

# RELACIÓN ENTRE EL MOTIVO DE CONSULTA ORTODÓNICO, EL DIAGNÓSTICO CLÍNICO DE LA MALOCCLUSIÓN Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN POSTRATAMIENTO\* PARTE II. Grado de Satisfacción.

RAÚL MEJÍA VILLA\*\*; CLARA PATRICIA VARGAS ZABALA\*\*\*;  
CLAUDIA MARÍA FLÓREZ TOBÓN\*\*\*

**RESUMEN:** MEJÍA V. RAÚL; VARGAS Z. CLARA PATRICIA Y FLÓREZ T. CLAUDIA MARÍA. "Relación entre el motivo de consulta ortodónico, el diagnóstico clínico de la maloclusión y el grado de satisfacción postratamiento". Parte II: Grado de Satisfacción. Rev. Fac. Odont. Univ. Ant. 9(2): 43-52, 1998.

*El propósito de este estudio fue determinar el grado de satisfacción postratamiento y sus factores determinantes en 250 pacientes que finalizaron tratamiento de ortodoncia en cuatro instituciones de la ciudad de Medellín.*

*La recolección de la información se hizo por medio de una encuesta y para su análisis se aplicó la prueba "ji-cuadrado" simple o corregido ( $\chi^2$ ).*

*Se encontró que: el 94.4% de los pacientes estuvieron satisfechos con el resultado del tratamiento de ortodoncia; el grado de satisfacción postratamiento es de origen multifactorial; para los pacientes regularmente satisfechos e insatisfechos existen múltiples causas de insatisfacción y la solución del motivo de consulta inicial es uno de los factores que lo determinan fuertemente por cuanto el grado de satisfacción en los pacientes a quienes se les solucionó completamente y aquellos con una solución parcial, varió ampliamente con una diferencia estadísticamente significativa del 0%.*

**Palabras Claves:** Ortodoncia, satisfacción, solución del motivo de consulta.

**ABSTRACT:** MEJÍA V., RAÚL; VARGAS Z., CLARA & FLÓREZ T., CLAUDIA. "Relation between the patients reasons to the initial orthodontics consultation, the malocclusion clinical diagnostic, and the posttreatment satisfaction level". Part II: Satisfaction level. Rev. Fac. Odont. Univ. Ant. 9(2): 43-52, 1998.

*The purpose of this study was to determine the orthodontics posttreatment satisfaction level, and its determinants factors in 250 patients that had orthodontics treatment in four dental centers in the city of Medellín.*

*The information was gathered by a survey, and for its analysis, it was applied the simple or corrected "Ji-square" ( $\chi^2$ ) test.*

*The results show that 94.4% of the patients were satisfied with the results of the orthodontics treatment; the posttreatment satisfaction level has a multifactorial source; so for the "regularly satisfied", and "unsatisfied" patients, exists multiples causes of unsatisfaction. The "solution of the initial reasons of the patients consultation", was one of the factors most determinant by the satisfaction level in the patients to whom it was completely solved, but the difference of satisfaction between them, and those patients to whom the initial reason of consultation only was partially solved, it reaches a statistical level of significance of 0%.*

**Key Words:** Orthodontics, satisfaction, solution of the consultation reasons.

## INTRODUCCIÓN:

Es importante que toda profesión conozca el papel que está desempeñando en la sociedad para de este modo optimizar sus esfuerzos técnicos, educativos y administrativos hacia mejorar su impacto; pero en general en nuestras especialidades, y en particular en la ortodoncia, no hay

voluntad para tratar con problemas de investigación interdisciplinaria comunes para las ciencias sociales y las actividades clínicas, lo cual, de no cambiar, afectará negativamente nuestra práctica, no nos permitirá ser "competitivos" (1) y deteriorará profundamente el papel que la ortodoncia desempeña en la sociedad hoy y el que desempeñará en el futuro.

\* Investigación realizada como requisito parcial para optar al título de especialista en Odontología Integral del Adolescente y Ortodoncia; financiada por la Universidad de Antioquia.

\*\* Investigador principal; profesor titular Facultad de Odontología Universidad de Antioquia; posgrados en Epidemiología y Salud Pública y Periodoncia.

\*\*\* Coinvestigadoras; profesoras de cátedra Facultad de Odontología Universidad de Antioquia; Especialistas en Odontología Integral del Adolescente y Ortodoncia.

Actualmente, en las políticas de algunas instituciones prestadoras de servicios de salud se involucra al individuo en la planeación, ejecución y evaluación de los programas y se tiene el grado de satisfacción del usuario como uno de los indicadores más importantes de la calidad de la gestión; desafortunadamente para la práctica ortodóncica la bibliografía con relación a este tema es escasa y no se conocen en nuestro medio estudios validados estadísticamente que evalúen el grado de satisfacción postratamiento y sus factores determinantes, entre ellos la solución del motivo de consulta inicial, y aunque se encuentran estudios que lo analizan en forma general (2-4) o enfocados hacia tratamientos combinados de ortodoncia y cirugía maxilofacial (5-6), ninguno de ellos profundiza en su multifactorialidad.

El presente artículo describe la segunda parte de este estudio cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los pacientes una vez finalizado el tratamiento ortodóncico y sus principales factores determinantes, entre ellos la solución del motivo de consulta inicial, además de otras variables biológicas y sociales.

## MATERIALES Y MÉTODOS:

Para evaluar el grado de satisfacción postratamiento se trabajó con el universo de los 250 pacientes mayores de 12 años que finalizaron tratamiento de ortodoncia en cuatro instituciones del área metropolitana de la ciudad de Medellín, de Enero de 1995 a Abril de 1997 y de los cuales se obtuvo datos actualizados de identificación y residencia.

Se aplicó como instrumento de evaluación una encuesta elaborada con la asesoría de un Sociólogo - Metodólogo y evaluada por medio de una prueba piloto en 20 pacientes diferentes a los del estudio, y juicio de expertos, en el que participaron un sociólogo, un sicólogo, tres administradores y gerentes en salud, un ortodontista, un epidemiólogo, un metodólogo y un estadístico.

La recolección de la información se llevó a cabo a través de un encuestador previamente calibrado quien contactó telefónicamente a cada uno de los pacientes terminados.

El procesamiento de la información fue sistematizado y se usó tablas y gráficos para el manejo de los resultados. Para la búsqueda de asociaciones se utilizó la prueba "Ji-cuadrado" simple y corregida ( $X^2$ ) de acuerdo con los valores alcanzados para las frecuencias observadas y las esperadas. (ver tabla No. 8)

## RESULTADOS:

La tabla y gráfico No. 1 presentan la distribución absoluta y porcentual de los pacientes que

terminaron tratamiento de ortodoncia según las variables analizadas (estrato socio - económico, edad, género y escolaridad). En el "estrato medio" quedó ubicado el mayor porcentaje de pacientes 72.9%, seguido por el "estrato bajo" con el 17.5%, y solamente el 9.6% fue para el "estrato alto"; el bajo tiene poco acceso al tratamiento de ortodoncia por razones económicas y el alto busca preferiblemente este tipo de servicios en la consulta privada.

El 47.0% de los pacientes pertenecían al grupo de 15 a 18 años; el grupo de 19 a 26 años lo conformó el 31.3%; en menor proporción estuvieron los de 12 a 14 y de 26 y más años, de donde se desprende que es justamente en el grupo de los adolescentes y adultos jóvenes en el que se presenta el mayor porcentaje de tratamientos ortodóncicos terminados. Del sexo femenino se tuvo el más alto porcentaje de pacientes terminados con el 59.6%; esa tendencia podría explicarse debido a que quizás la mujer se preocupa más que el hombre por los cuidados de su salud.

El 61.2% de los pacientes tenían estudios secundarios, el 37.6% universitarios y sólo 1.2% estaban cursando la primaria; estos valores se relacionan con los registrados para la edad, cuando se dieron valores porcentuales mayores para los grupos de 15 a 18 y de 19 a 26 años.

El grado de solución logrado con el tratamiento de ortodoncia al problema que motivó la consulta inicial en los pacientes terminados, se observa en la tabla y gráfico No. 2: El 90.4% indicó que les fue completamente solucionado su problema y el 9.6% restante señala que la solución fue parcial. En la Tabla y Gráfico No. 3 se presentan los "cambios desfavorables" detectados por los pacientes después del tratamiento que no estaban presentes antes de iniciarlo, se encontró que un 24.6% no observó cambios; el 15.9%, 15.0% y 13.0% señalaron respectivamente: "cambio de color de los dientes", "sensibilidad o dolor" y "aparición de espacios". Cambios tales como: "movilidad dentaria", "dificultad o dolor al masticar", "aumento o retracción de la encía", "dolor facial" "dificultad para pronunciar ciertas letras o palabras" y "otras", fueron indicadas con valores porcentuales menores.

Según la tabla y gráfico No. 4, el 94.4% de los pacientes terminados quedó satisfecho con los resultados del tratamiento, el 4% y 1.6% respectivamente, quedaron "regularmente satisfechos" e "insatisfechos", cada uno de los dos grupos anteriores indicó algunas causas de insatisfacción (ver tabla y gráfico No. 5), tales como "tiempo de tratamiento muy largo", con el 28.6%; el no estar de acuerdo con el aspecto de sus dientes o de su cara al final del tratamiento (21.4%); en orden decreciente siguieron con el 14.3% los que

indicaron la presencia de "cambios desfavorables" al término del tratamiento; el 10.7% expresó insatisfacción porque "no se les solucionó el motivo de consulta" y el 7.2% por trato recibido "no adecuado". También expresaron insatisfacción por causas tales como: costo del tratamiento, recidivas y espacios con necesidad de prótesis, después del tratamiento.

Lo anterior confirma que la "satisfacción" e "insatisfacción" son conceptos de origen multicausal; sin ser predominantes, se observa cierta tendencia en los pacientes hacia algunos de ellos, tales como "el tiempo del tratamiento fue muy largo" y "no le gustó el aspecto final de sus dientes o su cara", los cuales constituyen el 50%.

La tabla y gráfico No. 6 contienen dos aspectos de interés en el tratamiento como son: "la relación paciente - ortodoncista" y "el sentimiento del paciente hacia su ortodoncista" durante el proceso del tratamiento realizado. El 55.6% de los pacientes calificaron como "buena" la relación con su profesional; el 41.1% la calificó como "indiferente" y para el 3.3% fue "mala". Lo preocupante de los dos últimos resultados, por su significado negativo en ambos, motiva un llamado a las instituciones en general y a los ortodoncistas en particular, por la importancia que tiene en la evaluación de la calidad de los servicios, la buena comunicación y la empatía lograda. El 82% de los pacientes indicó "aprecio" por el ortodoncista al calificar "sus sentimientos" hacia él; el 11.2 señaló "indiferencia" y el 1.6% sentimiento de "rabia"; el restante 5.2% marcó, sin precisar, "otros" sentimientos. Como se vio, hay un 18% de los pacientes que tiene cuestionamiento al sentimiento de aprecio por el ortodoncista.

El 55.3% de los pacientes señalaron como buena "la calidad de la atención" recibida (tabla y gráfico No. 7), para el 39.9% fue regular y mala para el 4.8%. Desafortunadamente no se cuenta con los datos que señalen las razones que motivaron estas respuestas y el estudio de la "calidad" no era además, tema de esta investigación. Por lo sorprendente del alto porcentaje que señaló como regular y mala la calidad de la atención, se advierte la necesidad que tienen las instituciones de evaluar y monitorear más de cerca la "calidad" de la atención para incrementar el porcentaje de usuarios satisfechos.

Al hacer los cruces del grado de satisfacción con las diferentes variables, se encontró que la solución del motivo de consulta inicial, la aparición de algunos cambios desfavorables no presentes al inicio del tratamiento tales como: movilidad dentaria y cambio en el color de los dientes, la no aparición de cambios desfavorables, la relación paciente - ortodoncista, el sentimiento hacia el ortodoncista, el costo del tratamiento, la

relación del costo con el resultado obtenido y la calidad de la atención en la institución. Todas tienen una marcada influencia en el grado de satisfacción postratamiento, lo cual puede observarse en la prueba de significancia estadística (tabla No. 8), razón por la cual merecen un detenido análisis por parte de las instituciones estudiadas con el fin de monitorearlas y mejorarlas.

Con relación al estrato socio-económico, existen diferencias significativas, con una probabilidad inferior al 2.7% (tabla No. 8), al respecto del grado de satisfacción con el tratamiento: mientras que el 100% del estrato medio quedó satisfecho, el 8.7% de los pacientes del estrato alto expresaron insatisfacción. Podría especularse que quizás son estos pacientes los de mayor grado de exigencia al momento de evaluar su tratamiento. Las variables edad, sexo y escolaridad no parecen afectar significativamente el grado de satisfacción posttratamiento.

## DISCUSIÓN:

Se encuentra que aunque la evaluación del grado de satisfacción postratamiento de todo servicio es un aspecto tan importante a tener en cuenta en la actualidad, sólo existe otro estudio (3) en nuestro medio y para la práctica ortodóncica que da cuenta de ello, en el cual se obtuvo resultados similares a los de la presente investigación concluyendo en general que los pacientes encuestados estuvieron satisfechos tanto con la atención que recibieron como con los resultados obtenidos con el tratamiento; sin embargo, el estudio mencionado (3) no profundiza en los posibles factores que determinan el grado de satisfacción, lo cual fue objetivo de la presente investigación. Igualmente es válido mencionar otros trabajos (5), (6) realizados en pacientes que recibieron tratamiento ortodóncico-quirúrgico y en los cuales se evaluó el grado de satisfacción con el resultado final del tratamiento, los que concluyeron que la gran mayoría de éstos manifestaron estar satisfechos y al igual que en el presente estudio, ni la edad ni el sexo tuvieron influencia en el grado de satisfacción.

Al evaluar la posible influencia que tiene el tiempo transcurrido después de finalizar el tratamiento ortodóncico-quirúrgico sobre el grado de satisfacción (6), se observó que éste es mayor a medida que pasa el tiempo, diferente a lo aquí encontrado, donde este aspecto no tuvo ninguna influencia; esta marcada diferencia es de esperarse debido a la reacción posoperatoria que se presenta inmediatamente después de un procedimiento quirúrgico y que disminuye paulatinamente con el tiempo.

Finalmente, otros estudios publicados y llevados a cabo en otras poblaciones, que al igual que con la evaluación del motivo de consulta, no coinciden

con el presente trabajo en cuanto a objetivos y metodología planteados, si abordan algunos factores determinantes que pueden influir en el grado de satisfacción y que son importantes de mencionar por coincidir con los aquí reportados, entre ellos, la información recibida durante el tratamiento (1), (7), (8), (9), la solución del motivo de consulta inicial (2), la buena calidad de la atención (10), la comunicación, empatía y buena relación-paciente ortodoncista (4).

## CONCLUSIONES:

Puede concluirse desde un punto de vista global que:

- La mayoría de los pacientes terminados estuvieron satisfechos con el resultado del tratamiento de ortodoncia (94.4%) y sólo un mínimo porcentaje regularmente satisfechos (4%) e insatisfechos (1.6%).
- En los pacientes insatisfechos y regularmente satisfechos no se observó una causa de insatisfacción marcadamente predominante aunque se presentó un mayor porcentaje en algunas de ellas: "el tiempo de tratamiento fue muy largo" y "no le gustó el aspecto final de sus dientes o su cara".

Profundizando en el análisis de cada uno de los factores determinantes del grado de satisfacción se deduce que:

- La satisfacción, lo mismo que la insatisfacción, con el tratamiento ortodóncico son aspectos de origen multifactorial; algunos de los siguientes factores evaluados en esta investigación mostraron una relación estadísticamente significativa: la solución del motivo de consulta inicial, la relación paciente-ortodoncista durante el tratamiento, la correspondencia entre el costo del tratamiento y el resultado obtenido, el costo del tratamiento independiente del resultado, la calidad de la atención en la institución y la aparición de cambios desfavorables detectados después del tratamiento.
- La solución del motivo de consulta inicial fue uno de los factores que determinaron fuertemente el grado de satisfacción con el resultado del tratamiento, razón por la cual es muy importante no pasarlo por alto en la primera visita del paciente y en la planificación del tratamiento.
- La edad, sexo y grado de escolaridad parecen no influenciar el grado de satisfacción postratamiento, pero contrario a esto el estrato socio económico sí mostró una marcada influencia sobre éste, siendo el estrato alto el que presentó un mayor porcentaje de pacientes insatisfechos.

- Los dos principales cambios desfavorables que influenciaron negativamente el grado de satisfacción fueron: movilidad en los dientes y cambio en el color de los mismos.
- La mayoría de los pacientes recibieron información clara y oportuna acerca de su tratamiento y ésta se transmite en un alto porcentaje en forma verbal.

## AGRADECIMIENTOS:

Por su colaboración a las siguientes entidades y personas: Facultad de Odontología U. de A.; Facultad de Odontología CES; Ortodiagnóstico; Congregación Mariana; Dr. Alejandro Gallón, Sicólogo; Dr. Miguel Aygnerén, Sociólogo - Metodólogo; Dra. Marta Inés Sierra, Ortodoncista.

## CORRESPONDENCIA:

Raúl Mejía Villa, Facultad de Odontología, Universidad de Antioquia, Medellín.

## BIBLIOGRAFIA:

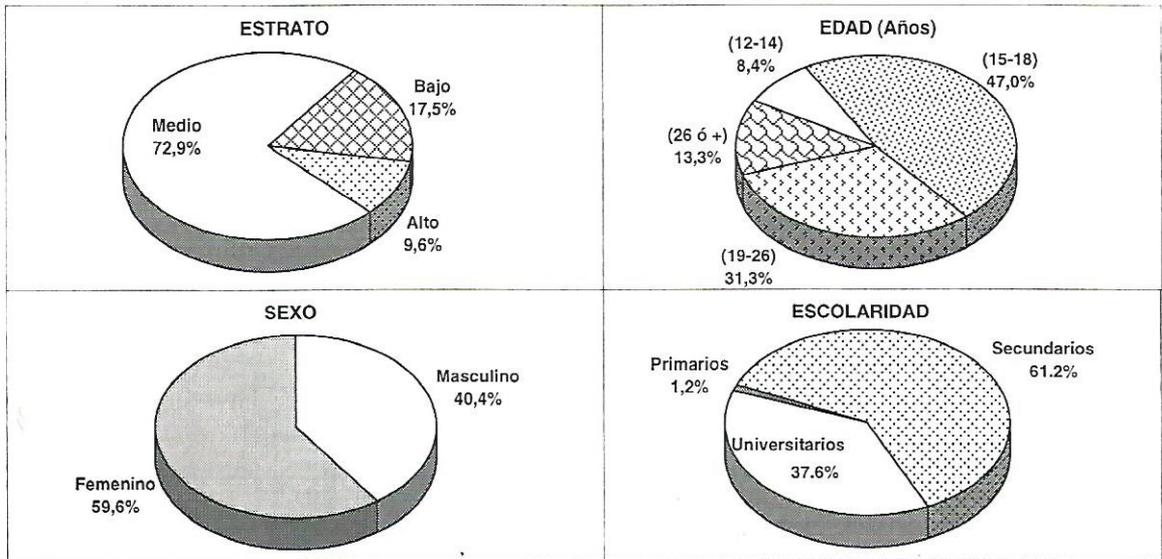
1. CORDRAY, F.E. A crisis in orthodontic? It's time to look within. *Am. J. Orthod. Dentofacial Orthop.* 1992; 101:472-476.
2. ESPELAND, L.V. et al. Perception of personal dental appearance in young adults; relationship between occlusion, awareness, and satisfaction. *Am. J. Orthod. Dentofacial Orthop.* 1991; 100:234-241.
3. ARIZA, E. y otros. Estado actual y características de la práctica de la ortodoncia en Colombia. Trabajo de Grado. Santa Fe de Bogotá D.C. Universidad Militar Nueva Granada. Fundación C.I.E.O. 1996; Pp. 70.
4. SINHA, P.K.; NANDA, R.S.; McNEIL, D.W. Perceived orthodontist behavior that predict patient satisfaction, orthodontist - patient relationship, and patient adherence in orthodontic treatment. *Am. J. Orthod. Dentofacial Orthop.* 1996; 110:370-377.
5. CUNNINGHAM, S.T. et al. Perceptions of outcome following orthognatic surgery. *B. J. Oral Max. Surg.* 1996; 34:210-213.
6. FINLAY, P.M. et al. Orthognatic surgery: patient expectations psychological profile and satisfaction with outcome. *B. J. Oral Max. Surg.* 1995; 33:9-14.
7. GOSNEY, M. An investigation into some of the factors influencing the desire for orthodontic treatment. *B. J. Orthod.* 1986; 13:87-94.
8. HELM, S. et al. Psychosocial implications of malocclusion: a 15 year follow - up study in 30 year old Danes. *Am. J. Orthod. Dentofacial Orthop.* 1985; 87:110-118.
9. FOX, R.M. et al. Development and validation of a measure of attitude toward malocclusion. *J. Dent. Res.* 1982; 61:1039-1043.
10. MARTINEZ, Eliana y otros. Evaluación del grado de satisfacción de los pacientes de la clínica del adulto del Centro de Especialistas CES (Sabaneta - Antioquia). Memorias V Encuentro de Investigación ACFO. Santafé de Bogotá. 1994; Pp. 247-248.

**TABLA No.1**

**DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LOS PACIENTES QUE TERMINARON TRATAMIENTO DE ORTODONCIA, SEGÚN ESTRATO, EDAD, SEXO Y ESCOLARIDAD. MEDELLÍN, ABRIL DE 1997**

Distribución de variables	Variables estrato, edad, sexo y escolaridad															
	Estrato				Edad (años)					Sexo			Escolaridad			
	Alto	Medio	Bajo	Total	(12-14)	(15-18)	(19-26)	(26 ó +)	Total	Masc.	Fem.	Total	Prim.	Sec.	Univ.	Total
No. casos	23	175	42	240	21	117	78	33	249	101	149	250	3	153	94	250
%	9,6	72,9	17,5	100,0	8,4	47,0	31,3	13,3	100,0	40,4	59,6	100,0	1,2	61,2	37,6	100,0

**GRÁFICO No. 1**



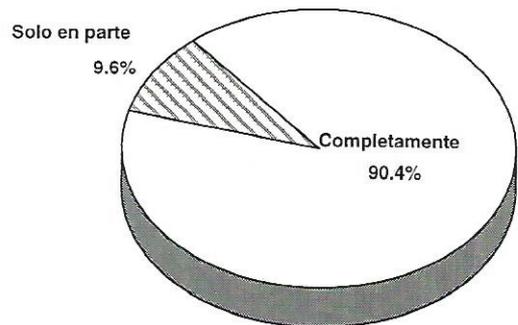
**TABLA No. 2:**

**DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LOS PACIENTES QUE FINALIZARON TRATAMIENTO DE ORTODONCIA, SEGÚN LA SOLUCIÓN DEL MOTIVO DE CONSULTA INICIAL. MEDELLÍN, ABRIL DE 1997**

Distribución de Variables	Solución del motivo de consulta inicial		
	Completamente	Solo en parte	Total
No. casos	226	24	250
%	90,4	9,6	100

**GRÁFICO No. 2:**

**SOLUCIÓN DEL MOTIVO DE CONSULTA INICIAL**

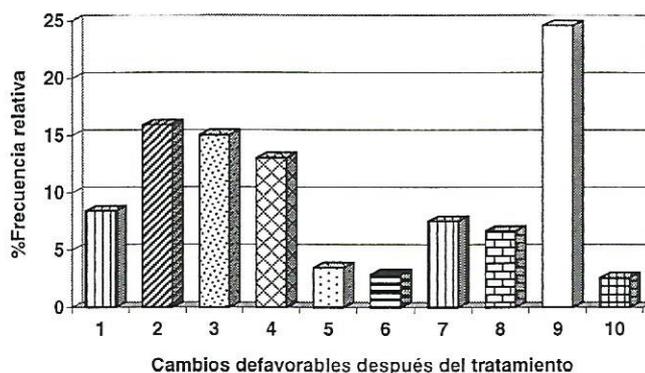


**TABLA No. 3**

**DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LOS PACIENTES QUE FINALIZARON TRATAMIENTO DE ORTODONCIA, SEGÚN CAMBIOS DESFAVORABLES DETECTADOS DESPUÉS DEL TRATAMIENTO. MEDELLÍN, ABRIL DE 1997**

Cambios desfavorables detectados después del tratamiento	No. Respuestas	%
1. Movilidad en sus dientes	29	8,4
2. Cambio en el color de sus dientes	55	15,9
3. Sensibilidad o dolor en sus dientes	52	15,0
4. Espacios entre los dientes	45	13,0
5. Dolor en cualquier parte de la cara	12	3,5
6. Dificultad al pronunciar algunas letras o palabras	10	2,9
7. Dificultad o dolor al morder o masticar	26	7,5
8. Disminución o aumento notable de la encía sobre los dientes	23	6,6
9. No hubo cambios desfavorables	85	24,6
10. Otros cambios	9	2,6
Total	346	100,0

**GRÁFICO No. 3**



**TABLA No. 4**  
**DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LOS PACIENTES QUE FINALIZARON TRATAMIENTO DE ORTODONCIA, SEGÚN EL GRADO DE POST-TRATAMIENTO. MEDELLÍN, ABRIL DE 1997**

Distribucion de la variable	Grado de satisfacción			Total
	Insatisfecho	Regularmente satisfecho	Satisfecho	
No. casos	4	10	236	250
%	1,6	4,0	94,4	100,0

**GRÁFICO No. 4**  
**GRADO DE SATISFACCIÓN**

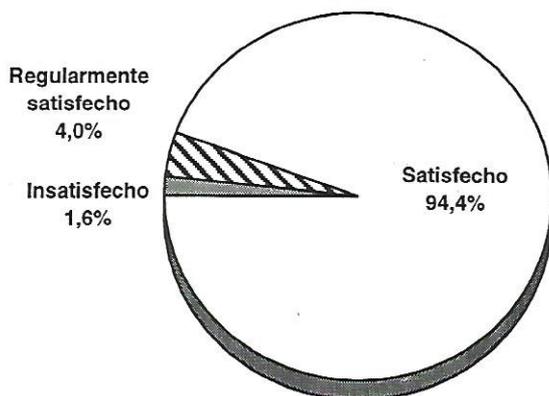


TABLA No. 5

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS RAZONES DE INSATISFACCIÓN EN LOS 14 PACIENTES QUE FINALIZARON EL TRATAMIENTO DE ORTODONCIA INSATISFECHOS O REGULARMENTE SATISFECHOS. MEDELLÍN, ABRIL DE 1997

Causas de insatisfacción	No. Respuestas	%
1. No se le solucionó el problema inicial por el cual consultó	3	10,7
2. No le gustó el aspecto final de sus dientes y cara	6	21,4
3. Aparecieron problemas o cambios desfavorables que no estaban presentes al inicio del tratamiento	4	14,3
4. El trato recibido no fué adecuado	2	7,2
5. El tiempo del tratamiento fué muy largo	8	28,6
6. El costo del tratamiento fué muy alto	2	7,1
7. Otros motivos	3	10,7
Total	28	100,0

GRÁFICO No. 5

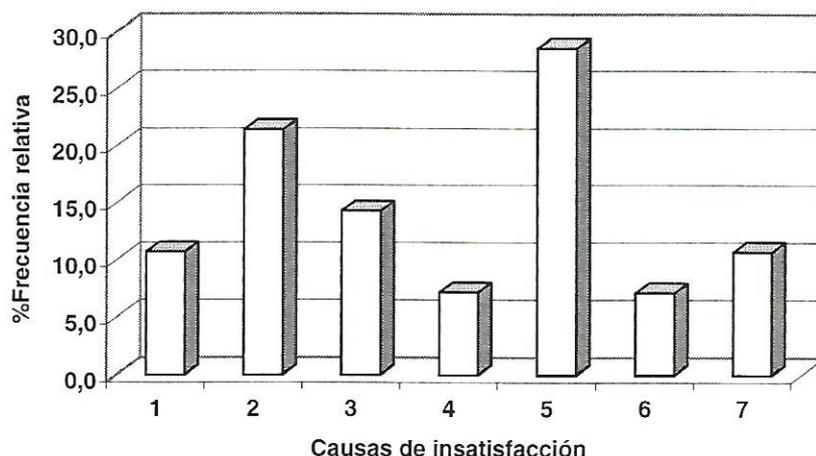


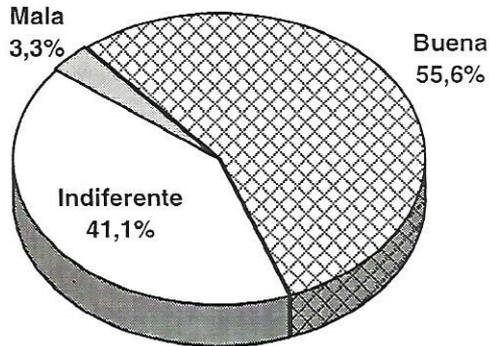
TABLA No. 6

DISTRIBUCIÓN DE LOS PACIENTES TERMINADOS, SEGÚN LA RELACIÓN PACIENTE ORTODONCISTA ESTABLECIDA DURANTE EL TRATAMIENTO Y SU SENTIMIENTO FINAL HACIA EL ORTODONCISTA. MEDELLÍN, ABRIL DE 1997

Distribución de variables	Relación paciente-Ortodoncista				Sentimiento hacia Ortodoncista				
	Buena	Indiferente	Mala	Total	Aprecio	Indiferencia	Rabia	Otro	Total
No. casos	138	102	8	248	205	28	4	13	250
%	55,6	41,1	3,3	100,0	82,0	11,2	1,6	5,2	100,0

GRÁFICO No. 6

Relación paciente - ortodoncista



Sentimiento hacia el Ortodoncista

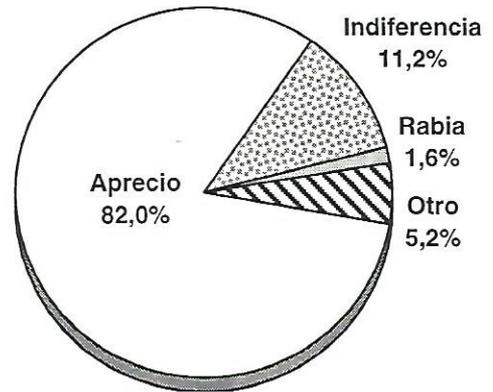


TABLA No. 7  
DISTRIBUCIÓN DE LOS PACIENTES  
TERMINADOS SEGÚN SU APRECIACIÓN DE  
LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LA  
INSTITUCIÓN DONDE FUERON TRATADOS.  
MEDELLÍN, ABRIL DE 1997

Distribución de Variables	Calidad de la atención en la institución			Total
	Buena	Regular	Mala	
No. casos	137	99	12	248
%	55,3	39,9	4,8	100,0

GRÁFICO No. 7  
CALIDAD DE LA ATENCIÓN  
EN LA INSTITUCIÓN

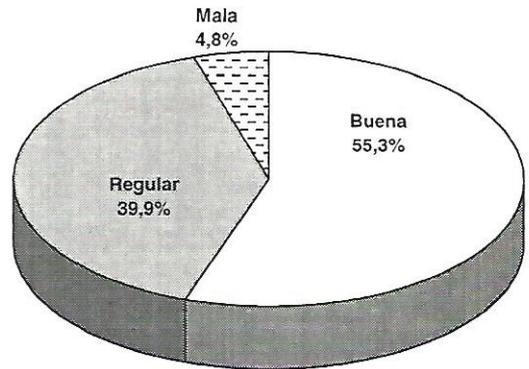


TABLA No. 8

IDENTIFICACIÓN DE POSIBLES FACTORES ASOCIADOS CON EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE FINALIZARON TRATAMIENTO DE ORTODONCIA UTILIZANDO LA PRUEBA "JI-CUADRADO".MEDELLÍN, ABRIL DE 1997.

Variables relacionadas	Prueba	Valor Chi-cuadrado	Probabilidad	Significancia al 10%	
Grado de satisfacción Vs edad	X <sup>2</sup> simple	3,94	0,6851	No Significativa	
Grado de satisfacción Vs sexo	X <sup>2</sup> simple	0,16	0,9250	No Significativa	
Grado de satisfacción Vs estrato	X <sup>2</sup> simple	10,93	0,0273	<b>Significativa</b>	
Grado de satisfacción Vs escolaridad	X <sup>2</sup> simple	5,05	0,2820	No Significativa	
Grado de satisfacción Vs tiempo de retiro de brackets	X <sup>2</sup> simple	3,02	0,5553	No Significativa	
Grado de satisfacción Vs fuente de remisión	X <sup>2</sup> simple	4,58	0,8010	No Significativa	
Grado de satisfacción Vs información al inicio del tratamiento	X <sup>2</sup> simple	3,07	0,5464	No Significativa	
Grado de satisfacción Vs solución de inquietudes durante el tratamiento	X <sup>2</sup> simple	No valido	-	No Significativa	
Grado de satisfacción Vs solución motivo de consulta inicial	X <sup>2</sup> simple	25,57	0,0000	<b>Significativa</b>	
Grado satisfacción Vs cambios desfavorables después del tratamiento	Movilidad en sus dientes	X <sup>2</sup> simple	5,04	0,0805	<b>Significativa</b>
	cambios en color de sus dientes	X <sup>2</sup> simple	4,92	0,0855	<b>Significativa</b>
	Sensibilidad o dolor en sus dientes	X <sup>2</sup> simple	1,20	0,5489	No Significativa
	Espacios entre los dientes	X <sup>2</sup> simple	1,37	0,5028	No Significativa
	Dolor en cualquier parte de la cara	X <sup>2</sup> simple	1,22	0,5445	No Significativa
	Dificultad para pronunciar algunas letras o palabras	X <sup>2</sup> simple	1,01	0,6044	No Significativa
	Dificultad o dolor al morder o masticar	X <sup>2</sup> simple	1,51	0,4696	No Significativa
	Disminución o aumento de la encía sobre dientes	X <sup>2</sup> simple	3,75	0,1531	No Significativa
	No hubo cambios desfavorables	X <sup>2</sup> simple	11,00	0,0040	<b>Significativa</b>
	Otros cambios	X <sup>2</sup> simple	3,11	0,2110	No Significativa

*TABLA No. 8 (Continuación)*

**IDENTIFICACIÓN DE POSIBLES FACTORES ASOCIADOS CON EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE FINALIZARON TRATAMIENTO DE ORTODONCIA UTILIZANDO LA PRUEBA "JI-CUADRADO". MEDELLÍN, ABRIL DE 1997.**

Variables relacionadas		Prueba	Valor Chi-cuadrado	Probabilidad	Significancia al 10%
Grado de satisfacción Vs relación pacientes ortodoncista		$\chi^2$ simple	32,51	0,0000	<b>Significativa</b>
Grado de satisfacción Vs Sentimiento hacia el ortodoncista		$\chi^2$ simple	19,88	0,0029	<b>Significativa</b>
Grado de satisfacción Vs costo del tratamiento		$\chi^2$ simple	26,78	0,0007	<b>Significativa</b>
Grado de satisfacción Vs Costo del tratamiento beneficio		$\chi^2$ simple	38,23	0,0000	<b>Significativa</b>
Grado de satisfacción Vs calidad de la atención en la institución		$\chi^2$ simple	15,04	0,0046	<b>Significativa</b>
Grado satisfacción Vs motivo consulta inicial	Estética	$\chi^2$ simple	0,07	0,9636	No Significativa
	Función	$\chi^2$ simple	1,76	0,4149	No Significativa
	Ninguna preocupación	$\chi^2$ simple	1,53	0,4657	No Significativa
	Otros	$\chi^2$ simple	5,35	0,0687	<b>Significativa</b>