



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MÉXICO**



FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

**ACTITUDES, EXPERIENCIAS Y EXPECTATIVAS DEL
ALUMNO EN LA CLÍNICA DE PRÓTESIS DENTAL DE
LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNAM.**

T E S I N A

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

CIRUJANO DENTISTA

P R E S E N T A:

CARLOS ALBERTO ZÚÑIGA CRUZ


DIRECTORA: MTRA. RINA FEINGOLD STEINER.
ASESORA: C.D. MARÍA GUADALUPE GARCÍA BELTRÁN

MÉXICO D. F.

MAYO 2006



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

Adjunto a la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM a dimitir en formato electrónico e impreso el contenido de mi trabajo recepcional.

NOMBRE: Carlos Alberto Zuriga

CVZ

FECHA: 7-09-06

FIRMA: [Firma manuscrita]

**"Dime y lo olvido, enséñame y lo recuerdo,
involúcrame y lo aprendo."**

Benjamín Franklin.

"Doy gracias a Dios y a mi Virgen de Guadalupe por ayudarme todo este tiempo, iluminarme y permitirme ver una más de mis metas cumplidas."

"A mi madre, tú que nunca perdiste la confianza en mi, que me apoyaste siempre incondicionalmente y que como yo, esperabas este momento, lo logramos"

"A mis hermanos Berenice y Fernando que me han brindado su cariño y apoyo en momentos difíciles de mi carrera y mi vida, gracias por ser los mejores hermanos del mundo."

"A mi tía Hortensia y a mis primos Juan, Luís e Ivonne, que son mi otra mamá y mis otros hermanitos, gracias por su apoyo, cariño y comprensión"

"A mi tío Juan Castillo Popoca, donde quiera que te encuentres, se que compartes este logro conmigo"

"A mi novia Iris Danae por ayudarme a creer en el amor, ser mi mejor amiga y exigirme cuando estoy bajando la guardia, eres lo mejor que me pudo haber pasado, te amo"

"Gracias a la Universidad Nacional Autónoma de México, por formarme como profesional y permitirme sentir el orgullo de ser universitario, mismo que llevare en mi espíritu toda la vida"

"Gracias a mi Facultad de Odontología por las alegrías y tristezas vividas en tus instalaciones y el conocimiento que adquirí durante mi estancia, siempre serás mi segunda casa"

*Quiero agradecer a todo los profesores que he tenido en el transcurso de mi carrera, de los cuales he aprendido todo lo que sé y que procurare llevar conforme a sus enseñanzas"

"En especial quiero agradecer al Dr. Alfonso Bustamante Bacame y a el Dr. Mario Santana Gyotocu, por su confianza, su amistad y por ser excelentes profesores"

*Gracias a la Dra. Rina Feingold Steiner, a la Dra. María Luisa Cervantes, y a la Dra. Guadalupe García, por las enseñanzas, tiempo y paciencia que me proporcionaron en esta ultima etapa de mi licenciatura"



ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN.....	8
2.- MARCO TEÓRICO.....	10
Odontología Y Psicología.....	10
Psicología aplicada en Odontología.....	11
Personalidad.....	13
Teoría del Yo.....	15
Efecto de la cultura en la personalidad.....	16
¿Por qué deben interesarle al Cirujano Dentista los efectos de cultura sobre la personalidad?.....	17
Papel de la autoestima en la salud.....	18
Pacientes con problemas ó anomalías Psicológicas.....	19
Relación Odontólogo-Paciente.....	20
Diferencia entre relación Odontólogo-Paciente y Médico- Paciente.....	22
Importancia del primer contacto odontólogo-paciente.....	24
3.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	26



4.- JUSTIFICACIÓN.....	26
5.- OBJETIVOS.....	26
Objetivo general.....	26
Objetivos específicos.....	27
6.- METODOLOGÍA.....	27
Material y métodos.....	27
Tipo de estudio.....	28
Población de estudio.....	28
Tamaño de la muestra.....	28
Criterios de inclusión.....	29
Criterios de exclusión.....	29
Recursos.....	29
Materiales.....	29
Humanos.....	30
Financieros.....	30
Variables dependientes.....	30
Variables independientes.....	30



Operacionalización de las variables.....	30
7.- ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	35
8.- DISCUSIÓN.....	51
9.- CONCLUSIONES.....	52
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	54
ANEXOS.....	56
Anexo 1. Encuesta.....	56
Anexo 2. Tablas de frecuencias.....	59
Anexo 3. Tabla de estadística descriptiva.....	66
Anexo 4. Serie fotográfica de la clínica de Prótesis Dental de la Facultad de Odontología.....	67

1. INTRODUCCIÓN

En la clínica de Prótesis Dental de la Facultad de Odontología UNAM, diariamente son atendidos pacientes de diferentes estratos sociales y culturales, muchos de ellos por recomendación, otros por tradición ya que es una institución la cual se destaca por su calidad y economía en la realización del tratamiento odontológico.

Entre toda esta diversidad y cantidad de pacientes el tratamiento se vuelve muy mecanizado, automático, a ése ritmo estamos acostumbrados a trabajar alumnos y profesores sin a veces darnos cuenta que son personas con las que tratamos, que tienen sentimientos e inquietudes y solo vemos en ellos una calificación o una prótesis removible.

Tanto alumnos como profesores acostumbrados a anestesiar y hacer preparaciones, así como colocar un sin numero de instrumentos en boca del paciente se nos pasa sin querer el hecho de que tal vez la persona que esta en el sillón sienta miedo o ansiedad por no saber en que consiste su tratamiento ó por malas experiencias del pasado que le causaron trauma y dolor inclusive, si está pasando por un momento difícil de su vida o si esta sometido a un estrés constante, en una persona que tiene un determinado aspecto emocional, un cierto mundo interno y propios parámetros emotivos, ¿Qué debemos identificar y tomar en cuenta como profesionales de la salud?

Teniendo en cuenta que en la profesión y el ejercicio de la Odontología tratamos diariamente con personas muy distintas, es necesario que el estudiante de Odontología adquiera conocimientos sobre el adecuado manejo de los pacientes apoyándose en la psicología para desarrollar habilidades que le serán de gran utilidad en la practica privada; A su vez, con un buen tratamiento odontológico y un adecuado manejo de los parámetros emotivos en los pacientes podemos tener grandes

logros y cambios en su autoestima, motivación y su seguridad emocional.

Quiero agradecer infinitamente a, la Maestra Rina Feingold Steiner, por su valiosa colaboración en la dirección y el tiempo invertido para la realización de este trabajo, a la C.D. María Guadalupe García Beltrán por su excelente asesoría y paciencia, a la C.D. Iris Danae Miranda Mondragón por la ayuda brindada para la aplicación de la encuesta y captura de datos.

2. MARCO TEÓRICO

Odontología Y Psicología

Odontología, profesión sanitaria que se ocupa de la prevención, diagnóstico y tratamiento de las alteraciones de los dientes y tejidos adyacentes de la cabeza, cuello y boca. Un dentista es una persona que posee los conocimientos, experiencia y titulación necesarios para practicar la Odontología o cualquiera de sus ramas.⁽¹⁾

Psicología, estudio científico de la conducta y la experiencia, de cómo los seres humanos y los animales sienten, piensan, aprenden y conocen para adaptarse al medio que les rodea. La psicología moderna se ha dedicado a recoger hechos sobre la conducta y la experiencia, y a organizarlos sistemáticamente, elaborando teorías para su comprensión. Estas teorías ayudan a conocer y explicar el comportamiento de los seres humanos y en alguna ocasión incluso a predecir sus acciones futuras, pudiendo intervenir sobre ellas.

Históricamente, la psicología se ha dividido en varias áreas de estudio. No obstante, estas áreas están interrelacionadas y frecuentemente se solapan unas a otras. La psicología fisiológica, por ejemplo, estudia el funcionamiento del cerebro y del sistema nervioso, mientras que la psicología experimental aplica técnicas de laboratorio para estudiar, por ejemplo, la percepción o la memoria.

Las áreas de la psicología pueden también describirse en términos de áreas de aplicación. Los psicólogos sociales, por ejemplo, están interesados en las influencias del entorno social sobre el individuo y el modo en que éstos actúan en grupo. Los psicólogos industriales estudian el entorno laboral de los trabajadores y los psicólogos de la educación estudian el comportamiento de los individuos y grupos sociales en los

ambientes educativos. La psicología clínica, por último, intenta ayudar a quienes tienen problemas en su vida diaria o sufren algún trastorno mental.⁽¹⁾

Psicología aplicada en Odontología

A primera vista pareciera que no existen nexos entre estas dos disciplinas, sin embargo, desde el momento en que la práctica odontológica se lleva a cabo con seres humanos que establecen relaciones interpersonales con el profesionalista, esta aparente falta de nexo desaparece y se convierte en necesaria e indispensable.

En lo que atañe al odontólogo, la psicología puede ayudarlo a comprender su propia conducta y motivaciones más a fondo, así como comprender mejor a sus pacientes y así capacitarse para tratarlos con mayor eficiencia. Sus propios problemas de adaptación, frustraciones que superar, emociones que controlar, aspiraciones que alcanzar y conflictos personales e interpersonales que resolver son compartidos por muchas otras personas.

El odontólogo moderno debe tener un conocimiento básico de la psicología si ha de integrar su tratamiento con los de otras materias biológicas y medicas.

El conocimiento del modo como las personas aprenden con mayor eficiencia ayudara a adiestrar al sus pacientes para una buena higiene dental. El conocimiento de los problemas de salud mental y emocional permitirá manejar los problemas odontológicos que pudieran tener origen psicológico o psicosomático y al poder reconocer las anomalías de la conducta evitar fracasos en tratamiento odontológico.⁽²⁾

Los recientes avances en el campo de los materiales y procedimientos dentales han incrementado considerablemente las posibilidades de un buen tratamiento odontológico y estético. Debido a la amplia gama de opciones disponibles, es todavía más necesario comprender al paciente como individuo y conseguir una comunicación efectiva. La personalidad, las motivaciones, los deseos, las expectativas, la autoestima, la capacidad para aceptar cambios y la predisposición a cooperar son factores importantes para conseguirle éxito en un tratamiento^(3,4). Un conocimiento adecuado y una aplicación de los principios psicológicos y sociológicos pueden mejorar considerablemente la práctica odontológica.

Así como es necesario un enfoque medico para ejercer la odontología debidamente es necesaria la incorporación de otras disciplinas y ciencias para practicar de manera optima la profesión. Una de ellas, sin duda, es la psicología sin la cual corremos el riesgo de andar sobre un terreno muy fangoso e incierto, como un ejemplo podemos plantearnos algunas preguntas:

- ¿Qué éxito podemos esperar de un tratamiento odontológico en un paciente con desordenes psiquiátricos no controlados que alteren su auto percepción?
- ¿Qué tan favorable resultaría el proceso de cicatrización y reparación de una cirugía oral, en un paciente sometido constantemente a niveles de stress nocivos?
- ¿Qué éxito podemos esperar de un tratamiento odontológico en un paciente con desordenes psiquiátricos no controlados que alteren su auto percepción?
- ¿puede funcionar una clínica o consultorio en donde no se demuestra respeto por la individualidad psicológica del paciente?

- ¿Qué tan efectiva será la férula oclusal que coloquemos al paciente, si éste no se encuentra en sus cabales y manifiesta un desequilibrio psicológico apretando y rechinando los dientes?⁽⁵⁾

Y es que el cuerpo no se puede separar de la mente, por lo que debemos tratar al paciente como individuo y respetar como persona única ⁽⁵⁾.

La importancia de la psicología en la práctica odontológica no es algo nuevo, ha sido de gran importancia para el desarrollo de la profesión, el clasificar y saber como tratar al paciente de acuerdo a su valoración psicológica para un mejor manejo del tratamiento dental.

Personalidad

“Nuestra personalidad esta constituida por la manera en que aparecemos ante los demás y ante nosotros mismos. La personalidad esta formada por las complejas interacciones entre los atributos con que nacimos –inteligencia, estatura y energía – las modificaciones introducidas por lo que aprendemos de nuestros familiares y la cultura, y los efectos de la motivación; todo esta reflejado en los patrones o modos característicos en que nos comportamos.”⁽⁶⁾

A mediados del siglo XIX basado en la teoría temperamental se creía que existían tres tipos de temperamento:

- *Sanguíneo*. Este tipo de personalidad rebosaba buen humor y entusiasmo por la vida. Se creía que se debía a un predominio de la sangre humores (fluidos) corporales.
- *Colérico*. Este tipo de personalidad era irritable y tenía dificultades para establecer relaciones positivas. Se

creía que se debía a un predominio de la bilis sobre otros humores.

- *Flemático*. Este tipo de personalidad se caracteriza por la torpeza y la apatía. Se creía que se debía a un predominio de la flema sobre otros humores.⁽⁶⁾

Es frecuente encontrarnos con pacientes con estas características en la práctica clínica, sin duda es más fácil una relación personal o profesional con un individuo de personalidad sanguínea. El odontólogo debe reconocer estos tipos de personalidad lo antes posible durante la historia clínica.

Casi a finales de este mismo siglo William James propuso una teoría basada en el yo empírico en cuatro componentes que el autor clasificó en orden descendente según el impacto que tenían sobre la autoestima:

- *Yo espiritual*. Es un compuesto de aspiraciones intelectuales, religiosas y morales a partir del cual puede surgir un sentimiento de superioridad moral, inferioridad o culpa.
- *Yo material*. En este punto se hace referencia a las pertenencias, vestimenta y posesiones personales que son parte importante del individuo.
- *Yo social*. Hace referencia a aspectos de la personalidad que se reflejan en los individuos y grupos con los que se relaciona, estos aspectos tienen fines sociales, como la consecución del amor y admiración o la obtención de influencia y poder.
- *Yo corporal*. Este punto hace referencia a la imagen corporal, es decir en la exploración del cuerpo y los

sentimientos, a menudo a través de reacciones que provocan en individuos importantes para uno mismo.⁽⁷⁾

En 1937, House clasificó a los pacientes en cuatro tipos basándose en su valoración psicológica⁽⁷⁾. Según House,

- El paciente filosófico acepta lo que le ha tocado en la vida, afronta la frustración y es muy organizado con su tiempo y sus costumbres.
- El individuo exacto es muy meticuloso, preciso, exigente y extremadamente perfeccionista en sus actividades diarias.
- El paciente indiferente es despreocupado, apático y desmotivado.
- El paciente histérico es emocionalmente inestable, muy excitable y excesivamente aprensivo.

Aunque la clasificación de House aportaba unas directrices para el diagnóstico de los pacientes, la valoración psicológica de un paciente es mucho más compleja que esta categorización tan simple.⁽⁷⁾

Teoría del Yo

Podemos definir la teoría del yo como la evolución de elementos relacionados con el yo que se utilizan para obtener una visión teórica más completa de la conducta humana. Algunos elementos relevantes de esta teoría son:

- *Autoconciencia.* Es el conocimiento de los propios rasgos o cualidades personales, la comprensión del comportamiento y las motivaciones individuales.

- *Autoconcepto*. Es la imagen que tiene uno de si mismo, incluyendo los sentimientos y percepciones acerca de uno mismo.
- *Autoimagen*. Es el yo que uno piensa que es. No es un objeto observado directamente, sino mas bien un concepto complejo de la personalidad, el carácter, el estado, el cuerpo y el aspecto corporal. La imagen corporales un concepto estrechamente relacionado con la autoimagen.
- *autoestima o autoevaluación*. es el proceso por el cual los individuos examinan su forma de actuar, sus posibilidades y sus atributos de acuerdo con unos valores y parámetros personales, obtenidos a través de la sociedad y de personas relevantes por ejemplo si un individuo cree que tiene los dientes feos puede desarrollar patrones de habla o una conducta que lo lleve a mantenerlos ocultos, puede evitar determinadas profesiones que en su opinión requieren de cierto atractivo debido al contacto cara a cara con el publico. Una persona puede ser más o menos atractivo de lo que piensa.
- *autorrealización*. Se define como la capacidad de desarrollar el potencial exclusivo del individuo.⁽⁷⁾

Efecto de la cultura en la personalidad.

La cultura incluye los hábitos, creencias, tradiciones y costumbres característicos de una nación o un grupo dentro de una zona geográfica. Se define como la manera en que hacemos las cosas y como nos llevamos con los demás dentro de nuestro grupo particular.

Por ejemplo el deseo de modificar el rostro es un fenómeno universal, en muchas sociedades primitivas se efectuaban manipulaciones dolorosas por motivos religiosos o con fines estéticos. Los nativos de Australia y Nueva Guinea celebraban el comienzo de la etapa adulta y madurez con la extracción de

sus dos dientes anteriores superiores. Esta costumbre también prevaleció en África del sur, en donde se consideraba feos a aquellos adultos que todavía conservaban todos sus dientes. En la india se limitaban las zonas mesial, distal e incisal a los que se les daban forma puntiaguda, como parte de las ceremonias de matrimonio, pubertad o luto, en la actualidad muchas de estas costumbres se mantienen vigentes en algunas culturas.⁽⁸⁾

En México y todo el continente americano, coexisten muchas culturas desde los indígenas hasta las personas de las grandes ciudades todos tenemos diferentes costumbres, mismas que deben ser respetadas por todos incluyendo el odontólogo y personal de salud.

¿Por qué deben interesarle al Cirujano Dentista los efectos de la cultura sobre la personalidad?

De acuerdo con la cultura en que nace una persona, cuenta con ciertos papeles disponibles en la sociedad. Su número puede ser muy limitado ó muy amplio. Pero hay muchos factores que limitan los papeles que puede elegir un individuo, por ejemplo: edad, género, etnia, inteligencia, estatura, que son determinantes en la personalidad de las personas y que es importante tomar en cuenta en la atención odontológica.⁽²⁾

Es necesario tener conciencia de las diferentes culturas y los tipos de personalidad que pueden producir ya que nos plantean distintas exigencias, si no tenemos conciencia de la cultura de nuestros pacientes y no conocemos su forma característica de hacer las cosas tendremos grandes dificultades para comunicarnos con ellos.

En nuestro país las diferencias culturales pueden producir acentuadas variantes en la personalidad. Debemos conocer la conducta de las diferentes subculturas y grupos del país. Solo

con esa conciencia podremos tratar eficazmente a esas personas. Al adquirir una visión mas profunda de sus reacciones, sentimientos y actitudes, no solo se aumenta la comprensión del paciente, sino que nos capacitáremos para aceptarlos como personas.

Papel de la autoestima en la salud

En los últimos años se ha aceptado que el equilibrio psicológico y emocional influye en el estado de salud física. Sin embargo, algunos especialistas matizan aún más esta realidad afirmando que la autoestima esta directamente relacionada con ciertos males del cuerpo. Según Michael Marmot, Director del Departamento de Epidemiología de la Universidad de Londres, lo más básico que busca un hombre es salud y autonomía.

De las dos, la autonomía es la más perseguida y está relacionada con la autoestima y el respeto. Marmot tiene claro que ala mayoría de las personas les interesa más ser autónomos que tener buena salud, sin darse cuenta, que en el fondo, son cosas que están relacionadas. El nexo que las une está en que los bajos niveles de autonomía provocan una disminución de la autoestima lo que a su vez provoca a que tengamos una salud peor.

El autor señala que varios investigadores han constatado que la depresión está fuertemente vinculada con la autoestima. Los periodos depresivos se caracterizan por una baja del sistema inmunológico, algo que lleva ala gente a vivir menos tiempo. El mecanismo por el cual se recibe una recompensa acorde con el esfuerzo realizado es crucial para el fortalecimiento de la autoestima

En caso de de que este sistema no funcione nuestro organismo activará el estrés y se dispararán las posibilidades de enfermedad por ejemplo sufrir una enfermedad cardiaca. ⁽⁹⁾

Pacientes con problemas ó anomalías psicológicas

En algunas ocasiones, algunos pacientes “problemáticos” ó “difíciles” con una percepción irracional acuden buscando un tratamiento. Pueden ser narcisistas, depresivos, paranoides o tener una personalidad inestable o histérica. A menudo estos individuos saben ocultar muy bien sus anomalías, únicamente se puede identificar los problemas de los pacientes escuchando cuidadosamente durante algún tiempo. Los pacientes pueden tener unas expectativas poco realistas o ser incapaces de asimilar la información proporcionada por el odontólogo estos pacientes pueden obsesionarse con defectos supuestos o menores, o pueden ser incapaces de desarrollar una relación de confianza.⁽⁷⁾

No siempre es posible prever o prevenir los problemas, el odontólogo debe analizar el tipo de problemas a los que se puede enfrentaren la práctica odontológica y considerar el enfoque mas adecuado para enfrentarlos, es lógico pensar que se pueden presentar los siguientes problemas:

- el paciente tiene unas expectativas poco realistas que no se pueden satisfacer.
- el paciente no esta satisfecho con los resultados que son técnica y estéticamente correctos; en otras palabras, el fenómeno de “no soy yo”.
- El paciente esta satisfecho con los resultados, pero no así sus familiares y amigos.
- El paciente no desea mejorarse aspecto estético, y el odontólogo si.⁽⁷⁾

Al enfrentarse a estos problemas el odontólogo debe dejar claro lo que el tratamiento propuesto puede y no puede hacer.

La participación activa de los pacientes y sus familiares en la fase del tratamiento incrementa las posibilidades de aceptación, pueden ser mas sesiones conjuntas ya que el dentista y el paciente pueden no coincidir en lo que consideran estéticamente adecuado.

Mientras no se comprometa ningún principio fisiológico o ético, permitamos que el paciente efectúe la determinación de la estética final.⁽⁸⁾

Son demasiados los aspectos psicológicos que se deben verificar en cada paciente, que es necesario tener un conocimiento básico de la Psicología y en casos muy especiales o difíciles tener interdisciplinariedad para obtener óptimos resultados en los pacientes, con un buen manejo psicológico podemos mantener a las personas con nosotros y lograr, incluso, la recomendación de nuestro trabajo.

Relación Odontólogo - Paciente

Dentro de la práctica diaria particular o institucional acostumbramos a proporcionar al paciente el tratamiento adecuado. El óptimo manejo del instrumental, técnicas y materiales de la mas alta calidad repercuten en un alto nivel de desarrollo profesional y el bienestar de nuestro paciente: sin embargo, en ocasiones somos tan metódicos que pasamos por alto un punto en el que deberíamos reflexionar: ¿Qué es ser paciente?⁽¹⁰⁾

¿Cuántos de nosotros hemos sido pacientes de algún compañero, aun antes de pensar en ser dentistas?, ¿Cómo fuimos o somos atendidos? ¿Como deseamos que sea atendida nuestra cavidad bucal y nuestra persona? ¿Qué sensación nos genera la clínica o consultorio donde somos atendidos cuando somos pacientes? Por lo anterior seria recomendable meditar lo siguiente:

- ¿Qué sensación provoca el entorno en el que trabajamos?, porque, o es un lugar en que uno se siente tranquilo y a gusto, o simplemente es un sitio para realizar tratamientos buco dentales, es recomendable sentarse de vez en cuando en el sillón dental y analizar que tan molesta es la luz de la lámpara, si esta limpia al igual que el brazo que la soporta, si la escupidera esta limpia ó si el sillón es lo bastante cómodo para soportar una cita de trabajo prolongado.
- ¿Nos hemos preguntado si el consultorio ó el lugar donde trabajamos cumple con las normas oficiales mexicanas en materia de salud como las que hacen referencia a control de infecciones, barreras de protección y depósitos de desechos biológicos infecciosos?

Pensemos en la atención que requiere cada paciente durante la consulta: es importante, por ejemplo, definir puntos como el umbral del dolor de cada uno, su grado de cooperación y sobre todo qué tan conciente está de la necesidad del tratamiento, etc.

Debemos ser meticulosos en cada paso, pues de ello depende el éxito de la terapia y nuestra correcta imagen como profesional, seamos comprensivos pues tal vez uno de los puntos más trascendentes para el éxito de cualquier profesional al servicio de la salud sea ganar la confianza del paciente.

Sería conveniente que todo odontólogo involucrado en la formación de las nuevas generaciones ponga especial interés en dar a conocer la situación real de las necesidades de la sociedad, pues desgraciadamente existen muchas carencias en grandes sectores de la población y en ocasiones el profesional demuestra falta de interés en ello, la odontología es

una de las profesiones que en su totalidad requiere la población de nuestro país, así que dejemos a un lado la mediocridad y busquemos la excelencia en nuestro trabajo.⁽¹⁰⁾

Diferencia entre relación Odontólogo- Paciente y Médico- Paciente

Los estudios y cursos universitarios que se enfocan en la relación odontólogo- paciente se han basado únicamente en hacer extrapolaciones de los textos sobre la relación médico-paciente, en termino habría que reconocer la falta de atención de los odontólogos hacia esta área, por ello es habitual encontrar que este tipo de cursos dirigidos para odontólogos se basan en programas y bibliografía de psicología medica.⁽¹¹⁾ En la mayoría e los casos estos cursos son impartidos por médicos psiquiatras ó psicólogos. Aunado a ello se aprecia una carencia de materiales especializados en esta disciplina, sobre todo en comparación con los de psicología medica.

Debemos tomar en cuenta que la relación médico-paciente y odontólogo-paciente es distinta, al médico se le tiene una plena confianza, hacia el odontólogo existe casi una universal animadversión.

De esta manera el paciente acude al medico en condiciones distintas que alo odontólogo: al primero se le tiene confianza y hay temor por la salud general; al odontólogo se le teme, y hay frustración por el fracaso de la automedicación para un problema que se creía “menor”.

En esta comparación, Gómez García y Lara Navarro profesores de Asignatura “A”, ENEP iztacala, UNAM, dividen estas relaciones en tres fases:

Fase morbosa: es cuando el paciente detecta alguna irregularidad en su salud y tiene un primer contacto con el médico u odontólogo ya sea de práctica privada o a nivel institucional.

Fase diagnóstica: ante la ineficacia de la automedicación el paciente acude al médico u odontólogo. El paciente está predispuesto, dependiendo de la manera en que enfrentaron los primeros síntomas. En términos generales el paciente acude al médico con la confianza que podrá aliviar su situación por difícil que esta sea; además dispone de conocimientos acerca de los procedimientos que se realizarán, sabe con certeza qué va a preguntar, qué va a explorar, los posibles estudios que ordenará (análisis de sangre, de orina o rayos X), incluso tiene una idea acerca de cuánto cobrará por la consulta. De esta manera el paciente asume un desempeño de tipo “pasivo”.⁽¹²⁾

Ante la menor confianza sobre la capacidad del odontólogo para reducir las molestias y en virtud de la carencia de conocimientos sobre los procedimientos que realizará el paciente tiene que asumir una actitud totalmente “activa” ante el odontólogo, para anticipar el dolor de la exploración, identificar la magnitud del daño informado por el profesional, verificar la pertinencia del tratamiento y decidir sobre el presupuesto.

Fase terapéutica: con respecto al médico, al paciente corresponde la realización del plan de tratamiento: debe surtir la receta, vigilar los tiempos y administrar los fármacos por la vía correspondiente. De esta manera los costos se transfieren a los medicamentos, la manera indicada la asume el paciente, la administración oportuna también la asume él y las molestias del tratamiento se atribuyen al medicamento. Todo ello configura una participación del paciente en el tratamiento que lo hace responsable y cuyo cumplimiento genera un efecto placebo que contribuye a la rehabilitación.

Directamente opuesta, es la situación terapéutica del odontólogo, ya que el absorbe los gastos de los insumos para el tratamiento y es el “culpable” de las molestias de la aplicación. No existe participación real por parte del paciente solo el acudir a sus citas. ⁽¹²⁾

Cuando el tratamiento medico no satisface las expectativas del paciente, existe la posibilidad de acudir a uno ó varios especialistas, porque la situación así lo amerita. En el caso del odontólogo esta posibilidad es casi nula para la mayoría de los pacientes, quienes consideran que el odontólogo de práctica general debe resolver todos sus problemas dentales. ⁽¹³⁾

Importancia del primer contacto odontólogo- paciente.

El odontólogo es el único profesionalista de las áreas de la salud que precipita el encuentro con su paciente, haciéndolo abrir la boca, sin previo aviso de las maniobras que siguen y adivinando el diagnostico, en la primera ocasión que recibe al paciente. ⁽⁸⁾

La primera visita es más que el temporal vinculo que se establece entre dos personas, es esa ocasión donde se funda una interacción humana y psicológica que el odontólogo debe reconocer, para formalizar y estabilizar una alianza terapéutica con su presunto paciente y establecer con él una unión de reciproco respeto que permita al paciente colaborar, sin resistencias con su odontólogo. A su vez, el profesionalista, fijara de común acuerdo, las bases y expectativas de sus futuros encuentros, antecediendo siempre las normas éticas más elementales para un común acuerdo. El odontólogo no debe perder de vista, que está tratando con una persona que tiene problemas dentarios y no solo con problemas dentarios de una persona.

En la entrevista se debe lograr obtener un perfil psicológico aproximado del paciente para poder ajustar nuestra

terapéutica, fuera del sillón dental, con un lenguaje llano y honesto debemos explicarle al paciente lo que podemos hacer por él, la forma y el método de actuar para lograr su rehabilitación, de esta forma habremos formalizado lo que en un principio fue una relación puramente psicológica para formar una alianza terapéutica. ⁽¹⁴⁾

3.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El manejo del paciente por razones de tiempo y espacio en la clínica de prótesis como en otras clínicas de nuestra facultad es mecanizado, poco se ocupa el estudiante por conocer el aspecto humano, debido a que se piensa más en la calificación ó cantidad de trabajos a entregar a fin de ciclo escolar, lo que nos lleva ha no desarrollar el trato adecuado, personalizado e integral, tanto en aspectos clínicos como psicológicos, provocando deserción y molestia del paciente y a su vez frustración y decepción en el alumno.

4.- JUSTIFICACIÓN

Hasta el momento se desconoce que nivel de conocimientos que presentan los estudiantes frente a los diversos problemas que se presentan en clínica acerca del manejo psicológico del paciente, mediante el presente estudio se pretende conocer si el estudiante tiene actitudes asertivas y posee la experiencia necesaria para poder llevar a cabo un tratamiento integral clínico protésico manejando el aspecto psicológico adecuado.

5.- OBJETIVOS

Objetivo general

Conocer a través de la aplicación una encuesta a alumnos de la asignatura de Clínica de Prótesis Dental Parcial Fija y Removible de la Facultad de Odontología UNAM, las actitudes experiencias y expectativas que poseen para la atención psicológica, protésica e integral del paciente.

Objetivos específicos

- Describir en que proporción el alumno de 4º grado de la clínica de prótesis domina la relación humana entre odontólogo-paciente.
- Aplicar una encuesta para conocer si los alumnos de 4º grado tienen un acercamiento profesional, personal y emocional hacia sus pacientes.
- Conocer si el trato humano y psicológico en los pacientes es el adecuado.
- Saber que tanto están preparados los alumnos para sostener una adecuada relación odontólogo-paciente.

6.- METODOLOGÍA

Material y métodos

Para la realización de este estudio se elaboró una encuesta de veinte preguntas (anexo 1) dirigida a alumnos de 4º grado de la carrera de Cirujano Dentista en la Facultad de Odontología UNAM, inscritos en la asignatura de Clínica de Prótesis Dental Parcial Fija y Removible, validando cada reactivo en constructo y contenido, dando un valor de concordancia de **1,2,3**, a cada respuesta para su análisis mediante el programa SPSS para Windows®.

Se aplicó primero a un grupo piloto de veinte alumnos encontrándose las siguientes conclusiones:

- Se encontró que en la encuesta faltaba una palabra en el reactivo número 14 misma que fue agregada para su aplicación en la población de estudio.

- Los alumnos del grupo piloto no tuvieron problemas para la resolución de la encuesta, por lo que se procedió a su aplicación en la población de estudio.

La aplicación se realizó a los alumnos de 4º grado de la Clínica de Prótesis Dental Parcial Fija y Removible en la Facultad de Odontología UNAM, se solicitó la autorización del profesor en turno y en algunos casos se esperó a que los alumnos tuvieran un tiempo libre entre clases para poder resolverla.

Tipo de estudio

Descriptivo, transversal. ⁽¹⁵⁾

Población de estudio

El universo de estudio consta de 677 alumnos inscritos en cuarto grado de la asignatura de Clínica de Prótesis Dental Parcial Fija y Removible de la Facultad de Odontología UNAM.
(16)

Tamaño de la muestra

Se tomó una muestra de 370 alumnos con un nivel de credibilidad al 90% y una proporción de 0.5 con un error permisible del 0.03, utilizando el modelo "Z" del programa Macstat.

Criterios de inclusión

- Alumnos que cursan la clínica de prótesis de 4º grado de la carrera de Cirujano Dentista en la Facultad de Odontología de la UNAM en el periodo 2005-2006.
- Alumnos que acepten participar en la encuesta.

Criterios de exclusión

- Alumnos que no cursen prótesis en 4º grado
- Alumnos que no sean de la Facultad de Odontología de la UNAM.
- Alumnos que no permitan ser encuestados

Recursos

Para la realización del presente estudio se requirió de los siguientes recursos:

Recursos materiales

- 370 cuestionarios
- 5 bolígrafos
- 1 marcador de tinta permanente
- 1 unidad cpu
- Programa SPSS 13.0
- Programa office 2003
- 2 CD regrabable
- 2 diskette 3/2

Recursos humanos

- Directora de tesina
- Asesora de tesina
- Pasante de Odontología
- Ayudante encuestador

Recursos financieros

- Aproximadamente \$2600 pesos, contando la impresión de la presente tesina.

Variables dependientes

El trato adecuado, personalizado e integral, tanto en aspectos clínicos como psicológicos.

Variables independientes

Se tomaron como variables independientes las actitudes de los alumnos en la clínica, su experiencia relacionada con el manejo psicológico del paciente y las expectativas que tienen con

respecto al tema y a la clínica, tomando en cuenta todas las preguntas de la encuesta.

Operacionalización de las variables

Edad: variable cuantitativa, medida en años cumplidos.

Sexo: variable cualitativa a la que se le asigno el valor de 1 para femenino y 2 para masculino.

Turno: variable cualitativa la cual fue medida como 1 matutino y 2 vespertino.

Las siguientes variables son cualitativas y se les ha asignado los siguientes valores:

Actitudes

Se asigna a cada respuesta un valor en la escala del 1 al 3, tomando como más alto 3 para actitudes pro positivas o que se consideren la mejor opción para el manejo integral del paciente, 2 a una actitud de rechazo por parte del alumno y 1 cuando presente una actitud indiferente hacia el tema.

¿Qué tan importante es para ti que tu paciente llegue a la consulta con una actitud positiva?

- a) Me ayuda mucho.....3
- b) No me percato de la actitud de los pacientes..... 2
- c) Me da igual su actitud.....1

¿Qué haces cuando el paciente llega enojado a su consulta?

- a) Lo ignoro y me pongo a trabajar.....2
- b) Le pregunto ¿qué le pasa? y lo escucho.....3
- c) No me doy cuenta cuando están enojados.....1

Si tú estás enojado(a), ¿como actúas ante el paciente?

- a) Comento con el paciente el motivo de mi molestia.....3
- b) Me comporto como si no me pasara nada.....2
- c) Me disculpo y no lo atiendo.....1

Al hacer historia clínica, ¿has preguntado a tu paciente por la relación personal que tienes con sus familiares? (padres, hijos, hermanos, etc.).

- a) No, porque considero que no es necesario para su tratamiento.....2
- b) Siempre pregunto, porque es importante para conocer a mi paciente3
- c) En ocasiones pregunto, cuando lo considero necesario.....1

¿Te gusta la clínica de prótesis?

- a) Si es cómoda y agradable3
- b) Es poco cómoda pero se puede trabajar bien.....2
- c) Es muy incomoda para el paciente y para mí.....1

¿Consideras que tu aspecto personal (vestimenta, peinado, aseo, etc.) influya en la actitud del paciente?

- a) Claro, siempre me preocupo por eso.....3
- b) No creo que le importe al paciente2
- c) Sólo cuando son pacientes exigentes.....1

El siguiente reactivo se calificó con el siguiente orden asignándole los valores, dependiendo de en cual opción dieron la mayor importancia:

En base de tu actitud y experiencia enumera en orden de importancia los siguientes puntos:

- a) Estética del paciente.....().....2
- b) Funcionalidad de la prótesis.....().....2
- c) Terminar trabajos a tiempo..... ().....1
- d) Brindar un servicio integral.....().....3
- e) Tener buena relación con todos.....().....1

Experiencias

Se asigna a cada reactivo el valor en escala del 1 al 3, dando el valor de 3 a las respuestas donde el alumno refiere una mayor experiencia, un valor de 2 cuando la experiencia es limitada y valor de 3 cuando la experiencia o el conocimiento son nulos.

¿Consideras que exista algún nexo entre la Psicología y la Odontología?

- a) Está muy relacionada3
- b) Sin duda tiene relación, pero no la conozco.....2
- c) No se relaciona.....1

¿Consideras que el entrenamiento que has recibido hasta hoy en el manejo de técnicas y tratamientos ha sido adecuado?

- a) Adecuado.....3
- b) Poco adecuado2
- c) Inadecuado.....1

¿Consideras que el entrenamiento que has recibido en el manejo del paciente ha sido el adecuado?

- a) Adecuado.....3
- b) Poco adecuado.....2
- c) Inadecuado.....1

¿Has tenido experiencias con pacientes que asistan muy estresados ó deprimidos?

- a) Muy frecuente.....3
- b) Alguna vez.....2
- c) Nunca.....1

- ¿Tus profesores de prótesis te han hablado acerca del trato psicológico de los pacientes?
- a) Siempre.....3
 - b) Alguna vez lo mencionaron.....2
 - c) nunca.....1

- ¿Alguna vez te has sentado en la unidad de la clínica y observado lo que ve el paciente?
- a) Si.....3
 - b) No.....2
 - c) No se me había ocurrido.....1

- ¿Tus pacientes te platican sus problemas?
- a) Todos.....3
 - b) Algunos.....2
 - c) Ninguno.....1

- Cando los pacientes te platican sus problemas ¿que haces?
- a) Sólo escucho y no hago comentarios.....2
 - b) Escucho y opino al respecto.....3
 - c) No escucho y me pongo a trabajar de inmediato.....1

Expectativas

Se le da a cada reactivo un valor en la escala del 1 al 3, tomando como valor 3 a los alumnos que tienen una visión propositiva y consideran que puede haber mejoría en la clínica de prótesis, un valor de 2 a los alumnos que son indiferentes y 1 a los alumnos a los cuales no les interesa.

- ¿Consideras que es necesario que la Odontología sea interdisciplinaria y trabaje conjuntamente con otras ciencias de la salud? (Medicina, Psicología, etc.)
- a) Es importante.....3
 - b) No es importante.....2
 - c) Me da igual.....1

¿Que esperarías de las instalaciones, material y equipo de la clínica de prótesis?

- a) Mejorar las instalaciones.....3
- b) Medicamentos adecuados.....2
- c) No espero nada.....1

¿Qué importancia le das a la relación humana que debe existir entre paciente- odontólogo (estudiante)?

- a) Es muy importante ya que servirá en la práctica privada.....3
- b) Ahora no importa, hasta que salga de la Universidad.....2
- c) Nunca había pensado en eso.....1

7.- ANÁLISIS DE RESULTADOS

Debido a que las preguntas de la encuesta están enfocadas a tres aspectos; el primero dedicado a conocer las actitudes del alumno en el manejo de psicológico del paciente y en el entorno de la clínica, el segundo, enfocado a las experiencias adquiridas en la carrera y por ultimo preguntas enfocadas a expectativas del alumno para su desarrollo profesional.

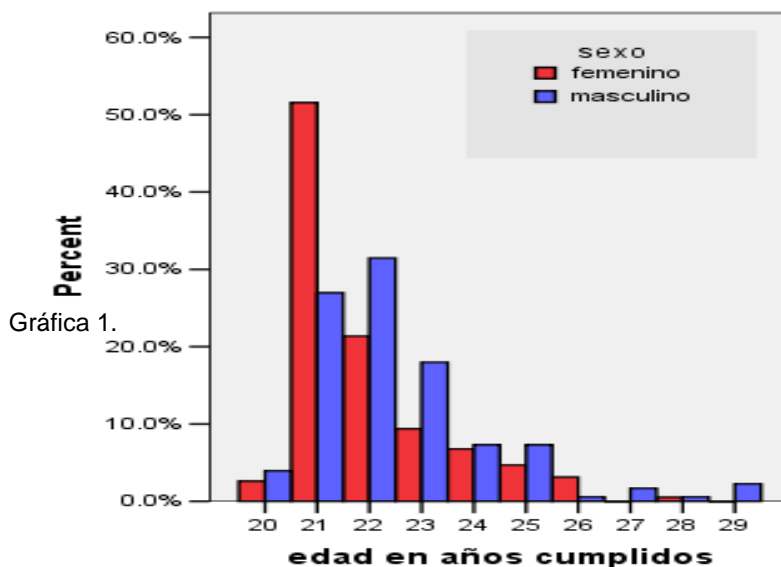
Sé han dividido los resultados para su análisis, se anexan tablas de frecuencias para cada una de las variables (anexo 2), del mismo modo una tabla estadística indicando valores máximo, mínimo y promedio de los valores (anexo 3).

De este modo se pretende describir las características actuales de la población de estudio tomando en cuenta principalmente la edad, sexo y turno.

Se encuestaron 370 alumnos inscritos en la asignatura de Prótesis Dental Parcial Fija y Removible de la Facultad de Odontología UNAM, los cuales se encuentran en un intervalo de edad entre los 20 y 29 años; siendo la edad de 21 con un 39.7% la mas frecuente, del total de la población el 51.9% son femeninos y el 48.1% masculinos, todos contestaron la encuesta de forma directa (grafica1).

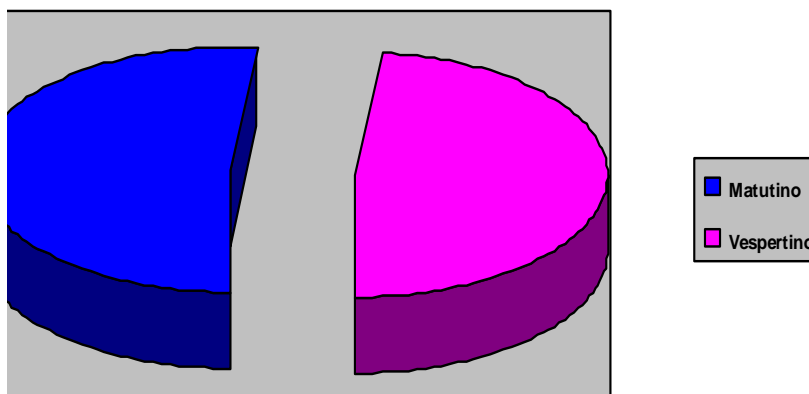
Tomando en cuenta el turno en el que se cursa la asignatura, observamos que el 51.6% pertenece al turno matutino y el 48.4% al turno vespertino (gráfica 2).

Distribución porcentual de edad y sexo en encuestados

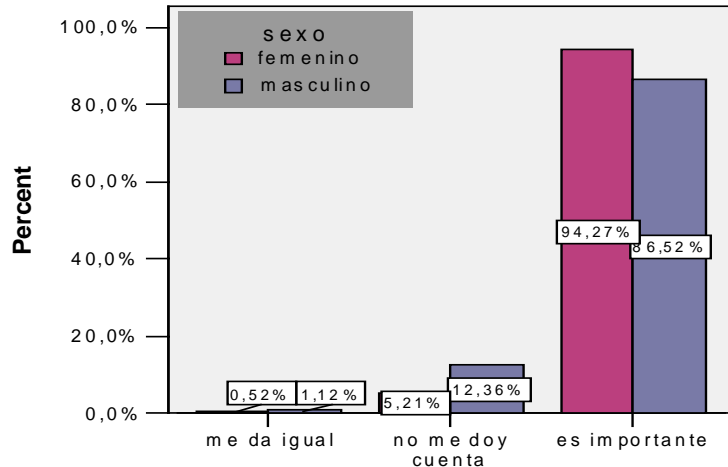


Distribución porcentual por turno.

Gráfica 2.

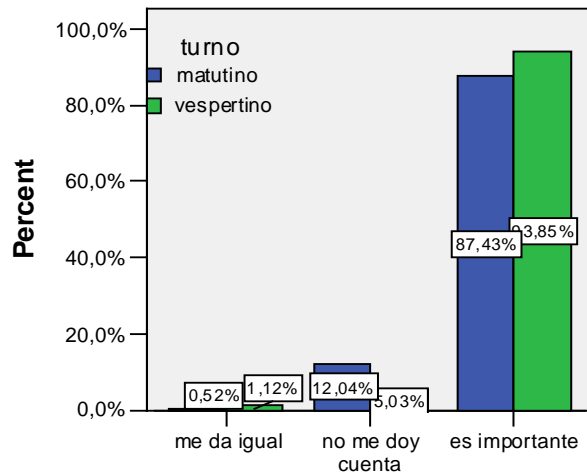


En la primera pregunta de actitudes la cual nos dice: ¿Qué tan importante es para ti que tu paciente llegue a la consulta con una actitud positiva?, encontramos que tanto para matutino como vespertino, masculino o femenino, es importante que el paciente llegue con buena actitud a consulta (gráficas 3 y 4).



¿Es importante que tu paciente llegue con una actitud positiva?

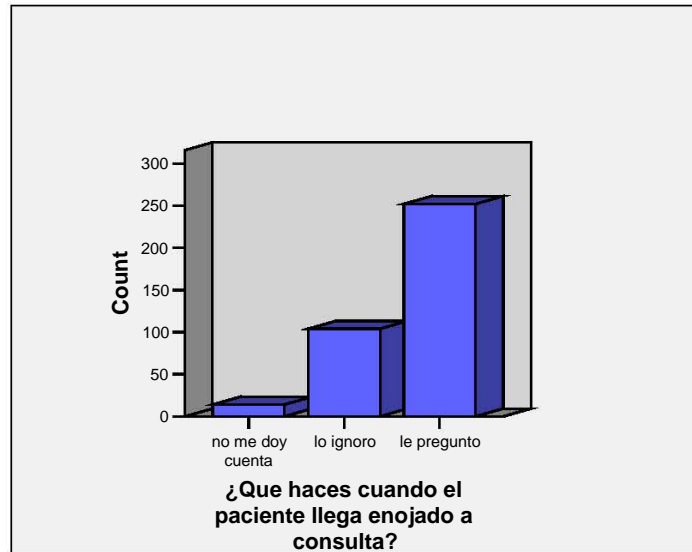
Gráfica 3.



¿Es importante que tu paciente llegue con una actitud positiva?

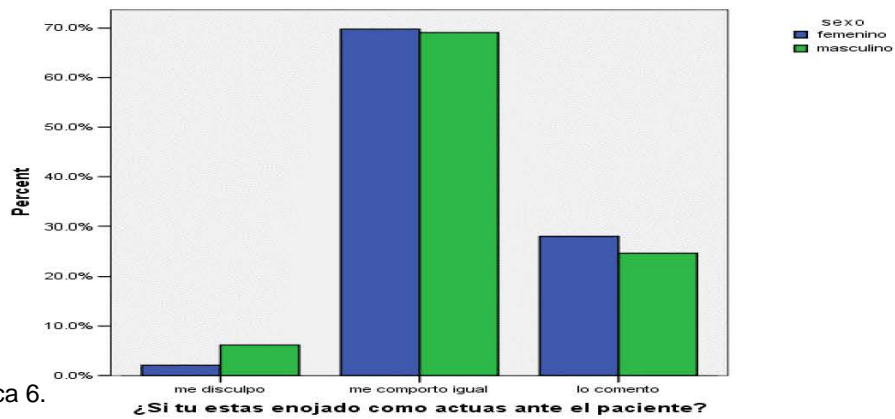
Gráfica 4

En la segunda pregunta de actitudes, podemos notar que la mayoría de la población de estudio refiere que pregunta a sus pacientes el motivo de su enojo y lo escucha (gráfica 5).



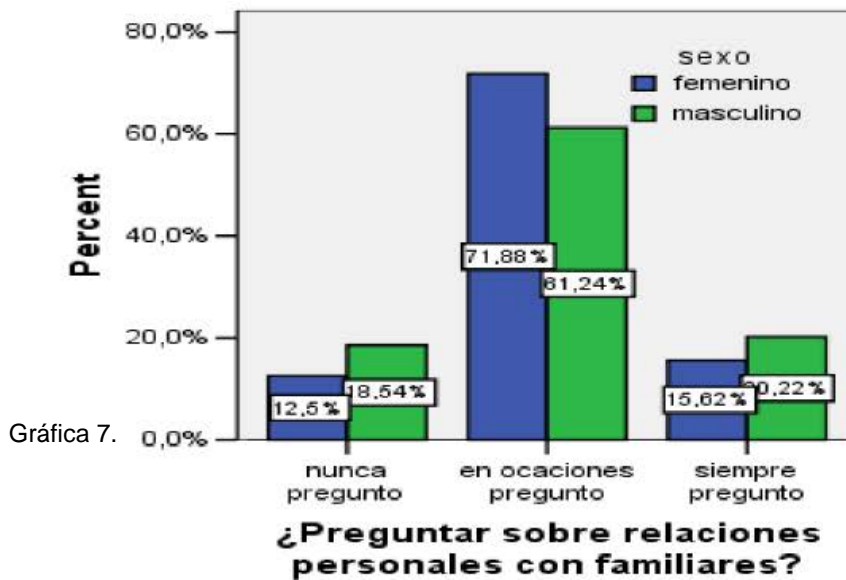
Gráfica 5.

La gráfica 6 nos indica que la mayoría de los alumnos de ambos sexos, se comporta de la misma forma con los pacientes estando el alumno enojado o no.

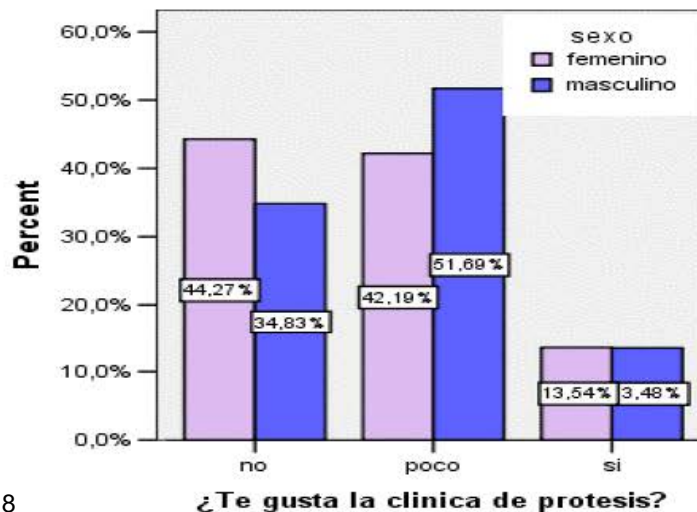


Gráfica 6.

Preguntamos a la población de estudio, si ellos preguntaban a sus pacientes sobre la relación que llevan estos con sus familiares, con la finalidad de conocer si sostienen un trato mas humano, las respuestas mas comunes fueron que solo lo hacían cuando lo consideraban necesario (gráfica 7).

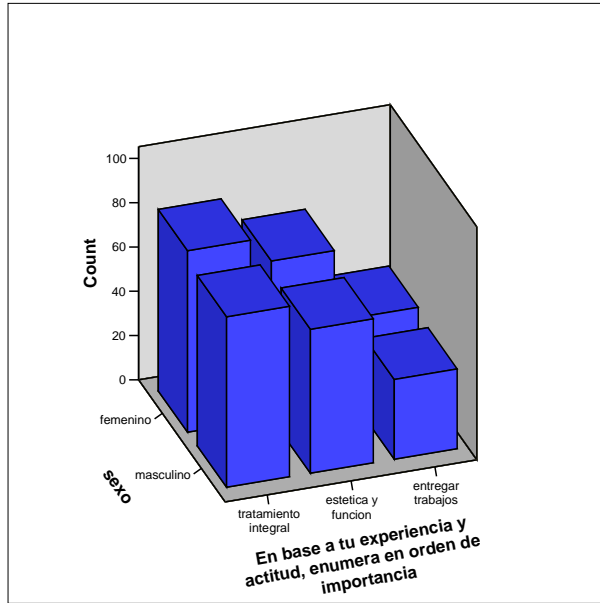


Tomando en cuenta que el lugar donde se labora es importante para un buen desempeño, preguntamos a los encuestados si la clínica de Prótesis Dental Parcial Fija y Removible es de su agrado, si consideran que es cómoda para los pacientes y para ellos, observamos en la gráfica 8 que aproximadamente al 80% de la población de alumnos no les agrada, o muy poco el lugar donde se trabaja. (Ver fotos de la clínica en anexo 4).



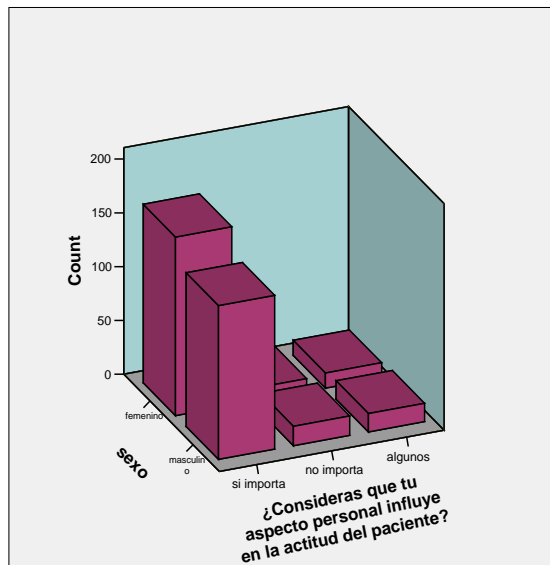
Gráfica 8

Preguntamos si los alumnos consideran que su aspecto personal (vestimenta, peinado, aseo, etc.) influye en la actitud de sus pacientes, observamos en la grafica 9 que la mayoría de los alumnos el 83.5% consideran importante su aspecto personal, mientras que el 8.1% no lo considera importante y el 8.4% considera que solo es importante en algunos casos.(grafica 9)



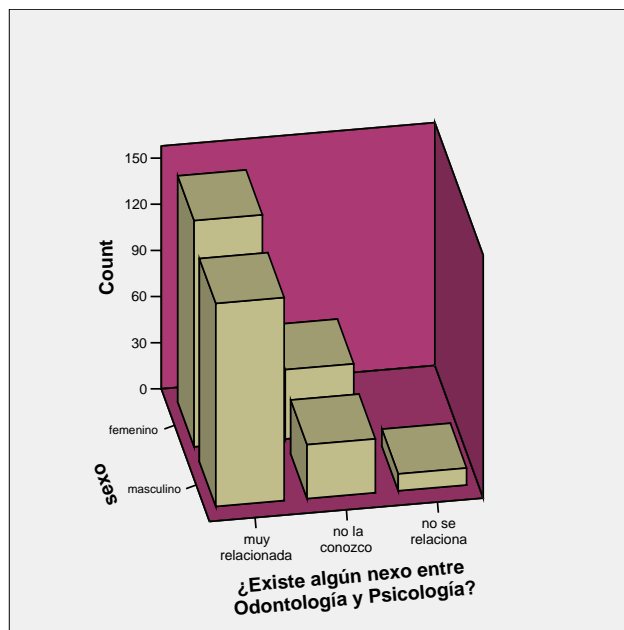
Gráfica 9

También pedimos a los alumnos que enumeraran por orden prioridad puntos relacionados con el tratamiento y manejo del paciente la repuesta que prevaleció fue, que, el 43% de los alumnos dan prioridad a un manejo integral, el 36.8% da prioridad a la función y estética de sus trabajos, mientras que al 20.3% le interesa solo el entregar trabajos a tiempo (Gráfica 10).



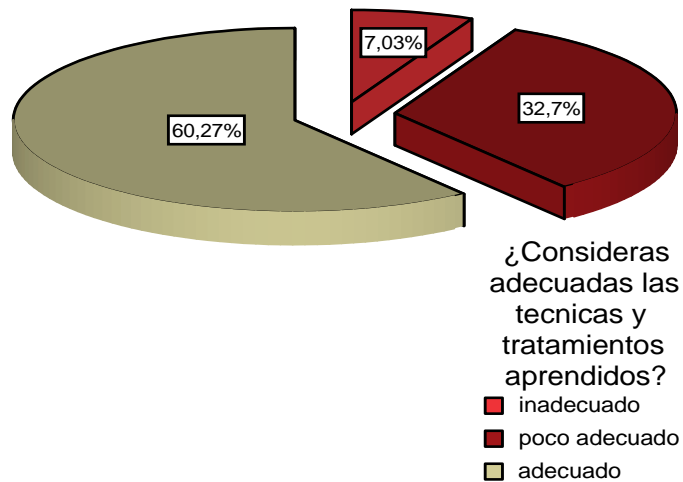
Gráfica 10

Sé consideró necesario preguntar por la experiencia que tienen los alumnos en el manejo de pacientes así como en los conocimientos que poseen al respecto, comenzamos preguntando si consideraban que existía un nexo entre la Odontología y la Psicología, pregunta, a la cual, el 75.4% contestaron que está muy relacionada, el 21.6% opina que sin duda existe algún nexo pero lo desconocen y solo el 3% opina que no hay ninguna relación entre estas disciplinas (Gráfica 11).



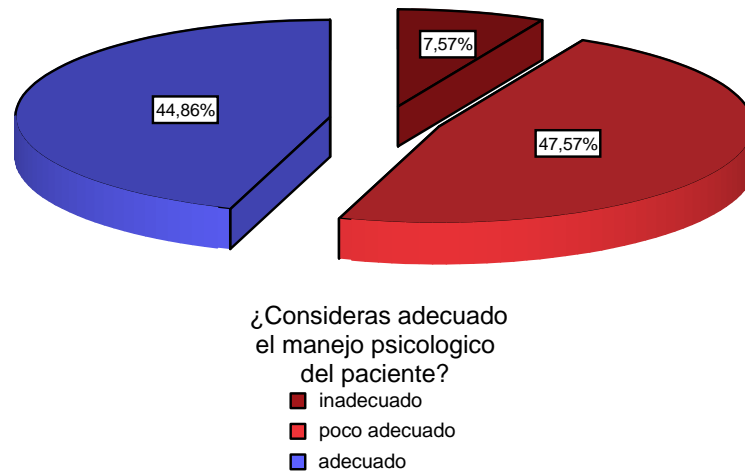
Gráfica 11.

Con respecto a la segunda pregunta sobre experiencias, preguntamos si consideraban adecuado el entrenamiento recibido hasta hoy en el manejo de técnicas y tratamientos, encontrando que mas de la mitad de los encuestados consideran adecuado el entrenamiento, pero, aproximadamente el 40% considera poco adecuada o inadecuada la capacitación recibida (Gráfica 12).



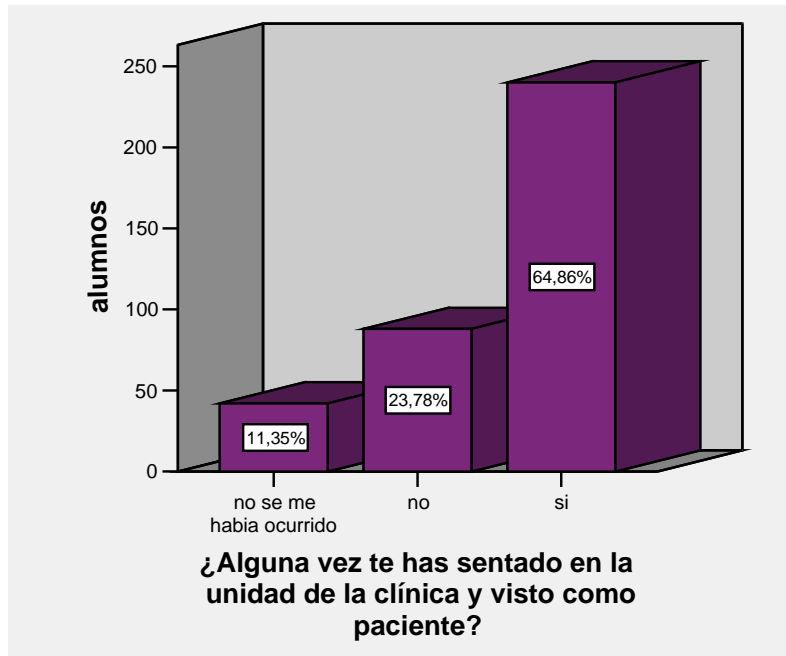
Gráfica 12.

Sin duda es importante el adecuado manejo de técnicas y tratamientos, pero, también el conocimiento y entrenamiento en el manejo psicológico del paciente, por lo que se aplicó la misma pregunta dirigida ahora hacia un enfoque psicológico y observamos que mas de la mitad de los alumnos considera inadecuada o poco adecuada la capacitación recibida (gráfica 13).



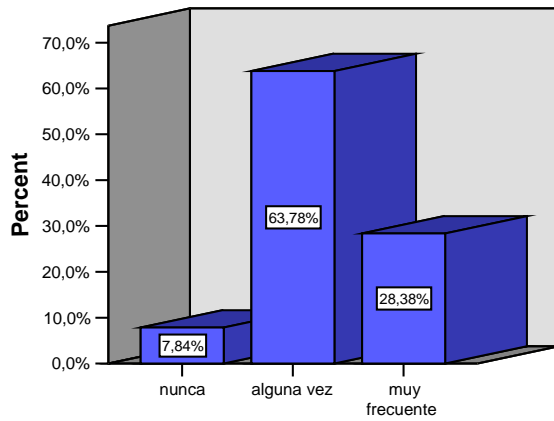
Gráfica 13

Preguntamos si los alumnos alguna vez se han sentado en la unidad de la clínica y observado lo que ve el paciente, encontrando que la mayoría de la población de estudio si ha tomado esta medida y la tiene presente como experiencia (Gráfica 14).



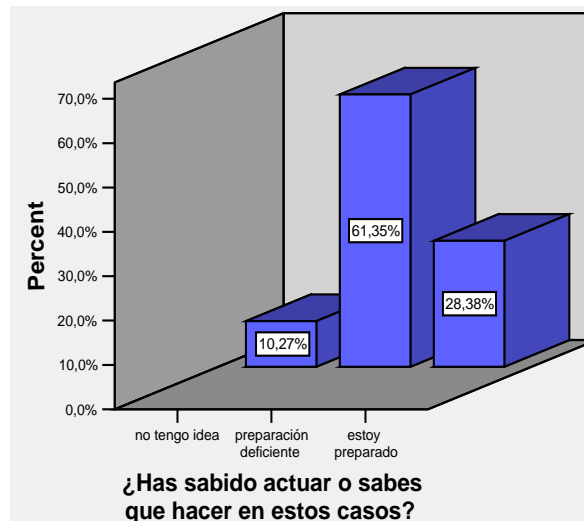
Gráfica 14.

Tomando en cuenta que diariamente se atiende un gran numero de pacientes, es importante la frecuencia con la cual estos llegan estresados, deprimidos y si el alumno cuenta con la experiencia necesaria para atenderlos, encontramos que la mayoría alguna vez ha tenido contacto con estos pacientes y expresan que su preparación es deficiente (gráfica 15 y 16).



Gráfica15.

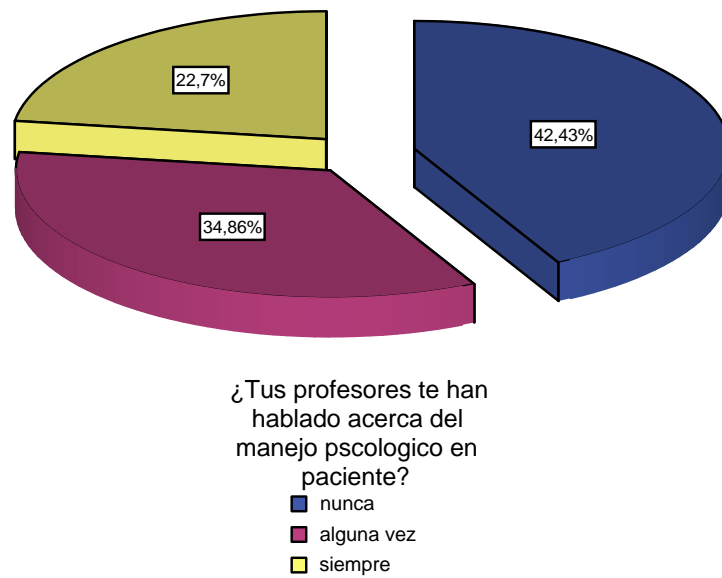
¿Has tenido experiencia con pacientes estresados o deprimidos?



Gráfica16.

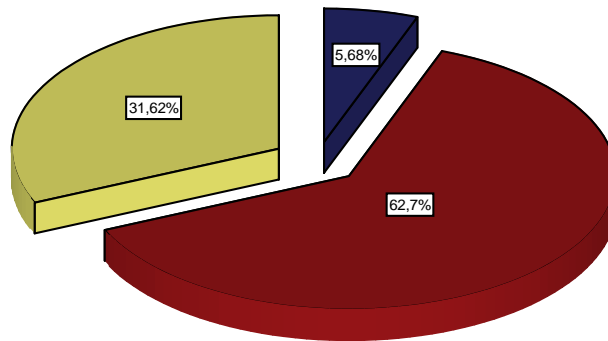
¿Has sabido actuar o sabes que hacer en estos casos?

Los profesores juegan el papel más importante en la formación de los alumnos y deberían de ser los primeros en hablar acerca del manejo psicológico del paciente, la gráfica 17 muestra que un importante porcentaje de la población no ha sido informada por sus profesores al respecto.

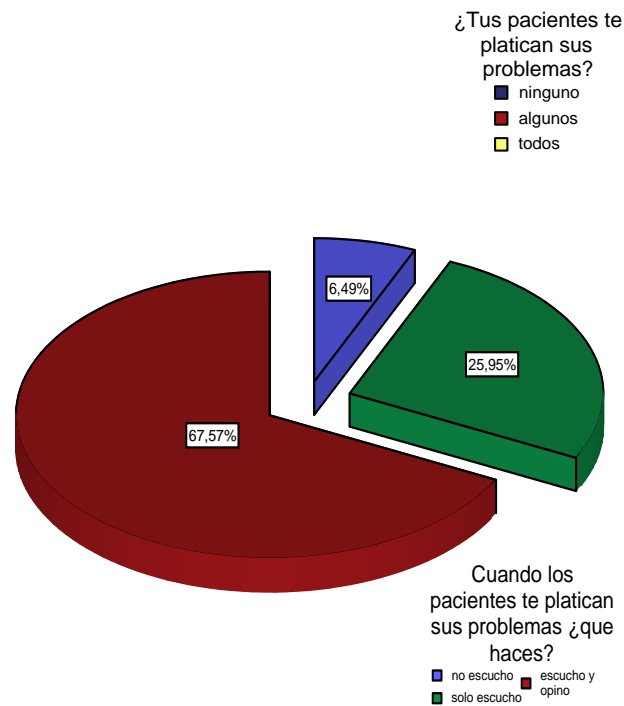


Gráfica 17.

Preguntamos con que frecuencia los pacientes platican sus problemas personales y que hacen los alumnos cuando esto sucede, encontramos que alguna vez han tenido esta experiencia y que la mayoría de los alumnos escucha y opina al respecto de lo que el paciente comenta (Gráficas 18 y 19).

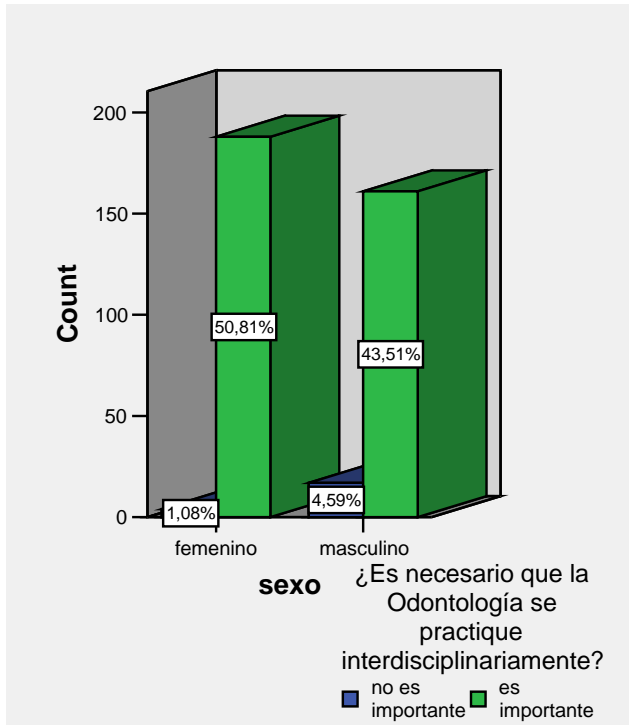


Gráfica 18.



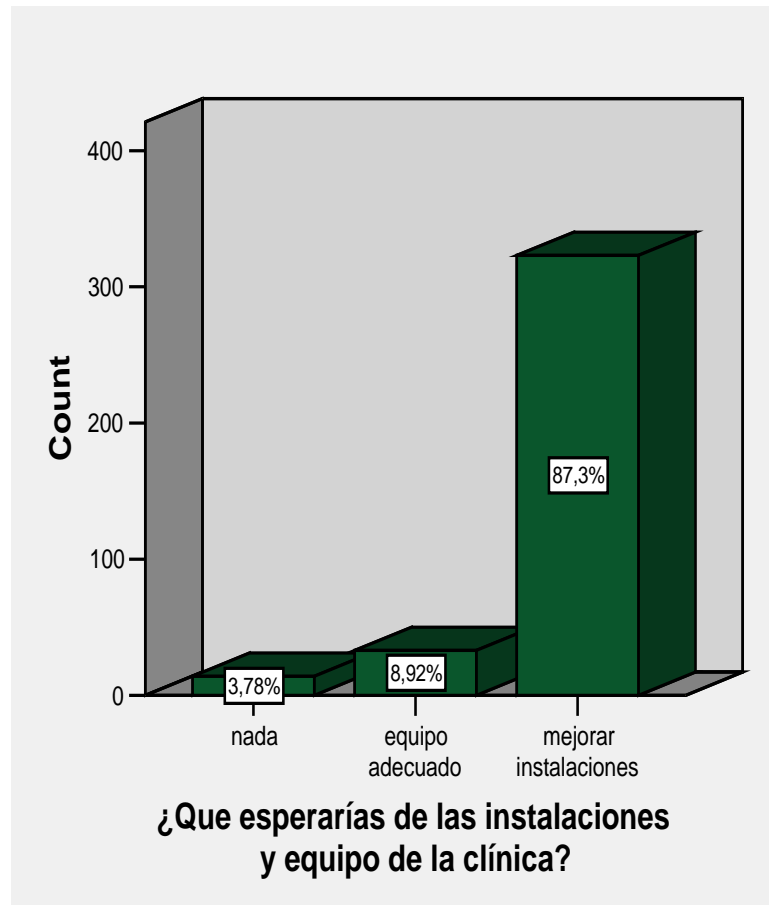
Gráfica 19.

En la tercera parte de la investigación, abordamos el tema de las expectativas, donde preguntamos en primera instancia, si es necesario que la Odontología sea interdisciplinaria y actué de esta manera con otras ciencias de la salud, (como la psicología), y los resultados nos indican que un gran porcentaje considera importante que sea interdisciplinaria principalmente al sexo femenino (Gráfica 20).



Gráfica 20.

Se obtuvo como resultado, que los alumnos tienen como expectativa el mejorar las instalaciones de la clínica para brindar un mejor servicio (Gráfica 21).

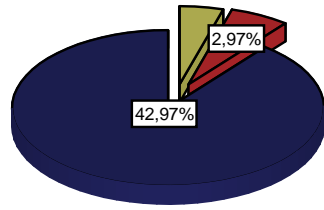


Gráfica 21.

Por ultimo preguntamos que importancia le dan a la relación humana que debe existir entre paciente-odontólogo, encontrando que un porcentaje muy amplio consideran esta relación no importando el genero (Gráfica 22).

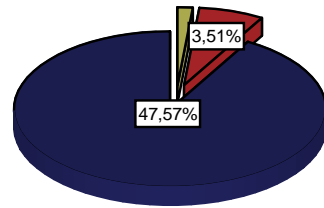
¿Que importancia le das a la relacion humana paciente-odontologo?

- no lo habia pensado
- ahora no importa
- importante



masculino

sexo



femenino

Gráfica 22.

8.-DISCUSIÓN

El manejo psicológico del paciente es complicado, debido a que cada persona es diferente y posee parámetros de personalidad individuales, la teoría de los temperamentos propuesta a mediados del siglo XIX, propone la clasificación de los pacientes en tres grupos, sanguíneo, colérico y flemático, aunque esta teoría podría tacharse de antigua, puede ser de gran utilidad para el odontólogo debido a que es una manera rápida para identificar la personalidad de un paciente y de esta forma saber como manejarlo integralmente.

No es necesario que el odontólogo sea un experto psicólogo, sin embargo, debe de tener conocimientos básicos sobre esta ciencia ya que el contacto directo con personas es inminente en la profesión odontológica.

Se debe tomar en cuenta el entorno donde se labora, es importante tanto para el paciente como para el operador, en el caso de la clínica de Prótesis Dental Parcial Fija y Removible de la Facultad de Odontología UNAM, por el momento no se proporciona un entorno psicológico adecuado, debido a falta de espacio y tiempo para trabajar de manera integral, por lo que deben tomarse las medidas necesarias ya que esto influye en la actitud de los pacientes trayendo consigo una buena o mala relación entre odontólogo-paciente.

Si bien es cierto que la encuesta arrojó resultados polémicos, como el hecho de que falta comunicación adecuada por parte de los profesores acerca de la relación y manejo de los pacientes, no podemos culparlos de esto, ya que la cantidad de alumnos y pacientes en ocasiones es muy grande y esto implica, el no poder brindar una enseñanza personalizada por lo cual debe de existir interés del alumno por el aspecto psicológico ya que nuestra propia experiencia es la mejor enseñanza.

9.- CONCLUSIONES

Se encuestaron 370 alumnos inscritos en la asignatura de Prótesis Dental Parcial Fija y Removible de la Facultad de Odontología UNAM, los cuales se encuentran en un intervalo de edad entre los 20 y 29 años; siendo la edad de 21 con un 39.7% la mas frecuente, del total de la población el 51.9% son femeninos y el 48.1% masculinos, tomando en cuenta el turno en el que se cursa la asignatura, observamos que el 51.6% pertenece al turno matutino y el 48.4% al turno vespertino todos contestaron la encuesta de forma directa.

Con respecto a las actitudes, podemos concluir que la mayoría de los alumnos de la asignatura de Clínica de Prótesis Dental Parcial Fija y Removible de la Facultad de Odontología UNAM, muestran actitudes de carácter propositivo hacia los pacientes y hacia si mismos, con una prevalectía mínima del sexo femenino sobre el masculino.

Aun cuando la presión y el estrés por terminar tratamientos a tiempo es mucho, están concientes que lo mejor es brindar un servicio integral ya que de eso dependerá el interés que ponga el paciente en su rehabilitación bucal.

Con respecto a la experiencia de alumno en clínica, podemos concluir que la mayoría considera que las técnicas y tratamientos aprendidos hasta este momento son adecuados, pero existe una deficiencia en el manejo psicológico del paciente, esto debido a que no recibieron la información adecuada de manera enfática para la realización de su trabajo en cada una de las asignaturas.

Con base en lo expuesto anteriormente, cabe mencionar que existe falta de comunicación adecuada por parte de los profesores en hacer énfasis sobre el manejo psicológico del paciente, mismo que es de suma importancia para un tratamiento integral, ya que debe verse a la persona como tal y no como un tratamiento protésico.

Una mejoría en las instalaciones y equipo de la clínica podrían ayudar a crear un mejor ambiente laboral y un entorno psicológico adecuado, tanto en los pacientes como en alumnos.

En general podemos decir, que con base a la encuesta realizada, la población de estudio posee actitudes que le permiten brindar una atención adecuada a sus pacientes, pero no tienen la experiencia necesaria en su manejo psicológico, además de contar con instalaciones poco adecuadas para llevar acabo su labor y de esta forma cumplir con los dos objetivos principales de nuestra Facultad que son el de enseñanza y servicio a la comunidad.

En nuestra profesión, el contacto con personas diariamente es necesario y todo contacto de este tipo implica una relación humana, misma que debe ser llevada de una forma adecuada, no podemos seguir tratando a las personas como tratamientos dentales ya que cualquier profesión que presuma de ser seria, debe actuar siempre de la mano con otras disciplinas.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- 1) Microsoft ® Encarta® diccionario de consulta, Microsoft corporation 2006.
- 2) Cinotti William R, Applied psychology in denstry, the C.V. Mosby Co St. Louis, 1964, second edition, pp. 21-58
- 3) Abbott FB, psychological assessment of the prostodontic patient before treatment, Dental Clinics North America. 28:361, 1987
- 4) Murrell GA, Estetics and the edentulous patient, dent asoc. N.58, 1987. Pp.54-67.
- 5) Otero J. Diagnostico emocional del paciente dental, odontología ejercicio profesional, marketing dental y gerencia odontológica, publicación periódica en línea, Enero 2006. <http://www.odontomarketing.com>
- 6) Heckel, Robert V., and J. Rose: Psychology-the nurse an the patient, St. Louis 1963, The C: V Mosby Co. p.p.13-19.
- 7) Aschheim-Dale. Odontología Estética. 2ª edición. Edit. Mosby-Harcourt. España, 2002. pp. 485-497.
- 8) Martínez-Lonngi, Manual de Psicología para odontólogos, 1ª edición. Editorial Ciencia y Cultura de México 1989. pp. 9-184.
- 9) Marmot M. La salud depende de la autoestima, Odontología ejercicio profesional, Enero 2006; 7 (1) <http://www.odontomarketing.com>
- 10) Ledesma C. Relación paciente-odontólogo, Practica Odontológica, vol. 15 número 5, mayo 1994.
- 11) Plan de estudios vigente de la carrera de Cirujano Dentista ENEP Iztacala, UNAM, 1990.
- 12) Gómez – Lara, Relación Odontólogo-paciente, Practica odontológica, Vol. 14, numero 15, Mayo 1993.pp.45-47
- 13) Valdivia L. Los Valores Humanos en Medicina y Odontología, Práctica Odontológica .Vol. 16, numero 2.Febrero 1995 pp.36.

14) Parras Ayala J. Administre su consultorio como una empresa de servicios, Actualidades medico odontológicas Latinoamérica, AMOL CA 2005.

15) Sampieri, RH, et col. Metodología de la investigación 2ª edición. 1998, Ed, McGraw Hill interamericana editores, S.A. de CV.

16) Base de datos de alumnos inscritos, Facultad de Odontología UNAM 2006.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta

ENCUESTA SOBRE: ACTITUDES, EXPERIENCIAS Y EXPECTATIVAS DE
LOS ALUMNOS DE LA CLÍNICA DE PRÓTESIS DENTAL DE LA
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA UNAM. 2006

Grupo_____ Edad_____ Sexo_____

1. ¿Consideras que es necesario que la Odontología sea interdisciplinaria y trabaje conjuntamente con otras ciencias de la salud? (Medicina, Psicología, etc.)
a) Es importante b) No es importante c) Me da igual
2. ¿Consideras que exista algún nexo entre la Psicología y la Odontología?
a) Está muy relacionada b) Sin duda tiene relación, pero no la conozco c) No se relaciona
3. ¿Qué tan importante es para ti que tu paciente llegue a la consulta con una actitud positiva?
a) Me ayuda mucho b) No me percato de la actitud de los pacientes c) Me da igual su actitud
4. ¿Qué haces cuando el paciente llega enojado a su consulta?
a) Lo ignoro y me pongo a trabajar b) Le pregunto ¿qué le pasa? y lo escucho
c) No me doy cuenta cuando están enojados
5. Si tú estás enojado(a), ¿como actúas ante el paciente?
a) Comento con el paciente el motivo de mi molestia b) Me comporto como si no me pasara nada
c) Me disculpo y no lo atiendo
6. Al hacer historia clínica, ¿has preguntado a tu paciente por la relación personal que tienes con sus familiares? (padres, hijos, hermanos, etc.)
a) No, porque considero que no es necesario para su tratamiento b) Siempre pregunto, porque es importante para conocer a mi paciente c) En ocasiones pregunto, cuando lo considero necesario
7. ¿Te gusta la clínica de prótesis?
a) Si es cómoda y agradable b) Es poco cómoda pero se puede trabajar bien c) Es muy incomoda para el paciente y para mi
8. ¿Consideras que el entrenamiento que has recibido hasta hoy en el manejo de técnicas y tratamientos ha sido adecuado?
a) Adecuado b) Poco adecuado c) Inadecuado
9. ¿Consideras que el entrenamiento que has recibido en el manejo del paciente ha sido el adecuado?

a) Adecuado b) Poco adecuado c) Inadecuado

10. ¿Has tenido experiencias con pacientes que asistan muy estresados ó deprimidos?

a) Muy frecuente b) Alguna vez c) Nunca

11. ¿Has sabido actuar ó sabes que hacer en esos casos?

a) Sí, estoy preparado b) Mi preparación es deficiente, pero creo que lo sacaré adelante c) No tengo idea de que hacer en estos casos

12. ¿Cual consideras que sea la razón principal por la cual los alumnos no tienen una relación mas humana con los pacientes?

a) Si hay una relación humana b) El ambiente de la clínica no es adecuado c) El tiempo de trabajo es corto d) otra_____

13. ¿Consideras que tu aspecto personal (vestimenta, peinado, aseo, etc.) influya en la actitud del paciente?

a) Claro, siempre me preocupo por eso b) No creo que le importe al paciente c) Sólo cuando son pacientes exigentes

14. ¿Que esperarías de las instalaciones, material y equipo de la clínica de prótesis?

a) Mejorar las instalaciones b) Medicamentos adecuados C) No espero nada

15. ¿Tus profesores de prótesis te han hablado acerca del trato psicológico de los pacientes?

a) Siempre b) Alguna vez lo mencionaron c) Nunca

16. En base de tu actitud y experiencia enumera en orden de importancia los siguientes puntos:

- a) Estética del paciente..... ()
- b) Funcionalidad de la prótesis..... ()
- c) Terminar trabajos a tiempo..... ()
- d) Brindar un servicio integral.....()
- e) Tener buena relación con todos.....()

17. ¿Alguna vez te has sentado en la unidad de la clínica y observado lo que ve el paciente?

a) Si b) No c) No se me había ocurrido

18. ¿Tus pacientes te platican sus problemas?

a) Todos b) Algunos c) Ninguno

19. Cuando los pacientes te platican sus problemas ¿que haces?

a) Sólo escucho y no hago comentarios b) Escucho y opino al respecto c) No escucho y me pongo a trabajar de inmediato

20. ¿Qué importancia le das a la relación humana que debe existir entre paciente-odontólogo (estudiante)?

- a) Es muy importante ya que servirá en la práctica privada
- b) Ahora no importa, hasta que salga de la Universidad
- c) Nunca había pensado en eso

ANEXO 2

Tablas de frecuencias

Turno

	frecuencia	%	% valido	% acumulativo
matutino	191	51,6	51,6	51,6
vespertino	179	48,4	48,4	100,0
Total	370	100,0	100,0	

Edad en años cumplidos

	Frecuencia	%	% válido	% acumulativo
Válido 20	12	3,2	3,2	3,2
21	147	39,7	39,7	43,0
22	97	26,2	26,2	69,2
23	50	13,5	13,5	82,7
24	26	7,0	7,0	89,7
25	22	5,9	5,9	95,7
26	7	1,9	1,9	97,6
27	3	,8	,8	98,4
28	2	,5	,5	98,9
29	4	1,1	1,1	100,0
Total	370	100,0	100,0	

Sexo

	Frecuencia	%	% válido	% acumulativo
femenino	192	51,9	51,9	51,9
masculino	178	48,1	48,1	100,0
o total	370	100,0	100,0	

¿Es necesario que la Odontología se practique Interdisciplinariamente?

	frecuencia	%	% válido	acumulativo
no es importante	21	5,7	5,7	5,7
es importante	349	94,3	94,3	100,0
Total	370	100,0	100,0	

¿Existe algún nexo entre Odontología y Psicología?

	Frecuencia	%	% valido	% acumulativo
no se relaciona	11	3,0	3,0	3,0
no la conozco	80	21,6	21,6	24,6
muy relacionada	279	75,4	75,4	100,0
Total	370	100,0	100,0	

¿Es importante que tu paciente llegue con una actitud positiva?

	Frecuencia	%	% valido	%acumulativo
me da igual	3	,8	,8	,8
no me doy cuenta	32	8,6	8,6	9,5
es importante	335	90,5	90,5	100,0
Total	370	100,0	100,0	

¿Que haces cuando el paciente llega enojado a consulta?

	Frecuencia	%	%valido	%acumulativo
no me doy cuenta	14	3,8	3,8	3,8
lo ignoro	104	28,1	28,1	31,9
le pregunto	252	68,1	68,1	100,0
Total	370	100,0	100,0	

¿Si tu estas enojado como actúas ante el paciente?

	Frecuencia	%	% valido	%acumulativo
me disculpo	15	4,1	4,1	4,1
me comporto igual	257	69,5	69,5	73,5
lo comento	98	26,5	26,5	100,0
Total	370	100,0	100,0	

¿Preguntar sobre relaciones personales con familiares?

	Frecuencia	%	% valido	%acumulativo
nunca pregunto	57	15,4	15,4	15,4
en ocasiones pregunto	247	66,8	66,8	82,2
siempre pregunto	66	17,8	17,8	100,0
Total	370	100,0	100,0	

¿Te gusta la clínica de prótesis?

	Frecuencia	%	% valido	%acumulativo
no	147	39,7	39,7	39,7
poco	173	46,8	46,8	86,5
si	50	13,5	13,5	100,0
Total	370	100,0	100,0	

¿Consideras adecuadas las técnicas y tratamientos aprendidos?

	Frecuencia	%	% valido	%acumulativo
inadecuado	26	7,0	7,0	7,0
poco adecuado	121	32,7	32,7	39,7
adecuado	223	60,3	60,3	100,0
Total	370	100,0	100,0	

¿Consideras adecuado el manejo psicológico del paciente?

	Frecuencia	%	% valido	%acumulativo
inadecuado	28	7,6	7,6	7,6
poco adecuado	176	47,6	47,6	55,1
adecuado	166	44,9	44,9	100,0
Total	370	100,0	100,0	

¿Has tenido experiencia con pacientes estresados o deprimidos?

	Frecuencia	%	%valido	% acumulativo
nunca	29	7,8	7,8	7,8
alguna vez	236	63,8	63,8	71,6
muy frecuente	105	28,4	28,4	100,0
Total	370	100,0	100,0	

¿Has sabido actuar o sabes que hacer en estos casos?

	Frecuencia	%	% valido	%acumulativo
no tengo idea	38	10,3	10,3	10,3
preparación deficiente	227	61,4	61,4	71,6
estoy preparado	105	28,4	28,4	100,0
Total	370	100,0	100,0	

¿Cual consideras que sea la razón por la cual no existe relación humana?

	Frecuencia	%	% valido	%acumulativo
otra	214	57,8	57,8	57,8
ambiente y tiempo	92	24,9	24,9	82,7
si hay	64	17,3	17,3	100,0
Total	370	100,0	100,0	

¿Consideras que tu aspecto personal influye en la actitud del paciente?

	Frecuencia	%	% valido	%acumulativo
algunos	31	8,4	8,4	8,4
no importa	30	8,1	8,1	16,5
si importa	309	83,5	83,5	100,0
Total	370	100,0	100,0	

¿Que esperarías de las instalaciones y equipo de la clínica?

	Frecuencia	%	% valido	%acumulativo
nada	14	3,8	3,8	3,8
medicamentos adecuados	33	8,9	8,9	12,7
mejorar instalaciones	323	87,3	87,3	100,0
Total	370	100,0	100,0	

¿Tus profesores te han hablado acerca del manejo psicológico en paciente?

	Frecuencia	%	% valido	%acumulativo
nunca	157	42,4	42,4	42,4
alguna vez	129	34,9	34,9	77,3
siempre	84	22,7	22,7	100,0
Total	370	100,0	100,0	

En base a tu experiencia y actitud enumera en orden de importancia

	Frecuencia	%	% valido	%acumulativo
entregar trabajos	75	20,3	20,3	20,3
estética y función	136	36,8	36,8	57,0
tratamiento integral	159	43,0	43,0	100,0
Total	370	100,0	100,0	

¿Alguna vez te has sentado en la unidad de la clínica y visto como paciente?

	Frecuencia	%	% valido	%acumulativo
no se me había ocurrido	42	11,4	11,4	11,4
no	88	23,8	23,8	35,1
si	240	64,9	64,9	100,0
Total	370	100,0	100,0	

¿Tus pacientes te platican sus problemas?

	Frecuencia	%	% valido	%acumulativo
ninguno	21	5,7	5,7	5,7
algunos	232	62,7	62,7	68,4
todos	117	31,6	31,6	100,0
Total	370	100,0	100,0	

Quando los pacientes te platican sus problemas ¿que haces?

	Frecuencia	%	%valido	%acumulativo
no escucho	24	6,5	6,5	6,5
solo escucho	96	25,9	25,9	32,4
escucho y opino	250	67,6	67,6	100,0
Total	370	100,0	100,0	

¿Que importancia le das a la relación humana paciente-odontólogo?

	Frecuencia	%	% valido	%acumulativo
no lo había pensado	11	3,0	3,0	3,0
ahora no importa	24	6,5	6,5	9,5
importante	335	90,5	90,5	100,0
Total	370	100,0	100,0	

Anexo 3

Tabla de estadística descriptiva

	N	Mínimo	Máximo	media	Desviación Std.
turno	370	1	2	1,48	,500
edad en años cumplidos	370	20	29	22,22	1,634
sexo	370	1	2	1,48	,500
¿Es necesario que la Odontología se practique interdisciplinariamente?	370	2	3	2,94	,232
¿Existe algún nexo entre Odontología y Psicología?	370	1	3	2,72	,510
¿Es importante que tu paciente llegue con una actitud positiva?	370	1	3	2,90	,330
¿Que haces cuando el paciente llega enojado a consulta?	370	1	3	2,64	,553
¿Si tu estas enojado como actúas ante el paciente?	370	1	3	2,22	,506
¿Preguntar sobre relaciones personales con familiares?	370	1	3	2,02	,577
¿Te gusta la clínica de prótesis?	370	1	3	1,74	,682
¿Consideras adecuadas las técnicas y tratamientos aprendidos?	370	1	3	2,53	,625
¿Consideras adecuado el manejo psicológico del paciente?	370	1	3	2,37	,621
¿Has tenido experiencia con pacientes estresados o deprimidos?	370	1	3	2,21	,566
¿Has sabido actuar o sabes que hacer en estos casos?	370	1	3	2,18	,596
¿Cual consideras que sea la razón por la cual no existe relación humana?	370	1	3	1,59	,767
¿Consideras que tu aspecto personal influye en la actitud del paciente?	370	1	3	2,75	,596
¿Que esperarías de las instalaciones y equipo de la clínica?	370	1	3	2,84	,463
¿Tus profesores te han hablado acerca del manejo psicológico en paciente?	370	1	3	1,80	,784
En base a tu experiencia y actitud enumera en orden de importancia	370	1	3	2,23	,763
¿Alguna vez te has sentado en la unidad de la clínica y visto como paciente?	370	1	3	2,54	,691
¿Tus pacientes te platican sus problemas?	370	1	3	2,26	,554
Cuando los pacientes te platican sus problemas ¿que haces?	370	1	3	2,61	,607
¿Que importancia le das a la relación humana paciente-odontólogo?	370	1	3	2,88	,411
Valid N (listwise)	370				

Anexo 4

Serie fotográfica de la clínica de Prótesis Dental Facultad de Odontología UNAM.



Clínica 11 Facultad de Odontología UNAM



Interior de la clínica



Interior de la clínica

Condiciones de trabajo

A falta de espacio de laboratorio, se usa la tarja para correr modelos de estudio.



Un entorno psicológico desfavorable lo puede provocar la falta de higiene en el área de trabajo.

No se cuenta con un espacio para colocar mochilas u otros objetos.





La clínica no es un lugar adecuado para dejar material de intendencia.

Falta , un lugar donde los alumnos puedan colocar su material y cajas de pesca.



La falta de unidades dentales propicia que trabajen dos alumnos o mas por unidad.

Equipo en mal estado



El equipo dañado provoca también un entorno psicológico desfavorable para la atención adecuada del paciente.

Existen lámparas en la clínica las cuales se encuentran fundidas lo cual dificulta el trabajo.



Comunicación con los pacientes.



Realización de historia clínica.

Explicación al paciente de los procedimientos a realizar.



Es importante escuchar la opinión, deseos y expectativas del paciente.

Nuestros pacientes

En la clínica de Prótesis Dental Parcial Fija y Removible de la Facultad de Odontología se atienden personas de distintas clases sociales y económicas, cada uno debe ser tratado de forma individual como corresponde a un ser humano.

