



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE  
MÉXICO**  
**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
ZARAGOZA**



**CARRERA DE CIRUJANO DENTISTA**

**TÍTULO:**

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO  
DE LAS CLÍNICAS DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
ZARAGOZA DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS ESTUDIANTES,  
LOS PACIENTES Y LOS DOCENTES, PERÍODO 2014**

**PASANTES**

**JIMÉNEZ CARBAJAL VERÓNICA**  
**SOLÍS MENDOZA NORMA EDITH**

**DIRECTOR DE TESIS**

**Dr. WILLEBALDO MORENO MENDEZ**

**ASESOR DE TESIS**

**Dra. CARMEN LILIA SANCHEZ GONZALEZ**

**FECHA: 19 DE OCTUBRE DEL 2015**

**MÉXICO, D. F.**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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

## **TÍTULO**

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO DE LAS CLÍNICAS DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ZARAGOZA DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS ESTUDIANTES, LOS PACIENTES Y LOS DOCENTES, PERÍODO 2014.**

<b>ÍNDICE</b>	<b>Pág.</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	
<b>1. CONCEPCIÓN DE LA FES ZARAGOZA.....</b>	<b>7</b>
<b>2. CALIDAD EN MÉXICO.....</b>	<b>8</b>
<b>3. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA CALIDAD.....</b>	<b>10</b>
<b>3.1 CALIDAD EN EL ÁREA DE LA SALUD.....</b>	<b>11</b>
<b>3.2 CALIDAD EN LA ATENCION DE LA SALUD.....</b>	<b>11</b>
<b>3.3 CALIDAD EN EL SERVICIO.....</b>	<b>12</b>
<b>3.4 LA CALIDAD DEL SERVICIO EN ODONTOLOGÍA.....</b>	<b>12</b>
<b>3.5 LA CALIDAD DEL SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DEL             PACIENTE .....</b>	<b>13</b>
<b>3.5.1 LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE .....</b>	<b>13</b>
<b>3.5.2 EXPECTATIVAS.....</b>	<b>14</b>
<b>4. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN.....</b>	<b>14</b>
<b>5. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.....</b>	<b>17</b>
<b>5.1 EVALUACIÓN D LA CALIDAD EN EL SERVICIO             ODONTOLOGICO.....</b>	<b>18</b>
<b>6. CONTROL DE LA CALIDAD.....</b>	<b>18</b>
<b>6.1 MONITOREO DE LA CALIDAD .....</b>	<b>19</b>
<b>7. MÓDELO DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD</b>	
<b>7.1 MODELO DE LA EVALUACIÓN DE AVEDIS DONABEDIAN .....</b>	<b>20</b>
<b>8. RELACIÓN MEDICO-PACIENTE.....</b>	<b>21</b>
<b>9. ÉTICA Y BIOÉICA.....</b>	<b>23</b>
<b>10. NORMATIVIDAD.....</b>	<b>23</b>
<b>10.1 RESPONSABILIDAD PROFESIONAL.....</b>	<b>24</b>

10.2	RESPONSABILIDAD LEGAL.....	24
10.2.1	CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.....	25
10.2.2	LEY GENERAL DE SALUD.....	25
10.2.3	NORMAS OFICIALES EN SALUD BUCAL .....	26
10.3	CONAMED.....	29
II.	JUSTIFICACIÓN.....	30
IV.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	31
V.	HIPÓTESIS.....	32
VI.	OBJETIVOS .....	32
1.	GENERAL.....	32
2.	ESPECÍFICOS.....	32
VII.	DISEÑO METODOLÓGICO.....	33
1.	TIPO DE ESTUDIO.....	33
2.	UNIVERSO.....	33
3.	MUESTRA.....	33
4.	CRITERIOS DE INCLUSIÓN.....	33
5.	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.....	33
6.	VARIABLES A INVESTIGAR.....	34
7.	TÉCNICA.....	48
8.	DISEÑO ESTADÍSTICO.....	48
VIII.	RESULTADOS.....	49
1.	ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	77
IX.	DISCUSIÓN.....	118
X.	CONCLUSIONES.....	129
XI.	PROPUESTAS.....	132

<b>XII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>133</b>
---	------------

## I. INTRODUCCIÓN

La atención de salud constituye un derecho humano elemental. Evaluar la satisfacción de la población con los servicios de salud ha sido una necesidad y ocupación del Sistema Nacional de Salud en los diferentes niveles de atención.

Las organizaciones dependen de sus usuarios, por lo cual deben conocer sus necesidades actuales y futuras, cumplir con sus requerimientos y tratar de superar sus expectativas logrando servicios más confiables, con una mejor imagen de la organización y disminuyendo los costos.

Es importante reconocer que cada vez es más común escuchar o leer sobre calidad y satisfacción en los servicios odontológicos, las exigencias actuales nos obligan a enfocarnos más a estos conceptos, ya que el mercado actual está conformado por consumidores más exigentes y mejor informados.

La satisfacción del paciente está muy relacionada con el nivel de expectativas del mismo, con respecto al servicio que aspira a recibir, lo que a su vez se relaciona con la representación previa que tiene de la calidad de los servicios y de sus derechos con respecto al uso de éstos. Una de las principales razones de la insatisfacción es la falta de competencia del personal de salud para afrontar los nuevos retos: como el de incrementar el humanismo, la <sup>a</sup>atención médica, enfatizar la integración de la atención médica, más participación activa de la comunidad, accesibilidad universal a los servicios de salud a todos los niveles, utilización de las nuevas tecnologías, control de costos, protección del ambiente y el reto principal, la promoción de un estilo de vida saludable.

La evaluación de la calidad de la atención en los últimos años es parte fundamental para el profesional de la salud ya que depende de esto para que su servicio se recomiende. La percepción del usuario respecto a la calidad de la atención se desprende del análisis de la “satisfacción de los usuarios”, propuesto por Donabedian, el cual tomó numerosos enfoques para estudiar la calidad del servicio de la atención a la salud. Consideró tres componentes para su estudio tales como: la estructura, el proceso y el resultado. Este modelo es el que se utilizará para poder evaluar la calidad del servicio odontológico en las Clínicas Universitarias de Atención a la Salud (CUAS<sup>b</sup>) de la FES Zaragoza, a partir de la evaluación de factores tales como: espacios físicos, material, equipo, el proceso de atención y la satisfacción del usuario, entre otros.

Con respecto a la calidad del servicio se evaluará desde cómo se está trabajando,

---

<sup>a</sup> Atención Médica, hace referencia a la atención brindada por cualquier profesional que brinda servicios de salud, en éste caso al odontólogo.

<sup>b</sup> CUAS, acrónimo que se utilizará para hacer referencia a las Clínicas de Atención Universitaria a la Salud, de la FES Zaragoza.

los recursos, las normas, reglamentos y hasta las instalaciones. Se evaluará el proceso de atención con el cambio en el estado de salud del paciente.

Con el presente proyecto, como ya se mencionó, se pretende evaluar la calidad del servicio odontológico desde la perspectiva del paciente, el docente y el alumno en las 8 CUAS, en el turno matutino y vespertino, basándose en el modelo de Donabedian. Dicho estudio se llevó a cabo en el año 2014. La finalidad es formular propuestas, tanto técnicas, como interpersonales, que sirvan para retroalimentar y mejorar la calidad de la formación de los alumnos, mejorando asimismo, el servicio que se brinda en las CUAS, lo cual se verá reflejado en la satisfacción de las necesidades y expectativas de salud odontológica de los pacientes, para proporcionarles una mejor calidad de vida.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **1. CONCEPCIÓN DE LA FES ZARAGOZA**

Se concibe a la FES Zaragoza como una dependencia universitaria en donde académicos, estudiantes y trabajadores administrativos pueden encontrar condiciones adecuadas para el desempeño de sus actividades: enseñanza, estudio, investigación, recreación y su formación tanto en el nivel personal como en el grupal.

Es una institución que se desarrolla dentro de un marco de principios y normas éticas, una institución sensible a los cambios de su entorno, estrechamente vinculada al desarrollo de sus comunidades aledañas, que asume los cambios con una participación activa, con una dinámica que responda a los requerimientos sociales; preservando los valores y principios que son fundamentales y ajustando o eliminando los que forman obstáculos eliminativos.

El Plan de Estudios de la Carrera de Cirujano Dentista, de la FES Zaragoza, tiene como propósito formar Cirujanos Dentistas con una preparación académica que les permita mantener la integridad, la estética y el funcionamiento del aparato estomatognático, para contribuir a la preservación y restructuración del estado general de salud de los individuos, lo que ofrece un gran reto tanto para la administración, como para la planta docente y los alumnos.<sup>27</sup>



## **1.1 MISIÓN**

La carrera de Cirujano Dentista de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza tiene la misión de formar Cirujanos Dentistas con la capacidad de identificar, prevenir y resolver los problemas de Salud Estomatológica de la comunidad, incluyendo estrategias colectivas e individuales, de forma crítica, analítica, propositiva y transformadora en un contexto multidisciplinario.

Los Cirujanos Dentistas de la FES Zaragoza se forman a través de la integración de conocimientos tecnocientíficos; de la interacción con sus pares y con otros profesionales en forma Inter o multidisciplinaria vinculando las áreas Clínica, Biológica y Social; así como, el desarrollo de capacidades intelectuales y humanísticas, lo que les permite ser autocríticos y competitivos, con la capacidad profesional, calidez en la atención y preservación de la cultura nacional.

## **1.2 VISIÓN**

La FESZaragoza, contribuye al desarrollo del país con la formación de profesionales del área de la salud; Cirujanos Dentistas orgullosos de haber sido formados en la FES Zaragoza de la UNAM, con gran sentido de la responsabilidad, calidad y ética conscientes de las necesidades de prevención, conservación y rehabilitación de la salud de la comunidad, con la habilidad de desempeñarse adecuadamente en un mundo cambiante, globalizado y de alta competitividad.<sup>27</sup>

## **2. LA CALIDAD EN MÉXICO**

En nuestro país los trabajos en pro a la calidad de la atención médica se iniciaron en el Hospital de la Raza mediante la revisión de expedientes clínicos. Los esfuerzos se vieron concretados en 1962 en la Subdirección General Médica con la edición del documento *Auditoría Médica*, que sirvió de inspiración a otras instituciones del Sector Salud para establecer sus propios procedimientos de evaluación.

En 1972 y 1973 la Subdirección General Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social editó los documentos *Evaluación Médica* y *El Expediente Clínico en Atención Médica*.

Entre 1972 y 1976 los trabajos de González Montesinos, Lee Ramos y colaboradores consolidaron la evaluación del expediente clínico como instrumento para conocer la calidad con la que se otorga la atención médica.

En 1976 Enrique de la Fuente llamó la atención acerca de la relación entre calidad y eficiencia, al tiempo que Pucheu Regis, Tamayo Pérez y Garduño Navarro hacían

énfasis en la importancia de la relación médico-paciente. Los trabajos realizados por González Posada y colaboradores durante 1983 y 1984 acerca de la evaluación integral de las unidades médicas y publicados en noviembre de 1984, cambiaron el enfoque sobre la calidad de la atención médica y su evaluación, introduciendo conceptos que no se habían aplicado antes como la teoría de sistemas, la satisfacción del usuario, del prestador de servicios con el trabajo realizado y de la institución con la calidad que se otorga a la atención. Al mismo tiempo aparecía la primera edición de Avedis Donabedian sobre la calidad de atención médica. El Grupo Básico Interinstitucional de Evaluación retomó los trabajos de González Posada y colaboradores y con aportaciones de expertos, procedentes de diferentes instituciones del Sector Salud editó y publicó Bases para la *Evaluación de la Calidad de la Atención en las Unidades Médicas del Sector Salud*.

Bajo los auspicios de la Conferencia Interamericana de la Seguridad Social se editó el libro *Calidad de la Atención Médica*.

Deben tenerse en cuenta los trabajos de Reyes Zapata y colaboradores sobre los círculos de la calidad, los de Bobadilla sobre la calidad de la atención obstétrica; Laguna Calderón y Salinas Oviedo en la unidades médicas del Departamento del Distrito Federal, los de Lilia Durán sobre la calidad en consulta externa y particularmente los de Ruelas Barajas, que han permitido precisar los conceptos sobre los diferentes enfoques de la calidad; así como los de Aguirre Gas y colaboradores sobre sus experiencias en el Instituto Mexicano del Seguro Social en evaluación integral de hospitales del tercer nivel de atención médica.

En México se han desarrollado trabajos que evalúan la calidad de la atención en la función de la satisfacción que el cliente interno, tiene en relación a su papel laboral, de tal manera que la calidad de las funciones que desempeña el personal de salud y su productividad tienen que ver con los modelos de atención a la salud y su apego a normas y estándares de atención .<sup>2</sup>

Por otro lado Sandoval y colaboradores; efectuaron en instituciones de la Seguridad Social un análisis de la satisfacción del usuario relacionada con variables de tipo organizacional que tienen que ver con la disponibilidad en insumos, con el número y perfil de los prestadores de servicios, así como factores relacionados con la accesibilidad de tipo administrativa .<sup>28</sup>

### 3. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA CALIDAD

El término calidad se utiliza en una amplia variedad de formas. Desde el punto de vista del usuario, la calidad con frecuencia se asocia a su valor, utilidad o incluso el precio. Desde el punto de vista del productor o prestador del servicio, la calidad se asocia con el diseño y la producción del producto o servicio para satisfacer las necesidades del usuario, esto pone de manifiesto que la calidad es definida tanto por el usuario como por el productor.<sup>30</sup>

Numerosos son los autores que han abordado el tema de la calidad, algunas de estas definiciones son las que se muestran a continuación:

Donabedian (1984) sugiere que la calidad es una propiedad de, y un juicio sobre alguna unidad definible de la atención, la cual se puede dividir por lo menos en dos partes: técnica e interpersonal. Es necesario precisar que la calidad de la atención técnica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas, de manera que rinda el máximo de beneficios para la salud sin aumentar con ello sus riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, la medida en que la atención prestada es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre riesgos y beneficios.

Harrington (1989) y Zeithmal (1991) definen que la calidad es el resultado de la comparación entre expectativas y percepciones.

Espeso y Harvey (1994) mencionan que la calidad consiste en satisfacer las demandas del usuario.

Por otra parte, Juran y Gryna (1993) manifiestan que la calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades del consumidor.

Eduard W. Deming (1986) establece que la calidad consiste en exceder las necesidades y expectativas de los usuarios a lo largo de la vida del producto.

Al respecto, Stoner et al (1996) describen que el concepto de "calidad", como se usa en la administración, va más allá de crear un producto de calidad superior a la medida y de buen precio, ahora se refiere a lograr productos y servicios cada vez mejores, a precios cada vez más competitivos; esto entraña hacer las cosas bien desde la primera vez, en lugar de cometer errores y después corregirlos.<sup>17</sup>

Es evidente que en todas las definiciones antes mencionadas se resalta de una manera u otra el hecho de que la calidad está en función de la percepción del usuario. La experiencia demuestra que los usuarios perciben la calidad de una forma mucho más amplia que el simple hecho de percibir la calidad en el producto adquirido, de ahí que urge la necesidad de que las instituciones, independientemente de su giro comercial, definan la calidad de la misma manera que lo hacen los usuarios.<sup>31</sup>

### **3.1 Calidad en el área de la salud**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la salud como el estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente como la ausencia de enfermedad. Esta definición se suele tomar como punto de partida por su carácter internacional y su valor histórico; sin embargo, algunos especialistas consideran que es muy abarcativa, porque este completo bienestar es muy difícil de alcanzar, constantemente se busca y cuando no se logra es una fuente de tensión que implica malestar.<sup>22</sup>

En éste mismo sentido, la OMS considera que en el concepto de calidad en el área de la salud deben estar presentes los siguientes atributos:

- Alto nivel de excelencia profesional.
- Uso eficiente de los recursos.
- Mínimo de riesgos para el paciente.
- Alto grado de satisfacción por parte del paciente.
- Impacto final (positivo<sup>c</sup>) en la salud.

En este sentido, la calidad no se crea con una decisión, se enseña y se produce en cada área de la organización con la participación activa de todos sus integrantes, desde el portero hasta al director.<sup>12</sup>

### **3.2 Calidad de la atención en salud**

Avedis Donabedian propuso en 1980 una definición de calidad asistencial que ha llegado a ser clásica y que se formulaba de la siguiente manera: "Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes".<sup>12</sup>

La calidad de la atención se basa en la opinión del usuario la cual es inherentemente más subjetiva. En cambio la calidad del servicio está determinada por la forma en que se formula, las instituciones conducen sus recursos y programas (personal, suministros, ubicación física en servicios) de forma que se mide de manera más objetiva.<sup>41</sup>

La atención a la salud constituye un derecho humano elemental. Evaluar la satisfacción de la población con los servicios de salud ha sido una necesidad y ocupación del Sistema Nacional de Salud a los diferentes niveles.<sup>13</sup>

---

<sup>c</sup> Nota de los autores.

La satisfacción del paciente está muy relacionada con el nivel de expectativas del mismo, con respecto al servicio que aspira a recibir, lo que a su vez se relaciona con la representación previa que tiene la calidad de los servicios y de sus derechos con respecto al uso de éstos.<sup>1</sup>

### **3.3 Calidad en el servicio**

La calidad del servicio se obtiene a partir de la relación entre la no confirmación de la expectativa y el desempeño del servicio. Si el desempeño del servicio no está en concordancia con la calidad, es señal de que no se confirma la expectativa.

La calidad del servicio tiene dos dimensiones: una instrumental que describe los aspectos físicos del servicio y otra relacionada con las características funcionales que describe los aspectos intangibles del servicio. En consecuencia, un servicio se identifica por los aspectos técnicos y funcionales, los componentes de la calidad.

Por otra parte, dado que un servicio se consume en el mismo momento en que se produce, los aspectos técnicos y funcionales deben estar bien articulados para que proporcionen al usuario una percepción objetiva de la calidad.

### **3.4. La calidad del servicio en Odontología**

El Cirujano Dentista que se necesita, debe ser capaz de aplicar adecuadamente la tecnología actual y tomar decisiones que tengan en cuenta aspectos éticos, financieros y sociales, para mejorar la calidad de vida de la población.

La calidad del servicio odontológicos es considerada como el conjunto de propiedades o atributos que deben tener dichos servicios para satisfacer las expectativas explícitas e implícitas de los usuarios.

Se entiende que la satisfacción del paciente está relacionada con la calidad del servicio que se les proporciona; ya que la calidad implica el conocimiento profundo, de las necesidades del paciente, así como, la máxima eficiencia en su realización, también se determina por la accesibilidad de los costos y la oportunidad de los servicios y finalmente la satisfacción del usuario.<sup>24</sup>

Los pacientes califican la calidad del servicio por medio de los siguientes componentes:

- **Confiabilidad:** Ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. Realizar bien el servicio desde la primera vez.
- **Accesibilidad:** En relación al costo del tratamiento buco dental, proporcionando costos accesibles a la población.

- Respuesta: La disposición de atender y dar un servicio rápido; que se les atiende sin tener que esperar.
- Seguridad: Los pacientes deben que percibir que los servicios que se prestan no presentan peligros ni dudas sobre la bondad de las prestaciones.
- Empatía: Ponerse en el lugar del paciente para saber cómo se siente. Es ocupar el lugar del paciente en cuanto al tiempo el cual es valioso para él y conocer a fondo sus necesidades personales.
- Los recursos: Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben estar limpios y bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.<sup>4</sup>

### **3.5 La calidad del servicio desde la percepción del paciente**

Los pacientes perciben la calidad del servicio desde la:

- Recepción adecuada, que el personal sea el suficiente, la puntualidad del operador, que los documentos no sean extraviados, explicaciones comprensibles y turnos acorde a demanda.<sup>24</sup>
- En cuanto a la sala de espera, que el espacio sea el adecuado, ubicación, accesibilidad, que los señalamientos sean apropiados, que haya personal de seguridad, climatización y sanitarios.
- En cuanto al consultorio, trato personal, orden y limpieza, idoneidad del personal, espacio adecuado, puntualidad, material desechable, confort y normas de bioseguridad.

Los temas clave para asegurar la satisfacción de los pacientes son:

Control y garantía de calidad, la mejora del desempeño, visión a largo plazo, introducción de innovaciones, adquisición de nuevas tecnologías, control de costos.<sup>19</sup>

#### **3.5.1 La satisfacción del paciente**

El grado de satisfacción va a estar relacionado con las expectativas de los usuarios, porque en la medida en que se le solucione sus problemas por los cuales llegan a la unidad de salud, el usuario estará satisfecho.<sup>25</sup>

La satisfacción del paciente representa la evaluación que hace el paciente acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que él mismo

haga de la medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención de buena calidad.<sup>32</sup>

En odontología se han encontrado varios factores de los pacientes relacionados con la salud dental y los dentistas. La relación dentista-paciente, la competencia técnica, accesibilidad, costo y ubicación, experiencias dolorosas y la ansiedad dental tienen que ser previamente encontradas para determinar los parámetros de la satisfacción del paciente.<sup>37</sup>

En informes recientes, la satisfacción del paciente es definida como la evaluación cognoscitiva basada en el cuidado dental y la respuesta afectiva basada en los aspectos importantes de la estructura, proceso y los resultados de la experiencia de estos servicios.

La valoración que hace cada individuo del grado en que se satisface su necesidad de salud en cada momento está influida en primer lugar por su propia experiencia como usuario del servicio, y esta experiencia valora fundamentalmente la calidad de la relación que se establece con el odontólogo, como paciente o como familiar de paciente.<sup>21</sup>

### **3.5.2 Expectativas**

Se puede definir a las expectativas como las actitudes o creencias de los individuos respecto de la naturaleza de los acontecimientos futuros que influyen en sus decisiones presentes.

Las expectativas de los pacientes provienen del uso anterior del producto, de información procedente de fuentes sociales, de la presentación de ventas y de la publicidad, pero principalmente de sus necesidades de salud bucal.<sup>10</sup>

## **4. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN:**

Las dimensiones de la calidad están definidas desde la antigüedad y se han rescatado para la nueva gestión ya que son intemporales y porque sin importar su origen, credo o circunstancia, claramente pueden aplicarse a cualquier organización que brindan servicios de salud.<sup>34</sup>

Todo Sistema de Salud adopta tres dimensiones de la calidad: dimensión técnica, dimensión humana y el entorno de la calidad; las cuales son establecidos en función a las expectativas y necesidades de los usuarios. Definiéndolas de la siguiente manera:

**Dimensión Técnica:** Corresponden al contenido de la atención y a la forma como es ejecutada dicha atención o servicio en el que se aprecia efectividad, eficacia,

eficiencia, continuidad, integralidad y ética. Esta dimensión es evaluada mediante guías de observación al proveedor de servicios (médicos, odontólogos, etc.) por juicio de expertos en el correcto uso de manuales, protocolos y procedimientos, insumos y materiales, entre otros.

**Dimensión Humana:** La dimensión humana de la calidad se caracteriza más por los contactos personales que del servicio mismo; es decir la práctica de las relaciones humanas entre el proveedor de salud y el usuario de la atención de los servicios de salud. La importancia que tiene esta dimensión es que es un factor que modula notablemente la calidad técnica y al entorno de los establecimientos de salud.

Los atributos de la calidad humana son:

- a) **Cortesía:** Significa demostración de respeto y educación, delicadeza; consideración, atención. El paciente debe ser tratado respetuosa y amigablemente. El trato cortés con los clientes es el secreto del éxito de un servicio de calidad, el tratar a las personas como nos gustaría que nos traten a nosotros; hacer su estancia lo más agradable posible debe ser una de las principales metas en un servicio de calidad.
- b) **Sensibilidad:** La sensibilidad es cualquier tipo de comportamiento mediante el cual el odontólogo intenta identificar un problema de ánimo y deliberadamente intenta disminuir o mitigar la angustia causada por el mismo, con esto el profesional no solo se limita a la prestación de servicios sino también transmite información e influye en el estado anímico del usuario.

Para lograr un servicio de calidad, se debe hacer algo más y ese logro está compuesto de tres cosas fundamentales: inteligencia, sentido común (empatía) y creatividad; todo en un solo paquete llamado sentido de conveniencia, con el único objetivo de eliminar y solucionar los problemas del paciente.

- c) **Credibilidad:** Los profesionales que brindan los servicios de salud son confiables (creíbles) y se interesan mucho por el usuario; pues la garantía (confianza) es el requisito mínimo para proporcionar un buen servicio al paciente, comenzando por el trato, sonrisa, palabras amables además de ser eficaz, eficiente con calidad y calidez.
- d) **Comunicación:** Consiste en enviar y recibir un mensaje por medio de símbolos, palabras, signos, gestos y otros medios no verbales, que sea claro y entendible.



La comunicación para que se lleve a cabo el mensaje debe ser enviada, recibida y comprendida tanto por el que lo envía como por el que lo recibe. Es responsabilidad del profesional de odontología, no sólo el desarrollar continuamente sus habilidades para escuchar, sino también, ayudar al paciente a prestar atención y escuchar los mensajes que le son comunicados.

- e) Competencia: Se refiere a la capacidad y el desempeño de funciones de los proveedores de salud; comportamientos y aptitudes observables que permite responder eficaz y eficientemente a las exigencias planteadas por un trabajo y/o problema. Si éstas capacidades (seguridad al realizar una actividad) no son reconocidas por el usuario, el servicio pierde toda su credibilidad.
- f) Seguridad: Libre y exento de daño o riesgo durante algún tipo de procedimiento a realizar.<sup>6</sup>

**Dimensión del Entorno Físico:** Se refiere a la organización de la institución y a las características de los servicios de salud que no están directamente relacionados con la eficacia clínica, pero que acrecientan la satisfacción del usuario y sus deseos de volver al establecimiento para recibir una atención al futuro. Son importantes para atraer a los usuarios y mantener su fidelidad, asegurando la continuidad y coberturas de los servicios. Tiene los siguientes atributos:

- a) Accesibilidad: Implica la eliminación de barreras que obstaculizan el uso eficaz de los servicios de atención en salud; comprende barreras de índole geográfico, económico, social, organizacional, cultural o lingüístico. El acceso geográfico incluye los medios de transporte, distancias, tiempo y cualquier otra barrera física que impida al cliente a recibir la atención.
- b) Tangibilidad: Los aspectos tangibles (que pueden ser vistos y/o tocados) de un servicio son la apariencia de las instalaciones físicas (servicios higiénicos, unidades, iluminación, etc.), equipo, personal y materiales de comunicación proyectan el interés por el cliente y la calidad del servicio brindado.

Medir estas dimensiones para establecer una evaluación de los atributos deseados y posibles de un producto o servicio, es una acción relevante para la introducción de medidas correctivas o de mantenimiento en el caso de detectar alguna necesidad. Sin embargo, el mejoramiento de la calidad a través de estas medidas contiene mayores implicaciones en el contexto de la política de salud de un país.

Las instituciones de atención de la salud han de organizarse para asegurar la calidad. Cuando el mejoramiento de la calidad exige nuevos procesos gerenciales los mismos estimulan un cambio en la estructura de la institución. Se busca aplicar

la voluntad y el talento de todos los trabajadores a la identificación de nuevas formas de realizar el trabajo.<sup>14</sup>

## **5. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD**

La evaluación es un medio por el cual un programa o un proceso es examinado y es emitido un juicio, en lo concerniente al grado de éxito al alcanzar predeterminadas metas.

La evaluación permite conocer en qué aspectos se está fallando y así poder aplicar los correctivos necesarios para brindar una mejor atención.<sup>29</sup>

Por otra parte, se considera que la calidad de la interacción entre odontólogos y pacientes depende de varios elementos en su relación: la calidad de su comunicación, la capacidad del odontólogo de mantener la confianza del paciente, y la capacidad de tratar al paciente con preocupación, empatía, tacto y sensibilidad.<sup>31</sup>

El enfoque del sistema planteado desde hace años por Donabedian, es aceptado en forma generalizada. De acuerdo con ese enfoque la calidad se estudia y se mide teniendo en cuenta 3 componentes esenciales: estructura, proceso y resultados.

La evaluación de la calidad debe, entonces, construirse a partir de un cuerpo de conocimientos sobre las relaciones que existen entre estructura, proceso y resultados.<sup>29</sup>

Un aspecto importante que se debe tener en cuenta al evaluar la calidad es la satisfacción y expectativas de los pacientes y de los propios prestadores de la atención, pues sólo cuando se es capaz de devolver al paciente sus funciones fisiológicas y estéticas y teniendo en cuenta sus criterios sobre estos aspectos, es que éste se sentirá totalmente satisfecho con el servicio recibido.

En el contexto de la atención de la Salud, a la evaluación de la calidad también se le puede definir como el proceso sistemático y científico de determinación del grado de cumplimiento de una estructura y/o de una acción o un conjunto de acciones, y los resultados de salud obtenidos.<sup>31</sup>

## **5.1 Evaluación de la Calidad en el Servicio Odontológico**

La evaluación y mejoramiento de la calidad de los servicios odontológicos implica, un proceso de identificación y satisfacción de expectativas dadas las circunstancias que enmarcan el contexto en que se producen los servicios. Es decir, se deben considerar no sólo los aspectos internos de la organización del servicio odontológico sino que, además, se deben considerar los elementos del entorno o contexto que pueden comprometer las acciones para el mejoramiento de la calidad. Mejoramiento, obliga a establecer una coherencia entre la organización sistémica de los servicios, las necesidades de sus interesados habituales y las condiciones que enmarcan su entorno.

En el proceso de la evaluación de la calidad de los servicios odontológicos implica hacer una comparación entre las propiedades o atributos deseados por los interesados habituales para estos servicios y la situación encontrada de las propiedades o atributos que ofrece dichos servicios en el marco de un contexto interinstitucional generado por dicho proceso.

Se requiere entonces, identificar las condiciones deseadas y posibles de alcanzar en el servicio odontológico de acuerdo con las expectativas y experiencias de los interesados habituales, así como de los factores o fuerzas que dinamizan el contexto.<sup>9</sup>

## **6. CONTROL DE LA CALIDAD**

Es el proceso a través del cual se puede medir la calidad real, compararla con las normas y actuar sobre la diferencia.

Desde la perspectiva de un proceso administrativo, mediante el control se supervisa que la organización opere dentro del marco de normas fijadas por el medio externo e interno.

Asimismo, es el conjunto de técnicas y actividades de acción operativa que se utilizan actualmente, para evaluar los requisitos que se deben cumplir respecto de la calidad del producto o servicio, cuya responsabilidad recae, específicamente, en el trabajador competente. Un factor importante para el funcionamiento de una organización es la calidad de sus productos y servicios.

El estudiante debe comprender desde el primer día de su práctica, que el aspecto ético profesional, es tan trascendental como otros factores que existen y que tienen directa relación con su formación profesional e involucran a la institución y al usuario. Debe entender que un trabajo bien hecho debe satisfacer al paciente con el fin de que vuelva a usar los servicios. El requerir nuevamente el servicio y que lo

recomiende con seguridad, permitirá que la institución tenga mejor supervivencia en el largo plazo.

Dependiendo del momento en que se realice el control de la calidad, se puede encontrar:

- La calidad como ventaja competitiva.
- La calidad es estrategia y planificación.
- La organización debe orientarse a la calidad.
- La calidad viene del personal.
- Control de prealimentación.
- Control de retroalimentación.

Estos tipos de control van a examinar áreas vitales como son:

- Cantidad: suele asociarse con el monto o demanda de los servicios que se venden.
- Calidad: suele relacionarse con los materiales que se compran y los que se producen.
- Empleo de tiempo: es consecuencia de la programación y planeación que se haga de las actividades inherentes a las funciones del servicio.
- Costos: análisis que permite identificar en qué, cómo, cuándo, y cuánto se gastará el presupuesto disponible.<sup>36</sup>

## **6.1 Monitoreo de la Calidad**

El monitoreo es una de las herramientas de evaluación que tiene una organización para asegurar que sus recursos sean utilizados con el máximo de eficiencia para responder a los objetivos fijados.

Está considerado como uno de los más importantes instrumentos de gestión y garantía de calidad de una organización, cualquiera que sea su naturaleza.

En este sentido, uno de los principales resultados del monitoreo es el rediseño del sistema mismo, como consecuencia de la identificación de los factores de perturbación. De esta forma se constituye el ciclo de la calidad descrita por Donabedian A. (1997): Diseño, Monitoreo, Rediseño.<sup>11</sup>

Por otra parte, la aplicación del monitoreo permite disponer de información e índices derivados de los procesos administrativos, posibilitando un análisis más racional de los mismos, a través de la medición de indicadores que cumplen con las reglas de:

- Relevancia: sirve para conocer el fenómeno y lo representa adecuadamente.
- Precisión: la medición se desvía poco o nada del valor "real".
- Sensibilidad: el indicador varía en consonancia con las variaciones producidas en el objeto que se estudia.
- Especificidad: es poco afectado por la acción de otras variables.

Para mejorar el proceso de monitoreo y control de la calidad en el servicio será necesario contar con un conjunto de indicadores que abarquen en su conjunto todas las acciones o actividades de la generación del o los servicios de salud.<sup>18</sup>

## **7. MODELO DE EVALUACIÓN DE CALIDAD**

### **7.1 Modelo de evaluación de la calidad de la atención médica de Avedis Donabedian**

Modelo citado en la literatura científica para los servicios de salud, es la propuesta del médico Avedis Donabedian, quien en 1966 estableció las dimensiones de estructura, proceso y resultado y sus indicadores para evaluar la calidad de la atención médica de una forma integral. Para esta época, la relación entre métodos de proceso y resultado, así como la sistematización de los criterios, genera reflexiones importantes sobre la responsabilidad en la mejora de la calidad en dicho servicio.

El doctor Avedis Donabedian estableció los siguientes criterios para poder evaluar la calidad de la atención médica a partir de su modelo:

- a) **Indicadores de estructura.** Son todos los atributos materiales y organizacionales relativamente estables, así como los recursos humanos, tecnológicos y financieros disponibles en los sitios en los que se proporciona la atención.
- b) **Indicadores de proceso.** Hacen referencia a lo que los médicos y proveedores son capaces de hacer por los pacientes, la interrelación con las

actividades de apoyo diagnosticadas, además de las actitudes, habilidades, destrezas y técnicas con que se llevan a cabo todos los tratamientos.

- c) **Los indicadores de resultado.** Referidos a la variación de los niveles de salud y a la satisfacción del paciente por la atención recibida, la cual le otorga una importancia mayor por la necesidad de satisfacer las expectativas y necesidades de los usuarios mediante un servicio de mayor calidad.<sup>18</sup>

Donabedian (1984) define a la calidad como el logro de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente. Señala que ésta puede interpretarse en dos dimensiones interrelacionadas e interdependientes: la técnica y la interpersonal.

1. La atención técnica se refiere a la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas de una manera que rinda un máximo de beneficio para la salud, sin aumentar con ello sus riesgos.
2. La atención interpersonal mide el grado de apego a valores, normas, expectativas y aspiraciones de los pacientes y los prestadores del servicio.

Finalmente, para este modelo, la calidad del servicio está basada fuertemente en un enfoque técnico médico, lo cual deriva de que su evaluación sea competencia de los profesionales de la salud, quedándose corta para medir la perspectiva de los pacientes, esto es, la calidad funcional percibida.

Es por ello, que en el presente estudio se aplicó el modelo de Avedis Donabedian, con la particularidad de evaluar la calidad desde la perspectiva de los estudiantes, los pacientes y los docentes. Todo ello nos proporcionó una visión integral de la calidad que se brinda en el otorgamiento de los servicios odontológicos en las CUAS de la FES Zaragoza.<sup>27</sup>

## **8. RELACIÓN MÉDICO<sup>d</sup>-PACIENTE**

Tradicionalmente cualquier acto médico se justifica por la máxima Hipocrática “favorecer y al menos no perjudicar”.

Esta relación puede ser clasificada de varias maneras, pero la más utilizada es la que establece tres formas distintas:

---

<sup>d</sup> El término médico utilizado en este trabajo se refiere al profesional que otorga servicios de salud, y no a la profesión obtenida en una institución de educación superior.

1. Relación activo-pasiva.
2. Relación de cooperación guiada.
3. Relación de participación mutua.

Los aspectos más relevantes de la relación médico-paciente son:

1. El médico debe estar consciente que su relación profesional interpersonal con el paciente se caracteriza por el respeto que inspira su investidura técnica en una profesión de alto contenido social.
2. La expectativa por parte de la población que manifieste un comportamiento adecuado a su alta responsabilidad.
3. Su condición de piedra angular en la prestación de un servicio de gran significación humana como promover o reestablecer la salud.
4. Demandar una constante disposición a la relación de ayuda sin aspiración de reciprocidad.
5. Recurrir del facultativo el planteamiento cuidadoso de cada una de sus acciones para evitar errores de grandes potencialidades iatrogénicas.

El médico debe ser competente profesionalmente, actuar de forma responsable y tratar al paciente con bondad y respeto. El paciente debe entender primero, para su consentimiento responsablemente en la atención, pero respetando su autonomía o integridad, lo que ha contribuido a un proceso de cambio de paradigma desde el paternalismo al de la relación responsable.<sup>39</sup>

En gran medida el papel del médico en la relación médico-paciente, está determinada por el carácter de la enfermedad, las características de su curso clínico, y lo específico del estadio en que se encuentre, lo cual determina el tipo de contacto a utilizar.<sup>35</sup>

En éste sentido, no se puede olvidar que en esta relación existen dos personas implicadas, por lo que conocer al paciente es solo una cara de la moneda, y se debe estar preparado para soportar emociones diversas. Dicha relación debe ser una fuente de emociones positivas, de respeto, confianza mutua, para que la colaboración se convierta en una primicia terapéutica.

Esta es la mejor expresión de la garantía de alcanzar una relación de equipo, salud, familia, comunidad, en consecuencia con nuestros ideales de asegurar el

pleno bienestar, la plena libertad, y el desarrollo para todos los miembros de la sociedad.<sup>15</sup>

## **9. ÉTICA Y BIOÉTICA**

El trabajo profesional de todo prestador de servicios de salud debe estar enmarcado y supeditado a las normas éticas y morales que regulan las relaciones en todo grupo social.

En el entendido que su observancia contribuirá a mejorar las condiciones de salud, y, por consecuencia, la calidad de vida de los miembros de dicho grupo.<sup>40</sup>

En éste sentido, la calidad en los servicios de salud, sustentada en la ética, exige de todo profesional de la salud comportamientos deseables que respeten los principios y los valores de los códigos éticos, teniendo como visión la dignidad y la integridad de todo ser humano que haga uso de sus servicios.<sup>3</sup>

Por otra parte, la bioética se ocupa de encontrar una solución adecuada a dilemas éticos que plantea la práctica clínica. Tanto en el ejercicio como en la docencia.

Bajo esta perspectiva, la profesión odontológica debe percibir el respeto a los derechos del paciente no sólo como un deber, sino como un escenario entre dos personas con necesidades diferentes que obtienen respuesta material y social en la relación terapéutica. El verdadero enfoque profesional está contenido en el encuentro humano llevado a cabo entre odontólogo y paciente; por ende, es fundamental analizar la motivación que el enfermo ha tenido para ir en busca de la colaboración del profesional, en este caso de la odontología.<sup>20</sup>

Por tal motivo, la ética y la bioética deben ser elementos preventivos, con la posibilidad de transformar la práctica odontológica, influyendo en ella como modo de vida que protege los valores sociales. Así, el diagnóstico, pronóstico y plan de tratamiento constituyen una pirámide para otorgar al paciente las óptimas condiciones de salud odontológica integral.<sup>26</sup>

## **10. NORMATIVIDAD**

Desde 1992, año en que la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (SECOFI) promulgó la Ley Federal de Metrología y Normalización, la normatividad y la regulación de los servicios de salud no ha sido fácil, en particular si se toma en cuenta la complejidad técnica y legal que implica la concurrencia de diferentes sectores sociales, así como la existencia de gran número de establecimientos que ofrecen servicios relacionados con la preservación o restauración de la salud,



muchos de éstos agrupados en alguno de los tres subsectores del sistema de salud: público, social y privado.<sup>23</sup>

### **10.1 Responsabilidad Profesional**

La responsabilidad profesional es la capacidad que tiene el profesional de responder (dar cuenta, dar razón) de su accionar.

Al profesional de la salud, se le solicitan sus servicios profesionales por su saber, criterio, opinión, y se cumplen sus indicaciones con absoluta confianza.

La responsabilidad profesional tiene dos vertientes que contemplan inespecíficamente los códigos de fondo penal y civil, no obstante que dicha responsabilidad puede incluir a ambos. Y en ambos, rige la tendencia a “dar cuenta” de los actos perjudiciales acontecidos en el enfermo por la actuación profesional.<sup>33</sup>

Frente al Código Penal, el profesional de la salud como toda persona, es responsable no sólo de las consecuencias de las comisiones, sino también, de las omisiones que realiza, y de tales (el hacer o el no hacer) deberá surgir la producción de un daño en el cuerpo o en la salud, incluida la psíquica.

El profesional de la salud, para evitar problemas (demandas ante la justicia penal), debe actuar con:

1. Prudencia.
2. Dedicación a su tarea.
3. Poseyendo caudal suficiente de conocimientos que no necesita sean extraordinarios.

En cualquier circunstancia el profesional debe actuar con convicción. Si está convencido de la conducta a seguir, si ha tomado todas las precauciones posibles, aunque el resultado no sea el esperado, no tendrá que responder penalmente.

En la medida que su conducta profesional pueda ser evaluada desde un punto de vista científico como correcta, no habrá de responder penalmente aunque se haya producido una consecuencia dañosa sobre el paciente.<sup>5</sup>

### **10.2 Responsabilidad Legal**

En nuestro país existe un amplio marco legal que establece, determina y asegura las condiciones bajo las cuales se deben otorgar servicios de salud a la población. En el entendido de que son de observancia obligatoria para cualquier nivel y tipo de servicio de salud que se oferte.

Su objetivo fundamental es asegurar condiciones de seguridad y calidad en los servicios, de tal modo que se incrementen los beneficios de salud para los usuarios, sin distinción o discriminación alguna.

Por lo tanto, toda actividad clínica odontológica tendrá como misión central restaurar, mantener y prolongar la salud bucal e integral de los pacientes, brindándose con estándares elevados de calidad en apego al marco ético, moral y legal.<sup>5</sup>

### **10.2.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (2000)**

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, junto con los Tratados Internacionales y las leyes federales, es Ley Suprema en nuestro país. Es la norma encargada de establecer los derechos humanos garantías individuales de todas las personas.

El Artículo 4º habla de que toda persona tiene derecho a la protección de la salud. La ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la federación y las entidades federativas en materia de salubridad general, conforme a lo que dispone la fracción xvi del artículo 73 de esta constitución, el artículo 5º habla de que nuestro país existe libertad para realizar cualquier actividad o profesión siempre y cuando sea lícita.

Todos los trabajadores de los servicios de salud deben cumplir las normas establecidas para la regulación de estas actividades. La falta, omisión o incumplimiento de estas puede acarrear una infracción que puede ser de diversos ordenes: civil, penal, administrativo, etc.<sup>8</sup>

### **10.2.2 Ley General de Salud (2014)**

La Ley General de Salud reglamenta el derecho a la protección de la salud que tiene toda persona en los términos del Artículo 4o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud. Es de aplicación en toda la República y sus disposiciones son de orden público e interés social, siendo de observancia obligatoria en todo el territorio nacional.

Asimismo, la Ley General de Salud establece los derechos y las obligaciones de los prestadores y los usuarios de servicios de salud. Establece la forma de organización y las competencias o atribuciones de los servicios de salud y los prestadores de los mismos. Pero, fundamentalmente, especifica la forma en que deben ser tratadas todas las personas para solucionar cualquier problema de

salud, independientemente de su edad, sexo, condición física y social, religión, tendencia política o afiliación a alguna institución en particular.<sup>22</sup>

Entre los aspectos más importantes que establece la Ley General de Salud, destacan:

- Toda persona tiene derecho a la protección de su salud y no se puede renunciar a este derecho.
- Toda persona tiene el derecho al libre acceso a cualquiera de las prestaciones de salud y a elegir el sistema de su preferencia.
- Toda persona tiene derecho a exigir que los bienes destinados a la atención de su salud tengan las características indicadas en su presentación.
- Toda persona tiene derecho a exigir que los servicios que se le prestan para la atención de su salud sean de calidad y los procedimientos y prácticas institucionales sean profesionales.
- Toda persona tiene derecho a recibir, en cualquier establecimiento de salud, atención médico-quirúrgica de emergencia cuando la necesite.
- Ninguna persona puede ser sometida a ningún tratamiento médico o quirúrgico, sin su consentimiento previo o el de la persona a quien el enfermo designe como su representante legal, a menos que sea requerida una intervención de emergencia y no haya ninguna persona que la autorice.

### **10.2.3 Normas oficiales (NOM) en Salud Bucal (2000)**

Uno de los objetivos fundamentales del Estado Mexicano para establecer las normas oficiales mexicanas (NOM) es para cuidar a sus ciudadanos. Las NOM, haciendo referencia a las de salud, tienen como principal objetivo prevenir los riesgos a la salud en la población, asegurando las condiciones de calidad y cantidad idóneas de infraestructura y de los recursos humanos que prestan servicios de salud, por lo tanto son de observancia obligatoria.

Las NOM son las regulaciones técnicas que contienen la información, requisitos, especificaciones, procedimientos y metodología que permiten a las distintas dependencias gubernamentales establecer parámetros evaluables para evitar riesgos a la población.<sup>16</sup>

La normatividad específica o relacionada con la práctica odontológica, pública, social y privada en el ámbito nacional, es la estrategia de acción más efectiva para mejorar el estado actual de salud bucal de la población mexicana.

Asimismo, es importante entender que la normatividad existente está diseñada y establecida para asegurar estándares de calidad elevados en el ejercicio de la práctica odontológica. Por lo tanto, no se puede hablar de calidad de los servicios de salud bucal si no se observa y cumple dicha normatividad al pie de la letra. La falta, omisión o incumplimiento de esta puede acarrear una infracción que puede ser de diversos ordenes: civil, penal, administrativo, o la combinación de alguna de ellas.

Las normas que más se relacionan con la práctica odontológica son las siguientes:

**Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012. Expediente clínico.** Establece los lineamientos para la integración, uso y manejo del expediente clínico. Integra por escrito todo acto de análisis e interrogatorio para llegar a diagnósticos acertados, planes de tratamiento, tratamientos y notas de evolución de los pacientes. Riesgos y beneficios de todo acto de salud. Asimismo, incluye la autorización por escrito del paciente para todo tratamiento. Su elaboración constituye la prueba máxima en defensa del odontólogo en caso de demanda penal.

**Norma Oficial Mexicana NOM-005-SSA3-2010. Requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios.** Equipo médico, aparatos, accesorios e instrumental para uso específico, destinados a la atención médica en procedimientos de exploración, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de pacientes.

**Norma 007-SSA2-1993. Atención a la mujer durante el embarazo, parto y puerperio y atención a recién nacidos normales.** Establece los criterios para atender y vigilar la salud de la mujer durante el embarazo, parto y puerperio y la atención a recién nacido normales.

**Norma 008-SSA2-1993. Control de la Nutrición, Crecimiento y Desarrollo del Niño y del Adolescente.** Establece criterios de control y vigilancia del estado nutricional, de crecimiento y desarrollo de la población menores hasta los diecinueve años. El crecimiento y desarrollo del niño y adolescente depende de: valores genéticos, del medio ambiente, la multiparidad por periodos breves, embarazos en los extremos de la vida reproductiva, infecciones y nutrición de la mamá.

**NOM-009-SSA2-1993. Para el fomento de la salud del escolar.** El contenido de esta norma promueve la salud física y psicosocial de la población escolar, a través de la educación para la salud, la modificación de los entornos, el acceso a los servicios de salud y la participación social.

**Norma 010-SSA2-1993. Para la prevención y control de infección por virus de la inmunodeficiencia humana.** Establece y uniforma los criterios y principios para la prevención y control de infección por virus de la inmunodeficiencia humana. " Sus disposiciones son de orden público e interés social. " Es de observancia obligatoria en todos los establecimientos para la atención medica pública o privada.

**NOM-013-SSA1-1996. Prevención y control de enfermedades bucales.** Establece los lineamientos para el vestido y barreras de protección, que el odontólogo debe utilizar para prevenir, en la medida de lo posible, contagios (infecciones cruzadas: del paciente al doctor o del doctor al paciente, en este caso) necesarios en el consultorio durante los tratamientos odontológicos. En este caso es evitar que a través de uso de instrumental se diseminen infecciones tanto en el doctor como en los pacientes.

**Norma Oficial Mexicana NOM- NOM-016-SSA3-2012. Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada.** Define las diferentes unidades, áreas y espacios que lo integran, de acuerdo con lo que se describa en las actividades médicas del establecimiento.

**Norma 031-SSA2-1999. Criterios, Estrategias, Actividades y Procedimientos Aplicables con la Salud del Niño.** Establece los requisitos que deben seguirse para la prevención y el control de las enfermedades diarreicas, infecciones respiratorias agudas, vigilancia del estado de nutrición y crecimiento, y el desarrollo de los niños menores de 5 años.

**Norma Oficial Mexicana NOM-035-SSA3-2012. En materia de información en salud.** Establecen que el paciente o en su caso responsable, tienen derecho a que el profesional de la salud tratante les brinde información completa sobre el diagnóstico, pronóstico y tratamiento; se exprese siempre de forma clara y comprensible, se brinde con oportunidad con el fin de favorecer el conocimiento pleno del estado de salud del paciente y sea siempre veraz, ajusta a la realidad.

**NOM-146-SSA1-1996.Salud Ambiental. Responsabilidades sanitarias en los establecimientos de diagnóstico médico con Rayos X.** Esta Norma Oficial Mexicana establece los requisitos sanitarios que deben cumplir los establecimientos de diagnóstico médico que utilicen equipos generadores de radiación ionizante (Rayos X) para su aplicación en seres humanos, con el fin de garantizar la protección a pacientes, personal ocupacionalmente expuesto y público en general.

**NOM-156-SSA1-1996. Requisitos técnicos para las instalaciones en establecimientos de diagnóstico médico con rayos X.** Esta Norma Oficial Mexicana establece los criterios de diseño, construcción y conservación de las

instalaciones en establecimientos de diagnóstico médico con rayos X para su aplicación en seres humanos, en ella se incluyen los estudios panorámicos dentales.

**NOM-158-SSA1-1996. Especificaciones técnicas para equipos de diagnóstico médico con rayos X.** Esta Norma Oficial Mexicana establece los requisitos técnicos para la adquisición y vigilancia del funcionamiento de los equipos de diagnóstico médico con rayos X para su aplicación en seres humanos.

**Norma Oficial Mexicana NOM-087-SEMARNAT-SSA1-2002. Protección ambiental, salud ambiental, residuos peligrosos biológico-infecciosos, clasificación y especificaciones de manejo.** Establece los requisitos para la separación, envasado, almacenamiento, recolección, transporte, tratamiento y disposición final de los RPBI que generen los establecimientos que presten servicios de atención médica.<sup>7</sup>

**NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-170-SSA1-1998. Para la práctica de anestesiología.** Para la práctica de la anestesiología es necesario tomar en cuenta, invariablemente, los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica, especialmente el de la libertad prescriptiva del personal médico, a través de la cual los profesionales y auxiliares de las disciplinas para la salud, habrán de prestar sus servicios a su leal saber y entender, en beneficio del paciente, atendiendo a las circunstancias de modo, tiempo y lugar en que presten sus servicios.

**NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-173-SSA1-1998. Para la atención integral a personas con discapacidad.** Señala el compromiso de lograr la cobertura universal de salud, avanzar en la equidad y en el mejoramiento de la calidad de los servicios, por lo que para el futuro, es necesario hacer cambios en los sistemas institucionales de salud, que faciliten el trabajo en equipo multidisciplinario, responsable de ejercer acciones congruentes que marquen las estrategias de cómo organizar programas de atención integral para personas con discapacidad.<sup>8</sup>

### **10.3 CONAMED**

En el año de 1996, por indicaciones del primer mandatario, se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED). Dicho organismo tiene como misión propiciar relaciones sanas entre los profesionales de la salud y sus pacientes, a través de la resolución de conflictos entre los pacientes o sus familiares y los profesionales de la salud, en los ámbitos públicos y privados. Asimismo la CONAMED pretende mejorar las condiciones de la calidad en las que se dan las relaciones médico-pacientes durante la prestación de servicios de salud.

La CONAMED atiende los actos u omisiones derivadas de la prestación de servicios de salud, así como de presuntos actos de posible mala práctica con

consecuencias sobre la salud del usuario, lo que significa en estricto sentido, que solo se avoca al conocimiento de problemas relacionados con tales servicios o con la negativa de prestación de los mismos.

En los últimos años, a partir del análisis de las inconformidades o quejas recibidas, se aprecia una disminución en la calidad de servicios de la atención odontológica, lo que ha generado la pérdida de confianza en la población. También se ha observado la aplicación, de manera inadecuada e indiscriminada, de procedimientos que promueven expectativas falsas e inalcanzables y, sobre todo, incumplimiento y desconocimiento del marco normativo que regula el ejercicio de la profesión, así como la matización de una ética profesional deficiente.<sup>7</sup>

### **III. JUSTIFICACIÓN**

La importancia de este trabajo de investigación radica en el intento de evaluar de manera integral la calidad de la atención odontológica que se brinda en las clínicas universitarias de atención a la salud, de la FES Zaragoza, desde la perspectiva de los alumnos, pacientes y docentes. Para identificar oportunidades de mejora que conlleven a establecer estrategias que permitan incrementar la calidad de la atención a los pacientes, cubriendo sus necesidades y expectativas; a partir de mejorar la formación de los estudiantes de la carrera.

La evaluación de la calidad del servicio odontológico es un tema donde se abordan varios aspectos para determinar y asegurar la satisfacción de los usuarios.

Evaluar la satisfacción de la población con los servicios de salud ha sido una necesidad y ocupación del Sistema Nacional de Salud en sus diferentes niveles. En este sentido, las acciones de dicha secretaría se han orientado a la realización de algunas actividades que permitan de manera simple lograr un acercamiento a la satisfacción de los usuarios y, así poder, brindar también la posibilidad de identificar los motivos y condiciones causantes de insatisfacción, para lograr una mejoría de los mismos.

La satisfacción del paciente está muy relacionada con el nivel de expectativas del mismo con respecto al servicio que aspira a recibir, lo que a su vez se relaciona con la representación previa que tiene la calidad de los servicios y de sus derechos con respecto al uso de éstos.<sup>4,5</sup> Una de las principales razones de la insatisfacción está en la falta de competencia de los prestadores del servicio de salud y de afrontar los nuevos retos: como el de incrementar el humanismo, la atención a la salud, enfatizar la integración de la atención médica, más participación activa de la comunidad, accesibilidad universal a los servicios de salud a todos los niveles, utilización de la tecnología adecuada, control de costos, protección del ambiente y el reto principal, la promoción de un estilo de vida saludable.

El odontólogo que se necesita debe ser capaz de aplicar adecuadamente los principios técnico-metodológicos a la tecnología actual y tomar decisiones que tengan en cuenta aspectos éticos, financieros y sociales, para restaurar la estética y función del sistema estomatognático, otorgando así, una mejor calidad de vida a los pacientes.

De la misma manera, este trabajo será de vital importancia para describir la situación en la que se encuentran las clínicas de la FES Zaragoza, lo que posibilitaría establecer estrategias de mejoramiento en los recursos físicos y tecnológicos, principalmente; mejorando la formación de los futuros odontólogos, y por ende, la calidad de la formación académica que se brinda en la FES Zaragoza.

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

En los últimos años el tema de la calidad ha tomado una considerable importancia en las instituciones de salud tanto a nivel nacional como internacional.

Actualmente, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios de salud, pues nos proporciona información sobre la calidad que se percibe en los procesos de estructura, procesos y resultados.

Se deben considerar las dimensiones para definir el término de calidad, los cuales se centran en la eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, continuidad, comodidad y oportunidad de la atención.

La evaluación de calidad de la atención en los últimos años, es parte fundamental del ejercicio profesional de la salud, ya que depende de esto que su servicio se recomiende. Donabedian introdujo conceptos como estructura, proceso y resultado, como marco que permite organizar los componentes de la atención que identifican indicadores útiles, propone que estos procesos son responsables de los resultados en términos de eficacia e impacto. Este esquema se utiliza para poder evaluar la satisfacción en odontología, evaluando diversos factores.

Por otra parte, el alumno y el docente darán su percepción de la calidad de atención, brindada no solamente por ellos mismos, sino también por el personal que los rodea para la ejecución de un tratamiento dental de calidad y multidisciplinario, el mismo que será de vital importancia para la presente investigación.

En éste sentido, la pregunta que guió la presente investigación fue: ¿Cuál es la percepción de la calidad de la atención odontológica según los alumnos, los pacientes y los docentes, en las clínicas de la FES Zaragoza durante el ciclo escolar 2014?



## **V. HIPÓTESIS**

- Los pacientes aseguran que la calidad del servicio odontológico recibido en las clínicas de la FES Zaragoza es muy buena.
- Los estudiantes están satisfechos con el servicio odontológico que ofrecen.
- Los estudiantes consideran que las instalaciones no son las adecuadas para brindar la atención que requieren los pacientes.
- Los docentes consideran que la calidad del servicio que ofrecen los alumnos es buena.

Los docentes piensan que los estudiantes pueden mejorar para brindar una mayor satisfacción en los pacientes.

## **VI. OBJETIVOS**

### **VI.1 GENERAL**

- Evaluar la calidad de la atención odontológica que se brinda en las Clínicas Universitarias de Atención a la Salud, de la FES Zaragoza, en ambos turnos, desde la perspectiva del Modelo de Avedis Donabedian.

### **VI.2 ESPECÍFICOS**

- Determinar el grado de la calidad del servicio que se brinda en las 8 clínicas periféricas de la FES Zaragoza, desde la percepción de los alumnos, los pacientes y los docentes.
- Determinar el grado de satisfacción, con respecto a la calidad de atención odontológica, de los alumnos, pacientes y docentes en las 8 clínicas periféricas de la FES Zaragoza turno matutino y vespertino.
- Determinar el grado de conformidad de los alumnos con la atención que brindan, considerando la infraestructura (física, tecnológica y recursos humanos), proceso de atención y resultados.
- Comparar las expectativas y las percepciones de la calidad de la atención odontológica, entre los alumnos, pacientes y docentes en las clínicas de la FES Zaragoza.

- Determinar el grado de conformidad de los pacientes con la atención que brindan, considerando la infraestructura (física, tecnológica y recursos humanos), proceso de atención y resultados.

## **VII. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **1. Tipo de Estudio**

Observacional, descriptivo, transversal y prolectivo.

### **2. Universo de estudio**

Alumnos de la Carrera Cirujano Dentista de 2º, 3º y 4º año, de los turnos matutino y vespertino, en las 8 clínicas periféricas de la FES Zaragoza, docentes exclusivamente del área de clínica y pacientes que acuden a las clínicas para atención odontológica.

### **3. Muestra**

- 200 pacientes, 25 de cada clínica periférica de la FES Zaragoza en ambos turnos (matutino y vespertino).
- 80 docentes, 10 por ambos turnos de cada clínica periférica de la FES Zaragoza.
- 200 estudiantes, 25 por cada clínica periférica de la FES Zaragoza, en ambos turnos.

### **4. Criterios de inclusión**

- Pacientes o tutores que se presentan a solicitar consulta odontológica y que reciban o hayan recibido dicha atención.
- Alumnos que estén inscritos en 2º, 3º y 4º año de la Carrera de Cirujano Dentista y que acudan a las clínicas de la FES Zaragoza, como parte de su formación profesional a brindar servicios de salud odontológica.
- Docentes presentes en el momento de la aplicación de las encuestas.

### **5. Criterios de exclusión**

- Pacientes que se presenten a solicitar consulta odontológica y no la hayan recibido.
- Estudiantes de la Carrera de Cirujano Dentista que cursen el 1º año de la misma.
- Docentes, pacientes o estudiantes que se nieguen a contestar la encuesta.

## 6. **Variables a investigar**

### **a) DIMENSIONES**

- a.1 Estudiantes
- a.2 Pacientes
- a.3 Docentes

### **b) CATEGORÍAS**

- b.1 Infraestructura
- b.2 Proceso de la atención
- b.3 Resultados

### **c) VARIABLES**

#### a.1 ALUMNOS

#### b.1 INFRAESTRUCTURA

- c.1 Limpieza (sala de espera, baños, consultorios)
- c.2 Comodidad (sala de espera, baños, consultorios)
- c.3 Iluminación (sala de espera, baños, consultorios, cuarto rx)
- c.4 Ventilación (sala de espera, baños, consultorios)
- c.5 Ubicación
- c.6 Privacidad
- c.7 Disponibilidad de insumos (material, instrumental, equipo, medicamentos)

#### b.2 PROCESO DE LA ATENCIÓN

- c.8 Saludo por nombre
- c.9 Trato amable
- c.10 Información amplia y clara
- c.11 Cancelación de citas
- c.12 Conocimiento del Diagnóstico
- c.13 Cambios de Diagnóstico
- c.14 Consentimiento informado
- c.15 Esterilización
- c.16 Barreras de protección
- c.17 Normatividad
- c.18 Actividades extraescolares

### b.3 RESULTADOS

- c.19 Satisfacción con el tratamiento realizado
- c.20 Cumplimiento con objetivos
- c.21 Quejas
- c.22 Conformidad con la calificación
- c.23 Reelaboración de procedimientos
- c.24 Cumplimiento plan de tratamiento

### a.2 PACIENTES

#### b.1 INFRAESTRUCTURA

- c.1 Limpieza (sala de espera, baños, consultorios)
- c.2 Comodidad (sala de espera, baños, consultorios)
- c.3 Iluminación (sala de espera, baños, consultorios, cuarto rx)
- c.4 Ventilación (sala de espera, baños, consultorios)
- c.5 Ubicación
- c.6 Señalización
- c.7 Privacidad
- c.8 Vigilancia

#### b.2 PROCESO DE LA ATENCIÓN

- c.9 Saludo por nombre
- c.10 Amabilidad del personal no médico de salud
- c.11 Amabilidad del personal de salud
- c.12 Información amplia y clara
- c.13 Cancelación de citas con previo aviso
- c.14 Cancelación de citas sin previo aviso
- C.15 Conocimiento del Diagnóstico
- c.16 Cambios de Diagnóstico
- c.17 Consentimiento informado
- c.18 Barreras de protección
- c.19 Tiempo de espera
- c.20 Negación de la atención
- c.21 Repetición de procedimientos
- c.22 Costos

#### b.3 RESULTADOS

- c.23 Satisfacción del tratamiento
- c.24 Satisfacción con la atención

- c.25 Cumplimiento de expectativas
- c.26 Recomendación de la atención
- c.27 Confiabilidad

### a.3 Docentes

#### b.1 INFRAESTRUCTURA

- c.1 Limpieza (sala de espera, baños, consultorios)
- c.2 Comodidad (sala de espera, baños, consultorios)
- c.3 Iluminación (sala de espera, baños, consultorios, cuarto rx)
- c.4 Ventilación (sala de espera, baños, consultorios)
- c.5 Ubicación
- c.6 Organización

#### b.2 PROCESO DE LA ATENCIÓN

- c.7 Relación alumno-docente
- c.8 Interés por el aprendizaje
- c.9 Puntualidad del docente
- c.10 Asistencia a todas las sesiones
- c.11 Actualizaciones nuevas técnicas
- c.12 Apoyo al alumno
- c.13 Atención brindada por el alumno
- c.14 Utilización de barreras de protección
- c.15 Puntualidad del alumno
- c.16 Responsabilidad del alumno
- c.17 Disposición del alumno

#### b.3 RESULTADOS

- c.18 Evaluaciones objetivas
- c.19 Satisfacción de la enseñanza
- c.20 Calidad de los tratamientos
- c.21 Cumplimiento de objetivos

## OPERAZIONALIZACIÓN DE VARIABLES

DIMENSIÓN	CATEGORÍA	VARIABLES	DEFINICIÓN	TIPO DE VARIABLE	CALIFICACIÓN
<b>ALUMNOS</b>	<b>Infraestructura</b>	Limpieza (sala de espera, baños consultorios)	Estado de limpieza de las áreas que forman parte de la clínica.	Cualitativa	Buena Regular Mala
		Comodidad (sala de espera, baños, consultorios)	Grado de adecuación de las instalaciones que permite que los alumnos se sientan a gusto en ellas.	Cualitativa	Buena Regular Mala
		Iluminación , (consultorios, cuarto de Rx)	Calidad y cantidad de luz que permite realizar las diferentes actividades de atención en la clínica sin prejuicio de los usuarios.	Cualitativa	Buena Regular Mala
		Ventilación (sala de espera, baños, consultorios)	Calidad del aire en los espacios de trabajo, para que alumno lleve a cabo sus actividades sin molestias.	Cualitativa	Buena Regular Mala
		Ubicación de la clínica	Facilidad de acceso a la clínica por parte de los estudiantes.	Cualitativa	Si No

		Privacidad áreas clínicas	Diseño de áreas que permite respetar la intimidad de los pacientes.	Cualitativa	Siempre A veces Nunca
		Disponibilidad de insumos (material, instrumental, equipo, medicamentos)	Suficiencia de material en calidad y cantidad para la atención odontológica que se brinda a los pacientes.	Cualitativa	Siempre A veces Nunca
	<b>Proceso de la Atención</b>	Saludo por nombre	Forma del operador de dirigirse hacia el paciente al recibirlo, durante la consulta y al término de la cita	Cualitativa	Siempre A veces Nunca
		Trato amable	El estudiante brinda un trato amable y respetuoso a los pacientes.	Cualitativa	Siempre A veces Nunca
		Información amplia y clara	Información suficiente y clara brindada al paciente acerca de su diagnóstico, tratamiento y posibles riesgos	Cualitativa	Siempre A veces Nunca
		Cancelación de citas	Falta de otorgamiento de la atención programada por causas ajenas al paciente.	Cualitativa	Siempre A veces Nunca

		Conocimiento del diagnóstico	Manejo acertado de los datos obtenidos durante la elaboración del expediente clínico, que permiten llegar a un diagnóstico acertado.	Cualitativa	Siempre A veces Nunca
		Cambios de diagnóstico	Modificación del diagnóstico original por mala anamnesis o por iatrogenias.	Cualitativa	Siempre A veces Nunca
		Consentimiento informado	Documento que firma el paciente en la 1ra o 2da cita de acuerdo a la norma.	Cualitativa	Siempre A veces Nunca
		Instrumental estéril	Instrumental esterilizado previo a cada tratamiento, de acuerdo a lo establecido por la norma.	Cualitativa	Siempre A veces Nunca
		Barreras de protección	Uso de las barreras de protección pertinentes, de acuerdo a la normatividad.	Cualitativa	Siempre A veces Nunca



		Normatividad	Conocimiento de las normas de salud vinculadas con la atención odontológica.	Cualitativa	Buena Regular Mala
	<b>Resultados</b>	Actividades extraescolares	Asistencia a otras actividades extraescolares que tengan relación con la carrera.	Cualitativa	Siempre A veces Nunca
		Satisfacción con el tratamiento realizado	Conformidad con la atención brindada.	Cualitativa	Siempre A veces Nunca
		Cumplimiento de objetivos	Acreditación del ciclo escolar, con base al cumplimiento de objetivos de evaluación.	Cualitativa	Si No
		Quejas	Reclamo presentado por el paciente por inconformidad con su tratamiento.	Cualitativa	Siempre A veces Nunca
		Reelaboración de procedimientos	Repetición de tratamientos por causas imputables al estudiante.	Cualitativa	Siempre A veces Nunca
		Cumplimiento del plan de tratamiento	Cumplimiento con el plan de tratamiento.	Cualitativa	Siempre A veces Nunca

DIMENSIÓN	CATEGORÍA	VARIABLES	DEFINICIÓN	TIPO DE VARIABLE	CALIFICACIÓN
<b>PACIENTES</b>	<b>Infraestructura</b>	Limpieza (sala de espera, baños, consultorios)	Estado de limpieza de las áreas que forman parte de la clínica.	Cualitativa	Buena Regular Mala
		Comodidad (sala de espera, baños, consultorios)	Grado de adecuación de las instalaciones que permite que los pacientes se sientan a gusto en ellas.	Cualitativa	Buena Regular Mala
		Iluminación (consultorios, cuarto de Rx)	Calidad y cantidad de luz que permite realizar las diferentes actividades de atención en la clínica sin perjuicio de los usuarios.	Cualitativa	Buena Regular Mala
		Ventilación (sala de espera, baños, consultorios)	Calidad del aire en las áreas de la clínica que permite estar con comodidad.	Cualitativa	Buena Regular Mala
		Ubicación de la clínica	La localización de la clínica es adecuada para la asistencia de los pacientes.	Cualitativa	Si No
		Señalización	Sistema de señalamientos al interior de la clínica, lo que permite un adecuado desplazamiento de los pacientes, sin contratiempos.	Cualitativa	Si No

		Privacidad áreas clínicas	Diseño de áreas que permite respetar la intimidad de los pacientes.	Cualitativa	Siempre A veces Nunca
		Vigilancia	Calidad de las acciones establecidas para brindar seguridad a los pacientes al interior de la clínica.	Cualitativa	Buena Regular Mala
	<b>Proceso de la Atención</b>	Saludo por nombre	Forma del operador de dirigirse hacia el paciente al recibirlo, durante la consulta y al término de la cita.	Cualitativa	Siempre A veces Nunca
		Amabilidad del personal no médico	El personal no médico trata amablemente a los pacientes, brindando información y ayuda necesaria.	Cualitativa	Siempre A veces Nunca
		Amabilidad del personal de salud	Alumnos y docentes tratan con amabilidad y respeto a los pacientes.	Cualitativa	Siempre A veces Nunca
		Información amplia y clara	El paciente recibe información suficiente y clara acerca de su diagnóstico, tratamiento y posibles riesgos.	Cualitativa	Siempre A veces Nunca

		Cancelación de citas con previo aviso	Falta de otorgamiento de la atención programada con previo aviso por causas no imputables al paciente.	Cualitativa	Siempre A veces Nunca
		Cancelación de citas sin previo aviso	Falta de otorgamiento de la atención programada sin previo aviso por causas no imputables al paciente.	Cualitativa	Siempre A veces Nunca
		Conocimiento del diagnóstico	Los pacientes son informados de manera pertinente y suficiente acerca de su estado de salud actual.	Cualitativa	Siempre A veces Nunca
		Cambios de diagnóstico	Modificación del diagnóstico original por mala anamnesis o por iatrogenias.	Cualitativa	Siempre A veces Nunca
		Consentimiento informado	Documento que firma el paciente en la 1ra o 2da cita de acuerdo a la norma.	Cualitativa	Si No
		Barreras de protección (Gorro, Cubrebocas, Guantes, Careta)	Uso de las barreras de protección pertinentes, de acuerdo a la normatividad.	Cualitativa	Siempre A veces Nunca
		Tiempo de espera	Tiempo que transcurre desde que el paciente llega a	Cualitativa	No espero Espero 15 min. Espero más de 15 min.

			la clínica hasta el momento de ser atendido.		
		Negación de la atención	Negación de la atención por causas no imputables a los pacientes.	Cualitativa	Siempre A veces Nunca
		Repetición de procedimientos	Reelaboración de procedimientos por parte del alumno.	Cualitativa	Siempre A veces Nunca
	<b>Resultados</b>	Costos	Cualidad de los costos otorgada por los pacientes.	Cualitativa	Barato Razonable Caro
		Satisfacción con el tratamiento recibido	Conformidad de paciente con el tratamiento recibido.	Cualitativa	Si No
		Satisfacción con la atención	Conformidad del paciente con la atención recibida en la clínica.	Cualitativa	Si No
		Cumplimiento de expectativas	Cumplimiento de las expectativas de los pacientes a partir de la atención recibida.	Cualitativa	Si No
		Recomendación de la atención	El paciente considera pertinente la atención para recomendarla.	Cualitativa	Si No
		Confiabilidad	Seguridad y tranquilidad que siente el paciente con el alumno por el cual es atendido.	Cualitativa	Si No

DIMENSIÓN	CATEGORIA	VARIABLES	DEFINICIÓN	TIPO DE VARIABLE	CALIFICACIÓN
<b>DOCENTES</b>	<b>Infraestructura</b>	Limpieza (sala de espera, baños consultorios)	Estado de limpieza de las áreas que forman parte de la clínica.	Cualitativa	Buena Regular Mala
		Calidad de las Instalaciones	Percepción del estado en que se encuentran los espacios que conforman la clínica.	Cualitativa	Buena Regular Mala
		Comodidad (sala de espera, baños, consultorios)	Grado de adecuación de las instalaciones que permite que los alumnos se sientan a gusto en ellas.	Cualitativa	Buena Regular Mala
		Iluminación (sala de espera, baños, consultorios, cuarto de Rx)	Calidad y cantidad de luz que permite realizar las diferentes actividades de atención en la clínica sin perjuicio de los usuarios.	Cualitativa	Buena Regular Mala
		Ventilación (sala de espera, baños, consultorios)	Calidad del aire en los espacios de trabajo, para que alumno lleve a cabo sus actividades sin molestias.	Cualitativa	Buena Regular Mala
		Ubicación de la clínica	Facilidad de acceso a la clínica por parte de los docentes.	Cualitativa	Buena Regular Mala

		Organización	Diseño y organización de los espacios que permiten el buen funcionamiento de las actividades en la clínica.	Cualitativa	Buena Regular Mala
	<b>Proceso de Atención</b>	Relación alumno-docente	Calidad de la relación que se establece entre el docente y los alumnos.	Cualitativa	Buena Regular Mala
		Interés por el aprendizaje	Interés que muestra el docente para que el alumno adquiera el conocimiento.	Cualitativa	Siempre A veces Nunca
		Puntualidad del docente	Cumplimiento del horario establecido al docente, para la realización de sus actividades.	Cualitativa	Siempre A veces Nunca
		Asistencia a la clínica	Asistencia del docente a las sesiones de clínica.	Cualitativa	Siempre A veces Nunca
		Actualización del docente	El docente actualiza sus conocimientos permanentemente.	Cualitativa	Siempre A veces Nunca
		Apoyo al alumno	El docente brinda ayuda al estudiante para realizar adecuadamente los procedimientos.	Cualitativa	Siempre A veces Nunca
		Calidad de la atención	Calidad de la atención que brinda el alumno a los pacientes.	Cualitativa	Buena Regular Mala

		Utilización de barreras de protección	Utilización de las barreras de protección pertinentes, de acuerdo con la norma.	Cualitativa	Siempre A veces Nunca
		Puntualidad del alumno	Nivel cumplimiento del horario establecido al alumno, para que lleve a cabo sus procedimientos.	Cualitativa	Siempre A veces Nunca
		Responsabilidad del alumno	Compromiso que tiene el alumno hacia el paciente hasta el término del tratamiento.	Cualitativa	Siempre A veces Nunca
		Disposición del alumno	La actitud que muestra el alumno al momento de brindarle atención al paciente	Cualitativa	Buena Regular Mala
	<b>Resultados</b>	Evaluaciones objetivas	Evaluación del alumno con base al cumplimiento de objetivos.	Cualitativa	Buena Regular Mala
		Satisfacción de la enseñanza	Conformidad de la enseñanza brindada a los alumnos durante el ciclo escolar.	Cualitativa	Si No
		Calidad de los tratamientos	Calidad de los tratamientos realizados en la clínica.	Cualitativa	Buena Regular Mala



## **7. Técnica**

Se elaboraron tres instrumentos para recabar la información pertinente: uno para pacientes, uno para estudiantes y otro para docentes. Estos fueron elaborados con preguntas, en su mayoría, tipo escala Likert, aunque también se incluyeron preguntas con opciones de sí o no.

Todos los cuestionarios se aplicaron de forma personal por las responsables del proyecto, previa autorización por parte de los implicados, directamente en las clínicas correspondientes.

## **8. Diseño estadístico**

Los resultados para su codificación se agruparon por clínica. El tratamiento estadístico se hizo por frecuencias y porcentajes, y los resultados se presentan a través de cuadros y tablas.

## VIII . RESULTADOS

### RESULTADOS GLOBALES

#### - INFRAESTRUCTURA

Desde la perspectiva del Modelo de Evaluación de la Calidad del Servicio o de la Atención Médica de Avedis Donabedian, el rubro de infraestructura se refiere a la acción de evaluar todas las características en cuanto número, estado, condiciones, funcionalidad e impacto, que tienen los implementos físicos (tangibles), que se relacionan o vinculan directa o indirectamente con el otorgamiento de un servicio de salud.

#### Dimensión: Alumnos

RUBRO	CUALIDAD EVALUADA			
Espacios Físicos	Calidad adecuada.			
	Opciones	Frecuencia	%	Calificación
Atención estomatológica	Totalmente de acuerdo	71	35.5	Buena
	Parcialmente de acuerdo	88	44	Regular
	En Desacuerdo	41	20.5	Mala
Rx/ Revelado	Totalmente de acuerdo	64	32	Buena
	Parcialmente de acuerdo	88	44	Regular
	En Desacuerdo	48	24	Mala
Sala de espera	Totalmente de acuerdo	76	38	Buena
	Parcialmente de acuerdo	104	52	Regular
	En Desacuerdo	20	10	Mala
Archivo	Totalmente de acuerdo	86	43	Buena
	Parcialmente de acuerdo	99	49.5	Regular
	En Desacuerdo	15	7.5	Mala
Caja	Totalmente de acuerdo	92	46	Buena
	Parcialmente de acuerdo	73	36.5	Regular
	En Desacuerdo	35	17.5	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos que brindan Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Espacios Físicos</b>	<b>Suficiencia de espacios.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
Cuarto de Rx	Si	193	96.5	Buena
	No	7	3.5	Mala
Cuarto de Revelado	Si	170	85	Buena
	No	30	15	Mala
Laboratorio	Si	175	87.5	Buena
	No	25	12.5	Mala
Ceye	Si	191	95.5	Buena
	No	9	4.5	Mala
Vestidores	Si	172	86	Buena
	No	28	14	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos que brindan Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Espacios Físicos</b>	<b>Calidad del mantenimiento.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
Sala de espera	Buena	95	47.5	Buena
	Regular	83	41.5	Regular
	Malo	22	11	Malo
Baños	Bueno	65	32.5	Bueno
	Regular	103	51.5	Regular
	Malo	32	16	Malo
Áreas clínicas	Bueno	79	39.5	Bueno
	Regular	104	52	Regular
	Malo	17	8.5	Malo
Cuarto de Rx	Bueno	63	31.5	Bueno
	Regular	112	56	Regular
	Malo	25	12.5	Malo
Cuarto de revelado	Bueno	67	33.5	Bueno
	Regular	105	52.5	Regular
	Malo	28	14	Malo
Laboratorio	Bueno	71	35.5	Bueno
	Regular	97	48.5	Regular
	Malo	32	16	Malo

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos que brindan Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Espacios Físicos</b>	<b>Calidad de la limpieza.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
Sala de espera	Buena	108	54	Buena
	Regular	73	36.5	Regular
	Mala	19	9.5	Mala
Baños	Buena	85	42.5	Buena
	Regular	95	47.5	Regular
	Mala	20	10	Mala
Áreas clínicas	Buena	99	49.5	Buena
	Regular	83	41.5	Regular
	Mala	18	9	Mala
Cuarto de Rx	Buena	79	39.5	Buena
	Regular	85	42.5	Regular
	Mala	36	18	Mala
Cuarto de revelado	Buena	79	39.5	Buena
	Regular	87	43.5	Regular
	Mala	34	17	Mala
Laboratorio	Buena	82	41	Buena
	Regular	81	40.5	Regular
	Mala	37	18.5	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos que brindan Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FFES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Espacios Físicos</b>	<b>Calidad de la iluminación.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
Sala de espera	Buena	140	70	Buena
	Regular	50	25	Regular
	Mala	10	5	Mala
Baños	Buena	106	53	Buena
	Regular	78	39	Regular
	Mala	16	8	Mala
Áreas clínicas	Buena	108	54	Buena
	Regular	78	39	Regular
	Mala	14	7	Mala
Cuarto de Rx	Buena	108	54	Buena
	Regular	63	31.5	Regular
	Mala	29	14.5	Mala
Cuarto de Revelado	Buena	91	45.5	Buena
	Regular	76	38	Regular
	Mala	33	16.5	Mala
Laboratorio	Buena	117	58.5	Buena
	Regular	66	33	Regular
	Mala	17	8.5	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos que brindan Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Espacios Físicos</b>	<b>Calidad de la ventilación.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
Sala de espera	Buena	143	71.5	Buena
	Regular	54	27	Regular
	Mala	3	1.5	Mala
Baños	Buena	88	44	Buena
	Regular	97	48.5	Regular
	Mala	15	7.5	Mala
Áreas clínicas	Buena	94	47	Buena
	Regular	85	42.5	Regular
	Mala	21	10.5	Mala
Cuarto de Rx	Buena	87	43.5	Buena
	Regular	88	44	Regular
	Mala	25	12.5	Mala
Cuarto de Revelado	Buena	74	37	Buena
	Regular	96	48	Regular
	Mala	30	15	Mala
Laboratorio	Buena	104	52	Buena
	Regular	83	41.5	Regular
	Mala	13	6.5	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos que brindan Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Espacios Físicos</b>	<b>Características de la clínica.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
Cuenta con espacios privados para atención.	Si	110	55	Buena
	No	90	45	Mala
Ubicación geográfica adecuada.	Si	106	53	Buena
	No	94	47	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos que brindan Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Recursos Tecnológicos</b>	<b>Suficiencia de instrumental.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
Lámpara de resina	Siempre	105	52.5	Buena
	A veces	81	40.5	Regular
	Nunca	14	7	Mala
Fórceps	Siempre	112	56	Buena
	A veces	76	38	Regular
	Nunca	12	6	Mala
Elevadores	Siempre	112	56	Buena
	A veces	74	37	Regular
	Nunca	14	7	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos que brindan Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Recursos Tecnológicos</b>	<b>Calidad del material.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
	Bueno	67	33.5	Buena
	Regular	108	54	Regular
	Malo	25	12.5	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos que brindan Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Recursos Tecnológicos</b>	<b>Suficiencia de equipo.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
Aparato de Rx	Siempre	158	79	Buena
	A veces	39	19.5	Regular
	Nunca	3	1.5	Mala
Charola de signos vitales	Siempre	148	74	Buena
	A veces	38	19	Regular
	Nunca	14	7	Mala
Autoclave	Siempre	121	60.5	Buena
	A veces	67	33.5	Regular
	Nunca	12	6	Mala
Archivos computarizados	Siempre	116	58	Buena
	A veces	66	33	Regular
	Nunca	18	9	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos que brindan Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Recursos Humanos</b>	<b>Calidad de trato del personal administrativo.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
Vigilancia	Bueno	125	62.5	Bueno
	Regular	64	32	Regular
	Malo	11	5.5	Malo
Caja	Bueno	100	50	Bueno
	Regular	79	39.5	Regular
	Malo	21	10.5	Malo
CADYS	Bueno	106	53	Bueno
	Regular	70	35	Regular
	Malo	24	12	Malo
Archivo	Bueno	130	65	Bueno
	Regular	43	21.5	Regular
	Malo	27	13.5	Malo
Intendencia	Bueno	124	62	Bueno
	Regular	64	32	Regular
	Malo	12	6	Malo

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos que brindan Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Recursos Humanos</b>	<b>Suficiencia del personal.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
Vigilancia	Siempre	88	44	Buena
	A veces	92	46	Regular
	Nunca	20	10	Mala
CADYS	Siempre	82	41	Buena
	A veces	106	53	Regular
	Nunca	12	6	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos que brindan Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

## - PROCESO DE LA ATENCIÓN

Desde la perspectiva del Modelo de Evaluación de la Calidad del Servicio o de la Atención Médica de Avedis Donabedian, es el conjunto de actividades realizadas por el personal de salud para atender a los usuarios y solucionar sus problemas, así como, a la organización de las mismas. La forma en que el médico examina al paciente, sus decisiones diagnósticas y terapéuticas, el apego del paciente al tratamiento establecido, así como los procesos y procedimientos administrativos, entre otros, forman parte de los elementos del proceso de atención,

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Trato al Paciente</b>	<b>Respeto al paciente.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
Dirigirse al paciente por su nombre	Siempre	149	74.5	Buena
	A veces	46	23	Regular
	Nunca	5	2.5	Mala
Ir por el paciente a la sala de espera	Siempre	160	80	Buena
	A veces	33	16.5	Regular
	Nunca	7	3.5	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos que brindan Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Comunicación</b>	<b>Información al paciente sobre su estado de salud.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
Diagnóstico	Siempre	166	83	Buena
	A veces	28	14	Regular
	Nunca	6	3	Mala
Alternativas de tratamiento	Siempre	146	73	Buena
	A veces	44	22	Regular
	Nunca	10	5	Mala
Complicaciones	Siempre	133	66.5	Buena
	A veces	47	23.5	Regular
	Nunca	20	10	Mala
Costos	Siempre	155	77.5	Buena
	A veces	28	14	Regular
	Nunca	17	8.5	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos que brindan Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.



<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Consentimiento Informado</b>	<b>Se solicitó firma.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
	Si	193	96.5	Buena
No	7	3.5	Mala	

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos que brindan Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Consentimiento Informado</b>	<b>Sesión en que se solicitó firma.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
	1ra. Sesión	126	63	Buena
2da. Sesión	54	27	Regular	
Más de 3 sesiones	14	7	Mala	
Nunca	6	3		

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos que brindan Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Preparación de Sesiones Clínicas</b>	<b>Leer y estudiar antes de cualquier procedimiento.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
	Siempre	109	54.5	Buena
A veces	83	41.5	Regular	
Nunca	8	4	Mala	

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos que brindan Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Actitud Docente</b>	<b>Trato hacia el estudiante.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
Enseñanza de procedimientos nuevos	Siempre	82	41	Buena
	A veces	103	51.5	Regular
	Nunca	15	7.5	Mala
Mostrar cómo hacer los procedimientos	Siempre	63	31.5	Buena
	A veces	114	57	Regular
	Nunca	23	11.5	Mala
Cordial	Siempre	133	66.5	Buena
	A veces	60	30	Regular
	Nunca	7	3.5	Mala
Amable	Siempre	123	61.5	Buena
	A veces	68	34	Regular
	Nunca	9	4.5	Mala
Empática	Siempre	117	58.5	Buena
	A veces	64	32	Regular
	Nunca	19	9.5	Mala
Respetuosa	Siempre	137	68.5	Buena
	A veces	53	26.5	Regular
	Nunca	10	5	Mala
Agresiva	Siempre	10	5	Mala
	A veces	68	34	Regular
	Nunca	122	61	Buena
Humillante	Siempre	4	2	Mala
	A veces	64	32	Regular
	Nunca	132	66	Buena
Déspota	Siempre	9	4.5	Mala
	A veces	55	27.5	Regular
	Nunca	136	68	Buena
Indiferente	Siempre	15	7.5	Mala
	A veces	81	40.5	Regular
	Nunca	104	52	Buena

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos que brindan Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Control de Infecciones</b>	<b>Se mantiene limpia el área de trabajo.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
	Siempre	150	75	Buena
	A veces	46	23	Regular
	Nunca	4	2	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos que brindan Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Control de Infecciones</b>	<b>Cambio de barreras de protección</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
Cambio de Guantes entre paciente y paciente.	Siempre	191	95.5	Buena
	A veces	9	4.5	Regular
	Nunca	0	0	Mala
Uso de Cubre bocas	Siempre	135	67.5	Buena
	A veces	57	28.5	Regular
	Nunca	8	4	Mala
Colocación de Plástico adherible	Siempre	101	50.5	Buena
	A veces	66	33	Regular
	Nunca	33	16.5	Mala
Uso de Campo para charola	Siempre	176	88	Buena
	A veces	22	11	Regular
	Nunca	2	1	Mala
Cambio de Botella de agua	Siempre	119	59.5	Buena
	A veces	63	31.5	Regular
	Nunca	18	9	Mala
Instrumental esterilizado	Siempre	181	90.5	Buena
	A veces	17	8.5	Regular
	Nunca	2	1	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos que brindan Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Manejo de RPBI</b>	<b>Conocimiento normatividad RPBI.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
	Si	172	86	Buena
No	28	14	Mala	

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos que brindan Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>MANEJO DE RPBI</b>	<b>Manejo adecuado de los RPBI.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
	Siempre	145	72.5	Buena
A veces	48	24	Regular	
Nunca	7	3.5	Mala	

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos que brindan Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>IMPACTO DEL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO</b>	<b>Facilita la atención.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
	Si	88	44	Buena
No	112	56	Mala	

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos que brindan Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

## - RESULTADO

Desde la perspectiva del Modelo de Evaluación de la Calidad del Servicio o de la Atención Médica de Avedis Donabedian, el apartado de resultado se refiere a la combinación o combinaciones que se dan entre todos los elementos de la infraestructura y los del proceso de la atención. Es decir, ya se pusieron en juego todos los elementos de apoyo de las clínicas y todos los factores del conocimiento adquiridos por los estudiantes, durante la práctica clínica al momento de brindar atención a los pacientes.

En el mejor de los casos, se podría esperar que se contribuyó a la mejoría en el estado de salud de los pacientes, aunque también en el peor de los casos en un daño causado por el tratamiento o la falta de este.

Asimismo, como parte fundamental de los resultados se debe considerar la satisfacción de los pacientes, lo cual nos dará una medida de la calidad de la atención brindada y percibida por los usuarios.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Satisfacción</b>	<b>Tratamientos realizados.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
	Siempre	124	62	Buena
	A veces	69	34.5	Regular
	Nunca	7	3.5	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos que brindan Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Programación de la Atención</b>	<b>Cumplimiento de las sesiones programadas.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
	Siempre	101	50.5	Buena
	A veces	75	37.5	Regular
	Nunca	24	12	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos que brindan Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Tratamientos</b>	<b>Calidad de los Tratamientos.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
No. De reclamos	0 veces	164	82	Buena
	1-3 veces	29	14.5	Regular
	Más de 3 veces	7	3.5	Mala
Procedimientos reelaborados	0 veces	134	67	Buena
	1-3 veces	52	26	Regular
	Más de 3 veces	14	7	Mala
Cambio de diagnóstico	0 veces	130	65	Buena
	1-3 veces	62	31	Regular
	Más de 3 veces	8	4	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos que brindan Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Evaluación en Clínica</b>	<b>Cumplimiento de objetivos.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
	Siempre	134	67	Buena
	A veces	62	31	Regular
	Nunca	4	2	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos que brindan Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Evaluación en Clínica</b>	<b>Satisfacción.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
Evaluación	Siempre	80	40	Buena
	A veces	97	48.5	Regular
	Nunca	23	11.5	Mala
Adecuación entre evaluación y desempeño	Siempre	86	43	Buena
	A veces	90	45	Regular
	Nunca	24	12	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos que brindan Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Evaluación en Clínica</b>	<b>Conformidad con la calificación.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
	Si	96	48	Buena
	No	104	52	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos que brindan Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Formación Clínica</b>	<b>Satisfacción.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
	Siempre	101	50.5	Buena
	A veces	80	40	Regular
	Nunca	19	9.5	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los alumnos que brindan Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

## **INFRAESTRUCTURA**

### **- Dimensión Pacientes**

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Espacios Físicos</b>	<b>Calidad adecuada.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
Atención estomatológica	Totalmente de acuerdo	127	63.5	Buena
	Parcialmente de acuerdo	58	29	Regular
	En Desacuerdo	15	7.5	Mala
Rx/Revelado	Totalmente de acuerdo	123	61.5	Buena
	Parcialmente de acuerdo	58	29	Regular
	En Desacuerdo	19	9.5	Mala
Sala de espera	Totalmente de acuerdo	108	54	Buena
	Parcialmente de acuerdo	69	34.5	Regular
	En Desacuerdo	23	11.5	Mala
Archivo	Totalmente de acuerdo	98	49	Buena
	Parcialmente de acuerdo	78	39	Regular
	En Desacuerdo	24	12	Mala
Caja	Totalmente de acuerdo	101	50.5	Buena
	Parcialmente de acuerdo	70	35	Regular
	En Desacuerdo	29	14.5	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes que reciben Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Espacios Físicos</b>	<b>Calidad del mantenimiento.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
Sala de espera	Buena	101	50.5	Buena
	Regular	82	41	Regular
	Mala	17	8.5	Mala
Baños	Buena	92	46	Buena
	Regular	73	36.5	Regular
	Mala	35	17.5	Mala
Áreas clínicas	Buena	101	50.5	Buena
	Regular	90	45	Regular
	Mala	9	4.5	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes que reciben Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Espacios Físicos</b>	<b>Calidad de la limpieza.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
Sala de espera	Buena	122	61	Buena
	Regular	66	33	Regular
	Mala	12	6	Mala
Baños	Buena	98	49	Buena
	Regular	68	34	Regular
	Mala	34	17	Mala
Áreas clínicas	Buena	124	62	Buena
	Regular	74	37	Regular
	Mala	2	1	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes que reciben Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Espacios Físicos</b>	<b>Calidad de la iluminación.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
Sala de espera	Buena	145	72.5	Buena
	Regular	49	24.5	Regular
	Mala	6	3	Mala
Baños	Buena	110	55	Buena
	Regular	76	38	Regular
	Mala	14	7	Mala
Áreas clínicas	Buena	142	71	Buena
	Regular	51	25.5	Regular
	Mala	7	3.5	Mala
Caja	Buena	109	54.5	Buena
	Regular	72	36	Regular
	Mala	19	9.5	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes que reciben Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.



<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Espacios Físicos</b>	<b>Calidad de la ventilación.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
Sala de espera	Buena	152	76	Buena
	Regular	40	20	Regular
	Mala	8	4	Mala
Baños	Buena	110	55	Buena
	Regular	63	31.5	Regular
	Mala	27	13.5	Mala
Áreas clínicas	Buena	114	57	Buena
	Regular	72	36	Regular
	Mala	14	7	Mala
Caja	Buena	124	62	Buena
	Regular	59	29.5	Regular
	Mala	17	8.5	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes que reciben Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Espacios Físicos</b>	<b>Calidad de la comodidad.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
Sala de espera	Buena	114	57	Buena
	Regular	77	38.5	Regular
	Mala	9	4.5	Mala
Baños	Buena	97	48.5	Buena
	Regular	91	45.5	Regular
	Mala	12	6	Mala
Áreas clínicas	Buena	115	57.5	Buena
	Regular	79	39.5	Regular
	Mala	6	3	Mala
Caja	Buena	95	47.5	Buena
	Regular	89	44.5	Regular
	Mala	16	8	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes que reciben Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Espacios Físicos</b>	<b>Respeto a la intimidad.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
	Siempre	149	74.5	Buena
	A veces	36	18	Regular
	Nunca	15	7.5	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes que reciben Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Espacios Físicos</b>	<b>Características de la clínica.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
Ubicación adecuada.	Si	169	84.5	Buena
	No	31	15.5	Mala
Señalización adecuada.	Si	180	90	Buena
	No	20	10	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes que reciben Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Recursos Humanos</b>	<b>Calidad de vigilancia.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
	Buena	140	70	Buena
	Regular	49	24.5	Regular
	Mala	11	5.5	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes que reciben Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

## PROCESO DE LA ATENCIÓN

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Trato al Paciente</b>	<b>Conducta del personal hacia los pacientes.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
El operador lo llama por su nombre.	Siempre	156	78	Buena
	A veces	38	19	Regular
	Nunca	6	3	Mala
Ser informado de su estado de salud	Siempre	150	75	Buena
	A veces	40	20	Regular
	Nunca	10	5	Mala
Trato amable.	Siempre	135	67.5	Buena
	A veces	59	29.5	Regular
	Nunca	6	3	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes que reciben Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Calidad del Tratamiento</b>	<b>Tratamientos.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
Cambio su diagnóstico.	Si	28	14	Mala
	No	172	86	Buena
Reelaboración de algún procedimiento.	Si	28	14	Mala
	No	172	86	Buena

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes que reciben Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Calidad del Tratamiento</b>	<b>Estado de la atención.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
No. de veces que cambio su diagnóstico original	0 veces	168	84	Buena
	1-3 veces	24	12	Regular
	Más de 3 veces	8	4	Mala
No. De veces que se reelaboraron procedimientos.	0 veces	173	86.5	Buena
	1-3 veces	25	12.5	Regular
	Más de 3 veces	2	1	Mala
Se presentó alguna complicación	Ninguna	185	92.5	Buena
	1-3 veces	15	7.5	Regular
	Más de 3 veces	0	0	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes que reciben Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Comunicación</b>	<b>Se le brindó información acerca de las posibles complicaciones o riesgos que puedan presentarse.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
	Siempre	163	81.5	Buena
	A veces	26	13	Regular
	Nunca	11	5.5	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes que reciben Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Consentimiento Informado</b>	<b>Se solicitó firma.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
	Si	152	76	Buena
	No	48	24	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes que reciben Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Consentimiento Informado</b>	<b>Sesión en que solicitó firma.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
	1ra. Cita	85	42.5	Buena
	2da. Cita	67	33.5	Regular
	Más de 3 citas	10	5	Mala
	Nunca	38	19	

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes que reciben Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD ADECUADA</b>			
<b>Control de Infecciones</b>	<b>Se mantiene limpia el área de trabajo.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
	Siempre	173	86.5	Buena
	A veces	24	12	Regular
	Nunca	3	1.5	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los paciente que reciben Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Control de Infecciones</b>	<b>El operador cambia:</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
Cambio de Guantes entre paciente y paciente	Siempre	153	76.5	Buena
	A veces	34	17	Regular
	Nunca	13	6.5	Mala
Uso de Cubre bocas	Siempre	101	50.5	Buena
	A veces	53	26.5	Regular
	Nunca	46	23	Mala
Colocación de Plástico adherible	Siempre	109	54.5	Buena
	A veces	55	27.5	Regular
	Nunca	36	18	Mala
Cambio de botella de agua	Siempre	106	53	Buena
	A veces	54	27	Regular
	Nunca	40	20	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes que reciben Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

RUBRO	CUALIDAD EVALUADA			
Calidad del Tratamiento	El tiempo que espera para recibir la atención.			
	Opciones	Frecuencia	%	Calificación
	0-15 min.	104	52	Buena
	16-30 min.	67	33.5	Regular
	Más de 30 min.	29	14.5	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes que reciben Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

RUBRO	CUALIDAD EVALUADA			
Calidad del Tratamiento	Negación de la atención			
	Opciones	Frecuencia	%	Calificación
	Si	8	4	Mala
	No	192	96	Buena

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes que reciben Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

RUBRO	CUALIDAD EVALUADA			
Calidad del Tratamiento	Frecuencia de cancelación de sesiones.			
	Opciones	Frecuencia	%	Calificación
Sin previo aviso.	Ninguna	171	85.5	Buena
	1-3 veces	28	14	Regular
	Más de 3 veces	1	0.5	Mala
Con previo aviso.	Ninguna	176	88	Buena
	1-3 veces	17	8.5	Regular
	Más de 3 veces	7	3.5	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes que reciben Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

RUBRO	CUALIDAD EVALUADA			
Calidad del Tratamiento	Preocupación por la salud general del paciente.			
	Opciones	Frecuencia	%	Calificación
	Siempre	140	70	Buena
	A veces	48	24	Regular
	Nunca	12	6	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes que reciben Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

RUBRO	CUALIDAD EVALUADA			
Calidad del Tratamiento	Comparación de precios en razón de los tratamientos.			
	Opciones	Frecuencia	%	Calificación
	Baratos	75	37.5	Buena
	Razonables	106	53	Regular
	Caros	19	9.5	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes que reciben Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

## RESULTADOS

RUBRO	CUALIDAD EVALUADA			
Satisfacción	Tratamiento recibido.			
	Opciones	Frecuencia	%	Calificación
	Si	185	92.5	Buena
	No	15	7.5	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes que reciben Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

RUBRO	CUALIDAD EVALUADA			
Satisfacción	Cumplimiento del servicio de atención esperado.			
	Opciones	Frecuencia	%	Calificación
Expectativas	Si	179	89.5	Buena
	No	21	10.5	Mala
Resolución de los problemas por los que se solicitó atención	Si	187	93.5	Buena
	No	13	6.5	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes que reciben Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

RUBRO	CUALIDAD EVALUADA			
Satisfacción	Atención.			
	Opciones	Frecuencia	%	Calificación
Pertinencia de la atención	Si	180	90	Buena
	No	20	10	Mala
Calidad de la atención	Si	180	90	Buena
	No	20	10	Mala
Confianza hacia el operador	Si	171	85.5	Buena
	No	29	14.5	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes que reciben Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

## INFRAESTRUCTURA

### - Dimensión Docentes

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Espacios Físicos</b>	<b>Calidad adecuada.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
Atención estomatológica	Totalmente de acuerdo	21	26.25	Buena
	Parcialmente de acuerdo	42	52.5	Regular
	En Desacuerdo	17	21.25	Mala
Rx/revelado	Totalmente de acuerdo	18	22.5	Buena
	Parcialmente de acuerdo	44	55	Regular
	En Desacuerdo	18	22.5	Mala
Sala de espera	Totalmente de acuerdo	30	37.5	Buena
	Parcialmente de acuerdo	41	51.25	Regular
	En Desacuerdo	9	11.25	Mala
Archivo	Totalmente de acuerdo	25	31.25	Buena
	Parcialmente de acuerdo	44	55	Regular
	En Desacuerdo	11	13.75	Mala
Caja	Totalmente de acuerdo	35	43.75	Buena
	Parcialmente de acuerdo	33	41.25	Regular
	En Desacuerdo	12	15	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes que supervisan la Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Espacios Físicos</b>	<b>Suficiencia de espacios.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
Cuarto de Rx	Si	80	100	Buena
	No	0	0	Mala
Cuarto de revelado	Si	69	86.25	Buena
	No	11	13.75	Mala
Laboratorio	Si	61	76.25	Buena
	No	19	23.75	Mala
Ceye	Si	79	98.75	Buena
	No	1	1.25	Mala
Vestidores	Si	79	98.75	Buena
	No	1	1.25	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes que supervisan la Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>ESPACIOS FÍSICOS</b>	<b>Calidad del tratamiento.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
Sala de espera	Bueno	21	26.25	Bueno
	Regular	46	57.5	Regular
	Malo	13	16.25	Malo
Baños	Bueno	15	18.75	Bueno
	Regular	38	47.5	Regular
	Malo	27	33.75	Malo
Áreas clínicas	Bueno	26	32.5	Bueno
	Regular	32	40	Regular
	Malo	22	27.5	Malo
Cuarto de Rx	Bueno	11	13.75	Bueno
	Regular	43	53.75	Regular
	Malo	26	32.5	Malo
Cuarto de revelado	Bueno	18	22.5	Bueno
	Regular	35	43.75	Regular
	Malo	27	33.75	Malo
Laboratorio	Bueno	20	25	Bueno
	Regular	44	55	Regular
	Malo	16	20	Malo

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes que supervisan la Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.



<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Espacios Físicos</b>	<b>Calidad de la limpieza.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
Sala de espera	Buena	20	25	Buena
	Regular	43	53.75	Regular
	Mala	17	21.25	Mala
Baños	Buena	14	17.5	Buena
	Regular	37	46.25	Regular
	Mala	29	36.25	Mala
Áreas clínicas	Buen	28	35	Buena
	Regular	34	42.5	Regular
	Mala	18	22.5	Mala
Cuarto de Rx	Buena	20	25	Buena
	Regular	47	58.75	Regular
	Mala	13	16.25	Mala
Cuarto de revelado	Buena	11	13.75	Buena
	Regular	52	65	Regular
	Mala	17	21.25	Mala
Laboratorio	Buena	9	11.25	Buena
	Regular	58	72.5	Regular
	Mala	13	16.25	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los docente que supervisan la Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Espacios Físicos</b>	<b>Calidad de la iluminación.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
Sala de espera	Buena	32	40	Buena
	Regular	42	52.5	Regular
	Mala	6	7.5	Mala
Baños	Buena	24	30	Buena
	Regular	37	46.25	Regular
	Mala	19	23.75	Mala
Áreas clínicas	Buena	34	42.5	Buena
	Regular	34	42.5	Regular
	Mala	12	15	Mala
Cuarto de Rx	Buena	15	18.75	Buena
	Regular	45	56.25	Regular
	Mala	20	25	Mala
Cuarto de revelado	Buena	15	18.75	Buena
	Regular	44	55	Regular
	Mala	21	26.25	Mala
Laboratorio	Buena	22	27.5	Buena
	Regular	42	52.5	Regular
	Mala	16	20	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes que supervisan la Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD ADECUADA</b>			
<b>ESPACIOS FÍSICOS</b>	<b>Calidad de la ventilación.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
Sala de espera	Buena	33	41.25	Buena
	Regular	41	51.25	Regular
	Mala	6	7.5	Mala
Baños	Buena	21	26.25	Buena
	Regular	47	58.75	Regular
	Mala	12	15	Mala
Áreas clínicas	Buena	25	31.25	Buena
	Regular	43	53.75	Regular
	Mala	12	15	Mala
Cuarto de Rx	Buena	13	16.25	Buena
	Regular	46	57.5	Regular
	Mala	21	26.25	Mala
Cuarto de revelado	Buena	11	13.75	Buena
	Regular	48	60	Regular
	Mala	21	26.25	Mala
Laboratorio	Buena	21	26.25	Buena
	Regular	48	60	Regular
	Mala	11	13.75	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes que supervisan la Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>REUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Espacios Físicos</b>	<b>Espacios de la clínica.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
Intimididad del paciente.	Si	42	52.5	Buena
	No	38	47.5	Mala
Ubicación adecuada de la clínica.	Si	52	65	Buena
	No	28	35	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes que supervisan la Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

## PROCESO DE LA ATENCIÓN

RUBRO	CUALIDAD EVALUADA			
Relación Profesor-Alumno	Trato hacia el alumno.			
	Opciones	Frecuencia	%	Calificación
Comunicación.	Buena	57	71.25	Buena
	Regular	22	27.5	Regular
	Mala	1	1.25	Mala
Interés hacia el alumno.	Siempre	75	93.75	Buena
	A veces	5	6.25	Regular
	Nunca	0	0	Mala
Brindar ayuda al alumno.	Siempre	72	90	Buena
	A veces	8	10	Regular
	Nunca	0	0	Mala
Enseñanza al alumno.	Siempre	64	80	Buena
	A veces	16	20	Regular
	Nunca	0	0	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes que supervisan la Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

RUBRO	CUALIDAD EVALUADA			
Compromiso Docente	Sesiones de la clínica.			
	Opciones	Frecuencia	%	Calificación
Realización de actividades del docente.	Siempre	75	93.75	Buena
	A veces	5	6.25	Regular
	Nunca	0	0	Mala
Sesiones de clínica.	Siempre	76	95	Buena
	A veces	4	5	Regular
	Nunca	0	0	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes que supervisan la Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

RUBRO	CUALIDAD EVALUADA			
Compromiso Del Alumno	Cumplimiento del horario.			
	Opciones	Frecuencia	%	Calificación
	Siempre	45	56.25	Buena
	A veces	30	3.75	Regular
	Nunca	5	6.25	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes que supervisan la Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

RUBRO	CUALIDAD EVALUADA			
Formación Docente	Actualización docente.			
	Opciones	Frecuencia	%	Calificación
	Siempre	57	71.25	Buena
	A veces	19	23.75	Regular
	Nunca	4	5	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes que supervisan la Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

RUBRO	CUALIDAD EVALUADA			
Compromiso Del Alumno	El alumno lee y estudia antes de atender algún paciente.			
	Opciones	Frecuencia	%	Calificación
	Siempre	19	23.75	Buena
	A veces	49	61.25	Regular
	Nunca	12	15	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes que supervisan la Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

RUBRO	CUALIDAD EVALUADA			
Actitud Docente	Supervisar uso de barreras de protección.			
	Opciones	Frecuencia	%	Calificación
	Siempre	74	92.5	Buena
	A veces	6	7.5	Regular
	Nunca	0	0	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes que supervisan la Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

RUBRO	CUALIDAD EVALUADA			
Compromiso Del Alumno	Calidad de la actitud hacia el paciente.			
	Opciones	Frecuencia	%	Calificación
Nivel de compromiso con el paciente.	Bueno	27	33.75	Buena
	Regular	45	56.25	Regular
	Malo	8	10	Mala
Actitud del alumno hacia el paciente.	Bueno	38	47.5	Buena
	Regular	34	42.5	Regular
	Malo	8	10	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes que supervisan la Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Compromiso Del Alumno</b>	<b>Los alumnos cuentan con instrumental suficiente.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
	Siempre	15	18.75	Buena
	A veces	52	65	Regular
	Nunca	13	16.25	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes que supervisan la Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

## RESULTADOS

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Evaluación</b>	<b>Acreditación del alumno en base al cumplimiento de objetivos de evaluación establecidos.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
	Siempre	63	78.75	Buena
	A veces	17	21.25	Regular
	Nunca	0	0	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes que supervisan la Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Enseñanza</b>	<b>Satisfacción.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
	Siempre	62	77.5	Buena
	A veces	18	22.5	Regular
	Nunca	0	0	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes que supervisan la Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

<b>RUBRO</b>	<b>CUALIDAD EVALUADA</b>			
<b>Tratamientos</b>	<b>Percepción de la calidad.</b>			
	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Calificación</b>
	Buena	46	57.5	Buena
	Regular	33	41.25	Regular
	Mala	1	1.25	Mala

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes que supervisan la Atención Odontológica en las ocho clínicas de la FES Zaragoza, 2014.

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

El análisis de los resultados se realizó a partir de tres fases:

- a) **En la primera fase**, los resultados se evaluaron con base a los porcentajes presentados según las opciones de respuesta, a las cuales se les otorgó una calificación, a partir de la siguiente escala:

OPCIONES DE RESPUESTA	CALIFICACIÓN OTORGADA
<i>Siempre</i>	<i>Buena</i>
<i>A veces</i>	<i>Regular</i>
<i>Nunca</i>	<i>Mala</i>
<i>Sí</i>	<i>Buena</i>
<i>No</i>	<i>Mala</i>
<i>Totalmente de acuerdo</i>	<i>Buena</i>
<i>Parcialmente de Acuerdo</i>	<i>Regular</i>
<i>En desacuerdo</i>	<i>Mala</i>
<i>Buena</i>	<i>Buena</i>
<i>Regular</i>	<i>Regular</i>
<i>Mala</i>	<i>Mala</i>
<i>1ra. Sesión</i>	<i>Buena</i>
<i>2da. Sesión</i>	<i>Regular</i>
<i>Más de 3 sesiones o nunca</i>	<i>Mala</i>

En éste caso, la calificación otorgada para el indicador analizado correspondería al mayor porcentaje obtenido, según las opciones de respuesta.

Por ejemplo, para analizar la siguiente pregunta:

CONSENTIMIENTO INFORMADO	Sesión en que se solicitó firma.			
	Opciones	Frecuencia	%	Calificación
	1ra. Sesión	20	80	Buena
	2da. Sesión	4	16	Regular
	Más de 3 sesiones o nunca	1	4	Mala

Los porcentajes obtenidos muestran que el mayor de ellos, 80%, se ubicó en la calificación de buena. Por lo tanto, la calificación de calidad para esta pregunta sería de “buena”.

**b) En la segunda fase,** y tomando en cuenta que las CUAS de la FES Zaragoza, si bien son campos o escenarios de práctica clínica para el aprendizaje significativo, también, por brindar servicios de salud durante dicho proceso, están normadas por los lineamientos de la Secretaría de Salud en lo relativo a la prestación de servicios de salud bucodental de manera ambulatoria, los resultados se analizaron bajo dos criterios:

Primero, los resultados se compararon con el nivel de cumplimiento establecido (estándar), para el caso, por la Secretaría de Salud.

Segundo, si existiera algún estándar de cumplimiento establecido por la FES Zaragoza, los resultados también se compararían con dicho estándar.

Es importante aclarar que, cuando no se encontró de manera explícita ninguno de los dos criterios antes mencionados, las responsables del proyecto establecieron estándares de cumplimiento ideal. En éste caso, se tomó la decisión de que un estándar de 80%, como nivel de cumplimiento, es aceptable. Salvo en los casos en que por la trascendencia o relevancia del indicador, se tomó el 100% como nivel de cumplimiento para poder brindar o no una atención de calidad.

Bajo estos parámetros, las calificaciones obtenidas sólo pueden ser dos: buena o mala. Si se cumple el parámetro la calificación es buena, de lo contrario, es mala.

Por ejemplo, para evaluar la misma pregunta del criterio anterior:

CONSENTIMIENTO INFORMADO	Sesión en que se solicitó firma.			
	Opciones	Frecuencia	%	Calificación
	1ra. Sesión	20	80	Buena
	2da. Sesión	4	16	Regular
	Más de 3 sesiones o nunca	1	4	Mala

La normatividad vigente establece a través de la Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, del expediente clínico, que el documento llamado “carta de consentimiento informado”, deberá recabarse para todos los pacientes, sin excepción, previo a la realización de algún tipo de procedimiento médico o quirúrgico con fines diagnósticos, terapéuticos, rehabilitatorios, paliativos o de investigación. Lo cual normalmente se hace desde la primera cita. Por lo tanto, la norma de cumplimiento para éste caso sería del 100%.

Los resultados muestran que al menos en el 20% de los casos el consentimiento informado no se recabó en la primera cita, y lo que es peor, el 4% no lo recabo nunca. Entonces, bajo la normatividad vigente el nivel de cumplimiento de esta pregunta es “malo”. Aún y cuando el 80% de los estudiantes haya cumplido con el requisito. Por lo tanto, la evaluación de la calidad de ésta pregunta es “mala”.

## DIMENSIÓN ALUMNOS

### Categoría: Infraestructura:

#### Pregunta 1. ¿Consideras que las instalaciones de la clínica son las adecuadas para llevar a cabo tratamientos odontológicos de calidad?

La Norma Oficial Mexicana NOM-005-SSA3-2010, nos habla sobre los requisitos mínimos de infraestructura para la atención médica de pacientes ambulatorios, así como el equipo médico, los aparatos, accesorios e instrumental, destinados a la atención médica en procedimientos de exploración, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación del paciente.

Refente a esta norma se tomo un rango del 80% como un buen nivel de cumplimiento para esta categoría.

RUBRO	CUALIDAD EVALUADA		
	Calidad adecuada.		
Espacios Físicos	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Atención estomatológica	REGULAR	44	MALO
Rx/ Revelado	REGULAR	44	MALO
Sala de espera	REGULAR	54	MALO
Archivo	REGULAR	49.5	MALO
Caja	BUENA	46	MALO



**Pregunta 2. La clínica cuenta con:**

ESPACIOS FÍSICOS	Suficiencia de espacios.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Cuarto de Rx	BUENA	96.5	BUENO
Cuarto de Revelado	BUENA	85	BUENO
Laboratorio	BUENA	87.5	BUENO
Ceye	BUENA	95.5	BUENO
Vestidores	BUENA	86	BUENO

**Pregunta 3. ¿Cómo calificarías el mantenimiento de las instalaciones?**

ESPACIOS FÍSICOS	Calidad del mantenimiento		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Sala de espera	BUENA	47.5	MALO
Baños	REGULAR	51.5	MALO
Áreas clínicas	REGULAR	52	MALO
Cuarto de Rx	REGULAR	56	MALO
Cuarto de revelado	REGULAR	52.5	MALO
Laboratorio	REGULAR	48.5	MALO

**Pregunta 4. ¿Cómo calificarías la limpieza de las instalaciones de la clínica odontológica?**

ESPACIOS FÍSICOS	Calidad de limpieza.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Sala de espera	BUENA	54	MALO
Baños	REGULAR	47.5	MALO
Áreas clínicas	BUENA	49.5	MALO
Cuarto de Rx	REGULAR	42.5	MALO
Cuarto de revelado	REGULAR	43.5	MALO
Laboratorio	BUENA	41	MALO

**Pregunta 5. ¿Cómo consideras la iluminación de las instalaciones para realizar las diferentes actividades en la clínica, sin riesgo para los usuarios?**

ESPACIOS FÍSICOS	Calidad de la iluminación.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Sala de espera	BUENA	70	MALO
Baños	BUENA	53	MALO
Áreas clínicas	BUENA	54	MALO
Cuarto de Rx	BUENA	54	MALO
Cuarto de revelado	BUENA	45.5	MALO
Laboratorio	BUENA	58.5	MALO

**Pregunta 6. ¿Cómo consideras que es la ventilación en los espacios de la clínica para poder llevar a cabo todas tus actividades con comodidad?**

ESPACIOS FÍSICOS	Calidad de la ventilación.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Sala de espera	BUENA	71.5	MALO
Baños	REGULAR	48.5	MALO
Áreas clínicas	BUENA	47	MALO
Cuarto de Rx	REGULAR	44	MALO
Cuarto de revelado	REGULAR	48	MALO
Laboratorio	BUENA	52	MALO

**Pregunta 7. ¿El área clínica cuenta con espacios privados y una buena ubicación geográfica?**

El artículo 15 de la Ley General de la Salud habla sobre lo referente a la regionalización de los servicios médicos. Se tomará en cuenta la accesibilidad geográfica y la aceptación de los usuarios.

ESPACIOS FÍSICOS	Características de la clínica.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Cuenta con espacios privados para atención.	BUENA	55	MALO
Ubicación geográfica adecuada de la clínica.	BUENA	53	MALO

### Categoría: Recursos tecnológicos

#### Pregunta 1. ¿Para llevar a cabo tus procedimientos la institución te proporciona el instrumental necesario?

La Norma Oficial Mexicana NOM-005-SSA3-2010, nos habla sobre los requisitos mínimos de infraestructura para la atención médica de pacientes ambulatorios, así como el equipo médico, los aparatos, accesorios e instrumental, destinados a la atención médica en procedimientos de exploración, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación del paciente.

RECURSOS TECNOLÓGICOS	Suficiencia del instrumental.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Lámpara de resina	BUENA	52.5	MALO
Fórceps	BUENA	56	MALO
Elevadores	BUENA	56	MALO

#### Pregunta 2. ¿Cómo consideras que es la calidad del material que te proporcionan en cada clínica?

Norma Oficial Mexicana NOM-005-SSA3-2010, Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios. Equipo médico, a los aparatos, accesorios e instrumental para uso específico, destinados a la atención médica en procedimientos de exploración, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de pacientes.

RECURSOS TECNOLÓGICOS	Calidad del material		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
	REGULAR	54	MALO

### Pregunta 3. La clínica cuenta con:

La Norma Oficial Mexicana NOM-005-SSA3-2010, nos habla sobre los requisitos mínimos de infraestructura para la atención médica de pacientes ambulatorios, así como el equipo médico, los aparatos, accesorios e instrumental, destinados a la atención médica en procedimientos de exploración, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación del paciente.

RECURSOS TECNOLÓGICOS	Suficiencia de equipo.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Aparato de Rx	BUENA	79	MALO
Charola de signos vitales	BUENA	74	MALO
Autoclave	BUENA	60	MALO
Archivos computarizados	BUENA	58	MALO

### Recursos humanos

#### Pregunta 1. ¿El trato del personal administrativo hacia ti es?

El trato entre el alumno y el personal administrativo debe ser bueno, ya que esto tendrá como resultado un buen funcionamiento en conjunto, para un servicio eficiente.

Se espera que el nivel cumplimiento sea del 100% .

RECURSOS HUMANOS	Calidad de trato del personal administrativo.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Vigilancia	BUENA	62.5	MALO
Caja	BUENA	50	MALO
CADYS	BUENA	53	MALO
Archivo	BUENA	65	MALO
Intendencia	BUENA	62	MALO

**Pregunta 2. ¿Existe suficiente vigilancia dentro de la clínica?**

Debe de haber suficiente vigilancia dentro de la clínica para mayor seguridad del personal médico y no médico, y de la misma manera para los pacientes que acuden al servicio de atención.

**Pregunta 3. ¿Hay el suficiente personal en el área de CADYS para que los procedimientos sean más ágiles?**

Debe de haber suficiente personal en el área de CADYS y de esta manera proporcionar el material necesario a los alumnos para agilizar el servicio de atención que están brindando.

RECURSOS HUMANOS	Suficiencia del personal.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Vigilancia	REGULAR	46	MALO
CADYS	REGULAR	53	MALO

**Categoría: Proceso de la atención**

**Pregunta 1. ¿Cuándo te diriges al paciente lo haces por su nombre?**

**Pregunta 2. ¿Sales por tu paciente a la sala de espera?**

El alumno debe tratar al paciente con amabilidad y respeto. El sustento legal se encuentra en la Ley General en materia de prestación de servicios de atención médica.

Se tomo un rango del 100% referente al nivel de cumplimiento a esta categoría.

TRATO AL PACIENTE	Respeto al paciente.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Dirigirse al paciente por su nombre	BUENA	74	MALO
Ir por el paciente a la sala de espera	BUENA	80	BUENO

**Pregunta 3. ¿Le comunicas al paciente todo lo relacionado con su estado de salud?**

Norma Oficial Mexicana NOM-013-SSA2-1994. Para la prevención y control de enfermedades bucales.

El estomatólogo debe comunicar al paciente sus obligaciones respecto a las indicaciones, fechas de citas, durante y después del tratamiento.

El estomatólogo es el único responsable y autorizado para realizar diagnóstico, pronóstico, plan de tratamiento, rehabilitación y control, de las alteraciones bucales.

COMUNICACIÓN	Informar al paciente sobre su estado de salud.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Diagnóstico	BUENA	83	BUENO
Alternativas de tratamiento	BUENA	73	MALO
Complicaciones	BUENA	66.5	MALO
Costos	BUENA	77.5	MALO

**Pregunta 4. ¿Solicitas la firma del “consentimiento bajo informado” a tus pacientes?**

Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012. Del expediente clínico. Cartas de consentimiento informado, a los documentos escritos, firmados por el paciente o su representante legal o familiar más cercano en vínculo, mediante los cuales se acepta un procedimiento médico o quirúrgico con fines diagnósticos, terapéuticos, rehabilitatorios, paliativos o de investigación, una vez que se ha recibido información de los riesgos y beneficios esperados para el paciente.

CONSENTIMIENTO INFORMADO	Se solicitó firma.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
	BUENA	96.5	MALO

**Pregunta 4.1 ¿En qué número de sesión le solicitas la firma del “consentimiento bajo informado” a tus pacientes?**

CONSENTIMIENTO INFORMADO	Sesión en que se solicitó firma.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
	BUENA	63	MALO

**Pregunta 5. ¿Muestras interés por leer y estudiar antes de cualquier procedimiento?**

El alumno debe de actualizar sus conocimientos acerca de los procedimientos que va a realizar, para conocer nuevas técnicas alternativas de algún tratamiento.

PREPARACIÓN DE SESIONES CLÍNICAS	Leer y estudiar antes de cualquier procedimiento.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
	BUENA	54.5	MALO

**Pregunta 6. ¿Previo a la realización de cada procedimiento nuevo, los conocimientos y la técnica te fueron enseñados por el docente y que actitud tuvo hacia ti?**

La relación entre alumno y docente debe ser buena, ya que de esta manera los alumnos tendrán un apoyo para realizar sus procedimientos de una forma adecuada y de esta manera brindar un servicio de atención de buena calidad.

Esta pregunta no tiene ningún sustento legal. Dado que la relación que se establece entre el profesor y el alumno se da en el ámbito de la formación académica y personal de los alumnos.

ACTITUD DOCENTE	Trato hacia el estudiante.			
	1ª Fase	%	2ª Fase	
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD	
Enseñanza de procedimientos nuevos	REGULAR	51.5	MALO	
Mostrar cómo hacer los procedimientos	REGULAR	57	MALO	
Actitud del docente	Cordial	BUENA	63	MALO
	Amable	BUENA	61	MALO
	Empática	BUENA	58	MALO
	Respetuosa	BUENA	68	MALO
	Agresiva	BUENA	61	MALO
	Humillante	BUENA	66	MALO
	Déspota	BUENA	68	MALO
	Indiferente	BUENA	52	MALO

### Pregunta 9. ¿Mantienes limpia tu área de trabajo?

El alumno debe de mantener limpia su área de trabajo, ya que esto dará como resultado un manejo ágil del material e instrumental que se utilice durante algún procedimiento y la prevención de infecciones cruzadas.

CONTROL DE INFECCIONES	Limpieza área de trabajo.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
	BUENA	75	MALO



**Pregunta 10. ¿Entre paciente y paciente cambias las barreras de protección?**

La NORMA Oficial Mexicana NOM-017-STPS-2008, nos habla sobre las barreras de protección personal para la prevención de posibles contagios de infecciones.

Establecer los requisitos mínimos para que el patrón seleccione, adquiera y proporcione a sus trabajadores, el equipo de protección personal correspondiente para protegerlos de los agentes del medio ambiente de trabajo que puedan dañar su integridad física y su salud. Equipo de protección personal (EPP): conjunto de elementos y dispositivos, diseñados específicamente para proteger al trabajador contra accidentes y enfermedades que pudieran ser causados por agentes o factores generados con motivo de sus actividades de trabajo y de la atención de emergencias. En caso de que en el análisis de riesgo se establezca la necesidad de utilizar ropa de trabajo con características de protección, ésta será considerada equipo de protección personal.

**Pregunta 13. ¿Todo el instrumental que utilizas durante la atención clínica esta previamente esterilizado?** NOM-013-SSA1-1996 “prevención y control de enfermedades bucales, la cual establece los lineamientos para el vestido y barreras de protección, que el odontólogo debe utilizar para prevenir, en la medida de lo posible, contagios (infecciones cruzadas: del paciente al doctor o del doctor al paciente, en este caso) necesarios en el consultorio durante los tratamientos odontológicos. En este caso es evitar que a través de uso de instrumental se diseminen infecciones tanto en el doctor como en los pacientes.

CONTROL DE INFECCIONES	Cambio de barreras de protección.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Cambio de Guantes entre paciente y paciente.	BUENA	95.5	MALO
Uso de Cubre bocas	BUENA	67.5	MALO
Colocación de Plástico adherible	BUENA	50.5	MALO
Uso de Campo para charola	BUENA	88	MALO
Cambio de Botella de agua	BUENA	59.5	MALO
Instrumental esterilizado	BUENA	90.5	MALO

**Pregunta 11. ¿Conoces la normatividad que habla sobre manejo de Residuos Biológico - Infecciosos RPBI?**

Norma Oficial Mexicana NOM-087-SEMARNAT-SSA1-2002, protección ambiental-salud, ambiental-residuos peligrosos biológico-infecciosos. Clasificación y especificaciones de manejo.

MANEJO DE RPBI	Conocimiento de la normatividad RPBI.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
	BUENA	86	BUENO

**Pregunta 12. ¿Llevas la eliminación de los residuos peligrosos biológico-infecciosos de manera adecuada?**

MANEJO DE RPBI	Manejo adecuado de los RPBI.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
	BUENA	72.5	MALO

**Pregunta 14. ¿El expediente computarizado facilita el proceso de atención que brindas a los pacientes?**

Norma Oficial Mexicana NOM-024-SSA3-2012. Sistemas de Información de Registro Electrónico para la Salud. Esta Norma Oficial Mexicana tiene por objeto establecer los objetivos funcionales y funcionalidades que deberán observar los productos de Sistemas de Expediente Clínico Electrónico para garantizar la interoperabilidad, procesamiento, interpretación, confidencialidad, seguridad y uso de estándares y catálogos de la información de los registros electrónicos en salud.

IMPACTO DEL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO	Facilita la atención.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
	MALA	56	MALO

## Categoría: Resultados

### Pregunta 1. ¿Quedas satisfecho con la realización de los tratamientos que haces?

Tiene que ver con la percepción que tiene el alumno de su formación académica y del nivel de compromiso hacia el trabajo. Los dos en el mismo sentido, se supone, aportaría en muchos elementos hacia la mejoría de la calidad.

SATISFACCIÓN	Tratamientos realizados.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
	BUENA	62	MALO

### Pregunta 2. ¿Cumples con el número de sesiones programadas para atender a tus pacientes?

No existe normatividad interna ni externa. La finalidad es cumplir con un plan de trabajo preestablecido, en la medida de lo posible.

PROGRAMACIÓN DE LA ATENCIÓN	Cumplimiento de sesiones programadas.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
	BUENA	50.5	MALO

### Pregunta 3. ¿Número de reclamos por parte del paciente con respecto a algún procedimiento mal elaborado?

No existe normatividad interna ni externa. La finalidad es cumplir con un plan de trabajo preestablecido, en la medida de lo posible.

### Pregunta 4. ¿Número de procedimientos que has tenido que reelaborar?

No existe normatividad interna ni externa. La finalidad es cumplir con un plan de trabajo preestablecido, en la medida de lo posible.

**Pregunta 5. ¿Número de veces en que has modificado el diagnóstico inicial de un paciente?**

Esta pregunta se sustenta en el Reglamento de la Ley General de Salud en materia de prestación de servicios de atención médica. Artículos 29 y 30. NOM-004-SSA3-2012 del expediente Clínico.

CALIDAD DE LOS TRATAMIENTOS	Tratamientos.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
No. de Reclamos	BUENA	82	MALO
Procedimientos reelaborados	BUENA	67	MALO
Cambio de diagnóstico	BUENA	65	MALO

**Pregunta 6. ¿Cumples con los objetivos de evaluación de la clínica?**

El alumno debe de cumplir con procedimientos que se toman en cuenta para su evaluación.

EVALUACIÓN CLÍNICA	Cumplimiento de objetivos.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
	BUENA	67	MALO

**Pregunta 7. ¿Estas satisfecho con la evaluación?**

Esta pregunta no tiene sustento legal interno o externo, sin embargo la calificación es elemento importante en la modificación y mantenimiento de conductas, en este caso hacia la cultura de calidad de servicio. De esta manera tendrá mejor disposición hacia el trabajo.

**Pregunta 8. ¿Consideras que la evaluación es adecuada según tu desempeño?**

Tiene que ver con la percepción que tiene el alumno de su formación académica y del nivel de compromiso hacia el trabajo. Los dos en el mismo sentido, se supone, aportaría en muchos elementos hacia la mejoría de la calidad.

EVALUACIÓN CLÍNICA	Satisfacción.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Evaluación	REGULAR	48.5	MALO
Adecuación entre evaluación y desempeño.	REGULAR	45	MALO

**Pregunta 9. ¿Estas conforme con la calificación obtenida?**

Esta pregunta no tiene sustento legal interno o externo, sin embargo la calificación es elemento importante en la modificación y mantenimiento de conductas, en este caso hacia la cultura de calidad de servicio. De esta manera tendrá mejor disposición hacia el trabajo.

EVALUACIÓN CLÍNICA	Conformidad con la calificación.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
	MALA	52	MALO

**Pregunta 10. ¿Estas satisfecho con la calidad de la formación que te brinda la FES Zaragoza para poder atender a tus pacientes?**

Esta pregunta no tiene ningún sustento legal, sin embargo, hay aspectos teórico metodológicos de la calidad de educación y evaluación de esta pregunta. Pero este trabajo no pretende evaluar la calidad de la educación, lo cual implicaría un trabajo exclusivo. Para el cual si existen elementos para poder realizar una evaluación de calidad de la calidad de la educación.

CALIDAD DE FORMACIÓN CLÍNICA	Satisfacción.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
	BUENA	50.5	MALO

## DIMENSIÓN PACIENTES

**Categoría: Infraestructura:**

**Pregunta 1. ¿Considera que dado las condiciones en que se encuentran las instalaciones de la clínica, estas constituyen de manera adecuada para llevar a cabo tratamientos odontológicos de calidad?**

Norma Oficial Mexicana NOM-005-SSA3-2010, Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios. Equipo médico, a los aparatos, accesorios e instrumental para uso específico, destinados a la atención médica en procedimientos de exploración, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de pacientes.

ESPACIOS FÍSICOS	Instalaciones adecuadas.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Atención estomatológica	BUENA	63	MALO
Rx/Revelado	BUENA	61	MALO
Sala de espera	BUENA	54	MALO
Archivo	BUENA	49	MALO
Caja	BUENA	50	MALO

**Pregunta 2. Según su percepción, ¿Cómo calificaría el mantenimiento de las instalaciones?**

ESPACIOS FÍSICOS	Calidad del mantenimiento.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Sala de espera	BUENA	50	MALO
Baños	BUENA	46	MALO
Áreas clínicas	BUENA	50.5	MALO

**Pregunta 3. Según su percepción ¿Cómo calificaría el estado de limpieza de las áreas que forman parte de la clínica?**

ESPACIOS FÍSICOS	Calidad la limpieza.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Sala de espera	BUENA	61	MALO
Baños	BUENA	49	MALO
Áreas clínicas	BUENA	62	MALO

**Pregunta 4. Con respecto a la iluminación ¿La calidad de la luz existente en las diferentes áreas de la clínica, para brindarle mayor comodidad?**

ESPACIOS FÍSICOS	Calidad de la iluminación.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Sala de espera	BUENA	72	MALO
Baños	BUENA	55	MALO
Áreas clínicas	BUENA	71	MALO
Caja	BUENA	54.5	MALO

**Pregunta 5. ¿Cómo considera que es la calidad de la circulación del aire en los espacios de la clínica?**

ESPACIOS FÍSICOS	Calidad de la ventilación.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Sala de espera	BUENA	76	MALO
Baños	BUENA	55	MALO
Áreas clínicas	BUENA	57	MALO
Caja	BUENA	62	MALO

**Pregunta 6. ¿Cómo considera las instalaciones de la clínica para brindarle comodidad?**

ESPACIOS FÍSICOS	Calidad de la comodidad.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Sala de espera	BUENA	57	MALO
Baños	BUENA	48.5	MALO
Áreas clínicas	BUENA	57.5	MALO
Caja	BUENA	47.5	MALO

**Pregunta 7. ¿Considera que existe el suficiente respeto a su intimidad a la hora de ser atendido?**

ESPACIOS FÍSICOS	Respeto a la intimidad.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
	BUENA	74.5	MALO

**Pregunta 8. ¿Considera que la ubicación de la clínica es adecuada para poder asistir a su consulta odontológica?**

El artículo 15 de la Ley General de la Salud lo referente a la regionalización de servicios médicos, se tomará en cuenta el la accesibilidad geográfica y la aceptación de los usuarios.



**Pregunta 9. La señalización al interior de la clínica, es adecuada para su desplazamiento sin contratiempos?**

Norma oficial mexicana NOM-016-SSA3-2012, que establece las características mínimas de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada.

Considerar en el proyecto arquitectónico lo necesario tanto para un acceso directo, rápido y seguro al establecimiento, así como para el egreso, incluyendo lo necesario para las personas con discapacidad y adultos mayores. Esto incluye los mecanismos de transporte y movimiento de pacientes dentro del establecimiento de manera que garantice la seguridad integral del paciente.

ESPACIOS FÍSICOS	Características de la clínica.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Ubicación adecuada.	BUENA	84.5	BUENO
Señalización adecuada.	BUENA	90	BUENO

**Recursos humanos**

**Pregunta 10.¿Cómo considera que es la calidad de la vigilancia al interior de la clínica?**

Debe de haber vigilancia dentro de la clínica para la seguridad del personal médico y no médico, y de la misma manera a los pacientes que acuden al servicio de atención.

RECUROS HUMANOS	Calidad de vigilancia.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
	BUENA	70	MALO

## **Categoría: Proceso de la atención**

### **Pregunta 1. Al recibirlo, durante la consulta y al término de la cita, el operador se dirige a usted por su nombre?**

El paciente debe de ser tratado por el personal médico y no médico con amabilidad y respeto. El sustento legal se encuentra en la Ley General en materia de prestación de servicios de atención médica.

### **Pregunta 2. ¿El personal no médico lo trata amablemente?**

El paciente debe de ser tratado por el personal médico y no médico con amabilidad y respeto. El sustento legal se encuentra en la Ley General en materia de prestación de servicios de atención médica.

### **Pregunta 3. Después del interrogatorio ¿El operador le dio a conocer el diagnóstico bucal que presenta?**

Norma Oficial Mexicana NOM-035-SSA3-2012. En materia de información en salud. Debe cumplir con los atributos de disponibilidad, oportunidad, veracidad, comparabilidad, homogeneidad, confiabilidad, suficiencia y calidad, de conformidad con la presente norma.

<b>TRATO AL PACIENTE</b>	<b>Conducta del personal hacia los pacientes.</b>		
	<b>1ª Fase</b>	<b>%</b>	<b>2ª Fase</b>
	<b>CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS</b>	<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS</b>	<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD</b>
Dirigirse a usted por su nombre	BUENA	78	MALO
Ser informado de su estado de salud bucal	BUENA	75	MALO
Trato amable	BUENA	67.5	MALO

### **Pregunta 4. ¿Alguna vez el operador le cambió su diagnóstico original?**

Esta pregunta no tiene sustento legal, sin embargo, se pretende y espera, que salvo a excepciones bien fundamentadas, no se realicen cambios de diagnóstico y mucho menos que esto se haga de manera frecuente.

### **Pregunta 14. ¿El operador ha tenido que reelaborar algún procedimiento que no fue favorable la primera vez?**

No existe normatividad interna ni externa. La finalidad es cumplir con un plan de trabajo preestablecido, en la medida de lo posible.

CALIDAD DEL TRATAMIENTO	Tratamientos.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Cambio su diagnóstico.	BUENA	86	BUENO
Reelaboración de algún procedimiento.	BUENA	86	BUENO

**Pregunta 4.1 Cuantas veces:**

Esta pregunta no tiene sustento legal, sin embargo, se pretende y espera, que salvo a excepciones bien fundamentadas, no se realicen cambios de diagnóstico y mucho menos que esto se haga de manera frecuente.

**Pregunta 6. ¿Presentó alguna complicación durante su tratamiento?**

Norma Oficial Mexicana NOM-035-SSA3-2012. En materia de información en salud. Establecen que el paciente o en su caso responsable, tienen derecho a que el profesional de la salud tratante les brinde información completa sobre el diagnóstico, pronóstico y tratamiento; se exprese siempre de forma clara y comprensible, se brinde con oportunidad con el fin de favorecer el conocimiento pleno del estado de salud del paciente y sea siempre veraz, ajusta a la realidad.

**Pregunta 15. ¿Cuántos procedimientos que no fueron favorables la primera vez, ha tenido que reelaborar el operador?**

No existe normatividad interna ni externa. La finalidad es cumplir con un plan de trabajo preestablecido, en la medida de lo posible.

CALIDAD DEL TRATAMIENTO	Estado de la atención.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
No. de veces que cambio su diagnóstico original	BUENA	84	BUENO
No. De veces que se reelaboraron procedimientos.	BUENA	86	MALO
Se presentó alguna complicación	BUENA	92	BUENO

**Pregunta 5. ¿Se le brindó, previa a sus tratamientos toda la información acerca de las posibles complicaciones o riesgos que puedan presentarse?**

Norma Oficial Mexicana NOM-035-SSA3-2012. En materia de información en salud. Establecen que el paciente o en su caso responsable, tienen derecho a que el profesional de la salud tratante les brinde información completa sobre el diagnóstico, pronóstico y tratamiento; se exprese siempre de forma clara y comprensible, se brinde con oportunidad con el fin de favorecer el conocimiento pleno del estado de salud del paciente y sea siempre veraz, ajusta a la realidad.

COMUNICACIÓN	Se le brindó información acerca de las posibles complicaciones o riesgos que puedan presentarse		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
	BUENA	81.5	BUENO

**Pregunta 7. ¿Al término de la elaboración de su historia clínica le dieron a firmar un apartado llamado “Consentimiento informado” en donde se especifican las condiciones en las que se van a realizar sus tratamientos?**

Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico. Cartas de consentimiento informado, a los documentos escritos, firmados por el paciente o su representante legal o familiar más cercano en vínculo, mediante los cuales se

acepta un procedimiento médico o quirúrgico con fines diagnósticos, terapéuticos, rehabilitatorios, paliativos o de investigación, una vez que se ha recibido información de los riesgos y beneficios esperados para el paciente.

CONSENTIMIENTO INFORMADO	Se solicitó firma.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
	BUENA	76	MALO

**Pregunta 7.1 ¿En qué número de cita, firmó el documento “Consentimiento informado”?**

CONSENTIMIENTO INFORMADO	Sesión en que se solicitó firma.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
	BUENA	42.5	MALO

**Pregunta 8. ¿Durante su atención clínica, el operador mantiene limpia su área de trabajo?**

El paciente percibe el área de trabajo del operador, la cual se debe de mantener limpia para la realización de todos los procedimientos realizados durante su tratamiento.

CONTROL DE INFECCIONES	Limpieza área de trabajo del operador.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
	BUENA	86.5	BUENO

**Pregunta 9. Al ser atendido, ha observado si el operador cambia:**

NORMA Oficial Mexicana NOM-017-STPS-2008. Equipo de protección personal- Selección, uso y manejo en los centros de trabajo.

Establecer los requisitos mínimos para que el patrón seleccione, adquiera y proporcione a sus trabajadores, el equipo de protección personal correspondiente para protegerlos de los agentes del medio ambiente de trabajo que puedan dañar su integridad física y su salud. Equipo de protección personal (EPP): conjunto de elementos y dispositivos, diseñados específicamente para proteger al trabajador contra accidentes y enfermedades que pudieran ser causados por agentes o factores generados con motivo de sus actividades de trabajo y de la atención de emergencias. En caso de que en el análisis de riesgo se establezca la necesidad de utilizar ropa de trabajo con características de protección, ésta será considerada equipo de protección personal.

<b>CONTROL DE INFECCIONES</b>	<b>El operador cambia:</b>		
	<b>1ª Fase</b>	<b>%</b>	<b>2ª Fase</b>
	<b>CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS</b>	<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS</b>	<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD</b>
Cambio de Guantes entre paciente y paciente	BUENA	76.5	MALO
Uso de Cubre bocas	BUENA	50.5	MALO
Colocación de Plástico adherible	BUENA	54.5	MALO
Cambio de botella de agua	BUENA	53	MALO

**Pregunta 10. ¿Cuánto es el tiempo que espera para recibir la atención odontológica?**

La norma de la secretaría establece un tiempo de 15 minutos. El cumplimiento ideal tiene que ser del 100%.

<b>CALIDAD DEL TRATAMIENTO</b>	<b>Tiempo que espera para recibir atención.</b>		
	<b>1ª Fase</b>	<b>%</b>	<b>2ª Fase</b>
	<b>CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS</b>	<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS</b>	<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD</b>
	BUENA	52	MALO

**Pregunta 11. ¿En alguna ocasión se le ha negado la atención odontológica?**

Nunca se debe negar el servicio de atención a ningún paciente, todo paciente tiene derecho a recibir atención, en forma, cantidad y calidad, de acuerdo a sus necesidades.

Así que lo ideal es el 100%.

CALIDAD DEL TRATAMIENTO	Negación de la atención.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
	BUENA	96	MALO

**Pregunta 12. ¿Cuántas veces el operador le canceló citas sin avisar?**

Esta pregunta se sustenta en el reglamento de la ley general de salud en materia de prestación de servicios de atención médica, artículos 29 y 30, así como en la, NOM-004-SSA3-2012 del expediente clínico; los cuales establecen que el medico siempre debe expresarse en forma clara, concisa y oportuna.

**Pregunta 13. ¿Cuántas veces el operador le canceló citas con previo aviso?**

CALIDAD DEL TRATAMIENTO	Frecuencia de cancelación de sesiones.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Sin previo aviso.	BUENA	85.5	BUENO
Con previo aviso.	BUENA	88	BUENO

**Pregunta 16. ¿El operador se preocupa por su salud en General?**

NOM-004-SSA3-2012 del Expediente clínico. La idea de que el odontólogo vea a sus pacientes como seres integrales y no nada más como alguien con problemas bucales.

CALIDAD DEL TRATAMIENTO	Preocupación por la salud general del paciente.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
	BUENA	70	MALO

**Pregunta 17. ¿Cómo considera que son los precios de los tratamientos según su economía?**

No tiene sustento legal. Sin embargo los precios de los tratamientos son accesibles para la economía del paciente.

CALIDAD DEL TRATAMIENTO	Comparación de precios en razón de los tratamientos.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
	REGULAR	53	MALO

**Categoría: Resultados**

**Pregunta 1. ¿ Está conforme con el tratamiento recibido?**

Conformidad con el tratamiento realizado al paciente.

**Pregunta 2. ¿Quedo satisfecho con atención recibida, por parte del personal de salud que conforma la clínica?**

Satisfacción del paciente con el servicio de atención que recibió durante su tratamiento.

SATISFACCIÓN	Tratamiento recibido.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
	BUENA	96.5	BUENA



**Pregunta 3. ¿Se cubrieron las expectativas por las que usted llegó a la clínica?**

La expectativa inmediata del usuario es que resuelvan su problema de salud. Cualquier situación que desvíe este parámetro, necesariamente se aleja de la calidad.

**Pregunta 4. ¿Considera que resolvieron el problema por el motivo al que usted busco la atención?**

Esta pregunta se sustenta en la Ley General de la Salud artículos 51 y 89, en materia de prestación de servicios de atención médica. La intención es recuperar el estado de salud de los pacientes para mejorar su calidad de vida.

SATISFACCIÓN	Cumplimiento del servicio de atención esperado.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Expectativas	BUENA	89.5	BUENO
Resolución de problemas que motivaron consulta.	BUENA	93.5	BUENO

**Pregunta 5. ¿Considera pertinente la atención para recomendarla?**

Esto depende de la percepción del paciente con relación a todos los elementos que conforman la clínica, su funcionamiento y el personal por el que es atendido. No tiene sustento legal.

**Pregunta 6. ¿Le dio la suficiente confianza el operador por el cual fue atendido?**

Esto depende de la percepción del paciente con relación a todos los elementos que conforman la clínica, su funcionamiento y el personal por el que es atendido. No tiene sustento legal.

**Pregunta 7. ¿Según su experiencia dentro de la clínica, considera que la atención es de calidad?**

Esta pregunta se sustenta desde el artículo 4º de la constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, la ley general de salud, y los reglamentos que emanan de esta, así como las normas oficiales, los cuales explica o implícitamente se refieren al cumplimiento de estándares de calidad preestablecidos.

La norma ideal de cumplimiento sería que todos los pacientes percibieran de una manera elevada la calidad de servicio que se les brinda.

SATISFACCIÓN	Atención.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Pertinencia de la atención	BUENA	90	BUENO
Calidad de la atención	BUENA	90	BUENO
Confianza hacia el operador	BUENA	85.5	BUENO

## DIMENSIÓN DOCENTES

### Categoría: Infraestructura

**Pregunta 1. ¿Considera que las instalaciones de la clínica son las adecuadas para llevar a cabo tratamientos odontológicos de calidad?**

Norma Oficial Mexicana NOM-005-SSA3-2010, Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios. Equipo médico, a los aparatos, accesorios e instrumental para uso específico, destinados a la atención médica en procedimientos de exploración, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de pacientes.

ESPACIOS FÍSICOS	Calidad adecuada.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Atención estomatológica	REGULAR	52.5	MALO
Rx/ Revelado	REGULAR	55	MALO
Sala de espera	REGULAR	51.25	MALO
Archivo	REGULAR	55	MALO
Caja	REGULAR	43.75	MALO

**Pregunta 2. La clínica cuenta con:**

ESPACIOS FÍSICOS	Suficiencia de espacios.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Cuarto de Rx	BUENA	100	BUENO
Cuarto de Revelado	BUENA	86.25	BUENO
Laboratorio	BUENA	76.25	MALO
Ceye	BUENA	98.75	BUENO
Vestidores	BUENA	98.75	BUENO

**Pregunta 3. ¿Cómo calificaría el mantenimiento de las instalaciones?**

ESPACIOS FÍSICOS	Calidad del mantenimiento		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Sala de espera	REGULAR	57.5	MALO
Baños	REGULAR	47.5	MALO
Áreas clínicas	REGULAR	40	MALO
Cuarto de Rx	REGULAR	53.75	MALO
Cuarto de revelado	REGULAR	43.75	MALO
Laboratorio	REGULAR	55	MALO

**Pregunta 4. ¿Cómo calificaría la limpieza de las instalaciones de la clínica odontológica?**

ESPACIOS FÍSICOS	Calidad de limpieza.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Sala de espera	REGULAR	53.75	MALO
Baños	REGULAR	46.25	MALO
Áreas clínicas	REGULAR	42.5	MALO
Cuarto de Rx	REGULAR	58.75	MALO
Cuarto de revelado	REGULAR	65	MALO
Laboratorio	REGULAR	72.5	MALO

**Pregunta 5. ¿Cómo considera la iluminación de las instalaciones para realizar las diferentes actividades en la clínica, sin riesgo para los usuarios?**

ESPACIOS FÍSICOS	Calidad de la iluminación.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Sala de espera	REGULAR	52.5	MALO
Baños	REGULAR	46.25	MALO
Áreas clínicas	BUENA	42.5	MALO
Cuarto de Rx	REGULAR	56.25	MALO
Cuarto de revelado	REGULAR	55	MALO
Laboratorio	REGULAR	52.5	MALO

**Pregunta 6. ¿Cómo considera que es la ventilación en los espacios de la clínica para poder llevar a cabo todas sus actividades con comodidad?**

ESPACIOS FÍSICOS	Calidad de la ventilación.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Sala de espera	REGULAR	51.25	MALO
Baños	REGULAR	58.75	MALO
Áreas clínicas	REGULAR	53.75	MALO
Cuarto de Rx	REGULAR	57.5	MALO
Cuarto de revelado	REGULAR	60	MALO
Laboratorio	REGULAR	60	MALO

**Pregunta 7. ¿El área clínica cuenta con espacios para que los pacientes sean atendidos con privacidad y respeto a su intimidad?**

Norma Oficial Mexicana NOM- NOM-016-SSA3-2012, Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada.

**Pregunta 8. ¿La ubicación geográfica de la clínica le permite un fácil acceso?**

El artículo 15 de la Ley General de la Salud lo referente a la regionalización de servicios médicos, se tomará en cuenta el la accesibilidad geográfica.

ESPACIOS FÍSICOS	Espacios de la clínica.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Respeto a la intimidad.	BUENA	52.5	MALO
Facilidad de acceso.	BUENA	65	MALO

### **Categoría: Proceso de la atención**

#### **Pregunta 1. ¿Cómo considera que es la comunicación entre alumno-docente?**

Esta pregunta no tiene ningún sustento legal. Responde más a las formas en que las organizaciones permiten los canales de comunicación que fortalezcan el trabajo interno. Tiene que ver mucho con la cultura organizacional que se promueve al interior de la organización.

#### **Pregunta 2. Muestra Interés hacia el alumno para que este adquiera más conocimientos?**

Esta pregunta no tiene sustento legal interno ni externo, sin embargo el aprendizaje es un elemento importante en la modificación y mejoramiento de conductas, en este caso hacia la cultura de calidad del servicio. No hay norma preestablecida.

#### **Pregunta 6. ¿Ayuda al alumno a realizar adecuadamente los procedimientos y auxiliarlo cuando este lo requiera?**

Tiene que ver con la percepción del docente de más formación académica y del nivel de compromiso hacia el trabajo. Se supone, aportar en muchos elementos hacia la mejoría de la calidad.

#### **Pregunta 12. ¿Se preocupa por la enseñanza de los alumnos?**

Tiene que ver con la percepción del docente de más formación académica y del nivel de compromiso hacia el trabajo. Se supone, aportar en muchos elementos hacia la mejoría de la calidad.

RELACIÓN PROFESOR-ALUMNO	Trato hacia el alumno.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Calidad de comunicación.	BUENA	71.25	MALO
Interés por el alumno.	BUENA	93.75	BUENO
Brindar ayuda al alumno.	BUENA	90	BUENO
Enseñanza al alumno.	BUENA	80	BUENO

**Pregunta 3. ¿Cumple con el horario establecido para la realización de sus actividades?**

No existe normatividad interna ni externa. La finalidad es cumplir con el horario establecido para cumplir con sus actividades, en medida de lo posible.

**Pregunta 4. ¿Cumple con la asistencia a todas las sesiones de clínica?**

COMPROMISO DOCENTE	Sesiones de la clínica.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Cumplimiento con el horario de actividades	BUENA	93.75	BUENO
Asistencia.	BUENA	95	BUENO

**Pregunta 8. ¿El alumno cumple con el horario establecido, para llevar a cabo sus procedimientos?**

No existe normatividad interna ni externa. La finalidad es cumplir con el horario establecido para llevar a cabo sus procedimientos, en medida de lo posible. La norma es al 100%.

COMPROMISO DEL ALUMNO	Cumplimiento del horario.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
	BUENA	56.25	MALO

**Pregunta 5. ¿Toma cursos para estar actualizado en nuevas técnicas?**

Tiene que ver con la percepción del docente de más formación académica y del nivel de compromiso hacia el trabajo. Se supone, aportar en muchos elementos hacia la mejora de la calidad.

FORMACIÓN DOCENTE	Actualización docente.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
	BUENA	71.75	MALO

**Pregunta 11. ¿El alumno muestra interés por leer y estudiar antes de atender algún paciente?**

Tiene que ver con la percepción del alumno con respecto a su formación académica y aportaría el nivel de compromiso hacia el trabajo. No existe estándar preestablecido, aunque lo ideal sería el 100%.

COMPROMISO DEL ALUMNO	El alumno lee y estudia antes de atender algún paciente.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
	REGULAR	61.25	MALO

**Pregunta 7. ¿Supervisa que el alumno utilice las barreras de protección pertinentes, de acuerdo con la normatividad vigente?**

Norma Oficial Mexicana NOM-017-STPS-2008. Equipo de protección personal- Selección, uso y manejo en los centros de trabajo.

Establecer los requisitos mínimos para que el patrón seleccione, adquiera y proporcione a sus trabajadores, el equipo de protección personal correspondiente para protegerlos de los agentes del medio ambiente de trabajo que puedan dañar su integridad física y su salud. Equipo de protección personal (EPP): conjunto de elementos y dispositivos, diseñados específicamente para proteger al trabajador contra accidentes y enfermedades que pudieran ser causados por agentes o factores generados con motivo de sus actividades de trabajo y de la atención de emergencias. En caso de que en el análisis de riesgo se establezca la necesidad de utilizar ropa de trabajo con características de protección, ésta será considerada equipo de protección personal.

ACTITUD DOCENTE	Supervisar uso de barreras de protección.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
	BUENA	92.5	BUENO

**Pregunta 9. ¿Cómo considera que es el compromiso que tiene el alumno hacia el paciente durante todo el proceso de su atención?**

No existe ningún sustento legal interno ni externo. Se considera como un elemento que puede servir en mucho a que el paciente en el momento de la consulta esté más relajado y coopere de mejor forma al tratamiento. Es un elemento que contribuye también en la relación odontólogo-paciente.

**Pregunta 10. ¿Cómo considera que es la actitud que muestra el alumno al momento de brindarle atención al paciente?**

No existe ningún sustento legal interno ni externo. Se considera como un elemento que puede servir en mucho a que el paciente en el momento de la consulta esté más relajado y coopere de mejor forma al tratamiento. Es un elemento que contribuye también en la relación odontólogo-paciente.



COMPROMISO DEL ALUMNO	Calidad de la actitud hacia el paciente.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
Nivel de compromiso con el paciente.	REGULAR	56.25	MALO
Actitud del alumno hacia el paciente.	BUENA	47.5	MALO

**Pregunta 13. ¿Cuentan los alumnos con el instrumental necesario para todos los procedimientos realizados en la clínica?**

Los alumnos deben de contar con todo el instrumental que necesiten para la realización de los procedimientos, y de esta manera, agilizar la atención que brindan a los pacientes.

COMPROMISO DEL ALUMNO	Los alumnos cuentan con instrumental suficiente.		
	1ª Fase	%	2ª Fase
	CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD
	REGULAR	65	MALO

**Categoría: Resultados**

**Pregunta 1. ¿La evaluación del alumno en la acreditación del ciclo escolar, es en base al cumplimiento de objetivos de evaluación establecidos?**

Tiene que ver con la percepción que tiene el docente hacia el alumno de su formación académica y del nivel de compromiso hacia el trabajo. Los dos en el mismo sentido, se supone, aportaría en muchos elementos hacia la mejoría de la calidad.

<b>EVALUACIÓN</b>	Acreditación del alumno en base al cumplimiento de objetivos de evaluación establecidos.		
	<b>1ª Fase</b>	<b>%</b>	<b>2ª Fase</b>
	<b>CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS</b>	<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS</b>	<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD</b>
	BUENA	78.75	MALO

**Pregunta 2. ¿Está satisfecho con la enseñanza brindada a los alumnos durante el ciclo escolar?**

Esto tiene que ver con la percepción del docente y su desempeño para la enseñanza de sus conocimientos al alumno.

<b>ENSEÑANZA</b>	Satisfacción.		
	<b>1ª Fase</b>	<b>%</b>	<b>2ª Fase</b>
	<b>CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS</b>	<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS</b>	<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD</b>
	BUENA	77.5	MALO

**Pregunta 3. ¿Qué percepción tiene sobre la calidad de los tratamientos realizados en la institución?**

<b>TRATAMIENTOS</b>	Percepción de la calidad.		
	<b>1ª Fase</b>	<b>%</b>	<b>2ª Fase</b>
	<b>CALIFICACIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS</b>	<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN RESPUESTAS</b>	<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEGÚN NORMATIVIDAD</b>
	BUENA	57.5	MALO

- c) **En la tercera fase**, se calificaron cada una de las variables de acuerdo con las calificaciones vertidas por los encuestados en sus tres dimensiones: estudiantes, pacientes y docentes. Al final se obtuvieron calificaciones para cada indicador, para cada variable y finalmente, para cada categoría. Esto se realizó primero por clínica y después se realizó un cuadro de concentración por todas las clínicas.

El ejemplo de cómo se realizó la concentración para cada una de las variables se muestra en el cuadro siguiente.

ESPACIOS FÍSICOS	CALIFICACIÓN POR FASE		CALIFICACIÓN FINAL
	1ª FASE	2ª FASE	
	Condiciones adecuadas		
Áreas para Atención estomatológica	Regular	Mala	<b>MALA</b>
Rx/revelado	Regular	Mala	<b>MALA</b>
Sala de espera	Regular	Mala	<b>MALA</b>
Archivo	Regular	Mala	<b>MALA</b>
Caja	Buena	Mala	<b>MALA</b>
<b>Calificación final</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>MALA</b>

En el siguiente cuadro se muestra las calificaciones globales de las 8 clínicas periféricas de la FES Zaragoza , estos resultados se obtuvieron sacando un promedio entre la fase1 y fase 2.







## **IX. DISCUSIÓN**

Este estudio está encaminado a identificar el nivel de la calidad de la atención que brindan las clínicas periféricas de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza: Percibida a través de las opiniones vertidas por alumnos, pacientes y docentes. Se consideraron los indicadores relacionados con el modelo de Avedis Donabedian acerca de la medición de la calidad de atención, es decir, las áreas o dimensiones estructura, proceso y resultado.

A continuación se compararán los resultados de nuestra investigación con investigaciones realizadas en otras clínicas y facultades de odontología de México y otros países.

### **ALUMNOS:**

#### **Infraestructura**

##### **Espacios físicos**

En un estudio realizado en el 2004, acerca de la calidad de atención Odontológica en la clínica Zaragoza, se evaluó desde el modelo de Donabedian en el cual se mencionó que las áreas y los espacios de la clínica eran buenos.

Este resultado concuerda con nuestro estudio en base a las 8 clínicas periféricas, la cual fue calificada también como buena.

Los resultados por clínica fueron los siguientes:

<sup>e</sup>(ZA Buena) (NE Buena) (AU. Buena) (EM Buena) (TA Regular) (LR Buena) (BJ Buena) y (RE Buena.)

#### **Proceso de la atención**

##### **Trato al paciente**

En el estudio realizado en 2004 en la clínica Zaragoza, el 49% de los alumnos encuestados mencionó salir por el paciente a la sala de espera, lo cual fue calificado como bueno. En comparación con nuestro estudio, el 74.5%, en

---

<sup>e</sup> A partir de este párrafo se utilizarán las siguientes abreviaturas cada vez que se haga referencia a las clínicas periféricas: ZA Clínica Zaragoza, NE Clínica Nezahualcóyotl, AU Clínica Aurora, EM Clínica Estado de México, TA Clínica Tamaulipas, LR Clínica los Reyes, BJ Clínica Benito Juárez, RE Clínica Reforma.

promedio de las 8 clínicas periféricas, cumplió con la acción, previo a la atención clínica, la cual también fue calificada como buena.

En el acto de que el odontólogo salga a la sala de espera por el paciente, el resultado particular de la clínica Zaragoza muestra una mejoría, aunque lo ideal sería que mejorara al 100%.

Los resultados por clínica fueron los siguientes: ZA 84%, Buena; NE 84%, Buena; AU 80%, Buena; EM 72%, Buena; TA 80%, Buena; LR 76%, Buena; BJ 88%, Buena y RE 76%, Buena.

En el estudio realizado en 2004 en la clínica Zaragoza, el 36% de los alumnos encuestados mencionó tener buena actitud hacia el paciente, en relación a llamarlo por su nombre, el cual fue calificado como regular.

Este resultado no concuerda con nuestro estudio puesto que obtuvimos, en el que 74.5%, en promedio de las 8 clínicas periféricas, cumplió con la acción previo y durante la atención brindada, el cual es calificado como bueno.

Este estudio en comparación con el resultado particular de la clínica Zaragoza, muestra una mejoría, sin embargo lo ideal es que fuera del 100%.

Los resultados por clínica fueron los siguientes: ZA 80%, Buena; NE 72%, Buena; AU 80%, Buena; EM 68%, Buena; TA 68%, Buena; LR 80%, Buena; BJ 80%, Buena; y RE 68%, Buena.

En el estudio realizado en 2004 en la clínica Zaragoza con respecto a la firma del consentimiento informado, el 74% mencionó que le dan a firmar al paciente el consentimiento informado en la primera cita, lo cual se calificó como bueno.

En comparación con nuestro estudio, el 63% en promedio de las 8 clínicas periféricas, cumplió con la acción previo a la atención clínica, lo cual también es calificado como bueno.

En el promedio global, se mostró un retroceso en nuestro estudio.

Los resultados por clínica fueron los siguientes: ZA 80%, Buena; NE 56%, Buena; AU 52%, Buena; EM 68%, Buena; TA 48%, Regular; LR.80%, Buena; BJ 96%, Buena y RE 60%, Buena.

### **Calidad del tratamiento**

En el estudio realizado en 2004 en la clínica Zaragoza con respecto a la esterilización del instrumental, el 83% mencionó que el material se encontraba esterilizado previo a la atención del paciente, lo cual se calificó como bueno.



En comparación con nuestro estudio, el 90.5%, en promedio de las 8 clínicas periféricas, cumplió con la acción previo a la atención clínica, lo cual también es calificado como bueno.

Los resultados por clínica fueron los siguientes: ZA 92%, Buena; NE 92%, Buena; AU 88%, Buena; E.M 92%, Buena; TA 92%, Buena; LR 100%, Buena; BJ, 88%, Buena y RE 88% Buena.

En el estudio realizado en 2004 en la clínica Zaragoza con respecto al del equipo de protección, el 81% de los alumnos encuestados mencionó que cambian su equipo de protección entre cada paciente, lo cual se calificó como bueno.

En comparación con nuestro estudio, en promedio de las 8 clínicas periféricas, cumplió con la acción durante la atención clínica, los cual también es calificado como bueno.

Los resultados por clínica fueron los siguientes: ZA, Buena; NE; Buena; AU, Buena; EM, Buena; TA, Buena; LR, Buena; BJ, Buena y RE, Buena.

En el estudio realizado en 2004 en la clínica Zaragoza por con respecto a los cambios de diagnóstico, el 28% de los alumnos encuestados mencionó no cambiar el diagnóstico inicial de los pacientes, lo cual se calificó como regular.

Este resultado no concuerda con nuestro estudio puesto que obtuvimos, el 65%, en promedio de las 8 clínicas periféricas, cumplió con la acción durante la atención brindada, el cual es calificado como bueno.

Este estudio en comparación con el resultado particular de la clínica Zaragoza, muestra una mejoría, sin embargo lo ideal sería que fuera del 100%.

Los resultados por clínica fueron los siguientes: ZA 80%, Buena; NE 68%, Regular; AU 60%, Buena; EM 84%, Buena; TA 60%, Regular; LR 84%, Buena; BJ 72%, Buena y RE 76% Buena.

### **Control de infecciones**

En el estudio realizado en 2004 en la clínica Zaragoza por con respecto a la limpieza del área de trabajo 8% de los alumnos encuestados mencionó mantener limpia su área de trabajo, lo cual se calificó como malo.

Este resultado no concuerda con nuestro estudio, puesto que obtuvimos, el 75%, en promedio de las 8 clínicas periféricas, cumplió con la acción durante la atención brindada, el cual es calificado como bueno.

Este estudio en comparación con el resultado particular de la clínica Zaragoza, muestra una mejoría, sin embargo lo ideal sería que fuera del 100%.

Los resultados por clínica fueron los siguientes: ZA 76%, Buena; NE 68%, Buena; AU 80%, Buena; EM 64%, Buena; TA 72%, Buena; LR 80%, Buena; BJ 76%, Buena y RE 84% Buena.

## **Resultados**

### **Calidad de Atención**

Un estudio realizado en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener en Perú en el año 2011, según el proveedor del servicio, mencionó haber percibido una calidad de atención regular. Este estudio fue medido desde el modelo de Parasuraman.

No concuerda con nuestro estudio puesto que obtuvimos, el 48.25 %, lo cual refiere que la percepción de los alumnos, en promedio de las 8 clínicas periféricas, cumplió con la acción al término de la atención brindada, la cual es calificada como buena.

Los resultados por clínica son los siguientes: ZA 80%, Buena; NE 52%, Regular; AU,48% Buena; EM 72%, Buena; TA 52%, Regular; LR 68%, Buena; BJ 64%, Buena y RE 72% Buena.

## **PACIENTES:**

### **Infraestructura**

#### **Espacios físicos**

También se observó en un estudio realizado por Bernuy en 2004, en la Facultad de Odontología, Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Perú, que la dimensión de la Tangibilidad definido como los recursos de estructura, se percibió una aceptación del 62% y 18%, sin embargo en el estudio realizado existe una percepción de mala calidad con un 46.5%. Con respecto al área de estructura el 46% de los pacientes percibieron que la calidad fue mala.

El autor justifica que una de las razones podría ser que los alumnos no cuentan con el instrumental necesario y los pacientes han observado que se prestan el material entre compañeros y el agotamiento del material.

En comparación nuestro estudio, en base a las 8 clínicas periféricas, los pacientes calificaron la infraestructura como buena.

En un estudio realizado por González en 2007 en la Facultad de Odontología de Perú, se demostró que los usuarios tuvieron un alto nivel de aceptación, en cuanto a estructura y equipamiento.

En comparación con nuestro estudio se obtuvo el mismo resultado.

Los resultados por clínica fueron los siguientes: ZA, Buena; NE, Buena; AU, Buena; EM, Buena; TA, Buena; LR, Buena; BJ, Buena y RE Buena.

## **Proceso de la atención**

### **Trato al paciente**

Un estudio realizado en la Facultad de Odontología en 2002, reporta que el 90% de los pacientes, indica que el trato recibido fue su agrado.

En comparación con nuestro estudio con un 78%, en base a las 8 clínicas periféricas, cumplió con la acción durante la atención recibida, el cual es calificado como bueno.

Los resultados por clínica fueron los siguientes: ZA 80%, Buena; NE 88%, Buena, AU 76%, Buena; EM 76%, Buena; TA 84%, Buena; LR 76%, Buena; BJ 68%, Buena y RE 76% Buena.

El estudio en la FES Iztacala en las clínicas dependientes Aragón, Iztacala y Acatlán en 2003, se muestra que la mayoría de los pacientes consideran que el trato recibido en las clínicas es respetuoso y amable (AR 96%, AC 94%, IZ 96%).

En comparación con nuestro estudio con un 67.5% en base a las 8 clínicas periféricas, se cumplió con la acción durante la atención recibida en la clínica. La cual es calificada como buena.

Los resultados por clínica fueron los siguientes: ZA 60%, Buena; NE 80%, Buena; AU 76%, Buena; EM 64%, Buena; TA 76%, Buena; LR 64%, Buena; BJ 60%, Buena y RE 60% Buena.

El estudio realizado en 2004 en la clínica Zaragoza, el 68% de los pacientes encuestados, mencionaron que el operador sale por el a la sala de espera, lo cual fue calificado como bueno.

En comparación con nuestro estudio, el 78%, con promedio en las 8 clínicas periféricas, cumplió con la acción previa a la atención recibida. Lo cual es calificado como bueno.

En el resultado particular de la clínica Zaragoza, se muestra una mejoría, aunque lo ideal sería del 100%.

Los resultados por clínica fueron los siguientes: ZA 84%, Buena; NE 84%, Buena; AU 80%, Buena; EM 72%, Buena; TA 80%, Buena; LR 76%, Buena; BJ 88%, Buena y RE 76% Buena.

### **Calidad del tratamiento**

En cuanto a la información del tratamiento que recibieron los pacientes en la clínica Aragón el 89% recibió información, Iztacala con el 88% y Acatlán con el 82%.

En un estudio realizado en la clínica Benito Juárez en el año 2007, refirió que el 98% de los pacientes encuestados, indicó que se le dio una adecuada información con respecto al tratamiento que se le realizó.

En comparación con nuestro estudio, el 75%, con promedio a las 8 clínicas periféricas, se cumplió con la acción durante la atención recibida en la clínica, lo cual es calificado como bueno.

En el resultado particular de la clínica Benito Juárez, mostró un retroceso en nuestro estudio.

Los resultados por clínica fueron los siguientes: ZA 80%, Buena; NE 88%, Buena; AU 84%, Buena; EM 60%, Buena; TA 84%, Buena; LR 60%, Buena; BJ 76%, Buena y RE 80%, Buena.

En un estudio realizado en 2004 en la clínica Zaragoza con respecto al tiempo de espera, 31%, de los pacientes encuestados, mencionó que el tiempo de espera fue de 0 a 20 minutos, el cual fue calificado como regular.

En un estudio realizado por Norma Lara Flores y colaboradores en la UAM Xochimilco en el centro de salud San José, se muestra que la mayoría de los pacientes esperan un tiempo menor de 20 minutos para ser atendidos con el 86%.

En un estudio realizado en la clínica Benito Juárez en el año 2009, con respecto al tiempo de espera, el 38% contestó que no esperó para ser atendido, el 48% esperó de 5 a 30 minutos, el 68% que fue suficiente y el 32% que no fue suficiente ya que fueron más citas que les otorgaron para resolver sus problemas por el cual acudieron.

En comparación con nuestro estudio, el 52%, con promedio a las 8 clínicas periféricas, cumplió con la acción de un tiempo de espera menor a los 20 minutos durante la atención recibida en las clínicas, el cual fue calificado como bueno.

En los resultados particulares de la clínica Zaragoza y la clínica Benito Juárez respectivamente se muestra una mejoría, sin embargo lo ideal sería del 100%.

Los resultados por clínica son los siguientes: ZA 56%, Buena; NE 56%, Buena; AU 48%, Buena; EM 56%, Buena; TA 48%, Buena; LR 56%, Buena; BJ 52%, Buena y RE 44%, Buena.

En el estudio realizado en 2004 en la clínica Zaragoza, con respecto a la negación de la atención 44%, de los pacientes encuestados, mencionó nunca habersele negado la atención, lo cual fue calificado como regular.

Este resultado no concuerda con nuestro estudio, puesto que, obtuvimos, el 96%, en promedio a las 8 clínicas periféricas, se cumplió con la acción durante la atención recibida en las clínicas, la cual es calificada como buena.

En el resultado particular de la clínica Zaragoza, se muestra una mejoría, aunque lo ideal sería del 100%.

Los resultados por clínica fueron los siguientes: ZA 92%, Buena; NE 96%, Buena; AU 100%, Buena; EM 92%, Buena; TA 100%, Buena; LR 92%, Buena; BJ 96%, Buena y RE 100%, Buena.

En el estudio realizado en 2004 en la clínica Zaragoza, con respecto a la cancelación de citas con previo aviso 33%, de los pacientes encuestados, mencionó, que el operador nunca cancelaba citas sin previo aviso, lo cual fue calificado como regular.

Este resultado no concuerda con nuestro estudio, ya que obtuvimos, el 88%, en promedio a las 8 clínicas periféricas, cumplió con la acción durante la atención recibida. La cual es calificada como buena.

En el resultado particular de la clínica Zaragoza, se muestra una mejoría, aunque lo ideal sería del 100%.

Los resultados por clínica son los siguientes: ZA 92%, Buena; NE 76%, Buena; AU 84%, Buena; EM 92%, Buena; TA 84%, Buena; LR 92%, Buena; BJ 92%, Buena y RE 92%, Buena.

En el estudio realizado en 2004 en la clínica Zaragoza por con respecto a la repetición de tratamientos 44 %, de los pacientes encuestados, menciono, que el operador no repitió tratamiento, lo cual fue calificado como regular.

Este estudio no concuerda con nuestro estudio, puesto que obtuvimos, el 86.5%, con promedio a las 8 clínicas periféricas, cumplió durante la atención recibida, el cual es calificado como bueno.

En el resultado particular de la clínica Zaragoza, se muestra una mejoría, aunque lo ideal sería del 100%.

Los resultado por clínica son los siguientes: ZA 84%, Buena; NE 84%, Buena; AU 84%, Buena, EM 88%, Buena, TA 84%, Buena; LR 88%, Buena; BJ 88%, Buena y RE 88%, Buena.

En el estudio realizado en 2004 en la clínica Zaragoza, el 66%, de los pacientes encuestados, mencionó, que el operador se preocupa por su estado de salud general bueno. En comparación con nuestro estudio, el 70%, con promedio a las 8 clínicas periféricas, cumplió con la acción durante la atención recibida, la cual es calificada como buena.

Los resultados por clínica son los siguientes: ZA 72%, Buena; NE 80%, Buena; AU 72%, Buena; EM 60%, Buena; TA 76%, Buena; LR 60%, Buena; BJ 60%, Buena y RE 80%, Buena.

En el estudio realizado en 2004 en la clínica Zaragoza por con respecto a la actitud del operador hacia el paciente 68%, de los pacientes encuestados mencionó, que el operador lo llama por su nombre, lo cual, fue califica como bueno.

En comparación con nuestro estudio, el 47.5%, con promedio a las 8 clínicas periféricas, cumplió con la acción durante la atención recibida, el cual es calificado como bueno.

En el resultado particular de la clínica Zaragoza, se muestra una mejoría, aunque lo ideal sería del 100%.

Los resultados por clínica son los siguientes: ZA 80%, Buena; NE 40%, Buena; AU 60%, Buena; EM 68%, Buena; TA 84%, Buena; LR 76%, Buena; BJ 68%, Buena y RE 76%, Buena.

En el estudio de 2004 en la clínica Zaragoza, con respecto a la firma del consentimiento informado 62%, de los pacientes encuestados, mencionaron, haber firmado el consentimiento informado en la primera cita, lo cual fue calificado como bueno.

En comparación con nuestro estudio, el 76%, con promedio a las 8 clínicas periféricas, cumplió la acción durante la atención recibida, el cual es calificado cómo bueno.

En el resultado particular de la clínica Zaragoza, se muestra una mejoría, aunque lo ideal sería del 100%.

Los resultados por clínica son los siguientes: ZA 80%, Buena; NE 36%, Buena; AU 40%, Regular; EM 88%, Buena; TA 56%, Buena; LR 88%, Buena; BJ 88%, Buena y RE 72%, Buena.

### **Control de Infecciones**

En el estudio realizado en 2004 en la clínica Zaragoza por con respecto al equipo de protección 67%, de los pacientes encuestados, mencionó, haber percibido el cambio de barreras de protección por parte del operador, lo cual fue calificado como bueno.

En un estudio realizado en la clínica Benito Juárez en el año 2009. El 98% de los pacientes indicó que el odontólogo usó guantes y cubre boca, esto es un aspecto importante que hay que tomar en cuenta ya que son barreras de protección tanto para el paciente como para el odontólogo y además implica tener mayor confianza hacia el odontólogo.

En comparación con nuestro estudio, con promedio a las 8 clínicas periféricas, se cumplió con la acción durante la atención recibida, la cual es calificada como buena.

Los resultados por clínica son los siguientes: ZA, Buena; NE Buena; AU, Buena; EM, Buena; TA, Buena; LR, Buena; BJ, Buena y RE, Buena.

### **Control de infecciones**

En el estudio realizado en 2004 en la clínica Zaragoza por con respecto a la limpieza del área de trabajo el 71%, de los pacientes encuestados lo calificó como bueno.

En un estudio realizado en la Clínica Benito Juárez en el año 2009, en relación a la limpieza de la unidad dental el 98% contestó que estaba limpia, por lo que se refiere a la eficacia se obtuvieron muy buenos resultados en estos dos rubros.

En comparación con nuestro estudio con un 86.5%, en base a las 8 clínicas periféricas, es calificado como bueno.

Los resultados por clínica son los siguientes: ZA 88%, Buena; NE 92%, Buena; AU 84%, Buena; EM 80%, Buena; TA 92%, Buena% LR 88%, Buena; BJ 80%, Buena y RE 96%, Buena

### **Calidad del tratamiento**

En el estudio que fue realizado en el año 2009 pudimos observar que los pacientes que fueron atendidos por los alumnos de 4º año de la carrera de Cirujano Dentista en la clínica Benito Juárez de la FES Zaragoza; en cuanto al costo del tratamiento

encontramos que el 60% de los pacientes consideraron que los costos son razonables, el 38% que es barato y el 2% consideró que no está a su alcance.

En comparación con nuestro estudio, el 53%, de los pacientes encuestados mencionó que los precios de la clínica son razonables, lo cual es calificado como regular.

Los resultados por clínica son los siguientes: ZA 52%, Regular; NE 56 % Regular; AU 52%, Regular; EM 48%, Regular; TA 52%, Regular; LR 48%, Regular; BJ 60%, Regular y RE 56%, Regular.

## **Resultados**

### **Satisfacción**

FES Zaragoza en la clínica Benito Juárez, se menciona que el 94% de los pacientes quedó satisfecho con el tratamiento recibido.

En la FES Acatlán, Iztacala y Aragón el grado de satisfacción con respecto a la atención corresponde al 88% de la población estudiada.

En comparación con nuestro estudio, el 92.5%, con promedio a las 8 clínicas periféricas, se cumplió con la acción de los resultados de la atención recibida, es calificado como bueno.

Los resultados por clínica son los siguientes: ZA 88%, Buena; NE 96%, Buena; AU 88%, Buena; EM 92%, Buena; TA 92%, Buena; LR 92%, Buena; BJ 96%, Buena y RE 96%, Buena.

En la Clínica Benito Juárez en solución del problema por lo cual acudió el paciente a la clínica y quedó satisfecho con el tratamiento fue del 94% de la población atendida.

En comparación con nuestro estudio, el 93.5%, con promedio a las 8 clínicas periféricas, cumplió con el cumplimiento y la satisfacción de la atención recibida, la cual es calificada como buena.

Los resultados por clínica son los siguientes: ZA 88%, Buena; NE 96%, Buena; AU 88%, Buena; EM 96%, Buena; TA 92%, Buena; LR 92%, Buena; BJ 92%, Buena y RE 96%, Buena.

En investigaciones realizadas en la Facultad de Odontología, Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Perú, en el estudio realizado por Bernuy, en 2004, se



encontró que la percepción de la calidad fue buena en un 57.77% de los pacientes encuestados.

En comparación con nuestro estudio, el 90%, con promedio a las 8 clínicas periféricas, se cumplió con la calidad de la atención recibida, la cual es calificada como buena.

Los resultados por clínica son los siguientes: ZA 80%, Buena; NE 88%, Buena; AU 88%, Buena; EM 96%, Buena; TA 88%, Buena; LR 96%, Buena; BJ 96%, Buena y RE 88%, Buena.

La satisfacción de los pacientes medida directamente a través de su experiencia personal en la clínica Benito Juárez de la FES Zaragoza en el año 2009 fue de un 94%.

En comparación con nuestro estudio, el 90%, con promedio a las 8 clínicas periféricas, se cumplió con la satisfacción de los pacientes, lo cual es calificado como bueno.

Los resultados por clínica son los siguientes: ZA 88%, Buena; NE 92%, Buena; AU 84%, Buena; EM 92%, Buena; TA 80%, Buena; LR 96%, Buena; BJ 92%, Buena y RE 92%, Buena.

En un estudio realizado por Norma Lara Flores y colaboradores en la UAM Xochimilco, con relación a la confianza en el estudiante que le atendió la mayoría de los pacientes consideran que si les dio confianza el estudiante por el que fueron atendidos con un 97%.

En comparación con nuestro estudio el 85.5%, con promedio a las 8 clínicas periféricas, se cumplió con la confianza por quien fue atendido, el cual es calificado como bueno.

Los resultados por clínica son los siguientes: ZA 92%, Buena; NE 80%, Buena; AU 80%, Buena; EM 92%, Buena; TA 76%, Buena; LR 92%, Buena; BJ 88%, Buena y RE 84%, Buena.

De acuerdo a estos estudios se observa que los resultados generalmente son buenos al igual que en nuestra investigación.

En relación a la dimensión, desde la perspectiva de los docentes no se encontraron otras investigaciones con las cuales se pueda comparar.

## **X. CONCLUSIONES**

Los profesionales de la salud bucal, debemos tener presentes los elementos fundamentales científicos , técnicos y humanistas (factores técnicos e interpersonales) que permitan brindar a nuestros pacientes un excelente servicio en donde la preparación y la capacitación de carácter comunicacional para entablar relaciones interpersonales deben ser forjada y concebida a partir de una ética profesional entendida y practicada a lo largo de toda la formación profesional para el beneficio de la sociedad, a la cual prestamos nuestros servicios.

La primera conclusión a la que se llegó es afirmar que el modelo propuesto por el Dr. Donabedian (1990) donde propone la dimensión interpersonal y la dimensión técnica es efectivo para identificar y agrupar los factores que determinan la calidad del servicio odontológico.

Respecto a los objetivos se puede concluir que si se realizaron satisfactoriamente.

Así mismo se identificaron los posibles problemas y principales causas, que influyen en la calidad del servicio odontológico, que brindan los alumnos de la Carrera de Cirujano Dentista en las 8 clínicas multidisciplinarias de la FES Zaragoza.

Por otra parte, al evaluar la calidad a través del modelo del Dr. Donabedian, las fuentes consultadas en este caso, fueron alumnos, pacientes y docentes, manifiestan percepciones diferentes de la calidad, lo cual es normal, por lo que se hace necesario realizar una evaluación de los mismos factores a través del algún instrumento que muestre mayor consistencia en su aplicación. Para este caso es concreto, este otro instrumento fue la normatividad legal que ha establecido estándares de cumplimiento, a partir de los cuales es posible evaluar la calidad del servicio con mayor formalidad y rigor.

La percepción de la calidad a partir de los usuarios del servicio se basan más en aspectos interpersonales, ya que es la dimensión en la que posee mayores elementos para determinar si un servicio es malo o bueno, es decir los pacientes valoran más el proceso de atención que los aspectos de infraestructura, prueba de ello es que a pesar de haber evaluado con malas calificaciones el servicio odontológico su grado de satisfacción fue elevado, ya que los alumnos mostraron un rato amable en la mayor de los casos, lo que habla de la importancia que tienen los aspectos de humanismo y como dan peso a la conceptualización de un buen servicio.

Por otro lado tal vez los pacientes no tengan los elementos suficientes para valorar la calidad técnica del servicio recibido.

Por otra parte los alumnos sustentaron su percepción de la calidad en los elementos de la dimensión de infraestructura restándole importancia a los aspectos del proceso de la atención durante la relación odontólogo paciente, dándole un matiz demasiado impersonal a dicha relación este es un elemento a considerar, sobre la inconsistencia y /o falta de manejo temático en la formación de los alumnos en cuanto a la comunicación para la salud, sus fines y beneficios al tratamiento clínico, así como la consideración de aspectos humanistas como parte de todo el proceso para alcanzar calidad en el servicio. Lo cual acentúa la percepción herrada que se tiene, en términos generales del odontólogo en el sentido en el que este, como gremio es demasiado técnico e impersonal.

Los pacientes en términos generales consideran que la calidad de los servicios odontológicos que se brindan en las ocho clínicas periféricas de la FES Zaragoza es buena.

Por su parte los alumnos y los docentes consideran que la calidad de los servicios odontológicos que brindan es de buena calidad.

Los resultados muestran que existen aspectos técnicos fundamentales, que los alumnos no manejan y que son prioritarios para proporcionar servicios de calidad. Dicho aspecto tienen relación con cuestiones normativas, como son: conocimiento de las normas oficiales, manejo integral del expediente electrónico, utilización de barreras de protección, entre otros. Podría decirse que los alumnos se avocan más por conocer y aplicar las técnicas específicas de los procedimientos odontológicos.

Los resultados también muestran que, la mayoría de los alumnos se interesan por tratar a sus pacientes con amabilidad pero algunos aspectos como los largos tiempos de espera son negativos de la atención y la mala reprogramación de citas, son aspectos que salen de las manos de los alumnos formando en los pacientes una percepción de mala calidad.

A pesar de que el modelo del Dr. Donabedian es aplicable como se demostró para evaluar la calidad en el área odontológica, se hace evidente que hay aspectos que se tendrán que particularizar, haciendo las debidas correcciones al entorno específico de la odontología.

Es evidente que hasta ahora los servicios odontológicos que se brindan en las clínicas Multidisciplinarias de la FES Zaragoza, no cumplen con estándares elevados de la calidad, y en muchos casos, tampoco se apegan a la normatividad vigente.

El modelo aplicado para la presente investigación, así como la mayoría de los contenidos teóricos existente hasta hoy, van enfocados hacia el servicio de la medicina, seguramente porque de ahí emanan, sin embargo, la odontología

aunque es disciplina del área médica también, tiene ciertas particularidades que se distinguen de la medicina. Por ejemplo la norma establecida para consulta externa en medicina, se apega más a las características de esta porque implica menos tiempo para poder brindarla, sin embargo, en odontología, implica no solo realizar un diagnóstico del problema de salud bucal, sino que además hay que realizar un trabajo manual para restaurar el diente o los dientes dañados, lo cual exige más tiempo.

Por último es importante mencionar que si bien existen elementos que no cumplen con los requisitos de calidad establecidos, si resisten muchos otros que cumplen satisfactoriamente con los mismos. Lo cual es halagador, ya que estos elementos sirven como punto de partida para la propuesta anterior, y al mismo tiempo funcionan como elementos motivadores para los prestadores y usuarios de los servicios odontológicos que se brindan en la FES Zaragoza.

## **XI. PROPUESTAS**

- Realizar un monitoreo continuo en las clínicas por medio de encuestas, en base al servicio que se brinda tanto para pacientes, alumnos y docentes, evaluando la calidad percibida por cada uno.
  
- Realizar trabajos de investigación similares con el objetivo de estudiar las posibles causas de la mala calidad del servicio de atención odontológico, así como mantener un adecuado control del servicio brindado en las clínicas periféricas de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza.
  
- Motivar al personal médico y no médico para mejorar la relación entre pacientes, alumnos y docentes, así como mantener una buena calidad de atención.
  
- Llevar a cabo un proyecto de capacitación para elevar la calidad y el desempeño de los alumnos, realizando actividades donde se promueva las relaciones humanas.
  
- Para futuros estudios se recomienda realizar seguimientos longitudinales amplios que mantenga en permanente evaluación el servicio prestado y de esta forma, se tenga en cuenta la satisfacción de los pacientes en pro de la detección de posibles fallas y mejoramiento del sistema.

## **XII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- 1.-** Abay, V. Grado de satisfacción de la población en cuanto a los servicios de estomatología que recibe. Archivo Medico de Camagüey. Revista SIN. Agosto de 2007. 8(3): p.1025-0255.
- 2.-** Aguirre, H. Administración de la Calidad de Atención Médica. Revista Médica IMSS. México 2007. Vol.35 No.4. p. 257-264.
- 3.-**Barragán, J. “Deontología y Responsabilidad Profesional” Revista PO. Vol. 19, No. 11.
- 4.-** Bernuy, L. Calidad de la atención clínica Central de la Facultad de Odontología, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (Tesis para el título de Cirujano Dentista). Perú 2005.
- 5.-** Briseño, M. La Responsabilidad Profesional en Odontología. Revista ADM mayo-junio 2006. Vol. LXIII No. 3. p 111-118.
- 6.-** Cabañas, R. Evaluación de la atención de la salud. Año 2004. Vol.62. p 25-29.
- 7.-** Comisión Nacional de Arbitraje Médico. Primer reporte de actividades. Rev. ECOS, CONAMED Dic. 1996. Vol. 1, No. 1.
- 8.-** Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos. Editorial Porrúa. México 2000.
- 9.-** Corchera, G. Elementos de Marketing en la Clínica Odontológica de San Marcos (Tesis Cirujano Dentista). Lima: UNMSM; 2002.
- 10.-** Diccionario Enciclopédico Ilustrado. Selecciones del Reader’s Digest. 5ta. Edición. México D.F. Editorial Game. 2000.
- 11.-**Donabedian, A. Ensayo de Salud Pública: Propiedades para el proceso en la evaluación y monitoreo de la calidad de la atención. 2000. enero-febrero 1993. Vol.35 No.1. p 94-97.
- 12.-**Donabedian, A. Founder of quality assessment encounters a troubled system firsthand. Intervie by Fitzhugh Mullan. Health Aft (Millwood).2001 Jan-Feb; 20 (1): p 137-41.
- 13.-**Donabedian, A. Una Aproximación a la Monitorización de la Calidad Asistencial (segunda parte). Control de la Calidad Asistencial. 6,2 (31-39) 1991.
- 14.-** Elizondo, J., Quiroga, M., Palomares, P., Martínez, G. La Satisfacción del Paciente con la Atención técnica del Servicio Odontológico. Revista RSPN. Enero-marzo 2011. Vol.12 No.1.

- 15.-** García, M., Menéndez, A., Vázquez, J. Relación Estomatólogo-pacientes. Importancia de los Factores Sociales. Revista RCE. Ciudad de la Habana enero-abril 2004. Vol. 41. No.1.
- 16.-** González, S., Rivera, A., Tena, C. Sánchez, M. Recomendaciones para Mejorar la Práctica Odontológica. Revista ADM. Mayo-junio 2004. Vol. LXI No.3. p 109-116.
- 17.-** Gutarra, V. Implementación de los Círculos de Calidad en el Instituto Superior Tecnológico-ITEC. (Tesis Cirujano Dentista UNMSM).
- 18.-** Humet, C., Suñol, R. Calidad asistencial monográfica de Donabedian. Revista ECAS Vol. 16 No.1. p 5-38.
- 19.-** Hurtado, S., Vásquez, F. Estudio del Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Servicio Odontológico de una IPS del régimen contributivo de Cali junio-agosto 2010. RES. Año 2012. Vol.20 No. 1. p 8-15.
- 20.-** Ibarra, A. Ejercer la Odontología desde una Perspectiva Ética. Facultad de Odontología de la Universidad Central de Venezuela 2014. Vol. 52. No.1. p 1-22.
- 21.-** Lara, N., López, V., Morales, S., Cortez, E. Satisfacción del usuario de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito federal. Revista ADM. 2000; LVII (5): p 175-9.
- 22.-** Ley General de Salud. Última reforma publicada en el DOF el 4 de junio de 2014.
- 23.-** Listado De Normas Oficiales Mexicanas (NOM) que se consideran aplicables a los servicios de salud 2013.
- 24.-** Madrigal, P. Percepción de la calidad de los servicios públicos. Informe de resultados generales. Escuela de estadística. Noviembre 2008 a febrero del 2009. Ministerio de la planificación nacional y política económica.
- 25.-** Miranda, O., Morales, M. Medición de la Satisfacción de la Atención Estomatológica en las Clínicas Odontológicas Periféricas de la U.J.A.T. HS. Calidad y Gestión en los Servicios de Salud. Mayo-agosto 2014. Vol. 13 No. 2. p 207-215.
- 26.-** Molina, J., Nieto, C. Opinión de los pacientes sobre el comportamiento ético de los alumnos de 4° año de la carrera de Cirujano Dentista en la clínica Multidisciplinaria Zaragoza (Tesis de Cirujano Dentista). Enero de 2009.

- 27.-** Montejano, E. Factores técnicos e interpersonales que intervienen en el servicio estomatológico. (Tesis para de Cirujano Dentista). Junio de 2004.
- 28.-** Moreno, W., Sánchez, C., Orozco, C., Álvarez, A. Profesores de Tiempo Completo, Carrera de Cirujano Dentista, FES Zaragoza, UNAM. La calidad de atención del servicio odontológico. OA. p 52-55.
- 29.-** Musset, L. Proceso Administrativo en Salud. Revisión Literaria. Temuco 2004.
- 30.-** Otero, M. Ética y Marketing. Gerencia en Odontología. Mayo de 2002 Lima, Perú.
- 31.-** Pacheco, V. Evaluación de la atención odontológica desde la perspectiva del paciente en la clínica Benito Juárez de las FES Zaragoza. (Tesis para obtener el título de Cirujano Dentista). Febrero de 2009.
- 32.-** Pariajulca, I. Calidad de la Atención según la Percepción del paciente y proveedor del Servicio en la clínica Odontológica de la Universidad Privada de Norbert Wiener durante el periodo septiembre-diciembre, Lima 2011. (Tesis Cirujano Dentista).
- 33.-** Perea, B. Responsabilidad Profesional en Odontología. Revista EML. 9 de abril 2013. p 2-9.
- 34.-** Ramos, B. Control de calidad de la atención de salud. 2da. Edición. La Habana. Editorial Ciencias Médicas. 2011.
- 35.-** Rillo, A. La Relación Odontólogo-paciente. Revista HM. Ciudad de Camagüey mayo-agosto 2013. Vol. 13. No.2.
- 36.-** Rodríguez, A., Herrera, N. Método para el control de Calidad Integral en los servicios de estomatología. RCE 1994; 31 (2): p 79-85.
- 37.-** Ruelas, E., Zurita, B. Nuevos horizontes de la calidad de la atención a la salud. Salud Pública de México 1993. Vol. 35(3): 3-6.
- 38.-** Seclen, J. Satisfacción de Usuarios de Servicios de Salud del MINSA: Factores Sociodemográficos y de Accesibilidad asociados (Perú-ENNIV 2000) (Tesis para optar el grado de Magister en Gobierno y Gerencia en Salud). Lima: Escuela de Postgrado Víctor Alzadora Castro. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2004.
- 39.-** Sosa, M., Mojaiber, A. Análisis de la situación de salud en las comunidades: componente salud bucal.: una guía para su ejecución. MINSAP La Habana 1998. p.70. 5.



**40.-** Tirado, A., Ganables, J. Práctica Odontológica Desde el Contexto Ético y Legal. RBL. Año 2013. Vol. 12. p 91-107.

**41.-** Williams, G. Calidad de los Servicios de Salud. MSAS. Director de Programas y Servicios de Atención de la Salud. p 1-13.