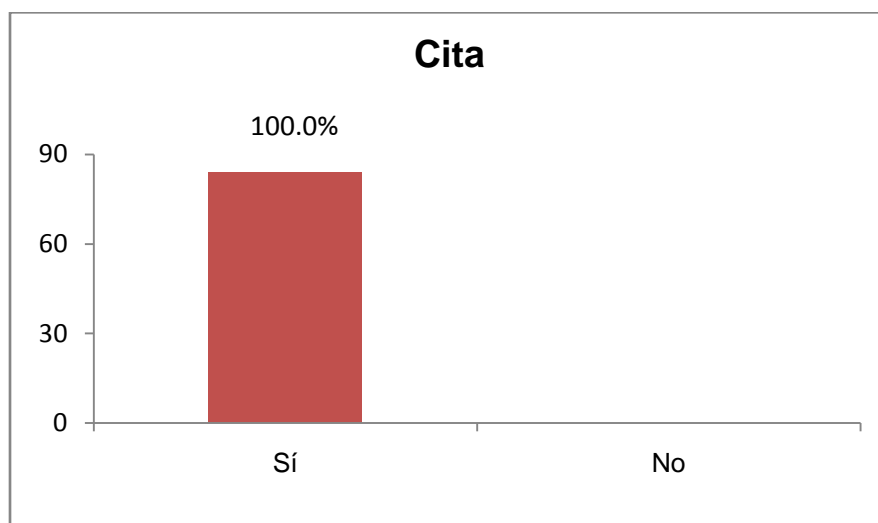
Fuente: Tabla 22

Gráfico 23. Resolvieron su problema. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012.



Fuente: Tabla 23

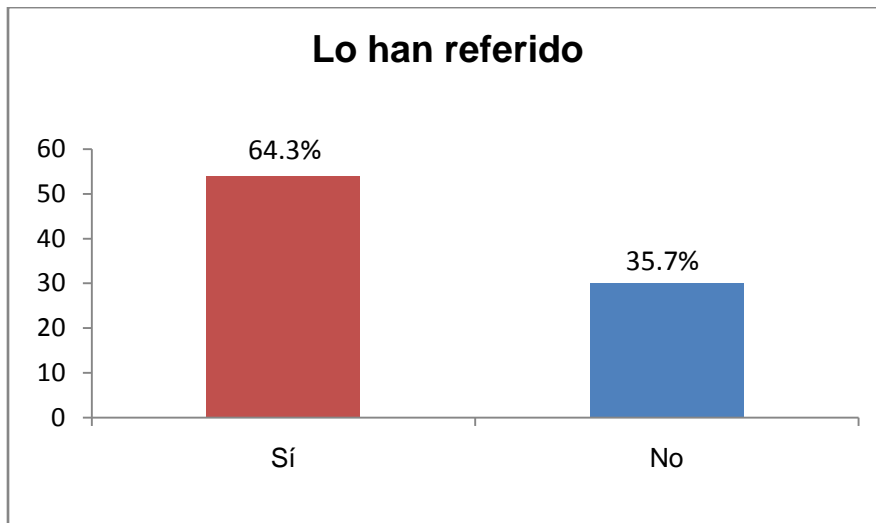
Gráfico 24. Cita para su siguiente tratamiento. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012.





Fuente: Tabla 24

Gráfico 25. Lo han referido a otra clínica por otro tipo de tratamiento. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012.



Fuente: Tabla 25

Gráfico26. Con la atención recibida regresaría a la clínica. Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, UNAH, Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012.



Fuente: Tabla 26