

EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DESDE LA PERSPECTIVA DEL PACIENTE

**Ma. Rebeca Romo Pinales, Ma. Isabel de Jesús Herrera, Ma. Silvia Hernández Zavala,
Javier Gutiérrez Ortíz**

*Especialización en Estomatología en Atención Primaria, FES Zaragoza UNAM.
romorp@servidor.unam.mx, Morelos 21B col. Progreso Tizapán. CP 01080 Álvaro Obregón, D.F.*

Introducción.

La evaluación de la calidad de la atención a la salud, se ha convertido en un campo de estudio de gran interés. Los aspectos prioritarios incluyen ampliar la cobertura y por lo tanto analizar la eficacia y eficiencia del servicio, sin embargo no es posible alcanzar los objetivos, si no se toma en cuenta la necesidad de mejorar la calidad. El objetivo del estudio fue evaluar la atención odontológica desde la perspectiva del paciente, identificando el grado de satisfacción de los usuarios que son atendidos por los alumnos del cuarto año de la Carrera de Cirujano Dentista, en la Clínica Benito Juárez de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza. UNAM.

Metodología.

Se realizó un estudio descriptivo, transversal en 150 pacientes que estuvieron en tratamiento dental en la Clínica Benito Juárez de la FES Zaragoza. Se aplicó un cuestionario de 17 preguntas que reportó grado de satisfacción del paciente, accesibilidad del tratamiento, tiempo de espera, calidad y oportunidad de la atención. En el análisis se utilizó el Programa SPSS.

Resultados y discusión.

El 68% de la población tenía una edad de 36 a 65 años. El 98 % indicó que existe una buena atención e información oportuna sobre su tratamiento odontológico. El 94 % de los pacientes percibió que sí se solucionó su problema y quedó a gusto con su tratamiento y el 60% consideró que el costo del tratamiento es razonable.

Conclusiones.

La atención odontológica recibida y el grado de satisfacción de los pacientes en cuanto al servicio son favorables, ya que la mayoría considera que se le resolvió su problema de salud con oportunidad y califica con un estándar alto la calidad de la atención.

Palabras clave. Servicio dental, calidad.

Bibliografía.

Madrigal, P.J. 2008-2009. Escuela de Estadística, Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. Patiño, R.J, Carrasquill, G.G. 2002. Academia Nacional de Medicina.