



FACULTAD DE ODONTOLOGÍA



EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES PORTADORES
DE PRÓTESIS REMOVIBLES TRATADOS EN EL CENTRO DE
ATENCIÓN ODONTOLÓGICA UDLA EN EL PERIODO 2015 y 2016.



AUTOR

Andrea Liseth Suárez Bolaños

AÑO

2017



FACULTAD DE ODONTOLOGIA

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES PORTADORES DE
PRÓTESIS REMOVIBLES TRATADOS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN
ODONTOLÓGICA UDLA EN EL PERIODO 2015 y 2016.

Trabajo de titulación presentado en conformidad a los requisitos establecidos para
optar por el título de Odontóloga

Profesor Guía:

Dra. Rocío Esperanza Coral Velasco

Autor:

Andrea Liseth Suárez Bolaños

Año

2017

DECLARACIÓN PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”

Dra. Rocío Esperanza Coral Velasco

Rehabilitadora Oral

CI: 040114911-7

DECLARACIÓN DEL PROFESOR CORRECTOR

“Declaro haber revisado este trabajo, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los trabajos de Titulación”

Dra. Natalia Daniela Proaño Cornejo

Rehabilitadora Oral

CI: 171177933-8

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.”

Andrea Liseth Suárez Bolaños

CI: 100352168-7

AGRADECIMIENTO

Un sincero agradecimiento a todos los Docentes de esta Universidad que con su enseñanza nos han permitido cultivar nuestras mentes y aprender el arte de devolver la sonrisa a nuestros pacientes.

Andrea Suarez

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a Dios por darme la sabiduría y la fortaleza de mantenerme firme en mis objetivos.

A mi madre que ha sido mi apoyo y mi guía, a mi padre que me ha enseñado a soñar y salir adelante, mi esposo por ser mi fortaleza, a mis hijos por ser el motor de mis días. Mis hermanos, abuelitos, tíos, primos, amigos que me han acompañado en este camino.

Andrea Suarez

RESUMEN

La Prótesis Removible es el tratamiento el cual nos permite recuperar las piezas que se han perdido por distintos factores, cuyo objetivo es mejorar las funciones que ha perdido el paciente como por ejemplo estética, fonética, masticación, etc.

Lo que más llama la atención de este tratamiento a los pacientes es su bajo costo y facilidad en su confección.

Según Al-Iman et al., el éxito del tratamiento con prótesis parciales removibles depende de la indicación, el diseño y un seguimiento adecuado para el paciente. Además, este estudio ha demostrado que los factores psicosociales son importantes para la satisfacción del paciente después del tratamiento con Prótesis Removibles y que influyen en la calidad y salud oral.

Esta investigación hace referencia a la importancia de conocer cuan satisfechos están nuestros pacientes, garantizando de esta manera nuestro trabajo y por ende nuestra educación en la Universidad.

Para ellos se realizó una encuesta a pacientes que se realizaron prótesis parciales removibles en el año 2015 y 2016; la encuesta fue realizada mediante llamada telefónica. Se tomó una muestra de 100 pacientes.

En conclusión, se observó que el 82.69% se mostró satisfecho en cuanto a los servicios prestados por parte del Centro de Atención Odontológico de la UDLA, sin embargo, se obtuvo un 13% que quisieran cambiar su prótesis por diversos factores.

ABSTRACT

The removable prosthesis is the treatment that allows us to recover the pieces that have been lost by different factors, whose objective is to improve the functions that the patient has lost, such as aesthetics, phonetics, mastication, etc.

What most draws the attention of this treatment to the patients is their low cost and ease in their preparation.

According to Al-Iman et al., The success of treatment with removable partial dentures depends on indication, design and adequate follow-up for the patient. In addition, this study has demonstrated that psychosocial factors are important for patient satisfaction after treatment with removable prostheses and that influence oral health and quality.

This research refers to the importance of knowing how satisfied our patients are, thus guaranteeing our work and therefore our education in the University.

For them, a survey was performed on patients who had removable partial dentures performed in 2015 and 2016; The survey was conducted by phone call. A sample of 100 patients was taken.

In conclusion, it was observed that 82.69% were satisfied with regard to the services provided by the UDLA Dental Care Center, however, 13% of those who wanted to change their prosthesis were chosen because of several factors.

Índice

1. INTRODUCCIÓN (PROBLEMATIZACIÓN)	1
2. JUSTIFICACIÓN	3
3. MARCO TEÓRICO.....	4
3.1 CONCEPTOS DE PRÓTESIS PARCIALES REMOVIBLES.....	4
3.2 ADAPTACIÓN	6
3.3 CUIDADOS E HIGIENE	6
3.4 CITAS DE CONTROL	8
4. DIAGNÓSTICO Y DISEÑO DE LA PRÓTESIS PARCIAL REMOVIBLE	9
4.1 EXAMEN EXTRAORAL	9
4.2 EXAMEN INTRAORAL	10
4.2.1 Mucosas	10
4.2.2 Crestas alveolares.....	11
4.2.3 Lengua.....	11
4.2.4 Piezas dentales	12
4.3 DISEÑO DE PRÓTESIS PARCIALES REMOVIBLES.....	12
5. LESIONES	14
5.1 ESTOMATITIS SUBPROTÉSICA	14
5.2 LEUCOPLASIA	14
5.3 ERITROPLASIA	15
5.4 QUEILITIS ANGULAR	15
5.5 HIPERPLASIA FIBROSA.....	16

5.6	CANDIDIASIS.....	16
6.	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN ODONTOLOGÍA ...	17
6.1	PRINCIPIOS A TENER EN CUENTA EN LA VALORACIÓN DE LA CALIDAD EN LAS PRESTACIONES CLÍNICAS.....	22
6.2	ENCUESTA	23
6.3	EL MODELO SERVQUAL DE CALIDAD DE SERVICIO	23
6.4	ESCALA DE LIKERT	26
7.	OBJETIVOS	28
7.1	OBJETIVO GENERAL.....	28
7.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	28
8.	MATERIALES Y MÉTODO	29
8.1	TIPO DE ESTUDIO:	29
8.2	UNIVERSO DE LA MUESTRA.....	29
8.3	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.....	30
8.4	DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO	30
8.5	MATERIALES.....	34
8.6	LUGAR DE INVESTIGACIÓN.....	34
8.7	PERIODO DE LA INVESTIGACIÓN	34
8.8	TUTOR DE LA TESIS	34
8.9	RECURSOS FÍSICOS.....	34
8.10	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	35
9.	RESULTADOS	36
10.	DISCUSIÓN	54

11.	CONCLUSIONES.....	57
12.	RECOMENDACIONES	58
	REFERENCIAS.....	59
	ANEXOS	64

Índice de tablas

TABLA 1 DISTRIBUCIÓN DE LOS PACIENTES PORTADORES DE PRÓTESIS PARCIALES REMOVIBLES SEGÚN LA FRECUENCIA, MÉTODOS Y TÉCNICAS DE LIMPIEZA	7
TABLA 2 DISTRIBUCIÓN DE APROBAR O REPROBAR GRADOS POR LAS CLASES DE 2013 (CONVENCIONAL) Y 2014 (TBL)	19
TABLA 3 SATISFACCIÓN SEGÚN MASTICACIÓN, HABLA, ESTÉTICA Y USO DIARIO CON RESPECTO AL TRATAMIENTO REHABILITADOR, PACIENTES DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA, PERIODO 2011-2013	21
TABLA 4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	35

Índice de figuras

FIGURA 1 MAPA CONCEPTUAL DE LOS COMPONENTES DE LA PRÓTESIS PARCIAL REMOVIBLE.....	5
FIGURA 2 MODELO SERVQUAL DE CALIDAD DE SERVICIO.....	25
FIGURA 3 ESCALA DE LIKERT	26
FIGURA 4 RESULTADOS GENERALES.....	36
FIGURA 5 RESULTADOS DE LA PRIMERA PREGUNTA.....	37
FIGURA 6 RESULTADOS DE LA SEGUNDA PREGUNTA.....	38
FIGURA 7 RESULTADOS DE LA TERCERA PREGUNTA	39
FIGURA 8 RESULTADOS DE LA CUARTA PREGUNTA	40
FIGURA 9 RESULTADOS DE LA QUINTA PREGUNTA	41
FIGURA 10 RESULTADOS DE LA SEXTA PREGUNTA	42
FIGURA 11 RESULTADOS DE LA SÉPTIMA PREGUNTA	43
FIGURA 12 RESULTADOS DE LA OCTAVA PREGUNTA.....	44
FIGURA 13 RESULTADOS DE LA NOVENA PREGUNTA.....	45
FIGURA 14 RESULTADOS DE LA DÉCIMA PREGUNTA.....	46
FIGURA 15 RESULTADOS DE LA ONCEAVA PREGUNTA.....	47
FIGURA 16 RESULTADOS DE LA DOCEAVA PREGUNTA.....	48
FIGURA 17 RESULTADOS DE LA PREGUNTA 13.....	49
FIGURA 18 RESULTADOS DE LA PREGUNTA 14.....	50
FIGURA 19 RESULTADOS DE LA PREGUNTA 15.....	51
FIGURA 20 RESULTADOS DE LA PREGUNTA 16.....	52
FIGURA 21 RESULTADOS DE LA PREGUNTA 17.....	53

1. Introducción (Problematización)

El principal objetivo de la rehabilitación oral es mejorar las funciones orales deterioradas en las personas. La tasa de éxito de las prótesis parciales removibles depende de la indicación, el diseño y un seguimiento adecuado para el paciente. Varios estudios han demostrado que los parámetros psicosociales son importantes para la satisfacción del paciente después del tratamiento con Prótesis Removibles y que influyen en la calidad y salud oral (Al-Iman et al., 2015, pp. 23-30).

La prótesis parcial removible es el método de selección en la reposición de piezas dentales que el paciente ha perdido por alguna causa, esencialmente por factores como bajo costo y fácil elaboración.

Algunos autores refieren que el uso de prótesis parciales removibles genera cambios en las funciones de la persona, produciendo variaciones en la masticación, fonética, gusto, estética; que, en muchos casos llevan a la deserción del uso de las prótesis. Esto como resultado de la ocupación de cualquier tipo de prótesis en la cavidad oral provocan variaciones que no se pueden evitar. Estos cambios hacen que los tejidos de soporte reaccionen para que se acondicionen de la mejor manera a este dispositivo. Este acondicionamiento depende de cada persona y su organismo (Machado et al., 2015).

Sin embargo, previo al tratamiento de prótesis, es importante evaluar el estado emocional de los pacientes ya que esto se ha convertido en un aspecto importante en la elaboración de las mismas (Quran et al., 2011, pp. 35-40).

Los odontólogos y los pacientes muestran una baja concordancia en la evaluación de las prótesis de acuerdo con la satisfacción. El éxito real de las prótesis parciales removibles (PPR) depende, sin duda en la satisfacción del paciente con la prótesis y su mantenimiento regular. Por lo tanto, es crucial para el dentista

entender la satisfacción con la prótesis de punto de vista del paciente para mejorar la comunicación con el mismo y el éxito de las prótesis. (Wu et al., 2011, pp. 458-463).

De acuerdo a los textos y artículos que se han leído sé que es importante realizar este estudio en el Centro de Atención Odontológica UDLA.

2. Justificación

Se debe realizar un seguimiento a los pacientes que se han hecho prótesis parcial removible en el Centro de Atención Odontológica UDLA para asegurar un tratamiento exitoso y también para de esta manera poder evaluar si los pacientes cumplen con los parámetros de cuidado que se les ha recomendado en la clínica.

De esta manera la Universidad podrá contar con una base de datos que contribuirá a garantizar la calidad de los tratamientos que ofrece el Centro de Atención Odontológica UDLA; así como también será una manera de prevención de futuras enfermedades bucales.

También servirá de una forma publicitaria para el Centro de Atención Odontológica UDLA, ya que los pacientes que asistan podrán tener conocimiento de los tratamientos se han logrado exitosamente, brindándole al paciente más confianza en las capacidades de los alumnos.

3. Marco teórico

3.1 Conceptos de Prótesis Parciales Removibles

Sánchez (2010, pp. 1-10) menciona que la prótesis parcial removible es el método de selección en la reposición de pacientes que han perdido parte de sus piezas dentales, muchos de pacientes prefieren acceder a este servicio por los siguientes factores:

- Bajo costo en comparación con tratamientos como implantes dentales y las cirugías que estos conllevan.
- Confección debido a que el paciente puede obtener sus prótesis en un número de citas reducido, lo que permite que pueda recuperar las funciones que ha perdido con mayor rapidez.

Las prótesis parciales removibles producen cambios tanto a nivel cuantitativo y cualitativo de la formación de la placa bacteriana sobre los dientes restantes, provocando el riesgo de desarrollar gingivitis, periodontitis y caries dental (Giraldo, 2008, pp. 80-88).

Para lograr un correcto desempeño de las prótesis se deberá continuar detenidamente las instrucciones que se brindan por parte de los estudiantes y profesionales con el fin de facilitar el uso de las prótesis y por ende aumentar su tiempo de vida útil.

El objetivo de las prótesis es reemplazar las piezas dentales perdidas y tejidos periodontales, restaurando la salud oral, cuya característica principal es que esta puede ser retirada por la persona que va a usarla (Saadika, et al., 2013, pp. 906-913).

Los componentes de una prótesis parcial removible son:

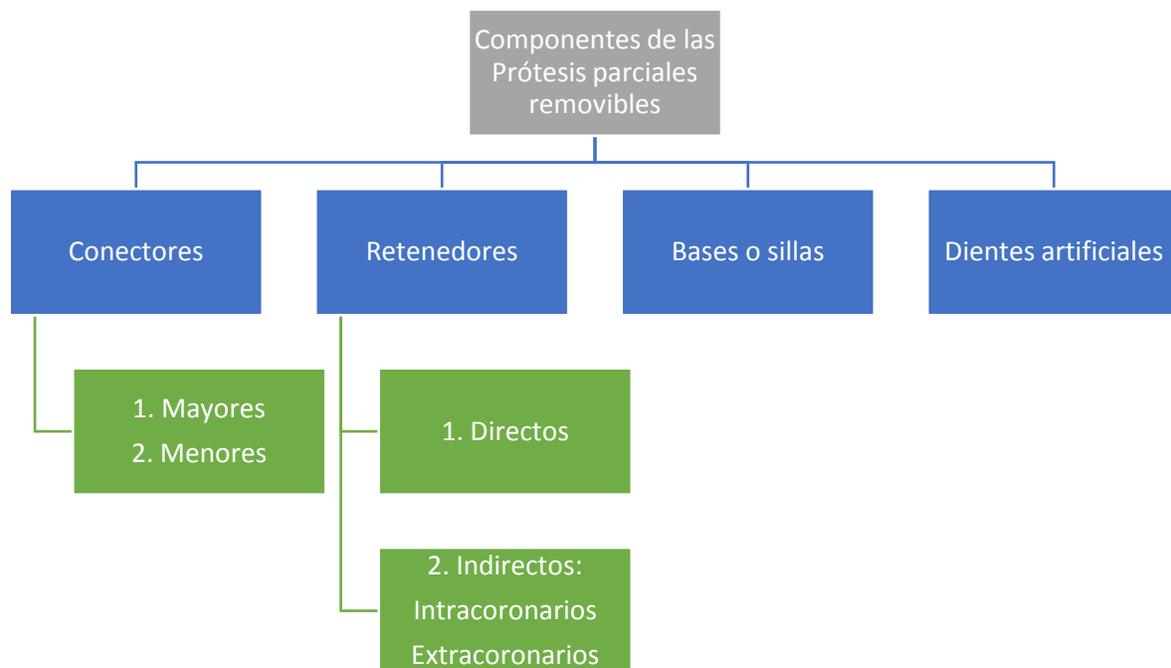


Figura 1 Mapa conceptual de los componentes de la Prótesis Parcial Removible

3.2 Adaptación

Las prótesis parciales removibles (PPR) transmiten fuerzas al hueso, encías y dientes, razón por la que necesita un control minucioso y una adaptación total al paciente. Al culminar el tratamiento, debemos que el paciente no sienta que lleva consigo una prótesis.

Inicialmente notará un efecto ajeno al paciente ya que es un objeto extraño en su boca, que irá desapareciendo poco a poco, promoverá más secreción de la saliva de lo habitual. En algunos casos se perderá el sentido del gusto que se recuperará en unas semanas.

Es fundamental que posea perseverancia y que, mientras este periodo, el paciente se presente al odontólogo para que realice los ajustes y correcciones que incomodan al paciente (Manrique y Chávez, 2010, pp. 137-141).

3.3 Cuidados e higiene

Las prótesis parciales removibles requieren prácticas de higiene adecuadas como un componente importante, el incumplimiento de las prácticas de higiene pueden conducir a la formación de placa en la dentadura que proporciona un ambiente ideal para el desarrollo de organismos patógenos; estos organismos causan daño en el tejido oral de manera directa o indirecta, de igual manera el acúmulo de estos agentes pueden provocar calcificaciones y formar cálculos en las prótesis provocando así halitosis y compromiso con la estética (Bassi et al., 2011, pp. 124).

La práctica del cuidado adecuado de las prótesis es importante para evitar el impacto negativo de la dentadura mal cuidada en la salud oral.

Un estudio realizado en Nigeria demostró que la limpieza una vez al día de las prótesis dentales y la limpieza realizada con la prótesis puesta en la boca son ineficaces en la prevención de la acumulación de placa. Los profesionales deben

hacer hincapié en el retiro de la prótesis dental de la boca para limpiarla y por lo menos realizar dos veces al día la limpieza de la misma (Tunde Ogunrinde & Olanrewaju Opeodu, 2015, pp. 199-203).

Tabla 1 Distribución de los pacientes portadores de prótesis parciales removibles según la frecuencia, métodos y técnicas de limpieza

Frecuencia de limpieza de la prótesis	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna vez al día	3	1.5
Una vez al día	110	55.6
Dos o más veces al día	85	43.0
Métodos de limpieza de las prótesis		
Cepillo y pasta dental	105	53.0
Cepillo dental y jabón	75	37.9
Otros (agua, jabón, espuma con jabón, solución química, etc.)	18	9.1
Técnica de limpieza de las prótesis		
Limpieza con el resto de los dientes	17	8.6
Sacarla de la boca para limpiarla	101	51.0
Sacarla de la boca y limpiarla en un recipiente con agua	76	38.4
Otros	4	2.0
Total	198	100

Se aconseja al paciente, que después de las comidas debe lavar la prótesis y enjuagarse la cavidad oral.

Se debe higienizar la prótesis diariamente, como mínimo una vez, con una escobilla especialmente diseñada para prótesis y pasta dental, para evitar la acumulación de sarro.

Es de importancia el cuidado de los componentes metálicos, sobre todo las que están en relación con las piezas dentales. Para ello, fregar con una torunda de alcohol, hasta eliminar cualquier impureza consiguiendo un brillo uniforme. Si estas se ven opacas significa que hay presencia de sarro, que puede generar caries y otras enfermedades.

Se aconseja realizar un masaje de 3 minutos en las encías, con el fin de mejorar el aporte sanguíneo y prevenir su reabsorción. Es conveniente retirársela para dormir y que los tejidos descansen ya que aliviamos la presión generada en los mismos (Navarro et al., 2016).

3.4 Citas de control

Siempre que se note una anormalidad en los tejidos se debe asistir inmediatamente al odontólogo. Sin embargo, el paciente tiene la responsabilidad de asistir a un chequeo cada 6 meses para una revisión total de la prótesis y los tejidos circundantes, así como también algún ajuste necesario (Oliveira et al., 2008, pp. 104-107).

4. Diagnóstico y diseño de la prótesis parcial removible

Cabe recalcar que para la total satisfacción del paciente es necesario realizar un buen diagnóstico, así como también un buen plan de tratamiento para que al finalizar el mismo sea exitoso y el paciente se sienta totalmente a gusto.

Para realizar un buen diagnóstico se realiza un examen de las estructuras extraorales e intraorales.

Antes de iniciar el tratamiento es necesario que todos los sistemas estomatognáticos se encuentren en salud; es decir previamente se deben tratar los focos infecciosos existentes en la cavidad oral.

Para empezar el diagnóstico hay que realizar una buena historia clínica, para así obtener información detallada del paciente; se hará un interrogatorio de los antecedentes sistémicos, también se evaluará el impacto que tiene la enfermedad en el tratamiento (Rahn et al., 2011, pp. 45-61).

4.1 Examen extraoral

Este examen incluye:

- Palpación
- Observación
- Auscultación

De la cabeza y el cuello.

Este examen consiste en observar la musculatura y simetría de la cara; se observará los tercios faciales los cuales son:

1. Tercio superior. – Es aquel tercio que se mide desde las cejas hasta el borde de implantación del cabello.

2. Tercio medio. – Se mide desde el entrecejo hasta el subnasal.
3. Tercio inferior. – Este tercio se mide desde el subnasal hasta el mentón

Luego se continúa con la observación de la musculatura facial que comprende el área bucal, se va a observar si existe alguna deformidad o tumefacción, absceso, edema, etc. También se observa la piel de la cara, se verifica nevus o lesiones presentes.

Seguidamente se realizará la valoración de la articulación Temporomandibular (ATM), para ello el profesional se coloca detrás del paciente; con los dedos índice y medio se localiza la articulación que se encuentra en el área peri auricular, se solicita al paciente que abra y cierre la boca, en este momento se debe detectar desviaciones, chasquidos o dolor; adicionalmente se mide la apertura bucal que es aproximadamente de 3 cm.

Por último, se realiza la palpación de los ganglios linfáticos, para ello se palpan la cadena ganglionar submandibular y los grupos ganglionares mentonianos se debe descartar si estos están duros o inflamados (Bassi et al., 2011, pp. 17-23).

4.2 Examen intraoral

Este examen valora el interior de la cavidad oral y el tejido circundante. Va a valorar la mucosa, lengua, piezas dentales y músculos.

4.2.1 Mucosas

Se debe revisar si las mucosas no presentan ninguna lesión, hay que observar si todas tienen la misma coloración, también valorar los frenillos ya que esto interviene en el diseño de los ganchos.

4.2.2 Crestas alveolares

Estas van a ser valoradas por su forma y tamaño. Hay dos tipos de crestas:

- Crestas alveolares en forma de U.- Este tipo de crestas se caracteriza por estar bien conservada y conformada, lo que tiene un buen impacto en el resultado del tratamiento, ya que permite un buen soporte para la base de las prótesis y también ayuda a evitar la acumulación de fuerzas excesivas lo que como resultado reduce la reabsorción ósea.
- Crestas alveolares en forma de V.- Este tipo de crestas no tienen una buena área de apoyo y las fuerzas ejercen mucha presión provocando una mala adaptación de la prótesis.

En este examen debemos percatarnos también de la presencia de las crestas milohioideas con forma aserrada y que presenten dolor al momento de realizar la palpación; estas limitan la extensión de las prótesis y suelen necesitar eliminación quirúrgica.

4.2.3 Lengua

Tiene un papel importante en la rehabilitación con prótesis parciales removibles. La lengua para compensar la pérdida dental se coloca en el espacio edéntulo apegándose a la mejilla, pero luego de pasar un tiempo la lengua crece en tamaño, lo que representa un problema para la rehabilitación protésica, lo que llevará más tiempo para su adaptación.

4.2.4 Piezas dentales

Se va a evaluar cada pieza dental se tomará en cuenta caries, abrasiones, restauraciones y fracturas, así como también evaluar si hay la presencia de bolsas periodontales, furcas o movilidad (Lamas et al., 2012, pp. 31-34).

4.3 Diseño de Prótesis Parciales Removibles

Se confeccionará una prótesis parcial removible teniendo en cuenta los siguientes factores y estudiándolos a profundidad como son:

- Examen visual del paciente
- Examen intraoral del paciente
- Estudio de radiografías
- Estudio y tratamiento de piezas remanentes
- Estudio de la articulación Temporomandibular (ATM)
- Toma de impresiones que marquen todos los detalles necesarios (Aguilar & Psoter, 2013)

El diseño de una prótesis parcial removible se realiza en los modelos diagnósticos; para el diseño se debe tener en cuenta tres factores importantes:

- Retención
- Soporte
- Estabilidad

También se debe guiar en los siguientes principios:

- La base debe ser rígida
- Las fuerzas causadas por la masticación deben ser distribuidas sobre las piezas dentales que han sido elegidas como pilares y la mucosa
- Los retenedores deben tener apoyos que dirijan las fuerzas causadas por la masticación sobre los dientes pilares

- Los conectores mayores deben ocupar solo las zonas necesarias
- La oclusión debe acordar con las piezas dentales naturales
- Los apoyos no deben colocarse en planos inclinados porque las fuerzas se producirán por fuera del diente pilar

Los pasos a seguir para la confección y diseño de una prótesis son:

1. Definir el eje de inserción por medio del paralelizador
2. Definir el eje protético
3. Proyectar los apoyos
4. Proyectar los brazos retenedores
5. Proyectar los brazos recíprocos
6. Demarcar los conectores menores
7. Trazar los conectores mayores
8. Definir y trazar la extensión de la base (Mamani Sañani, 2012, pp. 1144-1147)

5. Lesiones

Según Rodríguez et al. (2014, pp. 221-225) las lesiones asociadas al uso de prótesis dentales removibles son:

5.1 Estomatitis subprotésica

En esta enfermedad la mucosa del paladar sufre una grave inflamación, por el contacto íntimo que lleva la prótesis con la mucosa del paladar,

Esta patología está causada por trauma, mala higiene y también se puede dar por irritación y alergia al material empleado en la confección de la prótesis, infección causada por hongos y factores sistémicos. Comúnmente no produce sintomatología, pero hay la probabilidad de desarrollar, mal aliento (halitosis), hemorragia e inflamación, entre otros.

Como tratamiento a esta patología tenemos los siguientes aspectos a considerar:

- Realizar ajustes en la prótesis.
- Cambiar el material de los componentes de la prótesis.
- Usar agentes químicos que ayuden con la limpieza y por ende con la desinfección de la prótesis.
- Antimicóticos en el caso de que exista la presencia de *Cándida* (Gendreau et al., 2011, pp. 251-260).

5.2 Leucoplasia

Lesión en la mucosa caracterizada por su color blanquecino; se produce con frecuencia en pacientes de edad avanzada que tienen uso de prótesis por varios años y presentan desgaste.

La Leucoplasia se caracteriza por presentarse en capas. Estas capas tienen características como:

- Son de color blanco o gris
- Poseen contornos dispares
- Pueden estar cubiertos de vellosidades
- No se puede raspar (superficie dura)
- Puede haber la presencia de dolor con ciertos alimentos

Para diagnosticar esta patología es necesario realizar una biopsia de la lesión. Su tratamiento consiste en eliminar la causa irritante, pero si la patología aún persiste se podría medicar (Marks & Miller, 2013).

5.3 Eritroplasia

Se presenta como una mancha o placa eritematosa de color roja, en un paciente con prótesis y además fumador es un detonante para esta lesión.

Entre los síntomas que presenta esta lesión se encuentra ardor y sequedad bucal, es importante que el paciente portador de prótesis corte el hábito de fumar porque puede desarrollar cáncer (Villa et al., 2011, pp. 253-256).

5.4 Queilitis Angular

Esta lesión presenta un tipo de fisuras profundas y dolorosas que a veces se encuentran cubiertas por una membrana blanquecina justo en las angulaciones de las comisuras bucales (Sharon & Nasim, 2010, pp. 230-242).

5.5 Hiperplasia Fibrosa

Es una lesión exofítica (crecimiento hacia fuera) de tejido conectivo, causada por la relación con prótesis parciales desajustadas, que puede causar a su vez irritación e inflamación de los tejidos anexos.

El tratamiento de esta lesión depende del tamaño por ejemplo si la lesión es pequeña se puede hacer presión con la una prótesis nueva y esta desaparecerá; por el contrario, si la lesión es de gran tamaño, necesitará ser extraída quirúrgicamente (Lalit et al., 2010, pp. 56-57).

5.6 Candidiasis

Comúnmente causada por el aumento excesivo de *Cándida Albicans*; Se puede clasificar en varias categorías: agudas y crónicas. Las causas pueden ser distintas, entre ellas tenemos:

- Inmunodepresión
- Prótesis
- Tabaquismo
- Fármacos
- Disminución de saliva

En algunos pacientes esta patología puede ser asintomática; no obstante, otros pueden presentar ardor, disfagia, pérdida de peso.

Para tratar esta patología se recomienda el uso de anti fúngicos (Sharon & Nasim, 2010, pp. 230-242).

6. Satisfacción del paciente en odontología

Cuando se evalúa la calidad de los servicios de salud, tanto privados como públicos, se plantean controversias sobre la manera más apropiadas de medir los niveles de satisfacción de los usuarios, teniendo en cuenta su percepción sobre la entrega de servicios y el impacto que estos atributos de satisfacción generan. La satisfacción se produce cuando sus necesidades y expectativas se cumplen de tal forma que sus percepciones son positivas y se logran los resultados esperados.

Para la confección de una prótesis parcial removible requiere que los estudiantes como primer paso adquieran un conocimiento de las bases de diseño y confección de prótesis para que después puedan poner en práctica sus habilidades de pensamiento crítico para aplicar ese conocimiento en diferentes situaciones clínicas.

La consideración de resoluciones y el aval de la calidad son muy usados actualmente, estos dos puntos tienen una gran trascendencia en el futuro de la odontología y por ende en su enseñanza. Se considera a la calidad desde tres aspectos:

- Enfoque profesional
- Enfoque del paciente
- Enfoque técnico y humano (Sánchez, 2010, pp. 1-10)

Un estudio realizado en Estados Unidos ha usado un nuevo método de enseñanza a estudiantes de Odontología conocido como “Metodología del equipo” (TBL siglas en inglés), el cual demanda la participación activa de los alumnos; este método fue usado con la finalidad de optimar las aptitudes de los estudiantes de odontología para aplicar los principios aprendidos al plan de tratamiento y el diseño de las prótesis removibles.

Este estudio se basa en la técnica de enseñanza, para la cual se toma dos grupos de estudiantes un grupo de la clase del 2013 y otro de la clase del 2014; a los estudiantes de la clase del 2013 se imparte enseñanza convencional, es decir primero se dicta la clase y luego se realiza la práctica; por otro lado a los estudiantes de la clase del 2014 se imparte la enseñanza del trabajo en equipo (TBL siglas en inglés), la cual consiste en dar la clase y la práctica al mismo tiempo, se divide por equipos, con un paciente por equipo. AL final de este proceso se tomó un examen y el resultado fue que hubo más alumnos de la clase del 2013 que reprobaron la materia que los alumnos de la clase del 2014.

Los resultados mostraron que los estudiantes que aprendieron mediante la metodología TBL tenían un mayor conocimiento y retención de los conceptos que los estudiantes que tenían la instrucción tradicional.

También se comprobó que la información en los estudiantes que se usó el método TBL y la comprensión se mantuvo más de un año luego de haber terminado el curso, lo que sugiere que habían adquirido una competencia en teoría y tratamiento.

En conclusión, este nuevo método aplicado a los estudiantes de odontología hizo que puedan planificar, diseñar y confeccionar las prótesis de mejor manera, lo que conlleva a la satisfacción del paciente (Echeto et al., 2015,pp. 1040-1048).

Tabla 2 Distribución de aprobar o reprobar grados por las clases de 2013 (Convencional) y 2014 (TBL)

	Alumnos del 2013-1 y 2013-2 (Método convencional)	Alumnos del 2013-1 y 2013-2 (Método TBL)	Diferencia	
Aprobado	número	38	56	18
	Porcentaje de clase	48,1%	71,8%	23,7%
		87	92	5
Reprobado		41	22	-19
	Porcentaje de clase	51,9%	28,2%	- 23.7%
	grado más bajo	La nota más alta	51	4
Total	Número	Número	78	-1
	Nota media	68	75	7

Otro estudio mostró que la satisfacción de los 3 meses después de la nueva inserción de la dentadura se asoció con aspectos de la satisfacción y la calidad relacionada con la edad, prótesis, el tipo de la mandíbula, y el género (Krausch et al., 2016).

Mientras que otro estudio indica que la insatisfacción de un paciente con respecto a sus prótesis está relacionada con las complicaciones que estas presentan como son: pérdida de retención, ulceraciones, la alta dimensión vertical y la capacidad de masticar (Ozge et al., 2012, pp. 109-115).

Por otro lado, un estudio realizado por Vega et al., (Vega et al. 2014, pp. 334-339) indica que las prótesis removibles que reciben apoyo por implantes dentales mejora la retención, estabilidad, reduce al mínimo los movimientos de rotación y por ende, hay un incremento muy significativo en la satisfacción del paciente.

Mon et al. (2011) Indican que los pacientes también se preocupan por la parte estética y entre ellos tenemos los siguientes aspectos a considerar:

- Color de dientes
- Forma
- Posición
- Calidad de restauración
- Disposición general de la dentición en especial en el sector anterior

Sin embargo, estos aspectos no tienen mucha importancia en cuanto a la satisfacción del paciente.

En otro estudio se evidenció que la insatisfacción de pacientes en cuanto a prótesis es mayor en el sexo femenino y en pacientes mayores a los 50 años (Pan et al., 2008, pp. 301-308).

El estudio de medición del éxito de los pacientes rehabilitados con prótesis removibles en la Universidad de Costa Rica indica que el 93% de los pacientes obtienen una satisfacción general de la prótesis removable; sin embargo, el 85.35% de los pacientes se mostraron satisfechos tomando en cuenta factores como la masticación y el uso diario sin la presencia de dolor. Por otro lado, se mostró que los pacientes que fueron rehabilitados con prótesis parciales removibles inferiores estaban menos satisfechos por factores como la masticación y dolor, así como también los pacientes que necesitan usar algún tipo de adhesivo en las prótesis (Valverde et al., 2016, pp. 61-72).

Tabla 3 Satisfacción según masticación, habla, estética y uso diario con respecto al tratamiento rehabilitador, pacientes de la universidad de Costa Rica, periodo 2011-2013

Tipo de tratamiento	Satisfacción con masticación			Satisfacción con el habla			Satisfacción con estética			Satisfacción con el uso diario		
	Total Inferior	Parcial Inferior	Arcada sin PPR	Total Inferior	Parcial Inferior	Arcada sin PPR	Total Inferior	Parcial Inferior	Arcada sin PPR	Total Inferior	Parcial Inferior	Arcada sin PPR
Total Superior	3,80	4,06	3,92	4,41	4,63	4,67	4,51	4,57	4,67	4,02	4,30	4,17
Parcial Superior	4,00	4,05	4,15	4,67	4,40	4,64	4,67	4,49	4,65	3,83	4,17	4,38
Arcada sin PPR	2,88	3,98		3,33	4,49		4,67	4,52		3,83	4,09	
Total general	3,79	4,04	4,10	4,40	4,46	4,64	4,51	4,51	4,65	4,02	4,17	4,33

** Máxima puntuación: 5.

Un estudio realizado en la Universidad Andrés Bello de Chile similar al que se está realizando dio como resultado que la satisfacción de los pacientes fue del 95% en cuanto a factores como manejo del paciente, trato. En cambio, en la expectativa inicial del paciente y el resultado final el porcentaje fue de 78%. La evaluación final del tratamiento tuvo un resultado del 80%, demostrando así que la mayoría de los pacientes se encuentran satisfechos. (Moyano et al., 2014, pp. 8-13)

Las evoluciones sociales y monetarias de los últimos tiempos han ocasionado cambios en la salud y por ende en los manejos de presentación de la misma. En estas circunstancias se fomenta un cuidado de calidad concentrada en el usuario (Castañeda, 2013).

La OMS cree que el concepto de calidad en los servicios de salud debe presentar los siguientes parámetros:

- Alto nivel de excelencia profesional
- Uso eficiente de recursos
- Mínimo de riesgos para el paciente

Un estudio sobre satisfacción con los servicios dentales se ha concentrado en exponer la apreciación de los pacientes sobre algunos factores de los servicios

que se presta y la relación que tienen con el profesional (Elizondo et al., 2011, pp. 1-10).

6.1 Principios a tener en cuenta en la valoración de la calidad en las prestaciones clínicas.

Según Elizondo et al. (2011, pp. 1-10) los principios a tener en cuenta son:

Estructura

- Área de espera
- Local de consulta
- Área de almacenamiento
- Disponibilidad de desechos
- Equipos dentales
- Capital Humano
- Instrumental
- Sistema de organización

Proceso

- Calidad científicotécnicas
- Elaboración de historias clínicas
- Protocolos clínicos
- Confección del modelo establecido

Resultados

- Indicadores de rendimiento
 1. Guía de consultas
 2. Guía de ingresos
 3. Guía de altas

- Eficacia asistencial
 1. Porcentaje de altas por ingreso
 2. Estadía según prótesis

- Bienestar de pacientes y prestadores de servicios
 1. Encuestas de satisfacción

6.2 Encuesta

La encuesta es un medio de investigación, en el cual se recopilan datos por medio de una entrevista personal, sin alterar el fenómeno y el medio donde se recoger la información, para esta ser procesada y digitalizada sea en fotografías o gráficos y sea de suma importancia para el investigador (Moyano et al., 2014, pp. 8-13).

6.3 El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio tiene como objetivo optimizar la eficacia de una prestación ofrecida por una empresa. Este usa un interrogatorio que valora la eficacia en base a algunos aspectos que son:

- Confianza
- Aptitud para responder respuesta

- Seguridad
- Empatía
- Elementos tangibles

Este modelo se encarga de medir lo que el cliente espera del servicio prestado en los cinco aspectos antes mencionados; por otro lado, se encuentra la estimación de lo que el cliente aprecia de estos aspectos (Moyano et al., 2014, pp. 8-13).

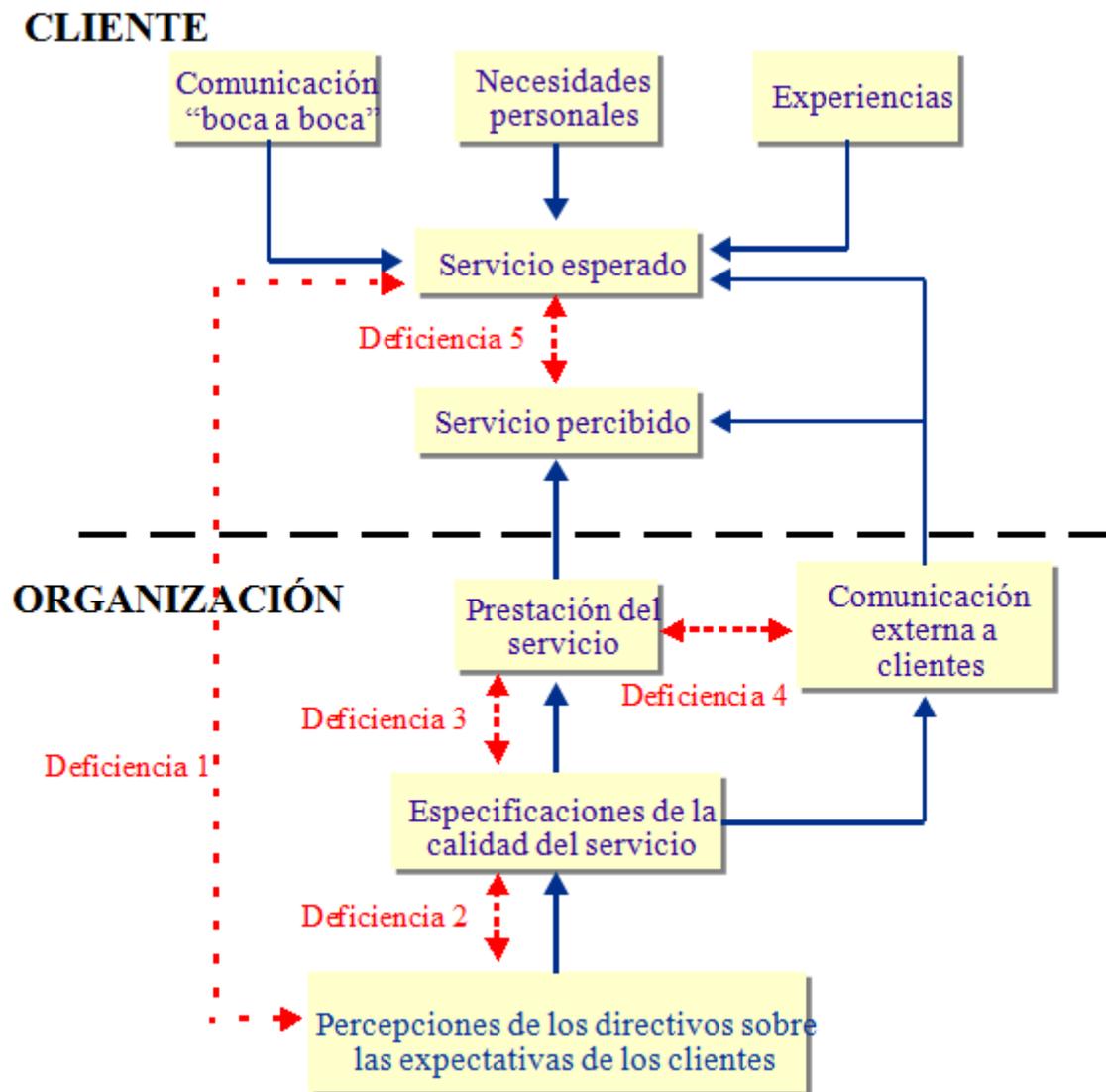


Figura 2 Modelo SERVQUAL de calidad de servicio

6.4 Escala de Likert

La escala de Likert se encarga de medir comportamientos y entender el grado de aprobación de la persona encuestada a una serie de preguntas. Esta es una escala psicométrica.

Esta encuesta se basa en cinco niveles de respuesta que van de estar muy de acuerdo a estar en total desacuerdo.

Pasos para la elaboración de la escala:

- Elaboración de los aditamentos iniciales; se obtienen una sucesión de resultados afirmativos y negativos sobre el tema de la investigación que se va a realizar
- Se les solicita a los pacientes que enuncien su conformidad o disconformidad frente a cada ítem
- Asignación de puntajes a los aditamentos, con el fin de que se refleje la actitud positiva o negativa
- Concesión de calificaciones a los sujetos, cuyo resultado se basa en la adición de las calificaciones de los distintos aditamentos
- Estudio y elección de los aditamentos; por medio del estudio de pruebas estadísticas se selecciona la información que cumple con los requisitos, y la que no se rechaza



Figura 3 Escala de Likert

Ventajas:

- Fácil de diseñar
- La persona encuestada puede medir su respuesta

Desventajas

- Varias preguntas pueden obtener la misma calificación, aunque tengan diferentes respuestas
- Es dificultoso evaluar las preguntas que han sido contestadas de manera neutra

Sin embargo, este tipo de escalas son las más usadas para saber la satisfacción del usuario frente a un servicio (Llauradó, 2014).

7. Objetivos

7.1 Objetivo general

Evaluar la satisfacción del paciente en su experiencia que tuvo al realizarse la Prótesis Parcial Removible en el Centro de Atención Odontológico UDLA en el periodo 2015y 2016, a través de una encuesta mediante llamada telefónica, con el fin de mejorar los servicios que se ofrece.

7.2 Objetivos específicos

- Evaluar el nivel de satisfacción del paciente en cuanto la atención del alumno y el docente tutor.
- Identificar el porcentaje de aprobación sobre el ambiente, higiene, personal de apoyo del Centro de Atención Odontológico UDLA.
- Indagar la cantidad de pacientes que están insatisfechos con el servicio que presta el Centro de Atención Odontológica UDLA.
- Determinar los aspectos que los pacientes desean cambiar de las prótesis con las que se encuentran insatisfechos.

8. Materiales y método

8.1 Tipo de estudio:

La presente investigación es de tipo observacional descriptivo retrospectivo.

Este estudio es observacional porque se limita a observar, medir y analizar algunos aspectos, sin ejercer un control directo en la intervención. Además, es descriptivo porque se va a centrar en recolectar información que describan la situación tal y como es. Es retrospectivo porque va a evaluar pacientes que han sido atendidos con anterioridad en el Centro de Atención Odontológica UDLA en el periodo 2015 y 2016

8.2 Universo de la muestra

El universo estará constituido por pacientes que acuden a el Centro de Atención Odontológica UDLA en el periodo 2015 y 2016.

Muestra:

Serán seleccionados los pacientes según los criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión

- Pacientes de mayores de edad
- Pacientes que sean edéntulos parciales
- Pacientes que se han realizado prótesis removibles superior o inferior en el Centro de Atención Odontológico UDLA

8.3 Criterios de exclusión

- Pacientes que no han terminado su tratamiento
- Pacientes que no tengan sus historias clínicas correctamente elaborada
- Pacientes dentados
- Pacientes desdentados totales
- Pacientes menores de edad
-

8.4 Descripción del método

Se recolectará los números telefónicos de los pacientes que se han realizado Prótesis Parciales Removibles en el periodo 2015 y 2016, previa autorización de la Dra. Pilar Gabela, mediante una carta entregada a la misma para el acceso al archivo de las historias clínicas.

Luego se realizará una encuesta mediante llamadas telefónicas, éstas serán grabadas para constancia del procedimiento. Cada una de las preguntas de la encuesta de satisfacción, serán evaluadas según la Escala de Likert modificada, que consiste en un conjunto de afirmaciones o juicios sobre los que se solicita la reacción de los individuos, la cual puede ser positiva o negativa. Todo este proceso se realizará por el investigador de este estudio.

A los pacientes se les realiza una encuesta de satisfacción que se muestra a continuación:



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

ENCUESTA DE SATISFACCION A PACIENTES PORTADORES DE PROTESIS PARCIAL REMOVIBLE TRATADOS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA UDLA EN EL PERIODO 2015 Y 2016

A. Del estudiante

1. ¿Competencia técnica del alumno que le atendió?

Excelente Buena Regular Mala Nula

2. ¿Cómo se sintió con el trato que le brindó el alumno?

Excelente Buena Regular Mala Nula

3. Sobre la información que le dio el alumno acerca del tratamiento

Excelente Buena Regular Mala Nula

4. ¿El alumno le atendió puntual en sus citas?

Excelente Buena Regular Mala Nula

B. Del profesor

5. ¿Competencia técnica del tutor(a) que ayudó al alumno en la atención?

Excelente Buena Regular Mala Nula

6. ¿Cómo se sintió con el trato que le brindó el tutor(a)?

Excelente Buena Regular Mala Nula

7. ¿En cuanto al tiempo en el que el tutor(a) acudió al llamado del alumno(a) fue de forma breve?

Excelente Buena Regular Mala Nula

C. De la institución

8. Encontró cómodo el lugar de atención

Excelente Buena Regular Mala Nula

9. En cuanto a la higiene observada en la universidad

Excelente Buena Regular Mala Nula

D. Del personal de apoyo como por ejemplo guardias, cajeros.

10. ¿Fue adecuado el trato que usted recibió por parte del personal de apoyo?

Excelente Buena Regular Mala Nula

11. ¿Le parece competente el personal de apoyo?

Excelente Buena Regular Mala Nula

E. Resultados esperados por el paciente

12. Según sus expectativas iniciales del tratamiento, usted se encuentra:

Muy satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho

13. Desde su punto de vista, el tratamiento fue:

Excelente Buena Regular Mala Nulo

14. ¿Volvería a atenderse en el Centro de Atención Odontológico UDLA?

Sí No

15. ¿Recomendaría la atención del Centro de Atención Odontológico UDLA a las demás personas?

Sí No

16. ¿Le gustaría cambiar de su prótesis?

Sí No ¿Por qué? _____

17. ¿Qué aspecto le gustaría cambiar de su prótesis?

Color Forma Tamaño Material Estética
Otro ¿Cuál? _____

8.5 Materiales

- Encuesta de satisfacción
- Teléfono
- Grabadora de voz

8.6 Lugar de investigación

Este estudio se llevará a cabo en el domicilio del investigador.

8.7 Periodo de la investigación

La investigación se llevará a cabo en el periodo 2015 y 2016

8.8 Tutor de la tesis

Dra. Rocío esperanza Coral Velasco

8.9 Recursos físicos

Recursos humanos:

Estadística: Ing. Estefanía Flores

Fotografía: Alex Ponce

Instrumentos de tecnología: Teléfono, grabadora de voz

Papelería: Hojas de encuestas de satisfacción

8.10 Operacionalización de variables

Tabla 4 Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones (variables contenidas en la definición conceptual)	Indicadores Definición operacional
Evaluación de satisfacción usuaria a pacientes portadores de Prótesis Parcial Removable	Mayor o menos satisfacción de los pacientes que han sido atendido por estudiantes en la clínica odontológica de la UDLA	Competencia técnica del alumno Institución Personal de apoyo	Destrezas y tiempo de atención al paciente, presentación, puntualidad, trato Higiene, confortabilidad Capacidad y trato

9. Resultados

Analizando las preguntas, en primer lugar, se destaca que no hubo pacientes que calificaron ninguno de los aspectos como “malo”. La calificación más baja que se registró fue “regular”, y fue en pocas ocasiones; en ningún caso se registró una calificación de nula (equivalente a no haber recibido algún servicio) lo que de manera general indica que el nivel de satisfacción en la clínica es alto.

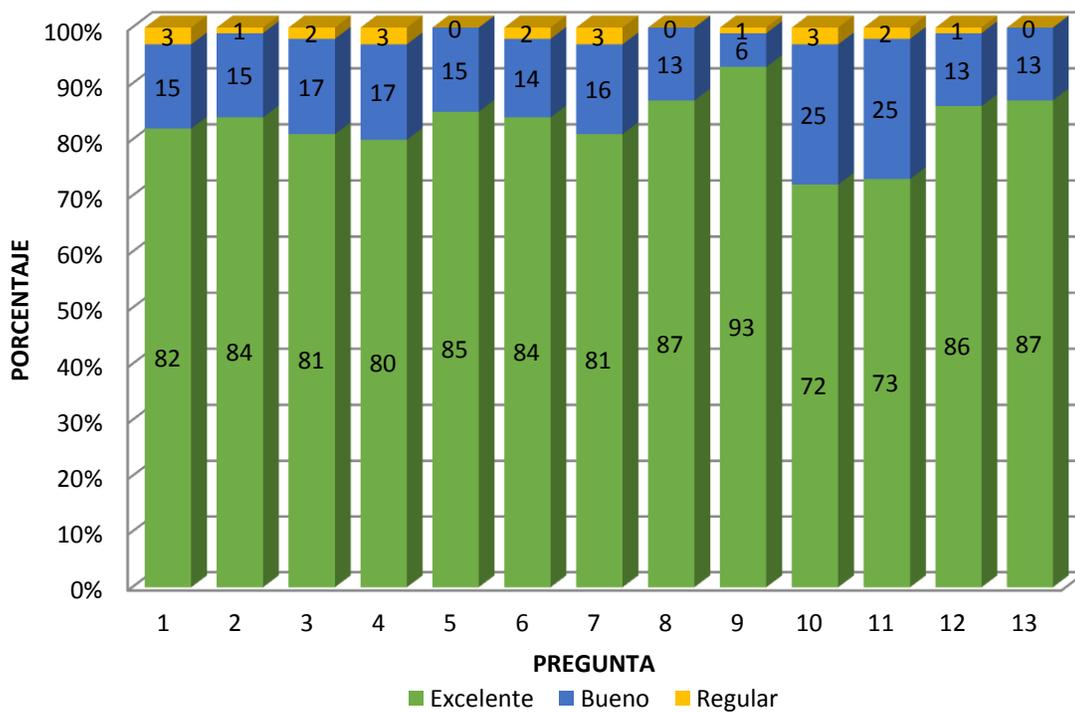


Figura 4 Resultados generales

En la primera pregunta el 83% de los encuestados afirmó que la competencia técnica del alumno que le atendió fue excelente, el 15% calificó este aspecto como bueno y un 3% dijo que fue regular. Lo que indica que los pacientes están satisfechos en este aspecto.

1.- ¿COMPETENCIA TÉCNICA DEL ALUMNO QUE LE ATENDIÓ?

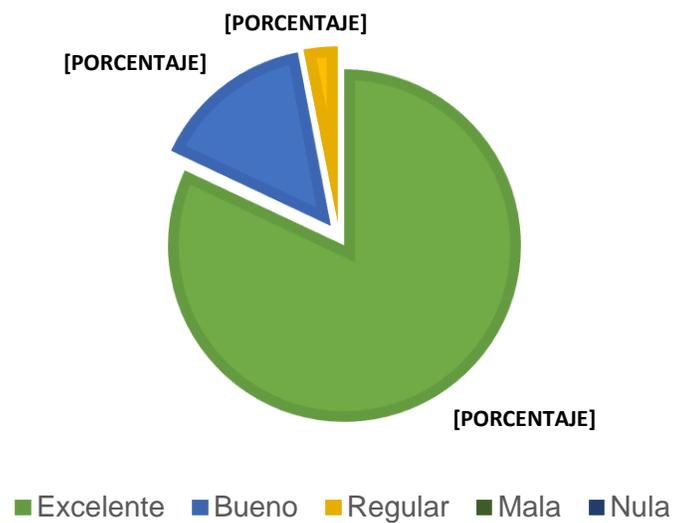


Figura 5 Resultados de la primera pregunta

Dentro de la segunda pregunta se observa que los pacientes en su mayoría están satisfechos con el trato que brindó el alumno que los atendió, ya que el 84% de pacientes dieron una calificación de excelente a este aspecto, un 15% lo calificó como bueno y apenas el 1% no estaba satisfecho, ya que lo calificó como regular.

2.- ¿CÓMO SE SINTIÓ CON EL TRATO QUE LE BRINDÓ EL ALUMNO?

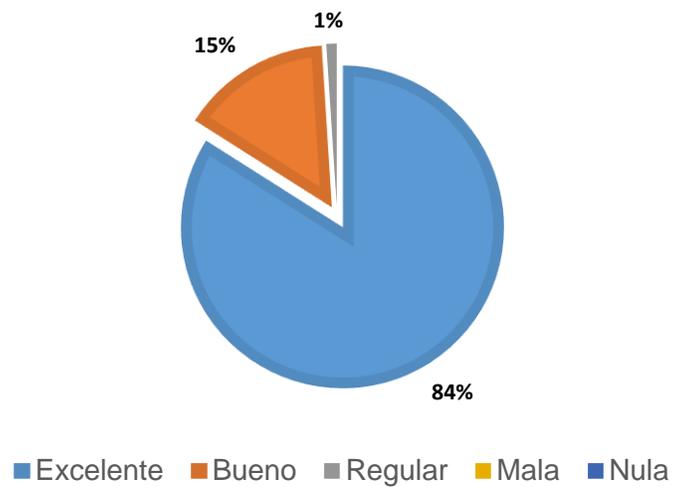


Figura 6 Resultados de la segunda pregunta

Para la tercera pregunta, donde se estaba calificando la información que el alumno brindó al paciente sobre el tratamiento a realizarse, se observa que los pacientes se sienten satisfechos, ya que el 81% dio una calificación de excelente a este aspecto, un 17% de bueno y solo el 2% dijo que fue regular.

3.- SOBRE LA INFORMACIÓN QUE LE DIO EL ALUMNO ACERCA DEL TRATAMIENTO

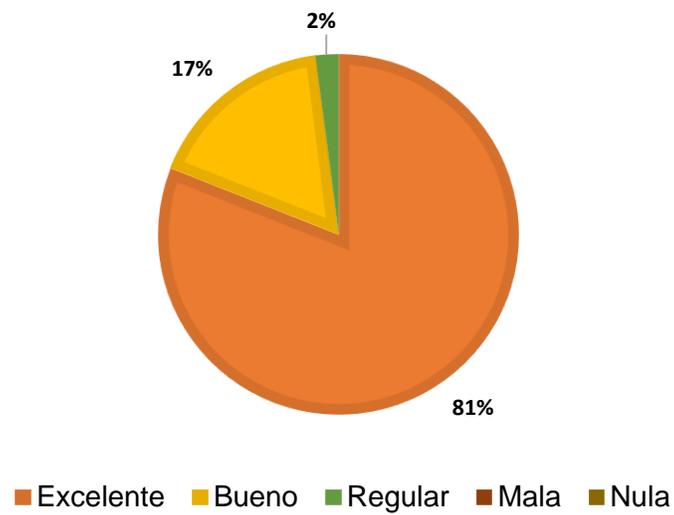


Figura 7 Resultados de la tercera pregunta

Al analizar la calificación de la puntualidad del alumno en las citas, se observa que el 80% afirmó que fue excelente, el 17% afirmó que fue bueno y un 3% dijo que fue regular.

4.- ¿EL ALUMNO LE ATENDIÓ PUNTUAL EN SUS CITAS?

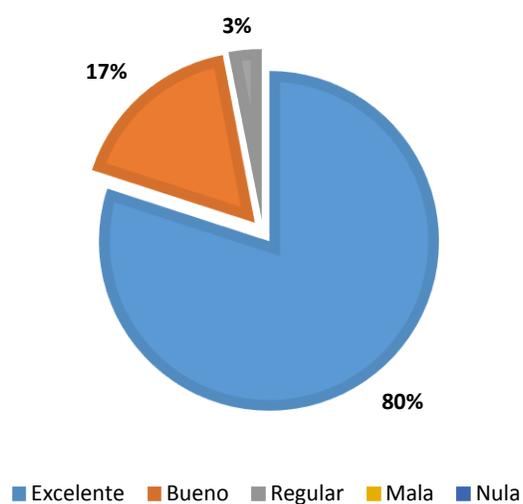


Figura 8 Resultados de la cuarta pregunta

En la quinta pregunta, donde se evaluó el nivel de satisfacción de acuerdo a la competencia técnica del tutor que ayudó al alumno en la atención, se puede afirmar que los pacientes están satisfechos, ya que este aspecto cuenta con el 85% de calificaciones excelentes, mientras que para la calificación de buena es un 15%.

5.-. ¿COMPETENCIA TÉCNICA DEL TUTOR(A) QUE AYUDÓ AL ALUMNO EN LA ATENCIÓN?

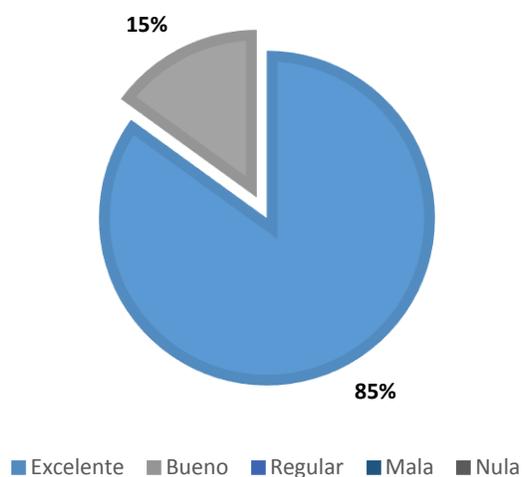


Figura 9 Resultados de la quinta pregunta

Dentro de la sexta pregunta, donde se evalúa el trato que el tutor brindó al paciente, se observa que el 84% lo calificó de excelente, mientras que el 14% de bueno y finalmente un 2% dijo que fue regular.

6. ¿CÓMO SE SINTIÓ CON EL TRATO QUE LE BRINDÓ EL TUTOR(A)

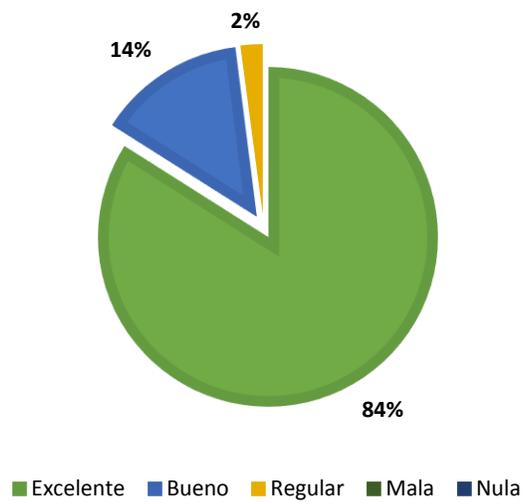


Figura 10 Resultados de la sexta pregunta

Al evaluar la pregunta siete su observo que el 81% de personas califico como excelente, y el 16% como bueno y el 3% como regular.

7.- ¿EN CUANTO AL TIEMPO EN EL QUE EL TUTOR(A) ACUDIÓ AL LLAMADO DEL ALUMNO(A) FUE DE FORMA BREVE?

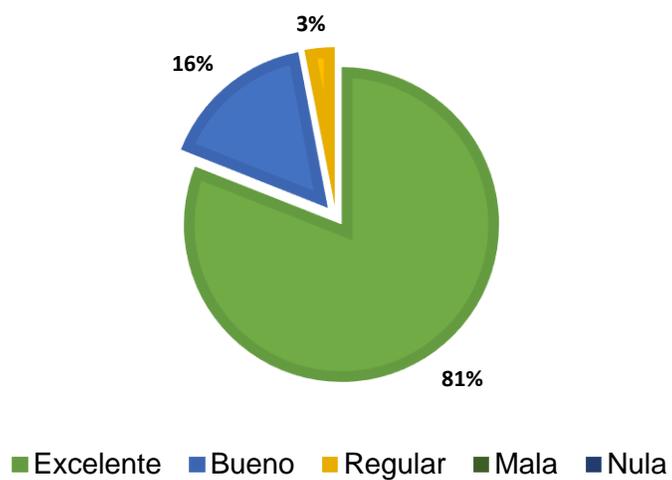


Figura 11 Resultados de la séptima pregunta

Cuando se evaluó la comodidad del lugar de atención, en la pregunta 8, el 87% la califico de excelente y un 13% de bueno.

8.- ENCONTRÓ CÓMODO EL LUGAR DE ATENCIÓN

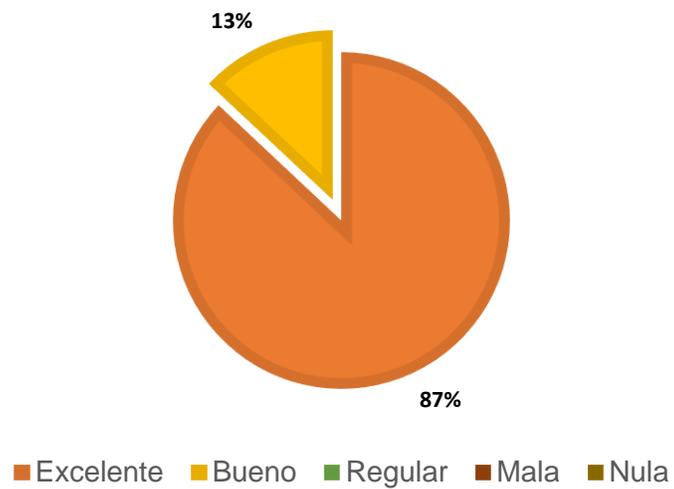


Figura 12 Resultados de la octava pregunta

En lo que concierne a la higiene observada en la universidad, los pacientes calificaron en su mayoría, es decir el 93%, como excelente, el 6% lo calificó como bueno y un 1% dijo que fue regular.

9.- EN CUANTO A LA HIGIENE OBSERVADA EN LA UNIVERSIDAD

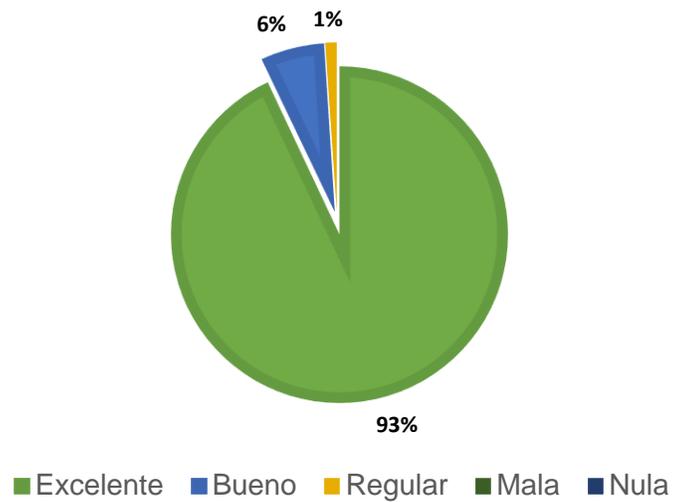


Figura 13 Resultados de la novena pregunta

Cuando se evaluó el trato que brindó el personal de apoyo, el 72% lo calificó como excelente, el 25% lo calificó como bueno y un 3% dijo que este aspecto fue regular.

10.- ¿Fue adecuado el trato que usted recibió por parte del personal de apoyo?

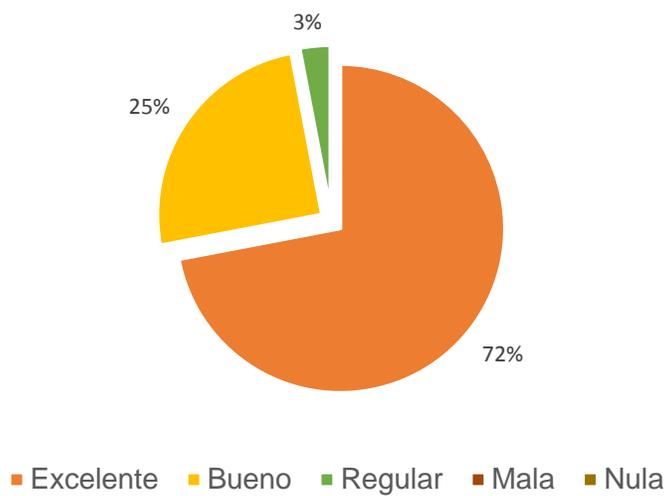


Figura 14 Resultados de la décima pregunta

En la onceava pregunta se deseaba calificar la competencia del personal de apoyo, a lo que los pacientes calificaron como excelente en un 73% de los casos, fue bueno en el 25%; sin embargo, el 2% calificó este aspecto de regular.

11.- ¿LE PARECE COMPETENTE EL PERSONAL DE APOYO?

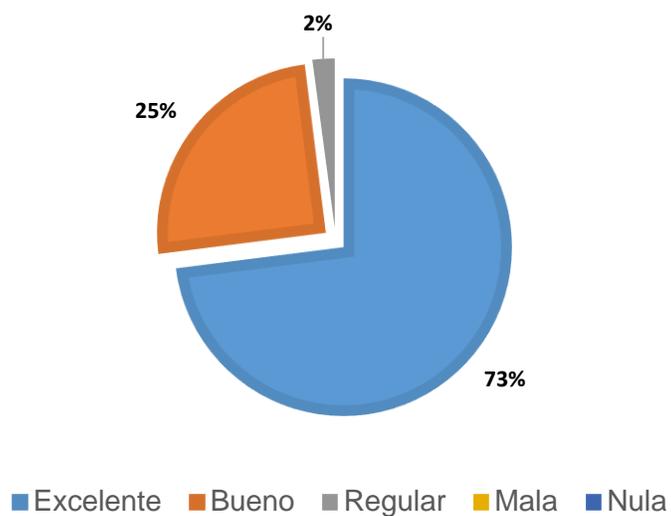


Figura 15 Resultados de la onceava pregunta

Para la doceava pregunta, se observó que el 86% de pacientes se sentían excelente al comparar las expectativas iniciales del tratamiento frente al servicio recibido, un 13% calificó como bueno y un 1% regular.

12-. SEGÚN SUS EXPECTATIVAS INICIALES DEL TRATAMIENTO, USTED SE ENCUENTRA:

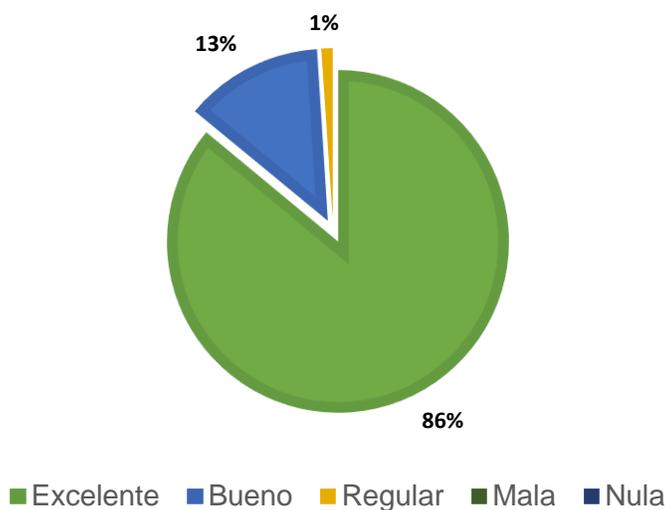


Figura 16 Resultados de la doceava pregunta

Las calificaciones que recibió el tratamiento de forma general se conforman de un 87% como excelente y un 13% como bueno, indicando un buen nivel de satisfacción.

13.- DESDE SU PUNTO DE VISTA, EL TRATAMIENTO FUE:

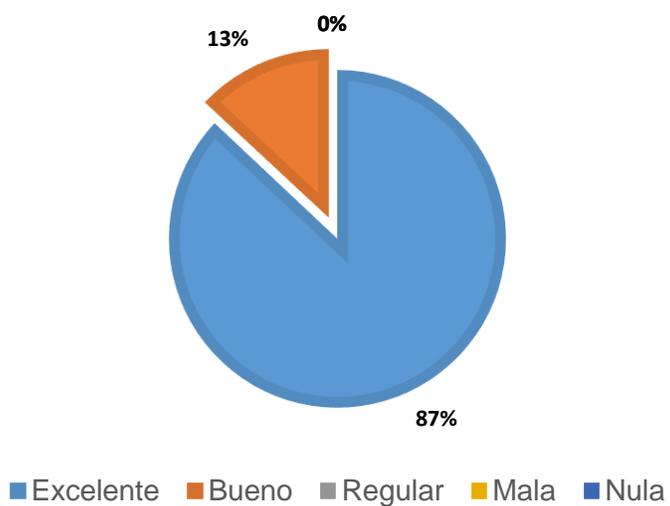


Figura 17 Resultados de la pregunta 13

Al averiguar a los pacientes si volverían a atenderse en esta clínica de nuevo, un 99% se mostró favorable y un 1% dijo que no. De la misma manera se conforman las respuestas al averiguar si recomendarían la clínica a otras personas (99% si y 1% no).

**14.- ¿VOLVERÍA A ATENDERSE EN EL
CENTRO DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICO
UDLA?**

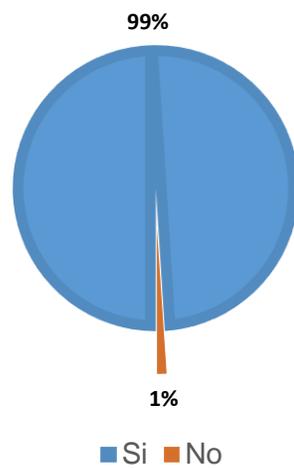


Figura 18 Resultados de la pregunta 14

15.- ¿RECOMENDARÍA LA ATENCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICO UDLA A LAS DEMÁS PERSONAS?

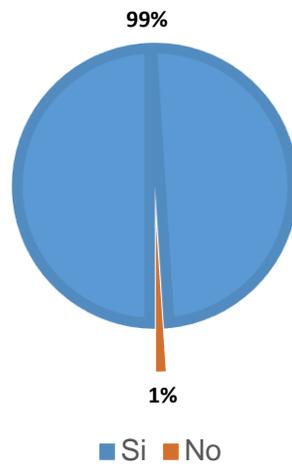


Figura 19 Resultados de la pregunta 15

El 87% de los pacientes manifestó que no desea cambiarse la prótesis frente al 13% que si desea hacerlo.

16.- ¿LE GUSTARÍA CAMBIAR SU PRÓTESIS?

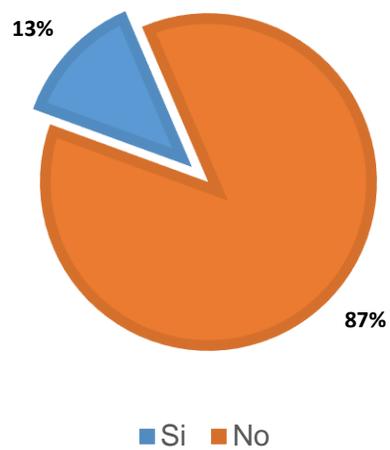


Figura 20 Resultados de la pregunta 16

Finalmente se averiguó que aspecto los pacientes cambiarían de su prótesis, a lo que un 5% dijo que el color, el 10% cambiaría la forma, un 21% el tamaño, el 32% el material y finalmente el 32% cambiaría la estética.

17.- ¿QUÉ ASPECTO LE GUSTARÍA CAMBIAR DE SU PRÓTESIS?

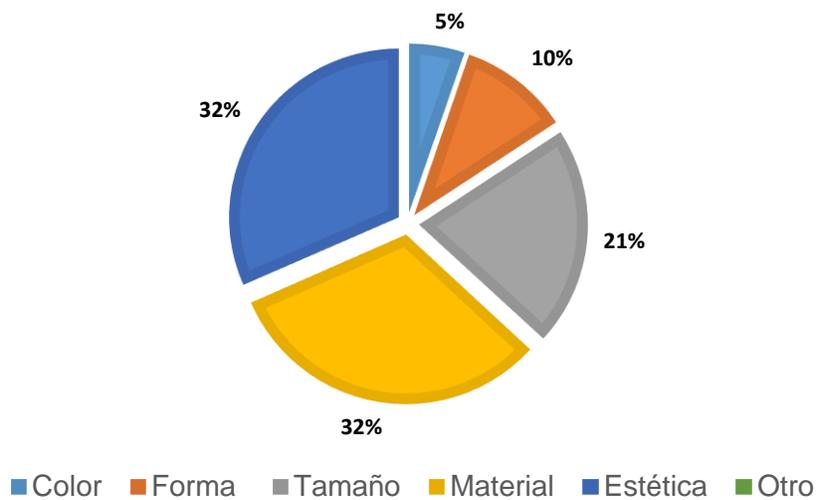


Figura 21 Resultados de la pregunta 17

10. Discusión

La actual investigación es la primera de este tipo que se realiza en el Centro de Atención Odontológico de la UDLA a pacientes que se han realizado Prótesis Parciales Removibles.

Se pudo comprobar que en su mayoría los pacientes se encuentran satisfechos con sus prótesis y con el tratamiento previamente realizado.

En general los pacientes tuvieron una satisfacción del 82.69 %, sin embargo, en factores como el evaluar al alumno se obtuvo un porcentaje de 81.75%, en cuanto al tutor se obtuvo un 83.33%, a nivel de la institución fue de 90%, en cuanto al personal de apoyo su resultado fue de 72.5%, en los resultados esperados por el paciente se obtuvo 86.5%.

Cuando se preguntó a los pacientes si volverían atenderse en el Centro de Atención Odontológico de la UDLA un 99% estuvo de acuerdo en volver.

En cuanto a la recomendación de los pacientes a las demás personas igualmente se obtuvo un 99% de respuestas positivas por parte de las personas encuestadas.

Por otro lado, cuando se les preguntó si deseaban cambiar su prótesis el 87% contestó que no pero el 13% dijo que, si lo harían por diferentes factores, en su gran mayoría respondieron que les gustaría cambiar la estética (32%) y el material (32%) de la prótesis que son portadores actualmente.

De los factores que a los pacientes les gustaría cambiar de su prótesis, fue la estética y el material lo que más alto porcentaje obtuvieron similar a los resultados obtenidos en el estudio realizado en Costa Rica (Valverde et al., 2016, pp. 61-72).

Se notó que la mayoría de pacientes que se realizaron Prótesis Parciales Removibles fueron mujeres, de manera similar ocurrió en el estudio de Chile (Moyano et al., 2014, pp. 8-13), Costa Rica (Valverde et al., 2016, pp. 61-72) y Venezuela (Sánchez, A., 2010), los cuales refieren que la mujer tiene mayor pérdida de piezas dentales y necesitan tratamientos protésicos.

En un estudio similar realizado en Chile se obtuvo que de igual manera la mayoría de pacientes se mostraron satisfecho con el trabajo realizado lo que represento el 95%, se tomó en cuenta factores como el trato del alumno que obtuvo el 95% de aceptación, en cuanto a la expectativa inicial la satisfacción fue del 78%. La evaluación del tratamiento rehabilitador final tuvo un 80% de satisfacción.

También se tomó en cuenta las experiencias odontológicas previas de los cuales un 43.3% tuvieron una mala experiencia, cuyas prótesis necesitaban mejorarse. Adicionalmente se preguntó a los pacientes si usaban prótesis previamente de los cuales el 73,3% dijo que si, de estas prótesis el 86.7% necesitaban ser mejoradas. Al evaluar la competencia técnica del alumno el 88% lo calificó como excelente. De los pacientes que mejoraron sus prótesis se mostraron muy satisfechos luego de concluir el tratamiento. También se evaluó la higiene de la universidad en esta se obtuvo el 90% de satisfacción (Moyano et al., 2014, pp. 8-13).

En Costa Rica de igual manera se realizó un estudio sobre el éxito de pacientes rehabilitados con prótesis parciales removibles, cuyos resultados fueron que el 85,35% se mostró satisfecho, tomando en cuenta factores como función masticatoria, fonética, estética y dolor en el uso de la prótesis. Factores como la masticación se obtuvo un 79% y el dolor 82%, ambos factores influyen negativamente (Valverde et al., 2016, pp. 61-72).

Se realizó un estudio en Venezuela cuyo objetivo era buscar la aceptación clínica de dentaduras parciales removibles en sujetos tratados en la Facultad de

Odontología de la universidad Central de Venezuela, en donde se tomaron factores como la distribución de tensiones la cual obtuvo de más del 95%. Se evaluó la retención esta obtuvo el 92% de aceptación por parte de los pacientes, adicionalmente se evaluó la adaptación en la donde se determinó que un ajuste inadecuado será la causa de la inestabilidad de la prótesis parcial removible, habrá daño de tejido circundante y futura fractura del brazo o gancho (Sánchez, A., 2010).

11. Conclusiones

- De los pacientes encuestados el 87% se muestra muy felices con los resultados, por lo que se determina que se encuentran satisfechos con el trabajo realizado.
- En cuanto al alumno el 84% se mostró conforme con aspectos como el trato, conocimiento teórico y puntualidad.
- El 83% de la muestra, esta gustosa con el docente tutor que ayudó al alumno con la elaboración de la Prótesis Parcial Removible.
- El 90% de los encuestados se encuentran muy satisfechos con el ambiente del Centro de Atención Odontológico UDLA, los cuales manifestaron que los equipos cuentan con alta tecnología lo que les brinda más confianza; además estuvieron muy satisfechos con el trato brindado por parte del personal de apoyo como guardias, cajeros, etc.
- En los resultados esperados por el paciente hubo un 86% que estuvieron de acuerdo con el resultado obtenido en comparación con las expectativas iniciales que cada uno tenía.
- Se evidenció un 13% de pacientes encuestados que no se encontraban satisfechos con el tratamiento, los mismos fueron indagados que aspecto deseaban cambiar de la prótesis, a lo que respondieron que el 32% les gustaría cambiar la estética y otro 32% quisieran cambiar el material de la prótesis.
- De este estudio y con el análisis de resultados se demuestra que los pacientes se encuentran satisfechos con el trabajo realizado en el Centro de Atención Odontológico UDLA, demostrando de esta manera que se realiza un trabajo de calidad realizado en conjunto por parte del estudiante y docente tutor, generando así confianza en los pacientes que asisten.

12. Recomendaciones

- Se recomienda que para futuras investigaciones se aumente el número de pacientes encuestados, con el fin de conseguir resultados de mayor significado que ayudará a establecer la satisfacción de los pacientes de una manera más óptima.
- Socializar con los estudiantes la importancia de tener el conocimiento actualizado y brindar un buen trato a los pacientes, para que ellos sean la mejor carta de presentación que tiene el Centro de Atención Odontológico de la UDLA.
- Se recomienda a los alumnos llenar bien las historias clínicas, con los datos de los pacientes ya que serán de gran importancia para investigaciones similares a la actual.
- Empezar los tratamientos lo más rápido posible, ya que se puede realizar todos los ajustes necesarios y garantizar el trabajo logrando una mayor satisfacción de los pacientes.

Referencias

- Aguilar, M., Psoter, W. (2013). The quality of removable partial dentures. *Journal of Prosthodont.* 88 (7): 556-560
- Al-Iman, H., Özhayat, B., Benetti, A., Pedersen, A., & Gotfredsen, K. (2015). Oral health-related quality of life and complications after treatment with partial removable dental prosthesis. *Journal of Oral Rehabilitation.* 43 (1): 23-30 . doi:10.1111/joor.12338
- Bassi, F., Previgliano, V., Schierano, G. (2011). *Rehabilitación protésica Prótesis Parcial Removible.* (1.ª ed.). Venezuela: Amolca
- Castañeda, M. (2013). *Propuesta metodológica para la evaluación de la calidad de los servicios clínicos de prótesis estomatológicas.* MEDISAN. 17 (10). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1029-30192013001000018&script=sci_arttext&lng=en
- Echeto, L., Sposetti, V., Childs, G., Aguilar, M., Behar, L., Rueda, L., Nimmo, A. (2015). Evaluation of Team-Based Learning and traditional instruction in teaching removable partial denture concepts. *Journal of Dental Education.* 19 (9): 1040-1048
- Elizondo, J., Quiroga, M., Palomares, P., & Martínez, G. (2011). *La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico.* *Revista Salud Pública y Nutrición.* 12 (1). Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn-2011/spn111d.pdf>
- Gendreau, L., Zvi, G., & Loewy. (2011). Epidemiology and etiology of denture stomatitis. *Journal of Prosthodontics.* 20 (4): 251-260. Recuperado de <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1532-849X.2011.00698.x/full>
- Giraldo, L. (2008). *Como evitar fracasos en prótesis dental parcial removible .* *Revista facultad de odontología Universidad de Antioquia.* 19 (2): 80-88.

Recuperado de
<http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/odont/article/view/2231/1801>

Krausch, S., Cuypers, L., Ivanova, A., Duyck, J. (2016). *Predictors of patient satisfaction with removable denture renewal: A pilot study*. Journal of prosthodontics. Recuperado de <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jopr.12537/full>

Lalit, M., Anand, B., Balaji, M., Aman, B., Neema, R., & Aditi, M. (2010). *Focal fibrous hyperplasia*. International journal of dental clinics. 2 (4): 56-57. Recuperado de file:///D:/User/Downloads/181-403-1-PB.pdf

Llauradó, O., (2014). La escala de Likert: Que es y como utilizarla. El blog de Netquest. Recuperado de <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla>

Lamas, C., Paz, J., Paredes, G., Angulo, G., Cardoso, S. (2012). Rehabilitación integral en Odontología. Odontología Sanmarquina. 15 (1): 31-34. Recuperado de revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/odont/artide/view/2856/2438

Machado, A., Chacana, L., Michea, C., & Aránguiz, S. (2015). Chewing alterations in removable dental prosthesis users: systematic review. Rev CEFAC. 17 (4). Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-18462015000401319&lng=en&nrm=iso&tlng=en

Mamani, E. (2014). Técnica de confección de una prótesis parcial removible. Revista de actualización clínica. 24. 1144-1147

Manrique, J., & Chávez, B. (2010). *Adaptación del colado en prótesis fija y removible en pacientes de la clínica odontológica de la UNFV*. Revista estomatológica Herediana. 20 (3): 137-141. Recuperado de

<http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/REH/article/view/1750/1773>

Marks, J., & Miller, J. (2013). *Principles of Dermatology* (5th ed.). Philadelphia: Elsevier Saunder.

Mon, T., Norkhafizah, S., & Nurhidayati, H. (2011). *Factors influencing patient satisfaction with dental appearance and treatments they desire to improve aesthetics*. BMC oral health. 11 (6) . doi: 10.1186 / 1472-6831-11-6

Moyano, G., Basualto, A., & Baez, A. (2014). *Evaluación de satisfacción usuaria en portadores de prótesis removible*. Revista dental de Chile. 105 (3): 8-13. Recuperado de http://www.revistadentaldechile.cl/temas%20noviembre%202014/pdf/evaluacion_de_satisfaccion_web.pdf

Navarro, J., Rodriguez, T., Corona, M., Áreas, Z., & Limonta, L. (2016). *Mantenimiento, manejo y cuidado de las prótesis dentales en pacientes atendidos en una consulta de estomatología general integral*. Medisa. 20 (10). Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/medisan/mds-2016/mds1610d.pdf>

Oliveira, E., Martins, E., Falcón, R., & Freitas, A. (2008). *Prótesis dental en el paciente anciano: aspectos relevantes*. Revista estomatológica Herediana. 17 (2) : 104-107. Recuperado de <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/REH/article/view/1866/1875>

Ozge, E., Selen, E., Melahat , C., Gokcen, A., & Geckili, O. (2012). *Complication rates and patient satisfaction with removable dentures*. The journal of advanced prosthodontics. 4 (2) : 109-115. Recuperado de <http://synapse.koreamed.org/DOIx.php?id=10.4047/jap.2012.4.2.109>

- Pan, S., Awad, M., Mark, J., Dufresne, E., Kobayashi, T., Kimoto, S., . . . Feine, J. (2008). *Sex differences in denture satisfaction*. *Journal of dentistry*. 36 (5) : 301-308. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0300571208000511>
- Quran, F., Clifford, T., Cooper, C., Lamey, P. (2011). Influence of psychological factors on the acceptance of complete dentures. *Gerodontology*. 18 (1): 35-40. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11813387>
- Rahn, A., Ivanhoe, J., Plummer, K. (2011). *Prótesis Dental Completa*. (6.^a ed.). Argentina: Editorial Médica Panamericana S.A.C.F.
- Rocha, J., Ferreira, S., Neisser, M., Cardoso, A., & Faria, I. (2010). *Correlation between factors associated with the removable partial dentures use and Candida spp. in saliva*. *Gerodontology*. 28 (4) : 245-313. doi: 10.1111/j.1741-2358.2010.00390.x
- Rodriguez, M., Portillo, A., Lama, E., & Hernández, S. (2014). *Lesiones bucales asociadas con el uso de prótesis en la comunidad de Kantunil, Yucatán*. *Revista ADM*. 71 (5) : 221-225. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2014/od145d.pdf>
- Saadika, K., Usuf, M., Dent, M., Ridwaan, O. (2013). From classroom teaching to clinical practice: Experiences of senior dental students regarding the shortened dental arch concept. *Journal of Dental Education*. 78 (6): 906-913
- Sanchez, A. (2010). Aceptación clínica de dentaduras parciales removibles en sujetos tratados en la facultad de odontología de Venezuela. *Acta odontológica Venezolana*. 49 (3) : 1-10. Recuperado de <http://www.actaodontologica.com/ediciones/2011/4/pdf/art21.pdf>
- Sharon, V., & Nasim, F. (2010). *Oral candidiasis and angular cheilitis*. *Dermatologic therapy*. 23 (3) : 230-242. doi: 10.1111/j.1529-8019.2010.01320.x

- Tunde, J., Olanrewaju, I. (2015). Denture care practice among patients attending the prosthetic clinic in a Nigerian teaching hospital. *56 (3): 199-203*
- Valverde, A., Fernández, O., Vargas, T. (2016). Medición del éxito de los pacientes rehabilitados con prótesis removibles. *International Journal of Dental Sciences*. 18 (2): 61-72. Recuperado de <https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/Odontos/article/viewFile/23920/24084>
- Vega, T., Heitor, C., & Cunha, R. (2014). Implant retention and support for distal extension partial removable dental protheses: satisfaction outcomes. *The journal of prosthetic dentistry*. 112 (2) : 334-339. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0022391313003879>
- Villa, A., Villa, C., & Abati, S. (2011). Oral cancer and oral erythroplakia: an update and implication for clinicians. *Australian Dental Journal*. 56 (3) : 253-256. doi: 10.1111/j.1834-7819.2011.01337.x
- Wu, j., Yang, Y., Wang, C., Lee, H., & Du, J. (2011). Obtenido de Effects of denture maintenance on satisfaction levels of Taiwanese elderly using removable partial dentures: a pilot study. *Gerodontology*. 29 (2) : 458-463. doi:10.1111/j.1741-2358.2011.00500.x

ANEXOS

Anexo 1 (Cronograma)

	Mes				
	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Inscripción del tema	X				
Planificación	X				
Prueba Piloto		X			
Recolección de la muestra definitiva		X			
Análisis de resultados			X		
Redacción de la discusión			X		
Redacción del texto final			X		
Presentación del borrador a los correctores				X	
Entrega del empastado					X
Presentación de Trabajo de Titulación					X

Anexo 2 (Presupuesto)

Rubros	Valor
Equipos	100.00
Materiales y suministros	20.00
Servicios telefónicos	50.00
Subcontratos	60.00
Entrega final de la tesis	40.00
Total	270.00

Anexo 3 (Solicitud de revisión de historias clínicas)

Quito, Abril de 2017

Estimada,

Dra. Pilar Gabela

Coordinadora del Centro de Atención Odontológica UDLA

De mis consideraciones:

Le solicito de la manera más comedida se me permita acceder a las Historias Clínicas de pacientes que se han realizado Prótesis Parciales Removibles en el periodo 2015-1 y 2015-2, para la investigación que voy a realizar como requisito para obtener el título de Odontóloga.

De antemano le agradezco por la atención prestada.

Atentamente,

Andrea Liseth Suárez Bolaños

Matrícula: 700631

CI: 100352168

Anexo 4 (Encuestas de satisfacción)



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

**ENCUESTA DE SATISFACCION A PACIENTES PORTADORES DE PROTESIS
PARCIAL REMOVIBLE TRATADOS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN
ODONTOLÓGICA UDLA EN EL PERIODO 2015 Y 2016**

A. Del estudiante

1. ¿Competencia técnica del alumno que le atendió?

Excelente Buena Regular Mala Nula

2. ¿Cómo se sintió con el trato que le brindó el alumno?

Excelente Buena Regular Mala Nula

3. Sobre la información que le dio el alumno acerca del tratamiento

Excelente Buena Regular Mala Nula

4. ¿El alumno le atendió puntual en sus citas?

Excelente Buena Regular Mala Nula

B. Del profesor

5. ¿Competencia técnica del tutor(a) que ayudó al alumno en la atención?

Excelente Buena Regular Mala Nula

6. ¿Cómo se sintió con el trato que le brindó el tutor(a)?

Excelente Buena Regular Mala Nula

7. ¿En cuanto al tiempo en el que el tutor(a) acudió al llamado del alumno(a) fue de forma breve?

Excelente Buena Regular Mala Nula

C. De la institución

8. Encontró cómodo el lugar de atención

Excelente Buena Regular Mala Nula

9. En cuanto a la higiene observada en la universidad

Excelente Buena Regular Mala Nula

D. Del personal de apoyo como por ejemplo guardias, cajeros.

10. ¿Fue adecuado el trato que usted recibió por parte del personal de apoyo?

Excelente Buena Regular Mala Nula

11. ¿Le parece competente el personal de apoyo?

Excelente Buena Regular Mala Nula

E. Resultados esperados por el paciente

12. Según sus expectativas iniciales del tratamiento, usted se encuentra:

Muy satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho

13. Desde su punto de vista, el tratamiento fue:

Excelente Buena Regular Mala Nulo

14. ¿Volvería a atenderse en el Centro de Atención Odontológico UDLA?

Sí No

15. ¿Recomendaría la atención del Centro de Atención Odontológico UDLA a las demás personas?

Sí No

16. ¿Le gustaría cambiar de su prótesis?

Sí No ¿Por qué? _____

17. ¿Qué aspecto le gustaría cambiar de su prótesis?

Color Forma Tamaño Material Estética

Otro ¿Cuál? _____

Anexo 5 (Fotografía Encuestas)



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS
FACULTAD DE ODONTOLÓGÍA

ENCUESTA DE SATISFACCION A PACIENTES PORTADORES DE PROTESIS PARCIAL REMOVIBLE TRATADOS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA UDLA EN EL PERIODO 2015-1 Y 2015-2

A. Del estudiante

1. ¿Competencia técnica del alumno que le atendió?
Excelente Buena Regular Mala Nula
2. ¿Cómo se sintió con el trato que le brindó el alumno?
Excelente Buena Regular Mala Nula
3. Sobre la información que le dio el alumno acerca del tratamiento
Excelente Buena Regular Mala Nula
4. ¿El alumno le atendió puntual en sus citas?
Excelente Buena Regular Mala Nula

B. Del profesor

5. ¿Competencia técnica del tutor(a) que ayudó al alumno en la atención?
Excelente Buena Regular Mala Nula
6. ¿Cómo se sintió con el trato que le brindó el tutor(a)?
Excelente Buena Regular Mala Nula
7. ¿En cuanto al tiempo en el que el tutor(a) acudió al llamado del alumno(a) fue de forma breve?
Excelente Buena Regular Mala Nula

C. De la institución

8. Encontró cómodo el lugar de atención
Excelente Buena Regular Mala Nula

Excelente Buena Regular Mala Nula

D. Del personal de apoyo como por ejemplo guardias, cajeros.

10. ¿Fue adecuado el trato que usted recibió por parte del personal de apoyo?

Excelente Buena Regular Mala Nula

11. ¿Le parece competente el personal de apoyo?

Excelente Buena Regular Mala Nula

E. Resultados esperados por el paciente

12. Según sus expectativas iniciales del tratamiento, usted se encuentra:

Muy satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho

13. Desde su punto de vista, el tratamiento fue:

Excelente Buena Regular Mala Nulo

14. ¿Volvería a atenderse en el Centro de Atención Odontológico UDLA?

Sí No

15. ¿Recomendaría la atención del Centro de Atención Odontológico UDLA a las demás personas?

Sí No

16. ¿Le gustaría cambiar su prótesis?

Sí No

¿Por qué? He huéron mal

17. ¿Qué aspecto le gustaría cambiar de su prótesis?

Color Forma Tamaño Material Estética

Otro ¿Cuálbv? Diseño



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

ENCUESTA DE SATISFACCION A PACIENTES PORTADORES DE
PROTESIS PARCIAL REMOVIBLE TRATADOS EN EL CENTRO DE
ATENCIÓN ODONTOLÓGICA UDLA EN EL PERIODO 2015-1 Y 2015-2

A. Del estudiante

1. ¿Competencia técnica del alumno que le atendió?
Excelente Buena Regular Mala Nula
2. ¿Cómo se sintió con el trato que le brindó el alumno?
Excelente Buena Regular Mala Nula
3. Sobre la información que le dio el alumno acerca del tratamiento
Excelente Buena Regular Mala Nula
4. ¿El alumno le atendió puntual en sus citas?
Excelente Buena Regular Mala Nula

B. Del profesor

5. ¿Competencia técnica del tutor(a) que ayudó al alumno en la atención?
Excelente Buena Regular Mala Nula
6. ¿Cómo se sintió con el trato que le brindó el tutor(a)?
Excelente Buena Regular Mala Nula
7. ¿En cuanto al tiempo en el que el tutor(a) acudió al llamado del alumno(a) fue de forma breve?
Excelente Buena Regular Mala Nula

C. De la institución

8. Encontró cómodo el lugar de atención
Excelente Buena Regular Mala Nula
9. En cuanto a la higiene observada en la universidad

Excelente Buena Regular Mala Nula

D. Del personal de apoyo como por ejemplo guardias, cajeros.

10. ¿Fue adecuado el trato que usted recibió por parte del personal de apoyo?

Excelente Buena Regular Mala Nula

11. ¿Le parece competente el personal de apoyo?

Excelente Buena Regular Mala Nula

E. Resultados esperados por el paciente

12. Según sus expectativas iniciales del tratamiento, usted se encuentra:

Muy satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho

13. Desde su punto de vista, el tratamiento fue:

Excelente Buena Regular Mala Nulo

14. ¿Volvería a atenderse en el Centro de Atención Odontológico UDLA?

Sí No

15. ¿Recomendaría la atención del Centro de Atención Odontológico UDLA a las demás personas?

Sí No

16. ¿Le gustaría cambiar su prótesis?

Sí No

¿Por qué? _____

17. ¿Qué aspecto le gustaría cambiar de su prótesis?

Color Forma Tamaño Material Estética

Otro ¿Cuál? _____

UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A PACIENTES PORTADORES DE
PROTESIS PARCIAL RENOVABLE TRATADOS EN EL CENTRO DE
ATENCIÓN ODONTOLÓGICA UDLA EN EL PERIODO 2015-1 Y 2015-2

A. Del estudiante

1. ¿Competencia técnica del alumno que le atendió?
Excelente Buena Regular Mala Nula
2. ¿Cómo se sintió con el trato que le brindó el alumno?
Excelente Buena Regular Mala Nula
3. Sobre la información que le dio el alumno acerca del tratamiento
Excelente Buena Regular Mala Nula
4. ¿El alumno le atendió puntual en sus citas?
Excelente Buena Regular Mala Nula

B. Del profesor

1. ¿Competencia técnica del alumno que le atendió?
Excelente Buena Regular Mala Nula
2. ¿Cómo se sintió con el trato que le brindó el alumno?
Excelente Buena Regular Mala Nula
3. Sobre la información que le dio el alumno acerca del tratamiento
Excelente Buena Regular Mala Nula
4. ¿El alumno le atendió puntual en sus citas?
Excelente Buena Regular Mala Nula

UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A PACIENTES PORTADORES DE
PROTESIS PARCIAL RENOVABLE TRATADOS EN EL CENTRO DE
ATENCIÓN ODONTOLÓGICA UDLA EN EL PERIODO 2015-1 Y 2015-2

A. Del estudiante

1. ¿Competencia técnica del alumno que le atendió?
Excelente Buena Regular Mala Nula
2. ¿Cómo se sintió con el trato que le brindó el alumno?
Excelente Buena Regular Mala Nula
3. Sobre la información que le dio el alumno acerca del tratamiento
Excelente Buena Regular Mala Nula
4. ¿El alumno le atendió puntual en sus citas?
Excelente Buena Regular Mala Nula

B. Del profesor

1. ¿Competencia técnica del alumno que le atendió?
Excelente Buena Regular Mala Nula
2. ¿Cómo se sintió con el trato que le brindó el alumno?
Excelente Buena Regular Mala Nula
3. Sobre la información que le dio el alumno acerca del tratamiento
Excelente Buena Regular Mala Nula
4. ¿El alumno le atendió puntual en sus citas?
Excelente Buena Regular Mala Nula

