



UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

PROYECTO DE TITULACIÓN

**MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN
ODONTOLOGÍA**

Profesor: Ing. Marlene Arce S. MsG.

Autor: Katherine Elizabeth Correa Carrera

2023

RESUMEN

Los servicios integrales de salud giran alrededor de los elementos que componen los servicios clínicos que se unen entre sí para preservar la eficiencia y continuidad con el objetivo claro de garantizar a corto, mediano y largo plazo la cobertura en la atención clínica, las instituciones sanitarias privadas y públicas del país y de la zona austral requieren de la implementación de unidades médicas y odontológicas para proyectos de gran alcance con el servicio oportuno a la comunidad. La presente investigación es un estudio descriptivo, trasversal de tipo observacional que está dividido en dos partes, la primera aplica una encuesta satisfacción sobre el uso del sistema integral de servicios que brindan las Clínicas de Especialidades Odontológicas de la Universidad Católica de Cuenca donde se encontró una población que estuvo conformada por 150 personas de las cuales el 44.6% (67) pertenecen al sexo femenino, el 55.33% (83) pertenece al sexo masculino, los participantes del estudio oscilan en un rango de edad de 18 a 24 años con un 40.66% (61), otro rango de edad significativo se puede encontrar de 25 a 30 años representados con el 59.34% (89) personas, la frecuencia de personas satisfechas con los servicios de atención se representa con el 77,33%(110) y un sector de atención insatisfecho con el 26,66% (40) personas. Se midieron otros parámetros de satisfacción como la SEGURIDAD – EMPATÍA Y CAPACIDAD DE RESPUESTA con un 77.33% con un total de 110 personas que accedieron a los servicios integrales en Odontología. De ahí la necesidad de evaluar para qué sirve el modelo de gestión integral de los servicios de salud y cuál es la importancia de contar con manuales, protocolos, normas técnicas con el objeto de hacer frente a los problemas de organización actual siempre con una oportunidad de mejora.

PALABRAS CLAVE: gestión, salud, sistema, servicios.

ABSTRACT

The integral health services revolve around the elements that make up the clinical services that are linked together to preserve efficiency and continuity with the clear objective of ensuring short, medium and long term coverage in clinical care, private and public health institutions in the country and the southern area require the implementation of medical and dental units for large projects with timely service to the community. The present research is a descriptive, cross-sectional observational study that is divided into two parts, the first applies a satisfaction survey on the use of the comprehensive system of services provided by the Dental Specialty Clinics of the Catholic University of Cuenca where a population was found that consisted of 150 people of which 44.6% (67) belong to the female sex, 55.33% (83) belong to the male sex, the participants of the study oscillate in an age range of 18 to 24 years with 40.66% (61), another significant age range can be found from 25 to 30 years represented with 59.34% (89) people, the frequency of people satisfied with the care services is represented with 77.33% (110) and a sector of dissatisfied care with 26.66% (40) people. Other parameters of satisfaction were measured such as SAFETY - EMPATHY AND RESPONSIVENESS with 77.33% with a total of 110 people who accessed comprehensive services in Dentistry. Hence the need to evaluate what the integrated management model of health services is for and what is the importance of having manuals, protocols, technical standards in order to address the current organizational problems always with an opportunity for improvement.

KEY WORDS: management, health, system, services.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

<u>CAPÍTULO 1-</u>	6
<u>1. INTRODUCCIÓN</u>	6
1.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	7
1.2 ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS.....	7
1.3 ANÁLISIS DE PROBLEMAS.....	8
1.4 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	9
1.5 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
1.6 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
<u>CAPÍTULO 2</u>	11
<u>2. OBJETIVOS</u>	11
1 OBJETIVO PRINCIPAL	11
2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
3 HIPÓTESIS	11
4 Análisis FODA.....	11
<u>CAPÍTULO 3</u>	12
<u>3. MARCO TEÓRICO</u>	12
3.1 EVALUACIÓN DE LO SISTEMAS DE SALUD.....	12
3.2 ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD.....	13
3.3 PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	13
3.3.1 SECTOR PÚBLICO – RED NACIONAL DE SALUD	14
3.3.2 SECTOR PRIVADO	14
3.4 PRESENTACIÓN DEL MODELO INTEGRAL DE SERVICIOS DE SALUD	
<u>CAPÍTULO 4</u>	15
<u>4. APLICACIÓN DE METODOLOGÍA</u>	15

4.1 MATERIALES Y MÉTODOS.....	16
4.2 RECOLECCIÓN DE DATOS	19
4.3 MEDICIÓN DE RESULTADOS	20
4.4 DISCUSIÓN.....	22
4.4 CONCLUSIONES	40
4.5 RECOMENDACIONES	40
4.6 PLANIFICACIÓN	42
<u>5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</u>	43
<u>6. ANEXOS</u>	46
ÍNDICE DE FIGURAS	
Figura N°1.....	7
Facultad de Odontología año 2012	
Figura N°2.....	8
Facultad de Odontología año 2021	
Figura N°3.....	14
Esquema de provisión de servicios	
ÍNDICE DE TABLAS	
TABLA N° 1.....	16
MARCO LÓGICO – PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	
TABLA N° 2.....	18
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	
TABLA N° 3.....	20
Datos obtenidos de encuesta de satisfacción	

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

Dentro del marco de los sistemas de salud de cada país y de forma particular en Ecuador se encuentran subsistemas sanitarios que se caracterizan por poseer una gran variabilidad al momento de la oferta de servicios de salud, estos se caracterizan por un diferente tipo de financiamiento (fondos privados o públicos), este sistema de salud se centra en la facilidad al acceso de los servicios sanitarios, calidad y costos orientados a diferentes segmentos de la población.

En términos de organización existen varios modelos establecidos y el mismo dependerá de la magnitud de la empresa de salud y de la cantidad de servicios y productos que esta brinde, en forma puntual las Clínicas de Especialidades Odontológicas de la Universidad Católica de Cuenca busca brindar servicios de Odontología General y de Especialidad a la comunidad donde uno de sus objetivos es la equidad en el acceso de la atención como proveedor privado de servicios.

Los servicios integrales de salud giran alrededor de los elementos que componen los servicios clínicos que se unen entre sí para preservar la eficiencia y continuidad con el objetivo claro de garantizar a corto, mediano y largo plazo la cobertura en la atención clínica, las instituciones sanitarias privadas y públicas del país y de la zona austral requieren de la implementación de unidades médicas y odontológicas para proyectos de gran alcance con el servicio oportuno a la comunidad.

Uno de los problemas de algunas instituciones de salud es el no presentar un modelo de gestión, un manual de actividades internas, distribución de funciones que a largo y mediano plazo no permiten una correcta organización donde no se cumplirán los objetivos anuales que impiden el crecimiento y rentabilidad de las empresas de salud

1.1 Análisis de la situación actual:

Las Clínicas Odontológicas de la Universidad Católica de Cuenca en los últimos dos años han sido el eje de transformación estructural y tecnológica. Hasta el año 2019 estas clínicas contaban con el rededor de 25 unidades dentales (fotografía n°1) desde el año 2021 (fotografía n°2) las nuevas clínicas están equipadas con 61 unidades dentales donde se brinda atención alrededor de 240 pacientes diarios donde 720 estudiantes desempeñan sus prácticas pre profesional bajo la supervisión de 47 docentes en cuatro horarios diferentes.

Este rápido crecimiento permitirá fortalecer los parámetros de organización desde un punto de vista de empresas de salud donde se cambia el contexto de una organización empírica a una organización con fundamento científico y organizativo.

Una de las problemáticas encontradas es la falta de guías técnicas para el desempeño de las clínicas, no existe un modelo de gestión de los servicios de salud, un sistema de información oportuno para el usuario ni un protocolo de gestión interna.

Figura N°1

Facultad de Odontología año 2012



Nota: La presente figura representa el entorno primario que muestra el inicio de la facultad.

Fuente: Departamento de Comunicación UCACUE

Figura N°2

Facultad de Odontología año 2021



Nota: La presente figura representa el entorno actual de la facultad.

Fuente: Departamento de Comunicación UCACUE

1.2 Análisis de involucrados

- a) Estudiantes de Quinto a Décimo Ciclo de la Carrera de Odontología de la Universidad Católica de Cuenca.
- b) Docentes Clínicos (Práctica Preprofesional)

1.3 Análisis de problemas

De este análisis nace la problemática de la implementación de un modelo de Gestión de los Servicios de Salud en Odontología en el ámbito de la promoción de la salud.

1. Organigrama administrativo y clínico
2. Organigrama para derivación de pacientes
3. No existe un modelo de gestión de los servicios de salud

4. Reglamentos internos sin actualización desde 2010
5. Actualizar la provisión efectiva de los servicios de salud.
6. No existe una encuesta propia para pacientes ni estudiantes.

1.4 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN: El presente estudio cuenta con una interrogante investigativa que gira en torno a establecer un modelo de gestión integral de los servicios de salud de las Clínicas Odontológicas de la Universidad Católica de Cuenca?

1.5 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN: Las áreas de trabajo y de interés donde se centra la investigación se determina en la toma de decisiones apropiadas para mejorar el acceso a los servicios de salud en el área de odontología para lo cual se busca aportar con una base científica las reformas necesarias para generar este cambio, es importante mencionar que los usuarios permiten que se creen unidades de salud. El presente estudio contiene una factibilidad pertinente debido a que no existe numerosos estudios en cuento a este tema de igual forma se indica que el establecer la gestión sanitaria en los servicios de salud privados permite tener un orden al gestionar los diferentes procesos interno, es importante mencionar que la base de toda empresa de salud es una correcta organización para a su vez tener un grado de confiabilidad para la oferta y demanda de los servicios de salud. La técnica teórica y práctica que se usa no es ajena al conocimiento de directivos y administrativos pero si es importante adaptar los manuales existentes a la realidad de cada sistema de salud y las necesidades que esta requiere.

1.6 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN: Es importante establecer el modelo de gestión de una clínica odontológica que servirá de guía para estudiantes de último ciclo de la carrera de odontología y odontólogos generales.

Se establecerá el nivel de conocimiento sobre temas de gestión y administración en el área de odontología y un manual de funciones y práctica administrativa como guía para la apertura de nuevas clínicas y la rentabilidad de las que ya se encuentran en funcionamiento

1.7 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN : Los servicios integrales de salud giran alrededor de los elementos que componen los servicios clínicos que se unen entre sí para preservar la eficiencia y continuidad con el objetivo claro de garantizar a corto, mediano y largo plazo la cobertura en la atención clínica, las instituciones sanitarias privadas y públicas del país y de la zona austral requieren de la implementación de unidades médicas y odontológicas para proyectos de gran alcance con el servicio oportuno a la comunidad. Uno de los problemas de algunas instituciones de salud es el no presentar un modelo de gestión, un manual de actividades internas, distribución de funciones que a largo y mediano plazo no permiten una correcta organización donde no se cumplirán los objetivos anuales que impiden el crecimiento y rentabilidad de las empresas de salud.

El estudio es factible al implementar una normativa dentro de una empresa de salud a nivel económico es bajo al contrario de lo que se cree se requiere de personal capacitado en el tema y dispuesto a generar un cambio interno para mejorar el tipo de servicio o producto de salud que se oferta a la sociedad.

El estudio presenta una viabilidad a nivel empresa e investigación con el apoyo constante de las autoridades internas a continuación se pueden enumerar los siguientes beneficios con mayor relevancia:

- Una empresa de salud organizada sostenible en el tiempo
- Información oportuna para el usuario/ paciente
- Personal capacitado para toma de decisiones efectivas
- Investigación en otras instituciones de salud
- Mejorar la auditoría interna y externa de los procesos integrales de salud

Es importante mencionar que esta guía se espera que sea **APLICABLE** en el periodo octubre marzo 2023-2024 por lo cual deberá pasar una fase de aprobación institucional y por el departamento legal de la universidad siendo el organismo máximo rector para la aprobación de este tipo de documentación, para que en lo posterior pueda ser aplicada y desarrollada, de igual forma se debe considerar que esta norma integral deberá ser actualizada para que se ajuste a la normativa

educativa que se encuentra en una constante reforma y que a su vez sirva de una **REFERENCIA** para otras instituciones educativas.

CAPÍTULO 2

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO PRINCIPAL

- Implementar un modelo de gestión integral de los servicios de salud en odontología de las Clínicas Odontológicas de la Universidad Católica de Cuenca.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Analizar el acceso efectivo a los servicios de salud
- b) Administrar la provisión de servicios de salud
- c) Distinguir los procesos administrativos y logísticos de la Clínica.
- d) Elaborar un modelo de gestión integral

2.3 HIPÓTESIS

Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios que acceden a los servicios de salud.

2.4 Análisis FODA

Para tener la información más clara en relación a la empresa de salud se desarrolló el FODA institucional.

FORTALEZAS

Presupuesto económico asignado a las Clínicas Odontológicas.

Plan operativo anual (POA)

OPORTUNIDADES

Infraestructura y tecnología

Número de estudiantes en práctica pre profesional

DEBILIDADES

Cantidad de personal administrativo

Publicidad y marketing de los servicios de salud

AMENAZAS

Clínicas de otras universidades en construcción

Nuevas facultades de Odontología en la ciudad

CAPÍTULO 3

3. MARCO TEÓRICO

SIGLAS

OMS: Organización Mundial de la Salud

OPS: Organización Panamericana de Salud

PS: Promoción de la Salud

INEC: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

SNS: Sistema Nacional de Salud

MSP: Ministerio de Salud Pública del Ecuador

SS: Sistema de Seguridad Social

3.1 EVALUACIÓN DE LO SISTEMAS DE SALUD

Dentro del contexto de los marcos originales de los sistemas de salud siempre se estudia la relación entre el desempeño de sus funciones y las responsabilidades de la formulación de políticas de salud, promoción de la salud donde se evalúa las correctas funciones del sistema sanitario. (Cylus 2017)

En el marco de evaluaciones destacan varias características claves que adoptan límites claros de cobertura, resultados y objetivos claros en el sistema de salud y a su vez en las empresas que se crean dentro del régimen sanitario, describe y determina el tipo de funciones que se deben desempeñar dentro de la organización.(Chabrol 2019)

3.2 ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD

Uno de los claros desafíos de la Salud Pública y de sus organizaciones como la Organización mundial de la salud (OMS) y la organización panamericana de salud (OPS) es el acceso equitativo en los servicios de salud. (OMS 2023)

Sin embargo en la región de las américas pese a los esfuerzos constantes existen algunos limitantes para un acceso equitativo a los servicios de salud que son descritos a continuación (OPS 2022):

- a) Comunidades o grupo de personas excluidos
- b) Cambio de las necesidades de la salud
- c) Ineficiencia del sistema de salud
- d) Tipo de prestación de servicios
- e) Límite presupuestario
- f) Información insuficiente a grupos de la población
- g) Seguimiento y control de la atención a pacientes

3.3 PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

• 3.3.1 SECTOR PÚBLICO – RED NACIONAL DE SALUD

En Ecuador, la provisión del servicio en el Sistema Nacional de Salud (SNS) está segmentada en tres importantes subsistemas que rigen la normativa nacional de salud:

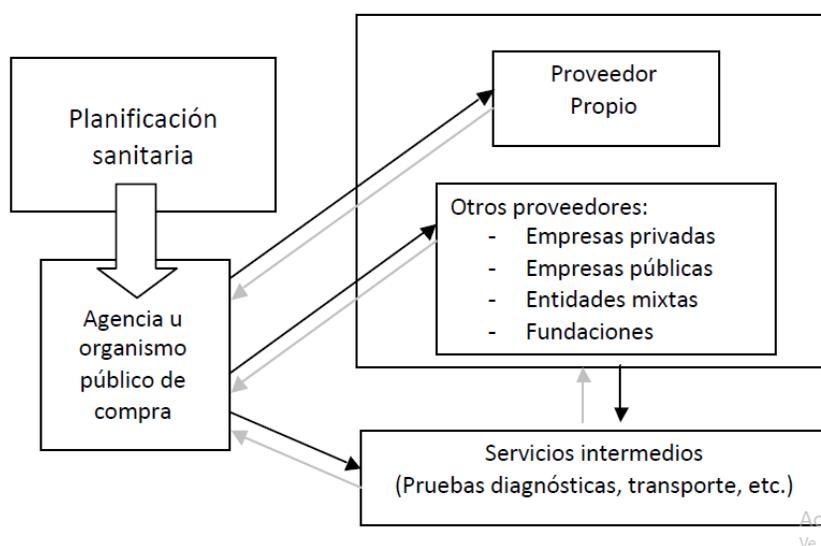
El primero y más importante está representado por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador (MSP), el cual se establece como organismo rector de las políticas de salud está diseñado para la atención en la salud integral de la población

vulnerable en la mayoría de casos con recursos económicos limitados. (Cerillo 2003)

El segundo hace referencia a la parte del Sistema de Seguridad Social (SS), que nació con el objeto de proteger la parte sanitaria de los trabajadores bajo relación de dependencia, también se brindan servicios de salud por medio de los institutos de SS (Seguridad Social General, Fuerzas Armadas y Policía Nacional). (Cerillo 2003)

El tercer y último subsistema está conformado por los prestadores privados, los cuales están concentrados principalmente en la zona urbana del país. (Cevallos 2017)

Figura N°3 Esquema de provisión de servicios



Nota: La figura indica la planificación de la red nacional de salud **Fuente:** Adaptado de Barlett 1991

Fuente: Modificación parcial - OPS

- **3.3.2 SECTOR PRIVADO:** En el sector privado la salud se organiza y se planifica de diferente forma y estos parámetros están estipulados de acuerdo al tipo de organización y los servicios y productos que estos oferten a partir de ello se analizará los servicios de odontología.

Es importante mencionar que los servicios básicos de la salud dependen mucho de la promoción de la salud (PS) donde se permite recopilar una cantidad inigualable de información para lograr un mayor porcentaje de calidad en los servicios prestados. (Meras 2021)

Algunos autores señalan que la PS representa una visión estratégica, un método, que permite llegar al bienestar, un mayor control de la salud, tanto para la comunidad y la sociedad, se plantea que la PdS es un proceso transversal a todos los sectores sociales , por lo tanto es importante conocer de que el usuario que recibe la atención sanitaria acceda, entienda, comprenda y utilice la información que se les ofrecen, cuyo objetivo imperativo es crear un usuario activo, involucrado, participativo, protagonista de su propia salud, que le permita un mayor autocuidado, automanejo y autorresponsabilidad. (Bonal 2019)

CAPÍTULO 4

4 APLICACIÓN DE METODOLOGÍA

4.1 MATERIALES Y MÉTODOS

El presente estudio corresponde a un estudio descriptivo, trasversal de tipo observacional que está dividido en dos partes, la primera aplica una encuesta satisfacción sobre el uso del sistema integral de servicios que brindan las Clínicas de Especialidades Odontológicas donde se obtuvo datos que sirven de base para la ejecución de una normativa de gestión integral donde se realizó una toma de decisiones para el mejoramiento y posterior oferta de un servicio óptimo y por se realizará la normativa correctiva como parte de las recomendaciones del pos proyecto donde se pretende mejorar y actualizar la normativa presente dentro de la empresa de salud bucal.

El uso del marco lógico es una herramienta que permite estructurar los procesos de diseño, ejecución, seguimiento y evaluación. Al aplicar el marco lógico permite aclarar los objetivos planteados en la investigación, identificar las necesidades de mayor atención, establecer una comunicación oportuna entre las partes interesadas en este caso entre los ejecutores y beneficiarios del proyecto.

TABLA N° 1

MARCO LÓGICO – PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

	RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MÉTODOS DE VERIFICACIÓN	DE SUPUESTOS
FIN	Generar medidas de promoción e información sobre acceso oportuno a los servicios de salud..	% de Satisfacción en ella atención de los servicios integrales salud	Creación de Políticas de gestión internas que se adapten a las necesidades institucionales.	Cumplir con los estamentos de la institución de acreditación Caces
PROPÓSITO	-Implementar un modelo de gestión integral de los servicios de salud en odontología de las Clínicas Odontológicas de la Universidad Católica de Cuenca	% de Aprobación del nuevo modelo de gestión	Encuesta validada por el consejo directivo de la universidad sobre la satisfacción	Cumplir con los estamentos de la institución de acreditación y regulación estatal Caces
COMPONENTES	- Analizar el acceso efectivo a los servicios de salud -Administrar la provisión de	Número de guías técnicas sobre gestión de los	Revisión de parametros para elaboración de las guías técnicas.	No se Cuentan con protocolos establecidos

servicios de salud	servicios integrales de salud en odontología	por el Ministerio de Salud u otro organismo rector.
-Distinguir los procesos administrativos y logísticos de la Clínica.		
-Elaborar un modelo de gestión integral.		
-Determinar posible asociación entre la satisfacción del usuario y la decisión de acceder a un servicio de salud.		

ACTIVI Analizar el acceso efectivo a servicios	Presupuesto \$0.	Los resultados se verán reflejados en tablas elaboradas en el programa Excel.	La población tiene un conocimiento superficial sobre los servicios de salud en odontología y el acceso a los mismos.
DADES Charlas informativas	No se necesitó invertir ningún valor económico para acceder a la información.		
Socialización para revisión y aplicación	Otros valores serán asumidos en el presupuesto anual asignado a las clínicas		

Fuente: ELABORACIÓN PROPIA - EXCEL

Estadísticas Generales

En el país se encuentran con una cifra estimada de dos mil novecientos establecimientos de salud en el territorio nacional, trecientos veinte tres corresponden a centros de salud y hospitales con equipamiento básico.

En la capital del país se encontró dos mil cuatrocientos sesenta y cuatro establecimientos de carácter privado ubicados en su mayor parte en la zona centro y norte de la ciudad (INEC 2022)

En la capital azuaya en cambio se encuentran alrededor de 240 establecimientos de salud en el área de odontología.

- Encuesta aplicada a los estudiantes de quinto a décimo ciclo en la Universidad Católica de Cuenca denominada “*Satisfacción en los servicios integrales de salud – Clínicas Odontológicas Cuenca*” (Anexo 2)
- Cada encuesta cumple parámetros específicos que permiten adaptarse a las necesidades internas de cada institución de salud, por lo cual se elaboró esta encuesta donde se toma en cuenta los parámetros específicos para cambios en el recurso humano y en la normativa vigente.

La encuesta presentada se realizó en el sistema de Google Forms para que resulte de mayor facilidad a los estudiantes el relleno de la misma, está en cuenta cumple con la aprobación de las autoridades internas y posee los extractos más importantes de las encuestas validadas en la calidad de servicios de salud en medicina y en odontología, se han modificado parámetros para el desarrollo de esta investigación.

La variable dependiente utilizada para establecer la satisfacción esta denominada como variable cualitativa ordinal y las variables independientes se tiene rango de edad y género de los participantes del estudio.

TABLA N° 2

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

	VARIABLE	CODIFICACIÓN	TIPO VARIABLE	DE
1	GENERO	MASCULINO FEMENINO	Cuantitativa Discreta	
2	RANGO DE EDAD	18 A 24 AÑOS 25 A 30 AÑOS	Cuantitativa Discreta	
3	ORGANIZACIÓN	SATISFECHO INSATISFECHO	Cualitativa Politómica	
4	EVALUACIÓN PERSONAL	A SATISFECHO INSATISFECHO	Cualitativa Politómica	
5	EMPATÍA	SATISFECHO INSATISFECHO	Cualitativa Dicotómica	

Fuente: ELABORACIÓN PROPIA - EXCEL

6	SEGURIDAD	SATISFECHO INSATISFECHO	Cualitativa Discreta	-
7	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SATISFECHO INSATISFECHO	Cualitativa Dicotómica	

- **Universo, Muestreo, Muestra**

En de las Clínicas de Especialidades Odontológicas de la Universidad Católica de Cuenca, 720 estudiantes de quinto a décimo ciclo forman parte de las prácticas preprofesionales de los cuales se conforman 360 equipos de trabajo, siendo usuarios directos de los servicios internos de la clínica.

A su vez estos equipos de trabajo trabajan con pacientes en las diferentes áreas de odontología general y de especialidad siendo los beneficiarios directos de los servicios de salud que se oferta.

El cálculo de la población y de la muestra se hizo en base a los equipos de trabajo que conforman las áreas de especialización como operatoria dental, prótesis total removible, prótesis parcial removible, periodoncia, endodoncia, prótesis fija, odontopediatría, ortopedia y ortodoncia durante el semestre marzo-agosto 2023.

Se incluyeron a todos los estudiantes matriculados en el periodo 2023 que realizan sus prácticas pre profesionales en las Clínicas Odontológicas de la Universidad Católica de Cuenca, se excluyeron los estudiantes que no constan en lista, estudiantes que únicamente cumplen con proyectos de vinculación.

4.2 RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de datos se realizó de modo presencial y virtual a los estudiantes de quinto a décimo ciclo los datos fueron recopilados en un Google forms donde se encuentra consolidado las 150 personas que participaron en el estudio con una encuesta de 10 preguntas de satisfacción de los servicios integrales de los servicios de salud. (Anexo 3)

Como segunda parte se realizó la depuración de la base de datos tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión para en una parte posterior realizar la tabulación de los datos y figuras estadísticas.

El estudio cuenta con un consentimiento amplio donde el participante permite la recolección de la información (Anexo 4).

Los parámetros a evaluar en la encuesta fueron analizados y aprobados por los miembros del Consejo de la facultad de odontología de la Universidad Católica de Cuenca, donde se cuenta con la documentación de respaldo para revisión y evaluación.

Encuesta en Google Forms por la facilidad y rapidez en la recolección de datos, las indicaciones se dieron de forma oral y escrita como el llenado de la misma y se indicó lo objetivos a lograr al aplicar la encuesta. Se incluyeron estudiantes mayores a 18 años de edad con derecho de ser atendidos que acudieron al área de servicios de odontología general y de especialidad para su atención, para la creación de la base de datos, tablas de frecuencia y figuras se utilizó el programa Microsoft Excel.

Nota: Ver anexo 2-3 y 4

4.3 MEDICIÓN DE RESULTADOS

TABLA N° 3

DATOS OBTENIDOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

	FEMENINO		MASCULINO		TOTAL
	n°	%	n°	%	N
1. Indique a que género pertenece usted	67	44,667	83	55,334	150
	18 a 24 años		25 a 30 años		TOTAL
	n°	%	n°	%	N
2. Indique a que rango de edad pertenece usted	61	40,667	89	59,34	150
	BUENA		MALA		TOTAL
	n°	%	n°	%	N

3. ¿Cómo considera usted la Organización general de las Clínicas Odontológicas?	150	100%	0	0	150
	SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL
	n°	%	n°	%	N
4. ¿Considera que el establecimiento de salud cuenta con todos los servicios requeridos por su persona?	110	73,333	40	26.666	150
	BUENO		REGULAR		TOTAL
	n°	%	n°	%	N
5. ¿Cómo califica al personal clínico y administrativo?	105	70	45	30	150
6. ¿Cómo calificaría la empatía recibida por el personal del establecimiento de salud?	SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL
	116	77,333	34	22.7	150
7. ¿Cómo se siente después de recibir atención en las Clínicas Odontológicas?	SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL
	110	73,333	40	26.666	150
8. ¿Cómo evalúa la seguridad en el establecimiento de salud?	SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL
	110	73,333	40	26.666	150
9. ¿Cómo evalúa la capacidad de respuesta al momento de su atención?	SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL
	110	73,333	40	26.666	150
10. ¿Cómo evalúa la capacidad de respuesta al momento de su atención?	SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL
	110		40	26,66	150
	73,33				

Fuente: ELABORACIÓN PROPIA - EXCEL

Nota: Se ha realizado una sola la cual está conformada por el cuestionario que se aplicó a los participantes

Interpretación de los Resultados obtenidos: La población estuvo conformada por 150 personas de las cuales el 44.6% (67) pertenecen al sexo femenino, el 55.33% (83) pertenece al sexo masculino, los participantes del estudio oscilan en un rango de edad de 18 a 24 años con un 40.66% (61), otro rango de edad

significativo se puede encontrar de 25 a 30 años representados con el 59.34% (89) personas. La frecuencia de personas satisfechas con los servicios de atención se representa con el 77,33%(110) y un sector de atención insatisfecho con el 26,66% (40) personas. Se midieron otros parámetros de satisfacción como la SEGURIDAD – EMPATÍA Y CAPACIDAD DE RESPUESTA con un 77.33% con un total de 110 personas que accedieron a los servicios integrales en Odontología

4.4 DISCUSIÓN:

Es importante mencionar que bajo la literatura científica predominan muy pocos estudios sobre satisfacción en la atención de pacientes odontológicos, tal vez en mayor número orientados a un ámbito hospitalario y empresarial pero no específicos para el área dental.

En este estudio se encontró una población que estuvo conformada por 150 personas de las cuales el 44.6% (67) pertenecen al sexo femenino, el 55.33% (83) pertenece al sexo masculino, los participantes del estudio oscilan en un rango de edad de 18 a 24 años con un 40.66% (61), otro rango de edad significativo se puede encontrar de 25 a 30 años representados con el 59.34% (89) personas.

La frecuencia de personas satisfechas con los servicios de atención se representa con el 77,33%(110) y un sector de atención insatisfecho con el 26,66% (40) personas. Se midieron otros parámetros de satisfacción como la SEGURIDAD – EMPATÍA Y CAPACIDAD DE RESPUESTA con un 77.33% con un total de 110 personas que accedieron a los servicios integrales en Odontología.

Una investigación en Perú realizada en pacientes odontológicos del seguro integral de salud, menciona encontrar un 5% (6 de 120) de insatisfacción en la atención; no hace mayor mención del tipo de instrumento SERVQUAL utilizado (modificado a 18 ítems) (Figueroa 2002)

Una investigación con características similares se presentó en México reportó en estudiantes de odontología de 30 módulos de salud bucal, indica que el 88% (434

de 493) reporto está satisfecho con la atención con una única pregunta (Meras 2021).

Se deben realizar una mayor de cantidad de estudios en el área de la odontología lo que ayudará a la toma de decisiones apropiadas para el mejoramiento institucional y fortalecer la elección del usuario al momento de elegir los servicios de salud en odontología.

El presente estudio evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios que acceden a los servicios de salud con un grado alto de las personas encuestadas, también sería importante realizar este tipo de seguimiento de forma periódica para obtener mayor cantidad de datos.

PROPUESTA

PRESENTACIÓN DEL MODELO INTEGRAL DE SERVICIOS DE SALUD

- En la presente guía se encontrarán algunos parámetros para un mejor funcionamiento en los servicios integrales de salud de la zona privada de salud.
- Se indica que esta guía no se ha tomado en cuenta citas bibliográficas y de acuerdo a la realidad actual de la empresa de salud donde se implementará esta reforma.
- Los monitoreos luego de la aprobación del presente modelo de integral se realizarán de forma mensual desde su ejecución hasta modificaciones que se crean pertinentes para mejoramiento de la institución de salud.
- La ejecución propuesta en si no requiere de presupuesto, pero al realizar su promoción y manuales impresos requerirán de rubros económicos que serán contemplados en el presupuesto anual asignado a las Clínicas Odontológicas.
- Es importante mencionar que esta guía se espera que sea aplicable en el periodo octubre marzo 2023-2024 por lo cual deberá pasar una fase de aprobación institucional y por el departamento legal de la universidad siendo el organismo máximo rector para la aprobación de este tipo de documentación, para que en lo posterior pueda ser aplicada y desarrollada, de igual forma se debe considerar que esta norma integral deberá ser actualizada para que se ajuste a la normativa educativa que se encuentra en una constante reforma y que a su vez sirva de una **referencia** para otras instituciones educativas.

GENERALIDADES

Artículo 1.- El presente reglamento norma las actividades que se llevan a cabo en las Clínicas Odontológicas de la Unidad Académica de Salud y Bienestar de la Carrera de Odontología de la Universidad Católica de Cuenca, bajo la modalidad de servicio asistencial Odontológico Comunitario y de las prácticas pre profesionales.

CAPÍTULO I: DE LAS DEFINICIONES

Artículo 2.- Las Prácticas pre profesionales se desarrollarán en las Clínicas de Especialidades Odontológicas de la Unidad Académica de Salud y Bienestar de la Carrera de Odontología o en los lugares en donde se tenga convenio para realizar tratamiento Odontológico comunitario, la atención al paciente se realizará por parte de un estudiante o equipo de trabajo (conformado por dos estudiantes), cada uno de los tratamientos a realizarse serán supervisados por un Instructor (Docente Clínico) durante toda la atención.

Artículo 3.- Los requisitos tendrán una duración de seis ciclos académicos (quinto a décimo ciclo) y los estudiantes realizarán los tratamientos básicos en las áreas de Operatoria Dental, Odontopediatría, Periodoncia, Endodoncia, Cirugía Oral, Prótesis Fija, Prótesis Total y Parcial Removible, Ortodoncia, Odontología Preventiva y Odontología Integral de niños y adultos.

CAPÍTULO II: DE LOS OBJETIVOS

Artículo 4.- La actividad desarrollada en las prácticas Pre Profesionales está dirigida a incrementar y potenciar los conocimientos teóricos y clínicos mediante la práctica directa con el paciente, a través de la modalidad de práctica docente y asistencial

para brindar a la comunidad un servicio de calidad.

Artículo 5.- Los objetivos específicos de la práctica pre profesional y servicio comunitario en las Clínicas de Especialidades Odontológicas son:

a.- Capacitar y orientar al estudiante en la atención clínica-odontológica al poner en práctica, habilidades y destrezas, logrando incentivar al estudiante a la investigación científica y autoeducación para la práctica clínica diaria se debe lograr un correcto desenvolvimiento clínico, brindando una atención óptima a los pacientes y a la comunidad.

b.- Dotar al estudiante de conocimientos, prácticas de Bioseguridad y Primeros Auxilios y manejo en general del paciente.

c.- Inculcar a los estudiantes valores éticos y humanísticos siendo importantes para su desarrollo como personas y futuros profesionales.

d.- Para el ingreso para las prácticas pre profesionales tanto tutores, estudiantes desde quinto a décimo ciclo deben contar con la vacuna contra la hepatitis B y Covid19 (dosis correspondiente) para garantizar la seguridad del personal y la del paciente, dicha vacuna se encuentra disponible en los Centros de Salud del Ministerio Público del Ecuador.

CAPÍTULO III: DE LA ORGANIZACIÓN

Artículo 6.- Las Clínicas de Especialidades Odontológicas de la Unidad Académica de Salud y Bienestar de la Universidad Católica de Cuenca, para el buen cumplimiento de sus funciones se encuentran organizadas por las siguientes instancias:

a.- Consejo Directivo de la Unidad Académica de Salud y Bienestar de Carrera de Odontología.

b.- El Decano y Sub decano de la Unidad Académica de Salud y Bienestar Carrera de Odontología.

c.- Dirección de Carrera

d.- El comité de las Clínicas de Especialidades Odontológicas está conformado por:

- Gerente/a de la Clínica de Especialidades Odontológicas
- Coordinador/a de las Prácticas Pre profesionales.
- Coordinador de ciclo (quinto a
- Docentes tutores especialistas en cada área.
- Auxiliares en las Clínicas
- Estudiantes

e.- Pacientes

CAPITULO IV: DE LAS FUNCIONES DEL CONSEJO DIRECTIVO

Artículo 7.- El Consejo Directivo de la Unidad Académica de Salud y Bienestar de la Carrera de Odontología de la Universidad Católica de Cuenca, es la instancia encargada de la aprobación de los programas de las Clínicas de Especialidades Odontológicas que presentarán a su consideración el Comité de las Clínicas, previa revisión de la Comisión Académica.

Artículo 8.- Resolverá con o sin sanción todas las inconformidades del personal de clínica que no han sido resueltas por la instancia inferior (coordinador/a) y que a su

despacho llegue.

CAPÍTULO V: DE LAS FUNCIONES DEL COMITÉ DE CLÍNICAS

El Comité de las Clínicas de Especialidades Odontológicas se encargará del control académico-práctico y disciplinario de las mismas.

Artículo 9.- Funciones del Comité de las Clínicas de Especialidades Odontológicas:

a.- Proponer políticas de organización y funcionamiento de las clínicas odontológicas.

b.- Vigilar el cumplimiento de los protocolos de cada área.

c.- Gestionar la búsqueda de los recursos necesarios para el buen funcionamiento de las clínicas odontológicas, capacitación y bienestar de los estudiantes pacientes y el personal adscrito.

d.- Evaluar las actividades prácticas pre profesionales del estudiante.

e.- Diseñar e implementar mecanismos de apoyo en los proyectos presentados por el coordinador/res.

f.- Resolver los problemas de cambios de horarios por caso fortuito o fuerza mayor que sugieran durante el ciclo de prácticas presentando la debida justificación.

g.- Informar periódicamente a las autoridades de la Unidad Académica de las actividades relacionadas con las prácticas en las clínicas de acuerdo al órgano regular.

h.- Sugerir al gerente y/o coordinador cambios o modificaciones en la organización de las Clínicas de Especialidades Odontológicas.

i.- Elaborar y ejecutar el programa de las prácticas pre profesionales en las clínicas odontológicas para el periodo académico correspondiente.

j.- Establecer, regular y reglamentar los requisitos previa autorización del Honorable Consejo Directivo.

k.- Periódicamente actualizar las listas de los estudiantes tomando en cuenta estudiantes retirados.

Artículo 10.- Sesiones del Comité de las Clínicas de Especialidades Odontológicas, el comité sesionará ordinariamente el primer jueves de cada dos meses, con hora a definir y extraordinariamente cuando cite el (gerente/a y/o coordinador/a).

CAPÍTULO VI

DE LAS RECAUDACIONES Y ADQUISICIÓN DE MATERIALES

Artículo 11.- La persona que se encargará de realizar las recaudaciones por concepto de trabajos en prácticas de Clínicas Odontológicas, deberá realizar las siguientes funciones:

a.- Proveerse de fichas y kits odontológicos suficiente y necesario, para que sean entregados en forma equitativa a los estudiantes.

b.- Realizar el cobro respectivo que el estudiante debe cancelar de forma previa, antes de iniciar el tratamiento al paciente.

c.- Debe informar al Coordinador/a, si el estudiante está o no cumpliendo con los pagos, y a su vez el coordinador informara al Subdecano para aplicar alguna solución.

d.- Presentar al coordinador/a un reporte de cantidad de fichas y kits utilizados y cantidad de tratamientos realizados.

e.- Es de su responsabilidad cuando el estudiante termine sus requisitos, realizar la revisión completa de los pagos de cada uno de los trabajos realizados en informar a los tutores para que estos procedan con el informe de calificación.

f.- En caso de que algún estudiante incurra en alguna falta (falsificación de fichas o pagos), deberá remitir de forma inmediata el informe respectivo al coordinador/a de clínicas para sus respectivas sanciones.

CAPÍTULO VII

DE LOS DEBERES DE LOS ESTUDIANTES

Artículo 12.- Los estudiantes de las Clínicas Odontológicas para acceder a estas deben cumplir con los siguientes deberes:

a.- Tener aprobadas todas las asignaturas que ameriten el cumplimiento de sus prácticas Pre profesionales y haber cumplido con los planes de estudio vigentes en la Unidad Académica de Salud y Bienestar en la Carrera de Odontología.

b.- Estar al día en todas las obligaciones económicas regidas por la Universidad.

c.- Estar matriculado en el ciclo de estudios correspondiente para la realización de las Prácticas pre Profesionales en las clínicas odontológicas.

d.- En caso de no cumplir con los requisitos dentro de los tiempos establecidos por los Coordinadores y H. Consejo Directivo, estos reprobaran el año de prácticas.

CAPÍTULO VIII DE LAS PRÁCTICAS

Artículo 13.- Todos los estudiantes deberán cumplir con lo siguiente:

a.- Los estudiantes deben asistir a clínicas con su respectivo material de acuerdo a la asignatura correspondiente, relacionada con cada área y servicio.

b.- Cada estudiante es responsable de la seguridad y resguardo de su material e instrumental de trabajo así mismo de los materiales, instrumentales y equipos propios de la clínica que estén bajo su custodia.

c.- El estudiante puede retirar instrumental al inicio del turno respectivo.

d.- El alumno debe permanecer dentro de la clínica durante el tiempo que dure la misma asimismo sólo entrarán en la clínica los pacientes que sean atendidos sin acompañantes a excepción de algún discapacitado menor de edad.

e.- Cada alumno deberá mantener su sitio de trabajo debidamente limpio, y cumplir con las siguientes normas de higiene:

1. Lavarse las manos antes y después de cada tratamiento.
2. Tener en instrumental debidamente limpio y esterilizado.
3. Colocar la basura en los sitios respectivos.
4. Mantener los lavabos libres de alginato y yeso.
5. Utilizar jabón y toalla individuales para el aseo de las manos.
6. Utilizar cubre bocas de protección para atender a los pacientes.

f.- Las Clínicas de atención Odontológica, serán utilizadas únicamente en los

horarios establecidos previamente, para realizar trabajos individuales o de grupo fuera de horario, es necesario contar con la autorización previa del Coordinador de las Clínicas.

g.- Están los alumnos obligados de abordar el comportamiento debido con pacientes tutores, personal auxiliar y compañeros.

h.- Los alumnos serán responsables de la unidad que se les autorice, en caso de averías o mal funcionamiento, deberán reportarlas al tutor y al personal auxiliar encargado de la Clínica respectiva, igualmente en caso de extravío o descompostura por mal manejo de alguna de las piezas de la unidad, serán arregladas con cargo a la cuenta del estudiante.

i.-La Unidad Académica, de la Carrera de Odontología no se responsabiliza por instrumental u objetos olvidados en la clínica o sus alrededores.

j.-Para que el estudiante pueda empezar a tratar al paciente como suyo, y realizar cualquier tipo de tratamiento que conste como requisito, tiene la obligación de llenar la ficha de diagnóstico respectiva, y estar respaldadas por las firmas de los instructores, caso contrario la ficha y/o el paciente perderá validez.

k.-En el caso del paciente de Ortodoncia, el estudiante tiene la obligación de llenar la ficha de diagnóstico ya sea esta Odontopediatría o general, dar de alta al paciente, antes de dar inicio al tratamiento de Ortodoncia, además es responsabilidad del tutor revisar previamente antes de autorizar la ficha y aprobación al paciente.

l.- Para los pacientes que se les va a realizar cirugía de cualquier tipo, el estudiante debe poseer las fichas de diagnóstico, y de cirugía debidamente firmadas, el turno asignado para poder realizar el tratamiento, caso contrario no se podrá realizar el

mismo.

m.-En el área de Odontopediatría el estudiante podrá realizar actividades que se sean indicadas por el tutor de turno o que sean debidamente indicadas según el plan de tratamiento en la ficha clínica de Odontopediatría, y el tiempo asignado en clínica será de 1 hora 30 minutos.

n.- Las fichas de cualquier tipo se podrán abrir hasta un mes antes de la fecha de terminación del plazo señalado de las prácticas clínicas.

o.- Para dar inicio a tratamientos como: prótesis de cualquier tipo, exodoncias, endodoncias, cirugías, el estudiante deberá realizar al menos el 50% de las operatorias que presenta el paciente.

p.- Los estudiantes de quinto y sexto ciclo, en caso de realizar dos sellantes, se podrá validar como una operatoria.

q.- Cuando se presentan caries pequeñas, queda al criterio del instructor el validar dos operatorias pequeñas por una sola, o una caries compleja por dos operatorias.

CAPÍTULO IX DE LAS SANCIONES

Artículo 14.- Los estudiantes, docentes y personal auxiliar debe mostrar en todo momento conducta de amabilidad de apropiada.

Artículo 15.- El estudiante que sea sorprendido sustrayendo material o instrumental ajeno o sea partícipe de dicho acto serán suspendidos automáticamente y se procederá según el Reglamento General de Estudiantes.

Artículo 16.- Está estrictamente prohibido que el estudiante cobre directamente el paciente cualquier cantidad de dinero por el derecho a clínica el cual deberá

realizarse directamente en caja y de acuerdo en los aranceles vigentes establecidos.

Artículo 17.- Los estudiantes quedan prohibidos de recibir remuneración económica por parte de los pacientes por avisar trabajos fuera de los sindicatos en caso de comprobar si el cobro se procederá a la suspensión automática y de acuerdo al ligamento general de estudiantes.

Artículo 18.- Queda prohibido fumar ingerir alimentos y bebidas en los ambientes de clínicas sala de radiología y vestidores.

Artículo 19.- Los estudiantes no deben hacer uso de teléfonos celulares un aparato de música en los ambientes de clínicas durante su periodo de prácticas caso contrario serán

Artículo 20.- Los maletines, ropa, caja instrumental etc. deberán ser colocados en los estantes debajo del mesón de cada cubículo correspondiente y casilleros de los vestidores si existieran destinados para este fin queda prohibido dejar sus pertenencias en horarios en los que no estén realizando las prácticas.

Artículo 21.- Los estudiantes que causen daño de consideración a los ambientes y clínicas salas de radiología pintado rayado de pared estructura de equipos destruyó el material de laboratorio y enseñanza otros serán sancionados de acuerdo a lo que prevea el reglamento General de Estudiantes.

Artículo 22.- Los alumnos que no hayan regresado las historias clínicas de recepción serán acreedores a una suspensión de un turno.

Artículo 23.- Los alumnos que extraigan del departamento de adquisición de materiales instrumental o material sin autorización previa serán sancionados con la suspensión del derecho utilizar la clínica durante el estudio y dependiendo la

gravedad del caso serán sancionados de acuerdo en el aumento general de estudiantes.

Artículo 24.- El estudiante que comete la falta de falsificación de firmas en documentos de las clínicas odontológicas como fichas recetarios entre otros será sancionado de acuerdo al reglamento General de Estudiantes.

Artículo 25.- Todos los requisitos han de ser cumplidos dentro de la práctica deben ser obligatoriamente realizados en las Clínicas Odontológicas de Salud y Bienestar de la Universidad Católica de Cuenca si algún estudiante faltaría a este artículo será sancionado con la anulación de la ficha en proceso teniendo en cuenta que deberá terminar el tratamiento de pacientes, pero la ficha perder a toda validez dentro de su promedio final.

Artículo 26.- El estudiante que fuese descubierto trabajando con instrumental que no haya sido debidamente esterilizado en la Unidad Académica de la Carrera de Odontología, será sancionado con la anulación de la ficha en proceso, debiendo culminar con el tratamiento del paciente, pero la ficha perder toda validez dentro de su promedio final y con la pérdida de un turno.

Artículo 27.- En caso de que en la ejecución de las prácticas pre profesionales exista favoritismo o casos de nepotismo el estudiante será sancionado con la suspensión del 10% de los requisitos y el docente con el descuento del 20% del salario mínimo vital.

Artículo 28.- Las faltas cometidas por los estudiantes que no se encuentren tipificadas en este documento serán sancionadas, de acuerdo al Reglamento General de Estudiantes en la Universidad Católica de Cuenca.

CAPÍTULO X

DE LA ATENCIÓN DE LOS PACIENTES DERECHOS DE LOS PACIENTES

Artículo 29.- Toda persona que solicite la atención en alguna de las clínicas deberá contar con una historia clínica que se le proporcionará en el departamento de Adquisición.

Artículo 30.- Para poder recibir atención los solicitantes deberán cubrir un derecho de ficha clínica mismo que será independiente de cualquier pago por otro servicio, deberá ser cubierto en recepción cada vez que el paciente recibe atención, este derecho se denomina derecho de atención y será fijado cada año por la Dirección Administrativa.

Artículo 31.- Las Historias Clínicas son propiedad Unidad Académica de Salud y Bienestar, Carrera de Odontología, por lo tanto, después de atención prestada al paciente la historia clínica deberá entregarse recepción quien las mantendrá debidamente archivadas.

Artículo 32.- Con respecto a los pacientes, se considerará lo siguiente:

a.- El paciente que se ha conseguido específicamente por un alumno ingresar a recepción dará nombre y grupo del alumno que yo siento el paciente será remitido directamente con su carnet de citas con el alumno que lo va atender.

b.- Los pacientes que por sí son los vienen a solicitar atención odontológica serán revisados por el servicio de emergencia de la clínica o en la clínica de diagnóstico oral y serán remitidos al servicio correspondiente la recepción contará con un listado de los alumnos a los cuales se les asignará gente informa rotatoria.

Artículo 33.- Los montos por derecho a clínica en donde se proporcione material al alumno será establecido por la dirección administrativa dados a conocer a alumnos y pacientes con toda oportunidad.

Artículo 34.- El paciente tiene derecho a recibir una atención odontológica integral a sus problemas de salud bucal mediante el uso eficiente de los recursos disponibles de la Unidad de Odontología.

Artículo 35.- El paciente tiene derecho a la confidencialidad de toda información con su proceso incluso en secreto de su estancia en las clínicas antológicas salvo por exigencias legales que lo hagan imprescindibles.

Artículo 36.- El paciente debe recibir a la información completa de todo lo relativo a su proceso que será facilitado en un lenguaje comprensible en caso de que el paciente no quiere uno está en capacidad de recibir dicha información esta deberá proporcionarse a los familiares o personas legales responsables.

Artículo 37.- Al paciente se le asignará un estudiante cuyo nombre deberá conocer y que será su interlocutor válido con el equipo docente asistencial.

Artículo 38.- Cada paciente deberá conocer con anterioridad su diagnóstico, plan de tratamiento procedimientos clínicos y presupuesto los cuales deberán ser realizados por el estudiante asignado y con la asesoría del instructor además debe autorizar con su firma previa explicación de la realización de su tratamiento en caso de estar de acuerdo con mismo.

CAPITULO XII

DE LOS HORARIOS DE TRABAJO DE LOS ESTUDIANTES

Artículo 39; Los estudiantes de tercer año iniciarán sus prácticas en clínicas odontológicas a partir del Primer lunes de noviembre hasta el tercer viernes de julio cuarto año iniciará el segundo lunes de septiembre hasta el 30 de junio del mismo año lectivo y los de quinto año una vez que haya cumplido con lo estipulado en el artículo No 20, inciso c, del presente reglamento.

Artículo 40; las clínicas ofrecen a los estudiantes de Tercero y Cuarto Año, los horarios rotativos de 8h00 a 10h00 y de 10h00 a 12 h00a 12h00 a 14 ho00 14 horas a 16 h00 y de 16 h00 a 18 h00 respectivamente. Recalcando que el horario de la clínica de ortodoncia es de lunes a viernes de 13 pm a 14 pm.

Artículo 41; Los estudiantes ingresan a las clínicas una vez que se les ha pasado lista y están correctamente uniformados con instrumental necesario para cada área y cada paciente debidamente esterilizadas en las clínicas odontológicas

Artículo 42; El estudiante podrá ingresar a las clínicas máximo con 10 minutos de haber comenzado su turno caso contrario perderá el turno actual. El estudiante gozará de un atraso de gracia por mes, a partir del segundo serán penalizados con las faltas respectivas.

Artículo 43; El estudiante que no asista a los turnos de clínica por algún problema médico grave o en caso de mujeres por parto debe justificar con el historial médico y pedir la reposición de sus turnos para que pueda cumplir con los requisitos de las actividades clínicas que le corresponden al periodo académico al que esté cursando.

Artículo 44; A las clínicas ingresarán solamente los estudiantes que estén de turno y realizarán actividades estrictamente relacionadas con las prácticas.

4.4 CONCLUSIONES

En este proyecto se pudo determinar las siguientes conclusiones:

- Se Implementó un modelo de gestión integral de los servicios de salud en odontología de las Clínicas Odontológicas de la Universidad Católica de Cuenca, el mismo que deberá ser actualizado cada año ajustándose a las modificaciones institucionales.
- Se distinguió los procesos administrativos en el manual integral
- Se describieron los servicios de salud que presta las clínicas
- Se indicó los roles y funciones que cada grupo desempeña para el buen funcionamiento de los servicios integrales de salud.
- Se determinó que existe un alto grado de satisfacción en los usuarios en los servicios integrales de las Clínicas Odontológicas

4.5 RECOMENDACIONES

Se ha planteado las siguientes recomendaciones:

- Presentación y aprobación del manual y reglamento de las Clínicas Odontológicas ante el consejo directivo de la Universidad y el departamento jurídico de la facultad.
Implementar una encuesta propia de Satisfacción del paciente bajo los parámetros de necesidad institucional.
- Organigrama administrativo y clínico
- Organigrama para derivación de pacientes
- Adoptar un seguro privado de responsabilidad civil.
- Crear encuesta para estudiantes de pregrado sobre los servicios en práctica pre profesional brindados.

4.6 PLANIFICACIÓN

<i>Fases</i>	<i>Actividad</i>	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Planeación	Elaboración del Proyecto de Inv.		X			
	Búsqueda de Referencias Documentales		X			
	Borrador de Proyecto de inv.			X	X	
	Entrega de Proyecto de Inv.			X	X	
Ejecución	Elaboración de Protocolo de técnica		X	X	X	
	Aplicación de técnicas de investigación					
	Interpretación de las evidencias al marco teórico			X		
	Construcción de datos			X	X	
	Presentación de la información organizada			X	X	
Comunicación de los resultados	Elaboración del Reporte de Inv.				X	
	Entrega de borrador del reporte				X	
	Redacción del Reporte Ejecutivo				X	
	Entrega del Reporte de Investigación				x	
	Elaboración de recursos como manuales escritos				X	x
	Presentación y sustentación					X

Fuente: elaboración propia

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cylus J, Papanicolas I, Smith PC, autores; Richardson E, editor. ¿Cómo dar sentido a las comparaciones de eficiencia del sistema de salud? [Internet]

Copenhague (Dinamarca): Observatorio Europeo de Sistemas y Políticas de Salud; 2017. (Informe de política, No. 27) . Disponible en:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK493379/>

Evaluación del desempeño de los sistemas de salud: Un marco para el análisis de políticas. (2023b). En Pan American Health Organization eBooks.

<https://doi.org/10.37774/9789275326787>

Ampliación del acceso equitativo a los servicios de salud. Recomendaciones para la transformación de los sistemas de salud hacia la salud universal es_ES

dc.type Handbook/field guide. (2022b). In Pan American Health Organization eBooks. <https://doi.org/10.37774/9789275324264>

Guzmán, A. M. (2019b). Funcionamiento y gobernanza del Sistema Nacional de Salud del Ecuador. *Íconos*, 63, 185–205.

<https://doi.org/10.17141/iconos.63.2019.3070>

Figueras, J, Musgrove, P, Carrin, G, & Durán, A. (2002). Retos para los sistemas sanitarios de Latinoamérica: ¿qué puede aprenderse de la experiencia europea?. *Gaceta Sanitaria*, 16(1), 5-17. Recuperado en 12 de julio de 2023,

de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112002000100003&lng=es&tlng=es.

Barlett, W. (1991). «Quasi-markets and contracts: A markets and hierarchies perspective on NHS reform». *Public Money and Management*, 11 (3): 53–61.
Consultado en: <https://www.jstor.org/stable/43101383>

Jáuregui, R. M. M. (2021, December 15). *Algunas consideraciones sobre promoción de salud*. Meras Jáuregui | Medicentro Electrónica.
<https://medicentro.sld.cu/index.php/medicentro/article/view/3146>

Bonal, R. R. (2019). La Promoción de Salud en varios escenarios de actuación. *Revista Cubana de Salud Pública*, 45(4), e1621. Epub 16 de marzo de 2020.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662019000400014&lng=es&tlng=es.

Registro Estadístico de Recursos y Actividades de Salud. (2022). Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2022). Quito: INEC. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/webinec/Estadisticas_Sociales/Recursos_Actividades_de_Salud/RAS_2019/Metodolog%C3%ADa_RAS_2019.pdf

- Lara-Alvarez, J. J., Hermoza-Moquillaza, R. V., & Arellano-Sacramento, C. (2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Revista Estomatológica Herediana*, 30(3), 145–152. <https://doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>
- Carrasco, D.S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos. <https://books.google.com.pe/books?id=pgThrQEACAAJ>
- Reyes-Fernández, S., Paredes-Solís, S., Legorreta-Soberanis, J., Romero-Castro, N. S., Moreno, M. A., & Andersson, N. (2015). Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. *Revista Cubana De Estomatología*, 52(3), 19–28. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubest/esc-2015/esc153c.pdf>
- Lin, H. C., Xirasagar, S., & Laditka, J. N. (2004). Patient perceptions of service quality in group versus solo practice clinics. *International Journal for Quality in Health Care*, 16(6), 437–445. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzh072>
- M, C. J., & Eugene, N. (2008). Neonatal intensive care: satisfaction measured from a parents perspective. *American Academy of Pediatrics*, 336-352. https://www.tandfonline.com/journals/ijmf20/?utm_source=google&utm_medium=sem&utm_campaign=JSD35900&creative=656253478254&keyword=child%20health%20journal&matchtype=b&network=g&device=c&gclid=EAlalQobChMI5Y2j3OKJgAMVn6FaBR0shgTiEAAYASAAEgL6x_D_BwE

M, K., Saha, Arya, Choubey, Frosha, & Das. (2015). Patient evaluation of service quality in government homeopathic hospital in west Bengal India: a cross-sectional survey. *Focus on alternative and complementary therapies*, 23-31. https://www.researchgate.net/publication/270884806_Patient_evaluation_of_service_quality_in_government_homeopathic_hospitals_in_West_Bengal_India_A_cross-sectional_survey

Rodriguez, M. C. (2016). Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de una clínica odontológica universitaria. *Revista Científica Alas Peruanas*, 1-12. <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/SD/article/view/1332>

6. ANEXOS

Anexo 1

Organigrama – Clínicas Odontológicas



Anexo 2

Satisfacción en los servicios integrales de salud - Clínicas Odontológicas Cuenca

Encuesta dirigida a los estudiantes de quinto a décimo de la Universidad Católica de Cuenca en las Clínicas Odontológicas

kthy7c@gmail.com [Cambiar de cuenta](#) 

 No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

INDIQUE A QUE GÉNERO USTED PERTENECE *

MASCULINO

FEMENINO

OTRO

INDIQUE A QUE RANGO DE EDAD PERTENECE: *

18 A 24 AÑOS

25 A 30 AÑOS

31 A 40 AÑOS

MÁS DE 40 AÑOS

¿ Cómo considera usted la Organización general de las Clínicas Odontológicas ? *

Óptima

Buena

Regular

¿ Considera que el establecimiento de salud cuenta con todos los servicios requeridos por su persona ? *

¿ Considera que el establecimiento de salud cuenta con todos los servicios requeridos por su persona ? *

- SATISFECHO
- INSATISFECHO

¿ Como califica al personal clínico y administrativo ? *

- Bueno
- Regular
- Malo

¿ Como calificaría la empatía recibida por el personal del establecimiento de salud ? *

- SATISFECHO
- INSATISFECHO

¿ Como se siente después de recibir atención en las Clínicas Odontológicas ? *

- SATISFECHO
- INSATISFECHO

¿ Como evalúa la seguridad en el establecimiento de salud ? *

- SATISFECHO
- INSATISFECHO

Anexo 3



CLÍNICAS DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS CAMPUS CUENCA

CONSENTIMIENTO AMPLIO

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA - CLÍNICA DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS

FECHA: _____ HORA: _____

Yo _____ con
N° de cédula _____ autorizo el uso de toda la información de las **historias clínicas** (generales o de especialidad), **radiografías** (panorámicas, cefálicas, periapicales, tomografías), **fotografías intra y extraorales, modelos de estudio, scanner intraoral, exámenes complementarios**, así como **muestras biológicas** con fines educativos, epidemiológicos y de investigación científica y a su vez la aplicación de encuestas o control de calidad pos tratamiento que en lo posterior podrán ser publicados en libros, artículos científicos, o según los criterios de los investigadores, **de igual forma pongo en conocimiento mis datos personales, en el caso que la institución requiera contactarse para verificar la información que se requiera.**

Nota: se indica que al momento de procesar la información los datos ingresados en este consentimiento serán anonimizados según corresponda.

*Se adjunta copia de cédula de identidad y/o representante

Firma o Huella del paciente

Nombre Completo: _____

*N° de Cédula: _____

*Se adjunta copia de cédula de identidad

SI EL PACIENTE NO ESTÁ EN CAPACIDAD PARA FIRMAR EL CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Firma o Huella del representante legal

Nombre Completo: _____

N° de Cédula: _____ 8.8 Parentesco _____

*Se adjunta copia de cédula de identidad

Anexo 4

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	N°	1. INDIQUE A QUE GÉNERO USTED PERTENECE	2. INDIQUE A QUE RANGO DE EDAD PERTENECE:	3. ¿Cómo considera usted la Organización general de las Clínicas Odontológicas?	4. ¿Considera que el establecimiento de salud cuenta con todos los servicios requeridos por su persona?	5. ¿Como califica al personal clínico y administrativo ?	6. ¿Como calificaría la empatía recibida por el personal del establecimiento de salud?	7. ¿Como se siente después de recibir atención en las Clínicas Odontológicas?	8. ¿Como evalúa la seguridad en el establecimiento de salud ?	9. ¿Como evalúa la capacidad de respuesta al momento de su atención?	10. ¿Como evalúa la capacidad de respuesta al momento de su atención?
2	1	FEMENINO	18 A 24 AÑOS	Buena	SATISFECHO	Bueno	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
3	2	MASCULINO	25 A 30 AÑOS	Buena	INSATISFECHO	Regular	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO
4	3	FEMENINO	18 A 24 AÑOS	Buena	SATISFECHO	Bueno	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
5	4	FEMENINO	18 A 24 AÑOS	Buena	SATISFECHO	Bueno	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
6	5	FEMENINO	18 A 24 AÑOS	Buena	SATISFECHO	Bueno	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
7	6	MASCULINO	25 A 30 AÑOS	Buena	INSATISFECHO	Regular	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO
8	7	MASCULINO	25 A 30 AÑOS	Buena	INSATISFECHO	Regular	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO
9	8	MASCULINO	25 A 30 AÑOS	Buena	INSATISFECHO	Regular	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO
10	9	FEMENINO	18 A 24 AÑOS	Buena	SATISFECHO	Bueno	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
11	10	MASCULINO	25 A 30 AÑOS	Buena	INSATISFECHO	Regular	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO
12	11	FEMENINO	18 A 24 AÑOS	Buena	SATISFECHO	Bueno	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
13	12	FEMENINO	18 A 24 AÑOS	Buena	SATISFECHO	Bueno	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
14	13	FEMENINO	18 A 24 AÑOS	Buena	SATISFECHO	Bueno	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
15	14	MASCULINO	25 A 30 AÑOS	Buena	INSATISFECHO	Regular	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
15	14	MASCULINO	25 A 30 AÑOS	Buena	INSATISFECHO	Regular	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO
16	15	MASCULINO	25 A 30 AÑOS	Buena	INSATISFECHO	Regular	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO
17	16	MASCULINO	25 A 30 AÑOS	Buena	INSATISFECHO	Regular	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO
18	17	FEMENINO	18 A 24 AÑOS	Buena	SATISFECHO	Bueno	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
19	18	FEMENINO	18 A 24 AÑOS	Buena	SATISFECHO	Bueno	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
20	19	FEMENINO	18 A 24 AÑOS	Buena	SATISFECHO	Bueno	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
21	20	MASCULINO	25 A 30 AÑOS	Buena	SATISFECHO	Bueno	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
22	21	MASCULINO	25 A 30 AÑOS	Buena	SATISFECHO	Bueno	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
23	22	MASCULINO	25 A 30 AÑOS	Buena	SATISFECHO	Bueno	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
24	23	FEMENINO	18 A 24 AÑOS	Buena	SATISFECHO	Bueno	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
25	24	FEMENINO	18 A 24 AÑOS	Buena	SATISFECHO	Bueno	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
26	25	FEMENINO	18 A 24 AÑOS	Buena	SATISFECHO	Bueno	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
27	26	MASCULINO	25 A 30 AÑOS	Buena	SATISFECHO	Bueno	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
28	27	MASCULINO	25 A 30 AÑOS	Buena	SATISFECHO	Bueno	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
29	28	MASCULINO	25 A 30 AÑOS	Buena	SATISFECHO	Bueno	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
30	29	MASCULINO	25 A 30 AÑOS	Buena	INSATISFECHO	Regular	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO
31	30	MASCULINO	25 A 30 AÑOS	Buena	INSATISFECHO	Regular	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO
32	31	MASCULINO	25 A 30 AÑOS	Buena	INSATISFECHO	Regular	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO
33	32	FEMENINO	18 A 24 AÑOS	Buena	SATISFECHO	Bueno	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO

