



Trabajo Original

Clínica Estomatológica Provincial. Sancti Spíritus. Cuba

Satisfacción de especialistas, pacientes y familiares con el servicio de ortodoncia.

Satisfaction of specialists, patients and families with orthodontic service

Dr. Yojander López Gómez¹, Dr. Lizandro Michel Pérez García², Dra. Yanira Garmas Castillo³, Dra. Mariley Rodríguez Acosta⁴.

Clínica Estomatológica Provincial. Sancti Spíritus. Cuba.¹

Universidad de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus. Cuba.²

Hospital Provincial General Camilo Cienfuegos. Sancti Spíritus. Cuba.³

Clínica Estomatológica Municipal Fomento. Sancti Spíritus. Cuba.⁴

RESUMEN

Fundamento: la satisfacción del especialista, el paciente y sus familiares determinan la calidad de los servicios de ortodoncia. **Objetivo:** identificar el nivel de satisfacción de especialistas, pacientes y familiares con los servicios de ortodoncia en cuanto a las dimensiones humana, técnica, entorno físico y resultados del tratamiento de ortodoncia. **Metodología:** se realizó un estudio transversal en la Clínica Estomatológica Docente Provincial de Sancti Spíritus, en el período comprendido entre marzo de 2012 y 2013. La población estuvo constituida por 5 especialistas de ortodoncia, 141 pacientes en etapa de contención y 98 familiares. Se aplicaron métodos empíricos y de la estadística descriptiva con procedimientos matemáticos. **Resultados:** el 60,0 % de los especialistas, el 89,4 % de los pacientes y el 80,6 % de sus familiares estuvieron satisfechos con el servicio de ortodoncia. Las insatisfacciones de los especialistas fueron la insuficiente realización de cursos de actualización, la inestabilidad de materiales, carencia de instrumentales y equipos, así como el resultado del tratamiento y en pacientes y familiares fue la inestabilidad en el suministro de recursos y las insuficientes condiciones de trabajo. **Conclusiones:** la mayoría de los especialistas se manifestó medianamente satisfechos, mientras que los pacientes y familiares se manifestaron satisfechos con el servicio de ortodoncia en todas las dimensiones evaluadas.

DeCS: ORTODONCIA; SATISFACCIÓN DEL PACIENTE; SERVICIOS DE SALUD DENTAL
Palabras clave: servicios de salud dental, calidad, ortodoncia, satisfacción del paciente.

SUMMARY

Background: the satisfaction of the specialist, patient and family to determine the quality of orthodontic services. **Objective:** to identify the level of satisfaction of specialists, patients and families with orthodontic services regarding the human, technical dimensions, physical environment, and orthodontic treatment outcomes. **Methodology:** a cross-sectional study was made at the Provincial Teaching Dental Clinic of Sancti Spíritus, in the period between March 2012 and 2013, the population consisted of 5 specialists in orthodontics, 141 patients with containment stage and 98 families. Empirical methods and descriptive statistics with mathematical procedures were applied. **Results:** 60.0 % of specialists, 89.4 % of patients and 80.6 % of families were satisfied with the service of orthodontics. Dissatisfaction of the specialists were the insufficient conducting of refresher courses,

unstable materials, lack of instrumental and equipment as well as the treatment outcome; and in patients and families the instability in the supply of resources and inadequate working conditions. **Conclusions:** most specialists expressed themselves moderately satisfied, while patients and relatives were satisfied with the orthodontic service in all the evaluated dimensions.

MeSH: ORTHODONTICS; PATIENT SATISFACTION; DENTAL HEALTH SERVICES
Keywords: dental health services, quality, orthodontics, patient satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios de salud debe constituir una ventaja duradera en el tiempo, por lo tanto debe ser evaluada para asegurar que el nivel en el servicio prestado cumpla con los requisitos de excelencia, establecidos y demandados por los que reciben el mismo ¹.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera la calidad como un concepto clave para los servicios de salud, y la define como un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgos para el paciente, un alto grado de satisfacción por parte del mismo y el impacto final en su salud. La calidad del servicio está basada en la percepción de quien lo recibe. La calidad consiste en servicios de salud deseables.

Es responsabilidad del profesional actuar de manera competente en el desempeño de sus funciones como proveedor de salud. Sus comportamientos y aptitudes observables deben permitirle una respuesta eficaz y eficiente a las exigencias planteadas por un trabajo y/o problema. Este aspecto es evaluado mediante guías de observación al proveedor de servicios por juicio de expertos en el correcto uso de manuales, protocolos y procedimientos, insumos y materiales ².

Dentro de la calidad en la atención está el garantizar el cumplimiento de los principios bioéticos por parte de todo el personal. También se dirige a la ejecución de programas de superación y capacitación para el personal profesional y técnicos de los servicios, orientados por el nivel superior o según las propias necesidades de cada unidad ³.

La comunicación que se establece entre el paciente por una parte, y el profesional por otra, en el marco de los servicios, no es espontánea, está predeterminada por los respectivos papeles que asumen ambos interlocutores en esa singular relación. Es por ello, que el estomatólogo es responsable de dirigir el proceso de comunicación en su relación con el hombre, objeto de su trabajo, dado que su preparación técnica debe capacitarlo para esta tarea primordial⁴.

La satisfacción del paciente con los servicios de salud es considerada como una medida importante de resultado para evaluar la calidad de la atención en salud y está definida como el grado de concordancia (conformidad o discrepancia) entre las expectativas y la percepción final del servicio recibido. La satisfacción está relacionada con el uso de los servicios y los cambios en el estado de salud de las personas atendidas. Existen instituciones que han implementado sistemas de evaluación de la satisfacción del paciente de forma obligatoria ⁵⁻⁷.

Una forma de medir la satisfacción de la persona atendida es utilizando encuestas de opinión, las cuales permiten ver las percepciones sobre la atención prestada y así detectar aspectos susceptibles de mejoras, insuficiencias o disconformidades⁸. Se debe establecer un sistema de comunicación con el paciente, para poder interpretar sus señales sobre la calidad de los servicios. Verificar los niveles de satisfacción del paciente como paso final, constituye también el primero para reiniciar todo este proceso dinámico, con el objetivo de alcanzar el nivel óptimo en la satisfacción de este. La búsqueda de la calidad es la búsqueda de la satisfacción del paciente ⁸⁻¹⁰.

En el Manual de Acreditación de los Servicios Estomatológicos en Cuba, se especifica que en las unidades asistenciales debe existir, un Comité Auditor de la Calidad y la Satisfacción de la Población

en Estomatología (CACSE), que garantice la evaluación mensual de la utilización de los recursos y los procesos asistenciales.

La unidad debe contar con un comité auditor de la calidad y la satisfacción de la población y los prestadores, que garantice la satisfacción con la atención recibida y el trato brindado por todos los trabajadores y su evaluación mensual tomando las medidas oportunas y necesarias para la erradicación de las causas que originan la insatisfacción⁴. No obstante, para la medición de la calidad del servicio de ortodoncia cubano, es necesario realizar adecuaciones a las guías propuestas, con la incorporación de aspectos no presentes como el nivel de satisfacción de los profesionales que brindan la atención estomatológica.

A pesar de su importancia, son escasos los reportes en la literatura nacional que se refieran a la satisfacción de los especialistas, pacientes y sus familiares con los servicios de ortodoncia.

El objetivo de la investigación es identificar el nivel de satisfacción de especialistas, pacientes y familiares con el servicio de ortodoncia, en cuanto a las dimensiones humana, técnica, entorno físico y resultados del tratamiento de ortodoncia.

MATERIAL Y MÉTODO

Se realizó un estudio transversal en la Clínica Estomatológica Docente Provincial de Sancti Spíritus, en el período comprendido entre marzo de 2012 y de 2013. A partir de la naturaleza del problema científico y el carácter de la investigación, la unidad de análisis estuvo formada por los especialistas de ortodoncia, los pacientes y sus familiares. La población quedó constituida por el 100 % de especialistas de ortodoncia en la Clínica Estomatológica Provincial, todos los pacientes en etapa de contención durante este período y los familiares que los acompañaron, representados por 5 especialistas de ortodoncia, 141 pacientes y 98 familiares.

No fue necesario aplicar técnica de muestreo, pues las características de extensión y ubicación de la población, posibilitaron la interacción del investigador con todos los sujetos. Se respetaron los postulados de la ética, por lo que a la población seleccionada se le explicó de forma individual el objetivo de la investigación, que la información obtenida no sería empleada para otros fines fuera del marco de la investigación, que su participación sería voluntaria y una vez incorporados a esta, tendrían la posibilidad de abandonarla si así lo decidieran. Su disposición a colaborar en el estudio se plasmó en un modelo de consentimiento informado, debidamente firmado por ellos.

A los especialistas, pacientes y familiares de la población, se les aplicó un cuestionario (Anexos 1, 2 y 3) que permitió obtener la información.

Variables

Variable operacional: nivel de satisfacción con el servicio de ortodoncia.

En la dimensión **humana y técnica**, los indicadores son:

- Satisfacción con la atención del especialista en ortodoncia.
- Satisfacción con la atención de la licenciada que labora en el servicio.

La dimensión del **entorno físico** está conformada por los siguientes indicadores:

- Satisfacción con la organización de los servicios.
- Satisfacción con el personal administrativo.
- Satisfacción con las instalaciones.

- Satisfacción con la accesibilidad al servicio.

La dimensión relacionada con los **resultados del tratamiento** se conforma con los siguientes indicadores:

- Satisfacción con la evolución del tratamiento.
- Satisfacción con los resultados del tratamiento ortodóncico.

RESULTADOS

Tabla 1: Satisfacción general del especialista de ortodoncia con la atención que brinda. Clínica estomatológica docente provincial. Sancti Spíritus 2013.

Nivel de satisfacción del especialista de ortodoncia con la atención que brinda	Total N=5	
	#	%
Insatisfecho	1	20,0
Medianamente satisfecho	4	80,0
Total	5	100

En la tabla 1 se muestra que el 80 % de los profesionales encuestados se encontró medianamente satisfecho y el resto insatisfecho.

Tabla 2: Satisfacción del especialista, según ítems, con el servicio de ortodoncia. Clínica Estomatológica Docente Provincial. Sancti Spiritus 2013.

Nivel de satisfacción del especialista con:		Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Total N=5	
		#	%	#	%	#	%	#	%
Dimensión técnica y humana	Capacidad para ofrecer una atención de calidad	0	0	0	0	5	100	5	100
	Cursos de actualización y entrenamiento	5	100	0	0	0	0	5	100
	Evaluación de la atención especializada que brinda el servicio	0	0	5	100	0	0	5	100
	Cómo se siente en su puesto de trabajo	0	0	0	0	5	100	5	100
	Desempeño y unión del equipo de trabajo	0	0	0	0	5	100	5	100
Dimensión del entorno físico	Personal administrativo	0	0	0	0	5	100	5	100
	Instalaciones	0	0	0	0	5	100	5	100
	Organización de los servicios	5	100	0	0	0	0	5	100
Dimensión relacionada con los resultados del tratamiento	Compromiso de pacientes y familiares con el tratamiento	0	0	5	100	0	0	5	100
	Resultados del tratamiento, acorde con un servicio especializado de calidad	1	20,0	0	0	4	80,0	5	100

En la tabla 2 se detalla el resultado obtenido de la aplicación del cuestionario, donde el 100 % de los especialistas resultó insatisfecho con el desarrollo de los cursos de actualización y la autopreparación es la vía fundamental que utilizan para superarse.

El 100 % de los profesionales resultó medianamente satisfecho en la evaluación de la atención especializada que brinda. No obstante todos se manifestaron con deseos de brindar una buena atención en unión con el equipo de trabajo

En la dimensión del entorno físico se encontró que el 100 % de los especialistas se mostraron insatisfechos con la organización de los servicios.

En la dimensión de los resultados del tratamiento, el 80 % de los especialistas estuvo satisfecho con los resultados del tratamiento acorde con un servicio de calidad y el 100 % de los especialistas se evaluó de medianamente satisfechos con el compromiso de los pacientes y familiares con los resultados del tratamiento.

Tabla 3: Satisfacción del paciente con el servicio de ortodoncia, según calificación general. Clínica Estomatológica Docente Provincial. Sancti Spíritus 2013.

Nivel de satisfacción del paciente con el servicio de ortodoncia	Total N=141	
	#	%
Satisfecho	126	89,4
Medianamente satisfecho	15	10,6
Total	141	100

La tabla 3 muestra que el 89,4 % de los pacientes resultó satisfecho con la atención que recibieron en el servicio de ortodoncia. Se debe destacar que ninguno se mostró insatisfecho con la atención recibida.

Tabla 4: Satisfacción del paciente con el servicio de ortodoncia, según evaluación por ítems del cuestionario. Clínica Estomatológica Docente Provincial. Sancti Spíritus 2013.

Nivel de satisfacción del paciente con:		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Total N=141	
		#	%	#	%	#	%
Dimensión técnica y humana	Atención del especialista en ortodoncia	15	10,6	126	89,4	141	100
	Atención de la Licenciada que labora en el servicio	19	13,5	122	86,5	141	100
Dimensión del entorno físico	Personal administrativo	41	29,1	100	70,9	141	100
	Instalaciones	21	14,9	120	85,1	141	100
	Organización de los servicios	39	27,7	102	72,3	141	100
	Accesibilidad	16	11,3	125	88,7	141	100
Dimensión relacionada con los resultados del tratamiento	Evolución y transcurso del tratamiento	18	12,8	123	87,2	141	100
	Resultados del tratamiento	16	11,3	125	88,7	141	100

En un análisis detallado de las dimensiones de la satisfacción de los pacientes con este servicio de ortodoncia se constató que en la dimensión técnica y humana el 89,4 % de los pacientes mostraron estar satisfechos con la atención del especialista de ortodoncia y el 86,5 % con la licenciada que labora en el servicio.

En la dimensión del entorno físico, ningún paciente se mostró insatisfecho con la atención por parte del personal administrativo, no obstante el 29,1 % del total estuvo medianamente satisfecho.

Solo el 14,9 % de los pacientes estuvo medianamente satisfecho con las condiciones de las instalaciones. Respecto a la organización de los servicios, el 73,3 % de los pacientes se sintió satisfecho.

En el análisis de la dimensión relacionada con los resultados del tratamiento hubo un predominio de pacientes satisfechos con la evolución del mismo (87, 2 %). En cuanto a los resultados del tratamiento se observó un predominio de satisfacción de los pacientes (88,7 %).

Tabla 5: Satisfacción del familiar con el servicio de ortodoncia, según calificación general del cuestionario. Clínica Estomatológica Docente Provincial de Sancti Spíritus 2013.

Nivel de satisfacción del familiar con el servicio de ortodoncia	Total N=98	
	#	%
Satisfecho	79	80,6
Medianamente satisfecho	19	19,4
Total	98	100

Los resultados muestran que el 80,6 % de los familiares se sintieron satisfechos con el servicio de ortodoncia y ninguno se manifestó insatisfecho. (Ver tabla 3)

Tabla 6: Satisfacción del familiar con el servicio de ortodoncia según evaluación por ítems del cuestionario. Clínica Estomatológica Docente Provincial de Sancti Spíritus 2013.

Nivel de satisfacción del familiar con:		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Total N=98	
		#	%	#	%	#	%
Dimensión técnica y humana	Atención del especialista en ortodoncia y su equipo	0	0	98,0	100	98,0	100
Dimensión del entorno físico	Personal administrativo	19,0	19,4	79,0	80,6	98,0	100
	Instalaciones	0	0	98,0	100	98,0	100
	Organización de los servicios	35,0	35,7	63,0	64,3	98,0	100
	Accesibilidad	0	0	98,0	100	98,0	100
Dimensión relacionada Con los resultados del tratamiento	Evolución y transcurso del tratamiento	4,00	4,08	94,0	95,9	98,0	100
	Resultados del tratamiento	5,00	5,10	93,0	94,9	98,0	100

En la tabla 6 se aprecia que en cuanto a la dimensión técnica y humana de la atención el 100% de los familiares estuvieron satisfechos. El aspecto en relación al personal administrativo reveló que un 19,4% de los familiares se encontraron medianamente satisfechos con la atención recibida por el personal de admisión y archivo. Asimismo, el ítem relacionado con la organización de los servicios

aportó un 35,7% de familiares medianamente satisfechos, referente a las instalaciones y la accesibilidad, el 100% de los familiares se mostraron satisfechos. El estudio constató que el 95,9% de ellos estuvo satisfecho con la información recibida sobre la evolución del tratamiento. También el 94,9%, sintió plena satisfacción con los resultados del tratamiento.

DISCUSIÓN

La participación en cursos de postgrado favorece la incorporación de las nuevas tecnologías y la apropiación de nuevos conocimientos que se traducen en aumento de la capacitación profesional, la aplicación de tratamientos de punta y mejores resultados para el paciente, lo que constituye un elemento clave en su preparación científica¹¹. Los autores del presente estudio consideran que se puede incrementar el uso de la infraestructura de informática de la unidad y las opciones que brinda en la provincia la cátedra de universidad virtual para garantizar la superación de los profesionales, sin que se afecte el horario para la prestación servicios a la población.

Las insatisfacciones de los especialistas se debieron en su mayoría a la escasez e inestabilidad en el suministro de materiales, insuficiente equipamiento e instrumental de consulta y laboratorio, la remuneración insuficiente respecto a la envergadura y responsabilidad en el trabajo y considerable carga de trabajo en la consulta docente asistencial.

En Cuba la asignación de materiales y equipamiento para los servicios de salud se facilita por el estado, con el objetivo de garantizar la igualdad de posibilidades de todos los ciudadanos para recibir el tratamiento de forma gratuita. Las funciones cosméticas añadidas al tratamiento de ortodoncia provocan que los insumos necesarios, se adquieran en el mercado internacional cada vez a más altos precios. En contextos internacionales con diferentes sistemas sociales puede que esta dimensión no muestre insatisfacciones, pero solo una minoría élite de la población puede acceder a estos tratamientos, debido a los altos precios de la práctica de la ortodoncia privada.

A pesar de las insatisfacciones de los especialistas de ortodoncia con el suministro de materiales e instrumentos, se manifestaron con deseos de brindar una buena atención en unión al equipo de trabajo. Este es un factor positivo que modula notablemente la calidad técnica y el entorno del establecimiento de salud. El elevado número de pacientes atendidos en la consulta y la insuficiente remuneración como causa de insatisfacción de los profesionales, se han considerado en otros estudios¹².

La poca cooperación de pacientes y familiares con el cuidado de la aparatología influyó en la evaluación de medianamente satisfechos y aunque en un estudio realizado en Ámsterdam ¹³, se plantea que el motivo de consulta no es decisivo en la satisfacción del paciente a lo largo del tratamiento, los profesionales encuestados plantearon que cuando son los padres los motivados con el tratamiento, los pacientes cooperan menos. Varios estudios internacionales coinciden en que la cooperación del paciente es decisiva para tener éxito en los resultados del tratamiento de ortodoncia ^{14,15}.

La insatisfacción de los pacientes con la atención del especialista en ortodoncia se relacionó con la explicación que recibieron de su problema de salud, la disposición del ortodoncista para escuchar y comprender su preocupación y expectativas y la relación ortodoncista-paciente. Esto puede relacionarse con el reducido tiempo empleado en la relación ortodoncista-paciente por deficiente planificación de las consultas. El ortodoncista para proporcionar un tratamiento de alta calidad, debe interactuar con los pacientes y sus familiares y mantener una buena comunicación con estos¹⁶. Una efectiva comunicación y una conciencia de los aspectos psicológicos juegan un importante papel, que realza la relación ortodoncista-paciente^{17,18}.

Se ha planteado que la información al paciente tiene beneficio limitado¹⁹, nosotros coincidimos con la afirmación de que la relación estomatólogo-paciente es un factor de gran repercusión en la satisfacción de quien recibe el servicio ²⁰.

Las insatisfacciones de los pacientes con la labor del departamento de admisión y archivo, son similares a un resultado internacional ²¹, referido a las insuficiencias de este departamento que inciden de forma indirecta en la satisfacción de los pacientes.

Las encuestas reflejaron el tiempo excesivo que en ocasiones emplean los trabajadores del departamento de admisión y archivo para brindar el servicio, así como la insuficiente destreza y habilidad en el desempeño de su trabajo. En su mayoría, los encuestados reflejaron como ejemplos: el extravío ocasional de las historias clínicas y el retraso en su recuperación, así como el excesivo tiempo de espera por la coincidencia de muchas personas al mismo tiempo en ese departamento.

Las insatisfacciones con la organización del servicio de ortodoncia se debieron al tiempo de espera para ser atendidos por el especialista, la forma en que se suministraron los recursos para su atención y el tiempo que tuvo que esperar para ingresar al servicio. Estas pueden estar relacionadas con el elevado número de pacientes por especialista y el mayor tiempo a emplear en cada consulta por la combinación de actividades asistenciales y docentes en esta unidad. La mala calidad de algunos materiales puede retardar el tiempo de trabajo por paciente.

La presencia de algunas insatisfacciones con la evolución del tratamiento se relacionaron con la información en cuanto a las posibles interferencias del aparato de ortodoncia en el desarrollo de su vida cotidiana, el tiempo estimado de tratamiento según criterio del especialista y la duración real del mismo y la información brindada en cuanto a la magnitud y el número de molestias, que pudo ocasionar el uso del aparato.

Estos resultados difieren de los obtenidos por Maia NG ⁹, quien no observó una asociación significativa entre la satisfacción del paciente y el tiempo de duración del tratamiento. La información acerca de las molestias del tratamiento, los cambios en sus hábitos de alimentación y el largo tiempo de tratamiento también constituyeron causas de insatisfacción en otros estudios⁸.

Los resultados obtenidos en el presente estudio coinciden con los realizados en Suecia²², donde la mayoría de los pacientes estuvieron satisfechos con el tratamiento y sus resultados.

Las insatisfacciones de los pacientes con el resultado del tratamiento, por la no transformación de todas las anomalías motivo de consulta exige una buena comunicación, en opinión de los autores, que permita conocer las expectativas del paciente y su dominio de las posibles limitaciones del tratamiento.

CONCLUSIONES

La mayoría de los especialistas se manifestó medianamente satisfecha, mientras que los pacientes y sus familiares se manifestaron satisfechos con el servicio de ortodoncia en todas las dimensiones.

BIBLIOGRAFÍA

1. Carrillo Tarascio DY, Romero Uzcátegui YC. Evaluación de calidad de la atención odontológica de los servicios de salud en el Municipio Libertador del Estado Mérida 2005. Acta odontol venez [Internet].2007 [citado: Ene 2013];45(2). Disponible en: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S0001-63652007000200012&script=sci_arttext
2. Vilca Callata V. Calidad de Atención en el servicio de odontología, desde la percepción del usuario. [Internet]. [citado: Ene 2013]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos94/calidad-atencion-servicio-odontologia-percepcion-del-usuario/calidad-atencion-servicio-odontologia-percepcion-del-usuario.shtml>
3. Cuba. Ministerio de Salud Pública. Programa Nacional de Atención Estomatológica integral. La Habana: Minsap; 2013.
4. Sosa Rosales MC. ¿Cómo lograr la calidad en la clínica dental? Gaceta Dental Esp [Internet]. 2002 [citado: Ene 2013];53:2. Disponible en: <http://bvs.sld.cu/galerías/pdf/uvs/saludbucal/artcalidad.pdf>
5. Elizondo Elizondo J, Quiroga García MA, Palomares Gorham PI, Martínez González GI. 2011. La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. Revista de la Facultad de Salud Pública y Nutrición [Internet]. 2011 Ene-mar [citada: Ene 2013];12(1). Disponible en: http://www.respyn.uanl.mx/xii/1/articulos/servicio_odontologico.html
6. Oland J, Jensen J, Papadopoulos MA, Melsen B. Does skeletal facial profile influence preoperative motives and postoperative satisfaction? A prospective study of 66 surgical-orthodontic patients. J Oral Maxillofac Surg [Internet]. 2011 Jul [citada: Ene 2013]; 69(7): 2025-32. Available from: <http://www.joms.org/article/S0278-2391%2810%2901560-0/abstract>
7. McKeta N, Rinchuse DJ, Close JM. Practitioner and patient perceptions of orthodontic treatment: is the patient always right? J Esthet Restor Dent [Internet]. 2012 Feb [citada: Ene 2013]; 24(1): 40-50. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22296694>
8. Benson P. Measuring the patient's experience of treatment. J Orthod [Internet]. 2011 Mar [citada: Ene 2013]; 38(1):1-2. Available from: <http://jorthod.maneyjournals.org/content/38/1/1.long>
9. Maia NG, Normando D, Maia FA, Ferreira MA, do Socorro Costa Feitosa Alves M. Factors associated with long-term patient satisfaction. Angle Orthod. 2010 Nov [citada: Ene 2013];80(6):1155-8. Available from: <http://www.angle.org/doi/full/10.2319/120909-708.1>
10. Al-Zarea BK. Satisfaction with appearance and the desired treatment to improve aesthetics. Int J Dent [Internet]. 2013 [citada: Feb 2014]; 2013:912368. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3590633/>
11. Estrada Verdeja V, Hidalgo García CR, Expósito Martín I, Martín Zaldívar L. Estrategia educativa para mejorar la calidad de la relación estomatólogo-paciente. Rev Hum Med [Internet]. 2010 Ene-abr [citada: Ene 2013];10(1). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202010000100004&lng=es&nrm=iso&tlng=es
12. Soma KJ, Thomson WM, Morgaine KC, Harding WJ. A qualitative investigation of specialist orthodontists in New Zealand: part 2. Orthodontists' working lives and work-life balance. Aust Orthod J [Internet]. 2012 Nov [citada: Ene 2013];28(2): 170-80. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/?term=A+qualitative+investigation+of+specialist+orthodontists+in+New+Zealand%3A+part+2.+Orthodontists%27+working+lives+and+work-life+balance.+Aust+Orthod+J.+2012+Nov>
13. Bos A, Hoogstraten J, Prah Andersen B. Attitudes towards orthodontic treatment. A comparison of treated and untreated subjects. Eur J Orthod. 2005 Apr;27(2):148-54. [Internet]. 2006 Jun [citado: Ene 2013];113(6): 230-3. Available from: <http://ejo.oxfordjournals.org/content/27/2/148.long>
14. Tin-Oo MM, Saddki N, Hassan N. Factors influencing patient satisfaction with dental appearance and treatments they desire to improve aesthetics. BMC Oral Health [Internet]. 2011 Feb [citado: Ene 2013]; 11:6. Available from: <http://www.biomedcentral.com/1472-6831/11/6>

15. Al-Zarea BK. Satisfaction with appearance and the desired treatment to improve aesthetics. *Int J Dent*. [Internet]. 2013 [citado: Feb 2014]; 2013:912368. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3590633/>
 16. Hall JF, Sohn W, McNamara JA. Why do dentists refer to specific orthodontists? *Angle Orthod* [Internet]. 2009 Jan [citado: Ene 2013]; 79(1): 5-11. Available from: <http://www.angle.org/doi/full/10.2319/011108-15.1>
 17. Ukra A, Bennani F, Farella M. Psychological aspects of orthodontics in clinical practice. Part one: Treatment-specific variables. *Prog Orthod*. [Internet]. 2011 Nov [citado: Ene 2013];12(2):143-8. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/?term=Psychological+aspects+of+orthodontics+in+clinical+practice.+Part+one%3A+Treatment-specific+variables>
 18. Al-Ahmad HT, Al-Omari IK, Eldurini LN, Suleiman AA. Factors affecting satisfaction of patients after orthognathic surgery at a University Hospital. *Saudi Med J* [Internet]. 2008 Jul [citado: Ene 2013]; 29(7):998-1003. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/?term=Factors+affecting+satisfaction+of+patients+after+orthognathic+surgery+at+a+University+Hospital.+Saudi+Med+J.+2008+Jul>
 19. Nasr IH, Sayers M, Newton T. Do patient information leaflets affect patients' expectation of orthodontic treatment? A randomized controlled trial. *J Orthod* [Internet]. 2011 Dec [citado: Ene 2013];38(4):257-68. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/?term=Do+patient+information+leaflets+affect+patients%27+expectation+of+orthodontic+treatment%3F+A+randomized+controlled+trial.+J+Orthod.+2011+Dec>
 20. Keles F, Bos A. Satisfaction with orthodontic treatment. *Angle Orthod* [Internet]. 2013 May [citado: Feb 2014]; 83(3):507-11. Available from: <http://www.angle.org/doi/full/10.2319/092112-754.1>
 21. Hincapié RA, Carvajal AF, Sánchez LA, Arias O. Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención en el Programa de Odontología Integral del Adolescente y Ortodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. *Rev Fac Odont Univ Ant* [Internet]. 2004 [citado: Ene 2013];15(2): 5-11. Disponible en: <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/odont/article/viewFile/3238/2999>
 22. Christidis N, Smedberg E, Hägglund H, Hedenberg-Magnusson B. Patients' experience of care and treatment outcome at the Department of Clinical Oral Physiology, Dental Public Service in Stockholm. *Swed Dent J* 2010;34(1):43-52 [Internet]. 2010 [citado: Ene 2013];34(1): 43-52. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/?term=Patients%27+experience+of+care+and+treatment+outcome+at+the+Department+of+Clinical+Oral+Physiology%2C+Dental+Public+Service+in+Stockholm.+Swed+Dent+J+2010>
-

ANEXOS

Anexo 1

Encuesta de satisfacción al especialista de Ortodoncia.

Objetivo: Obtener información sobre la satisfacción del especialista con el servicio de ortodoncia

Edad: _____ Sexo: _____

Años de graduado: _____

A continuación se le harán preguntas para saber cuán satisfecho está Ud. con la atención brindada en su servicio de Ortodoncia.

Responda de la manera más honesta posible, cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. estar capacitado para ofrecer una atención de calidad en Ortodoncia?

Sí _____ No _____

2. ¿Piensa Ud. que sus condiciones de trabajo le permiten ofrecer un servicio especializado de calidad?

Sí _____ No _____

3. ¿Considera Ud. que la instalaciones tienen un adecuado confort para el agrado de pacientes y trabajadores?

Sí _____ No _____

4. ¿Cree Ud. que existe un trabajo adecuado y sostenido por parte del personal administrativo?

Sí _____ No _____

En caso negativo: ¿Por qué? _____

5. ¿Cree Ud. que con los recursos que dispone actualmente en el servicio, puede garantizar el tratamiento de las Maloclusiones?

Sí _____ No _____

En caso negativo: ¿Por qué? _____

6. ¿Ha recibido Ud. cursos de actualización y entrenamiento, en relación con su especialidad, con frecuencia?

Sí _____ No _____

En caso negativo: ¿Por qué? _____

Fecha aproximada del último curso: _____

7. ¿Cómo evaluaría Ud. la atención especializada brindada en el servicio de Ortodoncia?
Marque según su opinión.

Buena _____ Regular _____ Mala _____

En caso de Regular o Mala se debe a:

- _____ Escasez de recursos y materiales.
- _____ Apatía profesional por falta de estímulo en el centro de trabajo.
- _____ Insuficiente capacitación profesional.
- _____ Insuficiente interrelación con otras especialidades.
- _____ Remuneración insuficiente respecto a la envergadura y responsabilidad en su trabajo.
- _____ Mucha carga de trabajo en consulta.
- _____ Apoyo insuficiente del personal del laboratorio.
- _____ Alta demanda de tiempo dedicado a la actividad docente.
- _____ Otros. ¿Cuáles? _____

8. En su puesto de trabajo Ud. se encuentra:

- _____ Estancado profesionalmente.
- _____ Obligado por la circunstancia.
- _____ Con deseos de cambiar de trabajo.
- _____ Con deseos de brindar una buena atención.
- _____ Entusiasmado con su trabajo.
- _____ Confiado y seguro.
- _____ Otras. ¿Cuáles? _____

9. ¿Cómo evaluaría Ud. de forma general el nivel de compromiso del paciente y los familiares con el tratamiento? Marque según su opinión.

Buena _____ Regular _____ Mala _____

En caso negativo: ¿Por qué? _____

10. ¿Considera Ud. que existe buen desempeño y unión de todo el equipo de trabajo en su departamento?

Sí _____ No _____

En caso negativo: ¿Por qué? _____

11. ¿Piensa Ud. que los resultados del tratamiento están acorde con un servicio especializado de calidad?

Sí _____ No _____

En caso negativo: ¿Por qué? _____

12. ¿Qué aspectos recomendaría Ud. para mejorar la calidad del servicio de Ortodoncia?

Anexo 2 Encuesta de satisfacción del paciente con el servicio de ortodoncia de la Clínica estomatológica docente provincial.

Objetivo: Obtener información sobre la satisfacción del paciente con el servicio de ortodoncia

Edad: _____ Sexo: _____ Escolaridad: _____

Ocupación: _____

Aparato utilizado:

Removible: _____ Fijo: _____ Funcional: _____

Tipo de tratamiento:

Con extracciones _____ Conservador: (sin extracciones) _____

A continuación se le harán una serie de preguntas para saber cuán satisfecho está Ud. con la atención recibida en el Servicio de Ortodoncia. Califique de 0 a 10 de la manera más honesta posible, que tan satisfecho está Ud. con la atención que recibió. Marque con una X la casilla correspondiente según su grado de satisfacción. 0 equivale a insatisfecho y 10 sería satisfecho, la mínima calificación es 0 y la máxima sería 10.

1. Atención del Ortodoncista (especialista):

De 0 a 10, refleje cuán satisfecho está Ud. con:

a. La forma en que le examinaron cuando ingresó al servicio.

b. El tiempo para ser atendido por este personal.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

c. El trato que le dieron a sus familiares.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

d. Destreza y habilidad en el desempeño de su trabajo.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

4. Instalaciones:

De 0 a 10, refleje cuán satisfecho está Ud. con:

a. La limpieza y el orden de la clínica.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

b. La comodidad de la sala de espera:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

c. La comodidad de la consulta.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

d. El estado de las paredes, techos y ventanas.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

e. Equipos necesarios para la atención.

6. Evolución y transcurso del tratamiento:

De 0 a 10, refleje cuán satisfecho está Ud. con:

a. La información brindada sobre las características de su tratamiento aparatológico.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

b. La adaptación al tipo de aparato usado. (Removible, Funcional, Fijo)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

c. La información brindada en cuanto a la magnitud y el número de molestias (Ej. dolor, llagas) que pudo ocasionar el uso del aparato.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

d. La información en cuanto a las posibles interferencias del aparato en el desarrollo de su vida cotidiana (Ej. hábitos alimenticios, higiene, etc.)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

e. El tiempo estimado de tratamiento según criterio del especialista y la duración real del mismo.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

7. Resultados del tratamiento ortodóncico:

De 0 a 10, refleje cuán satisfecho está Ud. con:

a. Los cambios en el aspecto facial (Vista su cara de frente).

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

b. Los cambios en la estética de los tejidos blandos (Labios, nariz).

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

c. Los cambios en el perfil (Vista su cara de lado)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

d. Los cambios en la alineación de los dientes.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

e. Los cambios en cuanto a su bienestar psicológico y la aceptación social.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

8. Accesibilidad:

De 0 a 10, refleje cuán satisfecho está Ud. con:

a. La distancia a recorrer para acceder al servicio de salud (Clínica Estomatológica).

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

9. ¿Qué aspectos recomendaría Ud. para mejorar la calidad del servicio de ortodoncia?

Anexo 3

Encuesta de satisfacción del familiar con el servicio de ortodoncia.

Objetivo: Obtener información sobre la satisfacción de los familiares con el servicio de ortodoncia

Edad: _____ Sexo: _____ Escolaridad: _____

Grado de parentesco: _____

A continuación se le harán una serie de preguntas para saber cuán satisfecho está Ud. con la atención que recibió el paciente en el servicio de ortodoncia según Ud. pudo percibir.

Responda de la manera más honesta posible, cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. al especialista en ortodoncia y a su equipo, capacitados para ofrecer una atención de calidad en ortodoncia?

Sí _____ No _____

En caso negativo: ¿Por qué? _____

2. ¿Piensa Ud. que las condiciones de trabajo le permitieron al especialista ofrecer en su consulta un servicio especializado de calidad?

Sí _____ No _____

En caso negativo: ¿Por qué? _____

3. ¿Cree Ud. que los recursos dispuestos en el servicio, garantizaron el tratamiento de la maloclusión?

Sí _____ No _____

En caso negativo: ¿Por qué? _____

4. ¿Le informaron a Ud. acerca del tipo de tratamiento que iba a recibir el paciente, molestias, cuidados y duración de este?

Sí _____ No _____

De no informarle algún aspecto, méncionelo: _____

5. ¿Cree Ud. que el tratamiento resolvió la principal preocupación del paciente, aquella que lo(a) motivó a acudir a consulta?

Sí _____ No _____

En caso negativo: ¿Por qué? _____

6. ¿Piensa Ud. que el resultado del tratamiento ortodóncico cumplió con sus expectativas y las del paciente?

Sí _____ No _____

En caso negativo: ¿Por qué? _____

7. ¿Cómo evaluaría Ud. la atención brindada por el personal de admisión y archivo? Marque según su opinión.

Buena _____ Regular _____ Mala _____

En caso negativo: ¿Por qué? _____

8. ¿Piensa Ud. que las condiciones de la consulta y las instalaciones en general son adecuadas para ofrecer un servicio especializado de calidad?

Sí _____ No _____

En caso negativo: ¿Por qué? _____

9. ¿Cree Ud. que contó el paciente con los exámenes complementarios necesarios? (Ej. Radiografías, confección de modelos de estudio)

Sí _____ No _____

En caso negativo: ¿Por qué? _____

10. ¿Cómo evaluaría Ud. la atención especializada que recibió el paciente en el servicio de ortodoncia? Marque según su opinión.

Buena _____ Regular _____ Mala _____

En caso negativo: ¿Por qué?_____

11. ¿Qué recomendaciones haría Ud. para mejorar la calidad del servicio de ortodoncia?

Recibido: 2014-04-28
Aprobado: 2014-07-06