
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN PRESTADA EN EL PROGRAMA DE ODONTOLOGÍA INTEGRAL DEL ADOLESCENTE Y ORTODONCIA. 2001*

ALBERTO HINCAPIÉ R.**, ÁLVARO CARVAJAL F.***, LUIS ALEJANDRO SÁNCHEZ U.****, ÓMAR ARIAS R.*****

RESUMEN. En los últimos años, en los ámbitos nacional e internacional, se ha despertado gran interés por el tema de la calidad en la atención a los pacientes en el sector de la salud. En Colombia, mediante decretos reglamentarios, se estableció el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y, en particular, en la Facultad de Odontología que adoptó el modelo educativo docencia-servicio buscando la formación integral de sus egresados. Se trata de superar el concepto de calidad que se mira solamente desde el punto de vista técnico-científico integrando, entre otras, las relaciones interpersonales. Con el propósito de determinar la calidad del servicio desde las relaciones interpersonales, se realizó un estudio que indagó el grado de satisfacción del usuario frente a la calidad de la atención prestada, identificando los factores críticos del servicio. Se encontró que los 320 usuarios del posgrado de ortodoncia son una población homogénea, con un grado de satisfacción que depende de la relación usuario-ortodoncista-institución; que la Facultad tiene excelente accesibilidad geográfica y cultural, pero deficiente accesibilidad funcional, ya que se presentan, entre otras, dificultades para el ingreso al programa, el largo tiempo de espera, algunas falencias administrativas y deficiencias en la información suministrada; igualmente, que se deben intervenir los factores que alargan los tiempos de duración de los tratamientos. Los resultados de la investigación permitirán mejorar la calidad del servicio, la atención del usuario y el proceso formativo de sus egresados.

Palabras clave: ortodoncia, servicio, satisfacción, calidad y evaluación.

ABSTRACT. Over the last few years the topic of quality of care in health services in Colombia has raised enormous interest through laws established by the Mandatory System of Warranty in Quality, and particularly within our college by the adoption of the teaching-service model which looks for a comprehensive training of its students. This is about looking at quality not only from the merely technical and scientific point of view, but also integrating other aspects such as personal relationships. A study was done with the purpose of determining the quality of care under this dimension, in which the degree of satisfaction after a service was provided, was measured identifying the critical factors of this service. It was found that the 320 people who used the orthodontic service are a homogeneous population with a degree of satisfaction based upon multifactorial reasons depending on the patient-orthodontist-institution relationship. Also, it was found that the geographical location of the college was important, but, the functional accessibility was difficult due to long waiting periods of time to get an appointment, lack of administrative control, and deficiencies in information given to the public; it is equally important to identify and control the factors that made the treatments longer than necessary. These results will allow us to improve the quality of care, the service to the public, and the formative process of our graduated professionals.

Key words: orthodontic, service, satisfaction, quality and examination.

INTRODUCCIÓN

A partir de los cambios generados en la legislación colombiana luego de la constitución de 1991, y la

promulgación de la Ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios, se adquirió el derecho a la salud y

-
- * Artículo derivado de investigación financiada por los autores y la Universidad de Antioquia. Presentada en el XII Encuentro Nacional y II Internacional de ACFO, 2001.
 - ** Odontólogo, Especialista en Administración de Servicios de Salud. Profesor Titular, Facultad de Odontología, Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia. Correo electrónico: ahincapir@hotmail.com.
 - *** Odontólogo, Especialista en Odontología Integral de Niño y Odontología Integral del Adolescente y Ortodoncia. Profesor Asistente, Facultad de Odontología, Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia. Correo electrónico: acf45@starmedia.com.
 - **** Odontólogo, Especialista en Odontología Integral del Adolescente y Ortodoncia. Profesor de Cátedra, Facultad de Odontología, Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia. Correo electrónico: alejos30@hotmail.com
 - ***** Estadístico. Magíster en Salud Pública de la Universidad de Antioquia. Medellín. Colombia.

HINCAPIÉ R. ALBERTO, ÁLVARO CARVAJAL F., LUIS ALEJANDRO SÁNCHEZ U., ÓMAR ARIAS R. Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención en el programa de Odontología Integral del Adolescente y Ortodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. Rev Fac Odont Univ Ant, 2004; 15 (2): 5-11.

RECIBIDO: AGOSTO 12/2003 - ACEPTADO: SEPTIEMBRE 28/2004

a la participación ciudadana, lo cual generó que los entes responsables del control del sistema de salud, implementaran estrategias que les permitieran el control de la calidad de los servicios que se estaban afectando en la práctica de salud. Con este fin se creó, mediante el Decreto 2174 de 1996, el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, en el cual se especifican las características técnico-científicas, humanas, financieras y materiales que deben cumplir todas las entidades públicas y privadas del sector de la salud, con el fin de identificar oportunamente problemas, proponer las soluciones, dar seguimiento a las acciones propuestas y alcanzar los efectos con los que se obtenga mejor salud a un costo que sea social y económicamente viables para el sistema y sus afiliados.¹ Como características fundamentales para evaluar la calidad de la atención brindada por los prestadores de servicios de salud, bien sean Empresas Promotoras de Salud —EPS—, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud —IPS—, Administradoras del Régimen Subsidiado —ARS—, Empresa Social del Estado —ESE— o similares, tenemos: accesibilidad, oportunidad, agilidad, continuidad, suficiencia, integralidad, racionalidad técnico-científica, efectividad, eficiencia, eficacia, satisfacción, seguridad, humanización, información, transparencia y consentimiento.

Donabedian (1992) en sus escritos sobre calidad de los servicios de salud manifiesta que ésta pasó de ser un valor implícito de los profesionales de la salud a un valor explícito para todo el sistema de salud, en el cual se dan dos dimensiones íntimamente relacionadas: la técnica, con la aplicación de los conocimientos científico-técnicos para solucionar los problemas de salud de importancia para los profesionales, y la relación interpersonal, privilegiada por los pacientes o usuarios.²

Teniendo en cuenta estas consideraciones, la evaluación de la calidad debe hacerse en ambas dimensiones por medio de tres tipos de estrategias: la evaluación, el aseguramiento y el mejoramiento continuo o calidad total.³ Por otro lado, se debe considerar que la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia adoptó el modelo educativo

docencia-servicio, en el cual el componente clínico del modelo incluye la relación intersubjetiva entre el operador y el paciente como fundamental, superando el peso técnico de la intervención de la enfermedad, al reconocer que el paciente participa como sujeto y objeto en la solución de sus problemas de salud, en particular de su salud bucal.

Los anteriores elementos son la base teórico-conceptual de la investigación y permiten aportar elementos de orden académico, administrativo, legal y sociopolítico para el mejoramiento institucional en la calidad de los procesos formativos de sus egresados y de los servicios que brinda a la sociedad.

Durante la revisión bibliográfica se encontró que en ortodoncia la investigación sobre satisfacción de usuarios es escasa; en general, los estudios consultados, presentan diferencias marcadas con la presente investigación, en cuanto a objetivos planteados y metodología empleada, lo cual no permite hacer comparaciones confiables y sólo se mencionan algunos aspectos generales coincidentes.

El objetivo general de la investigación fue determinar la satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención prestada en el programa de Odontología Integral del Adolescente y Ortodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia en el año 2001. Como objetivos específicos los siguientes: 1) Determinar la accesibilidad geográfica y funcional al programa. 2) Analizar el grado de satisfacción en los aspectos críticos de la información en términos de claridad y suficiencia. 3) Determinar el grado de comunicación entre paciente y profesional. 4) Establecer la satisfacción del usuario con respecto a la oportunidad en el proceso de atención. 5) Identificar los factores críticos y presentar a la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia, una propuesta que permita disminuirlos y que, a la vez, genere acciones encaminadas hacia un proceso de mejoramiento continuo de la calidad de la atención del usuario.

MATERIALES Y MÉTODOS

Estudio poblacional, descriptivo-explicativo, de corte transversal. El universo de estudio lo consti-

tuyeron 320 usuarios del programa de posgrado de Odontología Integral del Adolescente y Ortodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia, que corresponde al 98,8% de los usuarios que llevaban seis o más meses de tratamiento en el momento de desarrollarse la investigación.

Las variables cualitativas y cuantitativas utilizadas suministraron información sobre la estructura poblacional, el estado socioeconómico y las características de accesibilidad, información, autonomía, oportunidad y satisfacción. La recolección de la información se realizó mediante encuesta directa al usuario de 15 a 20 minutos de duración, diseñada por el grupo de investigadores y con la asesoría de un sociólogo-metodólogo. Se validó el instrumento con una prueba piloto en 36 usuarios y se sometió a consideración de una trabajadora social y un psicólogo.

Para todas las variables se utilizó la distribución porcentual como medida estadística. Para valorar la satisfacción del usuario se utilizó la sumatoria de los grados de satisfacción: muy satisfecho, satisfecho, medianamente satisfecho; la insatisfacción se obtuvo de la sumatoria de los grados de insatisfacción: muy insatisfecho e insatisfecho.

Como parámetros de comparación y de análisis de los resultados se adoptó la calificación de satisfacción de los usuarios establecida, en 1992, en el Instituto de Seguro Social para los servicios médicos hospitalarios: buena para porcentajes iguales o mayores al 80%; regular entre 70 y 79% y no aceptable a porcentajes iguales o menores a 69%.⁴

Se utilizó la prueba **chi cuadrado** como prueba estadística de significancia de la asociación, de tal manera que se garantizará que los valores encontrados no fueran producto del azar.

El manejo de los datos se realizó en forma sistematizada con el uso de los programas Excel, Harvard Graphics y Word bajo Windows 98 y se presenta en tablas y gráficos, igualmente, se tuvieron en cuenta los aspectos éticos relacionados con la Resolución 008430 sobre normas técnicas y administrativas para la investigación en salud.⁵

RESULTADOS

La característica **“estructura poblacional”** revela que de acuerdo con el indicador de resumen de edad, la edad promedio de los usuarios atendidos en el programa es de 18,88 años el cual, con una confianza del 95%, oscila entre 18,23 y 19,53, con una desviación de la muestra respecto al promedio de 5,93 años; su distribución por grupos de edad muestra: el 10% entre 10 y 14 años, el 39% entre 15 y 18 años, el 30% entre 19 y 25 años y un 11% para 26 o más años; y por sexo de los pacientes atendidos el 44,7% son hombres y el 55,3% son mujeres.

La característica **“estado socioeconómico”** muestra: sobre escolaridad que el 39% tienen estudios secundarios incompletos, el 21,4% con estudios de secundaria completos, el 22,6% con estudios universitarios en curso, el 9,1% con estudios técnicos, el 5% con primaria, el 1,5% entre universitarios y posgrados y el restante 1,5% con primaria incompleta y otros estudios; con relación a la ocupación el 69,7% son estudiantes y el 10,9% son empleados no profesionales; con respecto a su dependencia económica el 89,1% dependen económicamente de otra persona y el 10,9 son económicamente independientes; al respecto del ingreso económico familiar mensual el 9,8% contestaron que tienen un ingreso menor a un salario mínimo mensual vigente —SMMV—, el 45,3% entre uno y dos SMMV, el 14,7% entre dos y cinco SMMV, el 2,9% cinco o más y el 27,4% no sabe o no responde; y por estrato socioeconómico, según distribución de la facturación de las Empresas Públicas de Medellín, la población objeto de estudio se distribuye así: el 34% corresponden a los estratos 1 y 2, el 49% al estrato 3, el 12% a los estratos 4, 5 y 6 y el 5% restante no sabe o no responde (tabla 1, gráficos 1, 2 y 3).

La característica de **“accesibilidad”** muestra: sobre el tiempo de traslado que los pacientes invierten para llegar a la Facultad desde sus lugares de origen, el 50,6% requiere menos de media hora, el 37,5 entre media a una hora, el 10,0 entre una hora y hora y media y el restante 1,8 entre dos horas y más; sobre los medios de transporte que los pacientes utilizan para su traslado a la Facultad, el 71,6% utiliza una

ruta de bus, el 8,4% dos rutas de bus, el 5,6 taxi, el 5,3 metro y el restante 9,1% vienen a pie o usan otros medios; sobre la modalidad de ingreso al programa el 37,5% lo hizo mediante inscripción previa, el 30,3 mediante una persona vinculada a la Facultad y 30,3 por empalmes entre clínicas. En cuanto al grado de satisfacción con el proceso de ingreso al programa el 71,7% de los pacientes están satisfechos o muy satisfechos, 18,5 medianamente satisfechos y 8,7 están insatisfechos y muy insatisfechos; y con respecto al grado de satisfacción de los usuarios con la hora que se le asigna para la cita de tratamiento los encuestados manifestaron que el 85,5% están entre muy satisfechos y satisfechos, el 8,8 medianamente satisfechos y el restante 5,3 no están satisfechos con la hora de la cita (gráficos 4 y 5).

Tabla 1

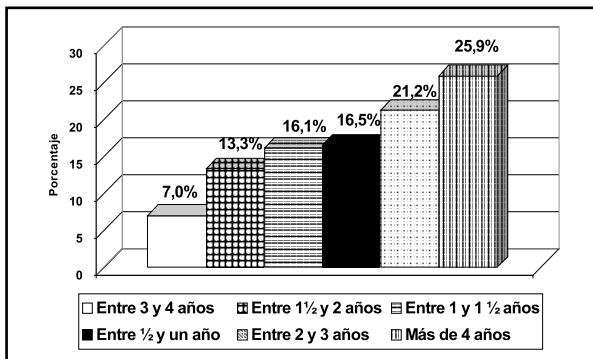
Indicadores de resumen de estructura poblacional por edades en 320 casos atendidos en el posgrado de Odontología Integral del Adolescente y Ortodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. Medellín. 2001

MEDIDAS DE RESUMEN	EDAD
Límite inferior para la media (95%)	18,23
Media	18,88
Límite superior para la media (95%)	19,53
Error típico	0,332
Desviación estándar	5,93
Coefficiente de variación	31,4
Cuartil 1	15
Cuartil 2	18
Cuartil 3	21
Coefficiente de asimetría	2,08
Kurtosis	6,03

Fuente: Encuesta a los usuarios del posgrado de O. I. del A. y O. de la F. de O. de la U. de A., 2001.

Gráfico 1

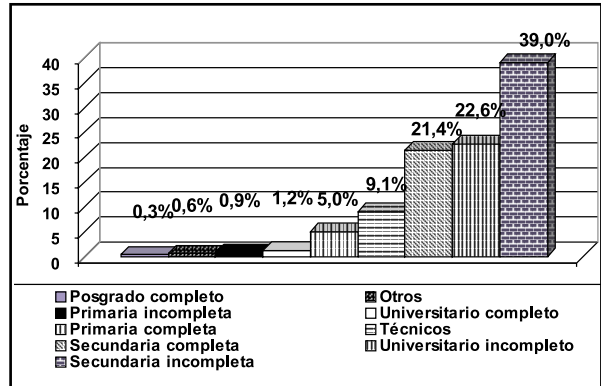
Tiempo en tratamiento dentro del programa de Ortodoncia en 320 casos atendidos en el posgrado de Odontología Integral del Adolescente y Ortodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. Medellín. 2001



Fuente: Encuesta a los usuarios del posgrado de O. I. del A. y O. de la F. de O. de la U. de A., 2001.

Gráfico 2

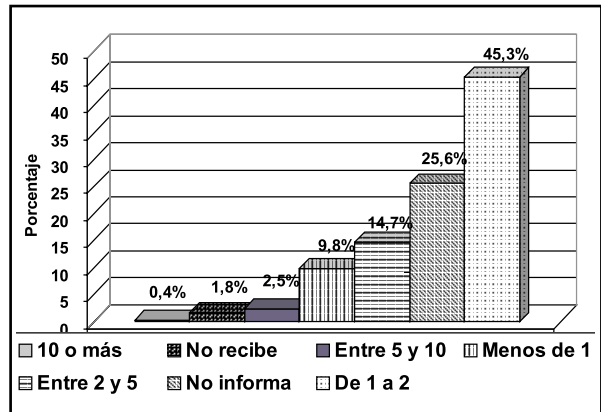
Estado socioeconómico según el nivel de escolaridad en 320 casos atendidos en el posgrado de Odontología Integral del Adolescente y Ortodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia Medellín. 2001



Fuente: Encuesta a los usuarios del posgrado de O. I. del A. y O. de la F. de O. de la U. de A., 2001.

Gráfico 3

Estado socioeconómico según nivel de ingreso mensual familiar en SMMLV en 285 casos en el posgrado de Odontología Integral del Adolescente y Ortodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. Medellín. 2001

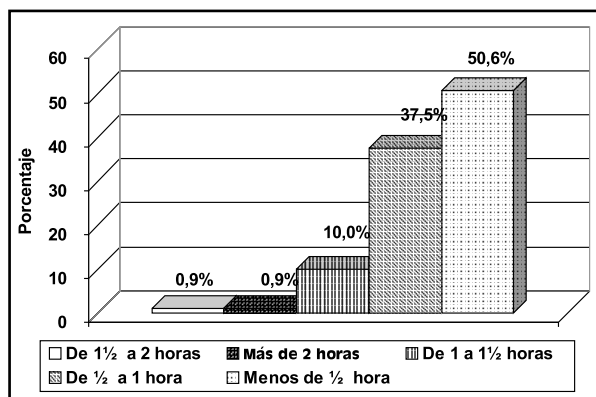


Fuente: Encuesta a los usuarios del posgrado de O. I. del A. y O. de la F. de O. de la U. de A., 2001.

La característica “**información**” determinó que los usuarios solicitan información sobre el programa de acuerdo con la siguiente distribución: el 30,5% dice que acude a otros pacientes y a estudiantes de la Facultad, el 26,4 a las auxiliares de clínica y el 19,4 al personal de información; el 99% opinó que hubo claridad, cordialidad y suficiencia en la información y el 98,7% están satisfechos por la información suministrada (tabla 2).

Gráfico 4

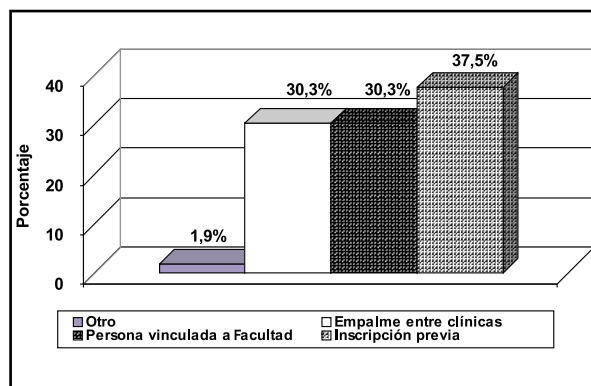
Accesibilidad según tiempo requerido para trasladarse hasta la Facultad en 320 casos atendidos en el posgrado de Odontología Integral del Adolescente y Ortodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. Medellín. 2001



Fuente: Encuesta a los usuarios del posgrado de O. I. del A. y O. de la F. de O. de la U. de A., 2001.

Gráfico 5

Accesibilidad según modalidad de ingreso al tratamiento en 320 casos atendidos en el posgrado de Odontología Integral del Adolescente y Ortodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. Medellín. 2001



Fuente: Encuesta a los usuarios del posgrado de O. I. del A. y O. de la F. de O. de la U. de A., 2001.

Tabla 2

Grado de satisfacción con la información brindada en 320 casos atendidos en el posgrado de Odontología Integral del Adolescente y Ortodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia Medellín. 2001

GRADO DE SATISFACCIÓN CON INFORMACIÓN BRINDADA	NÚMERO	PORCENTAJE	CHI-CUADRADO	GRADOS DE LIBERTAD	PROBABILIDAD
Insatisfecho	1	0,3	510,4	4	p < 0,05
Muy insatisfecho	3	1,0			
Medianamente satisfecho	11	3,5			
Muy satisfecho	89	28,5			
Satisfecho	208	66,7			
TOTAL	312	100,0			

Fuente: Encuesta a los usuarios del posgrado de O. I. del A. y O. de la F. de O. de la U. de A., 2001.

La característica “**autonomía**”: el 92,5% de los encuestados tuvo la posibilidad de expresar sus inquietudes con respecto a su problema de salud bucal y necesidad de tratamiento, siendo escuchados de forma atenta y cordial y obteniendo respuestas claras a todas sus inquietudes. El 97,2% están satisfechos

con el interés mostrado por el ortodoncista para escuchar sus inquietudes y el 94,7% lo están con el interés demostrado por la auxiliar. Con respecto a la explicación dada por el ortodoncista sobre el estado de salud bucal, el 90,6% opina que sí hubo claridad y suficiencia en la información suministrada.

La característica “**oportunidad**” evidenció: sobre el tiempo de espera para ingresar al programa de ortodoncia el 60,3% de los encuestados se encontraban entre satisfechos y muy satisfechos, el 16,9% medianamente satisfechos y el 22,9% entre insatisfechos y muy insatisfechos. Con respecto a la duración de los tratamientos se encontró: cuatro años o más el 25,9%, entre tres y cuatro años el 7,0%, entre dos y tres años el 21,2%, entre un año y dos años el 32,6% y menor a un año el 16,5% (tabla 3).

La característica “**satisfacción**”: el 95,6% estaban satisfechos con la completa y adecuada atención al problema de salud bucal; el 85,3% está satisfecho, con el tiempo de duración del tratamiento, siendo de un 96,2% el grado de satisfacción con el tratamiento, según sus expectativas iniciales. Sobre la satisfacción según la actitud de recomendar a otras personas realizarse el tratamiento de ortodoncia en la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia un 98,1% (n = 311) de los usuarios lo haría y un 1,9% (n = 6) no lo haría (tabla 4).

Tabla 3

Grado de satisfacción con el tiempo de espera para ingresar al programa de Ortodoncia en 320 casos atendidos en el posgrado de Odontología Integral del Adolescente y Ortodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. Medellín. 2001

GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO DE ESPERA PARA INGRESAR	NÚMERO	PORCENTAJE	CHI-CUADRADO	GRADOS DE LIBERTAD	PROBABILIDAD
Muy insatisfecho	22	6,9	73,02	4	p < 0,05
Insatisfecho	51	16,0			
Medianamente satisfecho	54	16,9			
Muy satisfecho	79	24,8			
Satisfecho	113	35,4			
TOTAL	319	100,0			

Fuente: Encuesta a los usuarios del posgrado de O. I. del A. y O. de la F. de O. de la U. de A., 2001.

Tabla 4

Satisfacción según la actitud de recomendar a otras personas realizarse el tratamiento de ortodoncia en la Facultad en 320 casos atendidos en el posgrado de Odontología Integral del Adolescente y Ortodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. Medellín. 2001

RECOMENDARÍA HACERSE EL TRATAMIENTO DE ORTODONCIA EN LA FACULTAD	NÚMERO	PORCENTAJE	CHI-CUADRADO	GRADOS DE LIBERTAD	PROBABILIDAD
No	6	1,9	293,5	1,0	p < 0,05
Sí	311	98,1			

Fuente: Encuesta a los usuarios del posgrado de O. I. del A. y O. de la F. de O. de la U. de A., 2001.

DISCUSIÓN

La gran mayoría de los usuarios del programa de ortodoncia son adolescentes y adultos jóvenes, dependientes económicamente, ya sea de los padres, del entorno familiar o de ambos; al mismo tiempo, la gran mayoría son estudiantes de secundaria o universidad y del estrato 3, indicando que pertenecen a una población con poder adquisitivo limitado. Los usuarios de estratos 5 y 6 son pocos, coincidiendo con los resultados encontrados por otros autores, a pesar de que ellos evaluaron poblaciones de instituciones diferentes que ofrecen servicios de ortodoncia con otras particularidades.^{6,7}

En cuanto a la accesibilidad geográfica y funcional se encontró que la mayoría solo requieren de una ruta de transporte y, en promedio, menos de una hora para llegar a la facultad; además, la mayoría pertenecen a estrato 3, hallazgos que posicionan positivamente a la Facultad como una alternativa viable para este sector de la población. El programa de ortodoncia se nutre principalmente de usuarios referidos de las diferentes clínicas de la Facultad —lo cual es una fortaleza—, de los que se han inscrito previamente para recibir el tratamiento y de los que cuentan con la ayuda del personal vinculado a esta institución. El grado de satisfacción con la oportunidad y continuidad de los tratamientos es regular, ya que el tiempo que se demora para ser atendidos oportunamente en el servicio y los tiempos de duración de los tratamientos, son extensos.

Sobre la facilidad de obtención de la información se mostraron satisfechos, no obstante la función de informar no se ha centrado en la oficina de atención al usuario, donde el personal está en capacidad y disponibilidad para orientarlos de manera cordial, clara y suficiente; una tercera parte de los usuarios acude a otras personas no vinculadas con la institución para obtener la información.

Es de anotar que en todas las variables donde se aplicó el **chi cuadrado** como prueba estadística para confrontar la significancia de las diferencias entre las frecuencias observadas y las esperadas, los resultados de esta prueba y su respectiva probabilidad asociada permiten afirmar que existen diferencias significativas; por lo tanto, se puede deducir que los hallazgos presentan tendencia a calificar el servicio y la atención, de parte de los entrevistados, como bueno. Otros porcentajes relacionados con el grado de satisfacción de los procesos fueron altamente satisfactorias, como son: de ingreso al programa (90,2%), la hora de asignación de la cita (94,3%), la información brindada (98,7%), el interés del ortodoncista (97,2%), el interés de la auxiliar (94,7%), la atención brindada al problema de salud bucal (96,2%), el tiempo de duración del tratamiento (85,3%) y el resultado del tratamiento de ortodoncia según expectativas previas (96,2%); y como regular el grado de satisfacción con el tiempo de espera para ingresar al programa (77,1%).

CONCLUSIONES

- Los grados de satisfacción son aspectos de origen multifactorial que dependen, en gran parte, de la relación usuario-ortodoncista-servicio durante el tratamiento, de la calidad de la atención prestada y de la información recibida, entre otros.
- El grado de satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención prestada en el programa de Odontología Integral del Adolescente y Ortodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia, es bueno.
- La accesibilidad geográfica funcional al servicio es buena y el grado de satisfacción con la información brindada a los pacientes, en términos de claridad y suficiencia, es bueno.
- Sobre la calidad de la comunicación, en la relación paciente-profesional, es buena. La oportunidad y la continuidad en el proceso de atención es percibido como regular, ya que es notoria la demora de los tratamientos por los empalmes entre estudiantes y la dilación en la asignación de las citas.
- La satisfacción con el proceso de atención en el posgrado de Odontología Integral del Adolescente y Ortodoncia es buena, los usuarios manifiestan que con el servicio que se les brinda se cumplen sus expectativas.
- Se debe asumir por parte de la Facultad, el compromiso de desarrollar un sistema de garantía de la calidad del servicio que, con un monitoreo constante, supla las deficiencias encontradas por la presente investigación.

AGRADECIMIENTOS

A todos los usuarios del programa de Ortodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia, por su colaboración oportuna y sincera al diligenciar la encuesta.

A los profesores del posgrado de Odontología Integral del Adolescente y Ortodoncia y al personal administrativo y auxiliar de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia, por su apoyo en la realización de la investigación.

CORRESPONDENCIA

Alberto Hincapié Ramírez
Facultad de Odontología
Universidad de Antioquia.
Calle 64 N.º 52-59
Medellín, Antioquia, Colombia.
Teléfono: (574) 510 67 00. Fax: (574) 263 12 30
Correo electrónico: ahincapir@hotmail.com

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. COLOMBIA. MINISTERIO DE SALUD. Decreto 2174 del 28 de noviembre de 1996, por el cual se organiza el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema de Seguridad Social en Salud. Bogotá: Imprenta Nacional; 1996.
2. Donabedian A. Una aproximación a la monitorización de la calidad asistencial. Segunda Parte. En: Control de Calidad Asistencial. México: Castillo Editorial; 1991.
3. Brada Jiménez A. Calidad Modelo ISO 9001 versión 2000. Normalización, implantación, certificación, transición, auditoría y acreditación. México: Deusto; 2001.
4. Zuluaga Henao C, Chávez Castro I, Santa Cardona T. Grado de satisfacción del usuario con los servicios de Consulta Médica y Farmacia del CAA Hernán Posada González del ISS de Itagüí en 1997. Trabajo de Grado (Especialista en Administrador de Servicios de Salud), Medellín: Universidad de Antioquia. Facultad Nacional de Salud Pública; 1997.
5. Polit D, Hungler B. Investigación científica en ciencias de la salud. Proceso de Investigación científica. Parte I. Ética e investigación científica. México: McGraw-Hill; 2000.
6. Mejía Villa R, Flórez T C, Vargas Z C. Relación entre el motivo de consulta ortodóncico, el diagnóstico clínico de la maloclusión y el grado de satisfacción postratamiento. Trabajo de Grado (Especialista en Odontología Integral del Adolescente y Ortodoncia), Medellín: Universidad de Antioquia. Facultad de Odontología; 1998.
7. García Correa O, García V M, Mejía V E, Giraldo G L. Evaluación de Satisfacción de los usuarios de los Servicios de Salud Oral de la Clínica de Ortodoncia "Ortodagnóstico", Envigado, Antioquia, septiembre-octubre 2000. Trabajo de Grado (Especialista en Administrador de Servicios de Salud), Medellín: Universidad de Antioquia. Facultad Nacional de Salud Pública; 2000.