

**DETERMINACIÓN DE LAS CAUSAS POR LAS CUALES LOS
PACIENTES INTEGRALES DE LAS CLÍNICAS DE LA FACULTAD DE
ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE
GUATEMALA NO CONCLUYEN SU TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO.**

Tesis presentada por:

ALFREDO WERNER GODOY RODRÍGUEZ

Ante el Tribunal de la Facultad de Odontología de la
Universidad de San Carlos de Guatemala, que practicó el
Examen General Público, previo a optar al título de:

CIRUJANO DENTISTA

Guatemala, Septiembre del 2004

JUNTA DIRECTIVA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

Decano:	Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo
Vocal Primero:	Dr. Sergio Armando García Piloña
Vocal Segundo:	Dr. Guillermo Alejandro Ruíz Ordóñez
Vocal Tercero:	Dr. César Mendizábal Girón
Vocal Cuarto:	Br. Pedro José Asturias Sueiras
Vocal Quinto:	Br. Carlos Iván Dávila Álvarez
Secretario:	Dr. Otto Raúl Torres Bolaños

TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL PÚBLICO

Decano:	Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo
Vocal Primero:	Dr. Guillermo Alejandro Ruíz Ordóñez
Vocal Segundo:	Dr. Ricardo León Castillo
Vocal Tercero:	Dr. Erwin Gonzáles Moncada
Secretario:	Dr. Otto Raúl Torres Bolaños

ACTO QUE DEDICO

- A DIOS: Fuente de amor que día a día orienta mis pasos por el camino de la vida.
- A MI MADRE: Sandra Esmeralda Rodríguez
Por ser la persona que más admiro, ejemplo de dedicación, esfuerzo y amor.
- A MI PADRE: Alfredo Werner Godoy de León
Por guiarme y apoyarme durante la carrera y toda mi vida.
- A MIS HERMANOS: Sandra Walewska Q.E.P.D.
José Alejandro, Diana Pahola y Daniel Rodrigo, Por su cariño y apoyo.
- A MI NOVIA: Yessi Paola Quinto
Por su amor y apoyo incondicional.
- A MIS ABUELOS: José Guillermo Rodríguez, Alfredo Werner Godoy Folgar, Q.E.P.D., Rutilia Estrada y Adalgiza de Godoy, Gracias por sus consejos y apoyo.
- A MI FAMILIA Y AMIGOS Gracias por sus muestras de aprecio, y su interés en el transcurso de mi carrera.

A todas aquellas personas que de una u otra forma, colaboraron en mi formación humana, profesional y espiritual.

DEDICO ESTA TESIS

A DIOS

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

A LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

A MIS ASESORES: DR. ERWIN GONZÁLEZ MONCADA Y
DR. RICARDO LEÓN CASTILLO

A MIS CATEDRÁTICOS

HONORABLE TRIBUNAL EXAMINADOR

Tengo el honor de someter a su consideración mi trabajo de tesis titulado: “DETERMINACIÓN DE LAS CAUSAS POR LAS CUALES LOS PACIENTES INTEGRALES DE LAS CLÍNICAS DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA NO CONCLUYEN SU TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO.”, conforme lo demandan los Estatutos de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, previo a optar al título de:

CIRUJANO DENTISTA

Agradezco especialmente a mis asesores: Dr. Erwin González Moncada y Dr. Ricardo León Castillo, por su guía y apoyo, y a todas las personas que de alguna manera ayudaron a la realización de la presente investigación.

Y a ustedes distinguidos miembros del Honorable Tribunal Examinador, reciban mis más altas muestras de consideración y respeto.

ÍNDICE

Sumario.....	1
Introducción.....	3
Planteamiento del problema.....	5
Justificación.....	6
Revisión de Literatura.....	7
Objetivos.....	36
Variables.....	37
Materiales y métodos.....	38
Presentación de resultados.....	42
Conclusiones.....	60
Recomendaciones.....	63
Limitaciones.....	64
Anexos.....	65
Bibliografía.....	67

SUMARIO

El presente trabajo de investigación fue realizado con el fin de conocer cuales son las causas por las que los pacientes integrales adultos de las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala no concluyen su tratamiento odontológico; para lo cual se tomó una muestra aleatoria simple con reemplazo de la población de pacientes integrales adultos a los que se les canceló la ficha clínica sin realizar la totalidad de tratamientos, en los años 2,001, 2,002 y 2,003.

La muestra estuvo conformada por ciento cincuenta y cuatro (154) pacientes y ciento cincuenta y cuatro (154) estudiantes. Se visitó a los pacientes a los cuales se entrevistó respecto al motivo de cancelación de su expediente clínico; Luego se entrevistó a los estudiantes que cancelaron la ficha de dichos pacientes.

Una vez obtenida la información se tabularon e interpretaron los datos por medio de cuadros y gráficas.

Con la interpretación de los cuadros se llegó a la conclusión que entre las causas más frecuentes por las que se cancelaron las fichas clínicas sin finalizar el tratamiento integral se encuentran:

- a) Falta de tiempo por parte del paciente para asistir a sus citas.

- b) El estudiante informó al paciente que el tratamiento estaba concluido sin este estarlo.
- c) Tratamiento prolongado.
- d) Falta de recursos económicos.
- e) El paciente no asistía a sus citas.

INTRODUCCIÓN

En las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala se atienden pacientes con necesidad de tratamiento bucal, dichos pacientes son atendidos integralmente, realizando de esta manera todo el plan de tratamiento que se determinó en el proceso de diagnóstico inicial. Por diferentes causas desconocidas los pacientes ya no concluyen con su tratamiento integral, afectando de esta manera a los estudiantes de odontología, a la institución y a los mismos pacientes.

La presente investigación tuvo por objeto determinar cuales son las causas por las que los pacientes integrales no concluyen su tratamiento odontológico en las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, y con estos datos poder ayudar en la planificación, organización y desarrollo como parte de un programa enfocado a pacientes en general, que son atendidos en la Facultad.

La investigación se llevó a cabo en pacientes integrales de las clínicas de la Facultad de Odontología, a los cuales se les canceló la ficha clínica sin concluir todos los tratamientos en los años 2,001; 2,002; y 2,003 y con los estudiantes que hayan cancelado a dichos pacientes.

Para cumplir con los propósitos de la investigación se entrevistó a los pacientes integrales cancelados en dichos años, luego se entrevistó a los estudiantes que cancelaron a los pacientes mencionados.

Se trabajó únicamente con todos aquellos pacientes integrales que ingresaron a la Facultad de Odontología a los cuales no se les realizó la totalidad de tratamientos. Quedaron excluidos los pacientes que ingresaron como pacientes caso especial, pacientes de prótesis total y pacientes integrales niños.

Se analizaron los datos, se elaboraron cuadros y gráficas, y se presentan los resultados.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En las clínicas de la Facultad de Odontología, los estudiantes que realizan practica clínica atienden pacientes con distintas necesidades de tratamiento estomatológico. Los pacientes que son ingresados integralmente se les realizan todos los tratamientos requeridos, que se determinaron necesarios efectuar en las diferentes fases de diagnóstico. Por diferentes causas que se desconocen, en ocasiones, los pacientes ya no concluyen con sus tratamientos y el estudiante de odontología debe de ingresar nuevos pacientes o solicitar referencias para los tratamientos que necesita, lo cual dificulta concluir los requisitos clínicos por parte del estudiante, representando así pérdida de tiempo y recursos de los pacientes, estudiantes así como también de la Facultad. Por lo cual se planteó la interrogante: ¿Cuáles son las causas por las que los pacientes integrales ya no concluyen sus tratamientos en las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala?

JUSTIFICACIÓN

En el tiempo que tiene de existir la practica clínica de atención a pacientes en la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala (1,920) no existen controles, ó estadísticas que nos indiquen las causas del por qué los pacientes ya no concluyen con todos sus tratamientos requeridos.

Esta investigación se realizó para disponer de estudios que proporcionen información válida acerca del por qué, a algunos de los pacientes integrales adultos de las clínicas de la Facultad de Odontología no se les concluye la totalidad de tratamientos establecidos inicialmente.

Los resultados de la presente investigación serán de utilidad en la planificación y organización de dirección de clínicas y del estudiante que realiza su práctica clínica.

REVISIÓN DE LITERATURA

En la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, la carrera de Cirujano Dentista tiene una duración de seis años, incluyendo los ocho meses del Ejercicio Profesional Supervisado que constituye el sexto año de la carrera; desde el cuarto año de la carrera, el estudiante debe realizar práctica clínica en pacientes en las clínicas de la Facultad, para así poder cumplir con todos los requisitos clínicos previo a optar al sexto año de la carrera. En la práctica clínica en la Facultad, se ingresan pacientes integrales, a los cuales se les realizan todos los tratamientos que se indican hacer en las diferentes fases diagnósticas, pero por diversas causas no se efectúan todos los tratamientos a los pacientes, dando esto lugar a pérdida de recursos y tiempo por parte de los estudiantes, de la Facultad y de los pacientes.

1. CURRÍCULUM:

Como definición encontramos que “Es la ciencia aplicada o disciplina tecnológica, cuyo objeto es la administración de planes para producir aprendizajes intencionados del sistema escolar. Incluye objetivos definidos a diferentes niveles de especificidad, planificación e implementación del currículum, materiales y procesos de enseñanza-

aprendizaje y la evaluación; es la secuencia de los temas de estudio en los distintos grados y niveles de enseñanza (2).” “Otras definiciones incluyen los programas de estudio de profesores y alumnos. Todo sistema de educación está basado en un proyecto curricular, pero en muchos países, especialmente en la Europa continental, América Latina y en algunas naciones de Asia, la palabra currículum no es muy familiar. Por lo general, currículum significa los programas de estudio e instrucción (7).”

1.1 DEFINICIÓN DEL CURRÍCULUM DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA.

Es una declaración de finalidad y objetivos específicos, una selección y organización del contenido, ciertas normas de enseñanza-aprendizaje y un programa de evaluación de resultados, además el currículum digiere la formación profesional y la generación de conocimientos y metodologías, análisis crítico y propuestas para incidir positivamente en la problemática estomatológica de los guatemaltecos, incluye la filosofía, propósitos, objetivos, estrategias, metodologías, formas de comunicación, evaluación, retroalimentación y perfeccionamiento de lo relativo al proceso de enseñanza-aprendizaje. Hace explícitos los vínculos, interacciones y formas de apoyo de las unidades administrativas y otros organismos técnicos para el logro de los fines institucionales. (2,10)

1.2 OBJETIVOS DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA: (2,10)

Entre los objetivos principales de la Facultad, de acuerdo con la filosofía del actual currículum están: preparar profesionales en estomatología adecuados para Guatemala, técnica, científica y culturalmente capaces de otorgar servicios cada vez más eficientes y eficaces en el campo de la Estomatología, en congruencias con las condiciones y características de la población guatemalteca.

Para el logro de los objetivos la Facultad de Odontología desarrolla las actividades de enseñanza-aprendizaje, investigación, servicio y administración.

1.2.1 OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA CLÍNICA EN LA FACULTAD: (4,13)

- a) Consolidar los conocimientos teóricos y preclínicos previamente adquiridos, enriqueciéndolos, acrecentándolos y relacionándolos clínicamente.
- b) Exponer a los estudiantes a vivencias clínicas semejantes a las que afrontarán en el ejercicio de su profesión.
- c) Orientar a los estudiantes en técnicas y procedimientos científicos que les permitan atender y solucionar los problemas de salud bucal que presentan sus pacientes.

- d) Inculcar en los estudiantes la atención integral del paciente como ser humano, evidenciándoles la estrecha relación que existe entre la cavidad bucal y el resto del organismo.
- e) Exponer a los estudiantes a la experiencia de realizar un tratamiento integral en un paciente.
- f) Desarrollar el manejo administrativo de la papelería de los pacientes que tengan asignados, de acuerdo a las normas vigentes. Entre esta papelería se encuentra la **Ficha Clínica** (o expediente clínico) la cual es el documento legal en el cual se anotan los datos del paciente referentes a su tratamiento odontológico. Estos incluyen: Datos generales del paciente, nombre del estudiante, motivo de consulta, historia de la presente enfermedad, historia medica anterior, H.M.A comentarios y observaciones, historia odontológica anterior, H.O.A. comentarios y observaciones, hábitos, examen clínico de cara, cuello, tejidos blandos, tejidos duros y A.T.M., evaluación roentgenológica, precauciones y cuidados especiales, examen de tejidos de soporte y dentario, diagnóstico, plan de tratamiento, cambios menores en el plan de tratamiento, cambio total en el plan de tratamiento, tratamiento efectuado, registro diario de actividades, tratamiento efectuado, diagramas, referencias, consultas y observaciones.

TOTAL: **5 TCR Monorradiculares**
2 TCR Multirradiculares (1 sup., 1 inf.)

c) PRÓTESIS PARCIAL FIJA:

- Cuarto: 1 Corona
 2 Formadentinas
 1 Prótesis Parcial Fija

- Quinto: 1 Corona
 1 Formadentina
 2 Prótesis Parcial Fija

TOTAL: **2 Coronas**
3 Formadentinas
3 Prótesis Parcial Fija (1 debe ser anterior)

d) PRÓTESIS PARCIAL REMOVIBLE:

- Cuarto: ninguno

- Quinto: 1 caso

TOTAL: **1 caso**

e) PRÓTESIS TOTAL:

- Cuarto: 1 prótesis total

- Quinto: 1.5 prótesis total

TOTAL: **2.5 prótesis total**

f) OPERATORIA:

PRC 10 resinas compuestas (1 debe ser Clase IV)
(hasta año 2000) 10 amalgamas de plata (3 deben ser Clase II y una de ellas debe ser MOD)
3 incrustaciones metálicas

Año 1999 en adelante

Durante la carrera: 10 resinas compuestas (1 debe ser Clase IV y 4 Clases III)
10 amalgamas de plata (5 deben ser Clase II y una de ellas MOD)
3 incrustaciones metálicas (1 debe ser MOD con recubrimiento cuspídeo)

ó

2 incrustaciones metálicas y 1 incrustación de resina compuesta (una de las tres debe ser MOD con recubrimiento cuspídeo)

Año 2003 en adelante: 3 incrustaciones de resina compuesta (una de las tres debe ser MOD con recubrimiento cuspídeo)

g) ODONTOPEDIATRÍA:

Durante la carrera 6 pacientes integrales
6 exámenes de ingreso
6 selladores fosas y fisuras

4 amalgamas Clase I O
5 amalgamas Clase II (2 superficies)
2 amalgamas Clase III
12 coronas de acero prefabricadas de metal (4 anteriores y 4 posteriores)
5 exodoncias piezas primarias (1 anterior y 1 posterior)

4 pulpotomías
4 TCR (1 anterior y 1 posterior)
6 profilaxis y aplicación tópica de flúor)
1 análisis de espacio (ambas arcadas)
1 aparato fijo que involucre utilización de bandas. Mínimo 2 sesiones de control, puede ser: arco lingual, botón de nance, banda y Ansa, zapato distal, corona y Ansa, rompe hábitos fijo, barra transpalatal.
2 reevaluaciones de pacientes terminados.

Los estudiantes que no iniciaron su práctica de Ejercicio Profesional Supervisado en el tiempo establecido, manifiestan que no lo hicieron debido principalmente a que no concluyeron sus requisitos clínicos, por razones económicas, falta de pacientes que requieran sus servicios, ausencia de docentes supervisores en las clínicas, o

incongruencia con los criterios de los docentes en cuanto a la eficacia de un tratamiento aplicado. (2,14)

En relación al servicio odontológico, es necesario buscar un método de divulgación y promoción, a fin de que sea la población quien requiera el servicio y no el estudiante quien busque a sus pacientes para cumplir con sus requisitos clínicos. (14)

2. NORMAS GENERALES DE LAS CLÍNICAS DE LA FACULTAD: (13)

2.1 DIRECCIÓN DE CLÍNICAS

- a) Dirección de Clínicas, en coordinación con los Directores de Área, Departamento o Coordinadores de Disciplina, velará por el cumplimiento de la asistencia, puntualidad y permanencia de los profesores de la Facultad que se encuentran asignados a clínicas, así como por la calidad de los tratamientos clínicos que los profesores supervisen.
- b) Dirección de Clínicas deberá mantener, por medio del sistema que considere más adecuado, información actualizada sobre el control de los pacientes, tal como: número de pacientes ingresados a la clínica, estudiantes responsables de los tratamientos, estados de cuenta, tratamientos clínicos efectuados, equipo, materiales y tiempo utilizados en los tratamientos etc. y en coordinación con las demás Direcciones,

establecerá las condiciones necesarias para llevarla a cabo (Auditoria Estomatológica).

- c) Es responsabilidad de Dirección de Clínicas tomar las decisiones pertinentes en cuanto a la actividad que durante el desarrollo de la enseñanza-aprendizaje clínica, efectúen profesores, estudiantes, personal administrativo y de servicios.

2.2 DE LOS PROFESORES

- a) Dirección de Clínicas, en coordinación con los Directores de Área, Departamento o disciplina, velará por el cumplimiento de la asistencia, puntualidad y permanencia de los profesores de la Facultad en el horario asignado.
- b) Es responsabilidad del profesor asignado a clínicas permanecer en el área asignada a su disciplina durante el horario establecido.
- c) Durante el desarrollo de la enseñanza aprendizaje clínica, el profesor deberá cumplir con los criterios clínicos congruentes con la teoría de la programación docente correspondiente de la Facultad.
- d) Impartir docencia clínica a los estudiantes sin esperar el llamado de ellos.
- e) Exigir estrictamente el seguimiento de los pasos técnicos de cada tratamiento.
- f) No aceptar tratamientos defectuosos, obligando al practicante a repetirlo las veces que sea necesario, anotándolo en la ficha clínica y la hoja de doble control de requisito clínicos.

- g) Verificar que el tratamiento a asignar esté previamente pagado en la Caja de la Facultad, y anotado su pago en la columna correspondiente de la ficha clínica del paciente.
- h) No se asignarán el siguiente tratamiento a menos que se haya concluido el anterior, según el plan de tratamiento original.
- i) Exigir a los estudiantes la anotación en la ficha clínica y en la Hoja de Doble control, el tratamiento diario realizado avalando con su firma el mismo y efectuando las anotaciones que amerite dejar constancia, a su criterio.
- j) Autorizar el uso de los materiales odontológicos necesarios para el tratamiento asignado según su disciplina, en un vale con su firma y que el estudiante recogerá en los Dispensarios de las clínicas.

2.3 DE LOS ESTUDIANTES

- a) El estudiante deberá presentarse puntualmente al turno que apartara en las diferentes disciplinas.
- b) El estudiante de deberá iniciar el tratamiento únicamente después de haber sido asignado por un Instructor en turno de la disciplina correspondiente.
- c) Cada estudiante está obligado a terminar el tratamiento que se haya asignado, salvo en casos especiales debidamente autorizados por Dirección de Clínicas.
- d) El estudiante deberá informar a Dirección de Clínicas sobre cualquier anomalía que surja durante el tratamiento de su paciente.

- e) La ejecución de los tratamientos a los pacientes es responsabilidad del estudiante que los ingresa y le corresponde a él, velar porque los tratamientos que refiera sean realizados.

2.4 DE LOS PACIENTES (12,¹)

No hay un reglamento específico que hable de los derechos y obligaciones de los pacientes que ingresan a la Facultad, pero a continuación se describen algunos de los lineamientos que deberían cumplir.

- a) Realizarse todos los tratamientos exclusivamente en las clínicas de la Facultad, si se realizara algún tratamiento afuera de la Facultad se anula dicho tratamiento, eximiendo al estudiante de esta responsabilidad.
- b) Cancelar en la caja de la Facultad cada tratamiento antes de realizarlo.
- c) Informar al Director de Clínicas cualquier anomalía que observen durante la realización de su tratamiento.
- d) El paciente está en libertad de aceptar cualquier cambio imprevisto en el cual se debiera cambiar el Plan de Tratamiento con las modificaciones que esto conlleve en lo que a su tratamiento y presupuesto se refiere, en caso contrario se procederá a cancelar su expediente clínico.
- e) El paciente debe asistir a sus citas puntualmente.

¹ Escobar, G. (2004). **Obligaciones y derechos de los pacientes.** (entrevista). Guatemala, Facultad de Odontología, Universidad de San Carlos de Guatemala.

- f) El paciente debe ser sincero al responder al cuestionario de la Historia Médica y Odontológica Anterior, y a todos los cuestionamientos que en relación a su tratamiento Estomatológico se refieran.
- g) El paciente debe comportarse dentro de las normas de buena conducta e higiene durante su tratamiento en las clínicas de la Facultad, así como cuidar el equipo de la Facultad.
- h) El paciente debe tratar con respeto a los estudiantes, docentes y personal administrativo.
- i) No debe presentarse a las clínicas en estado de ebriedad y además deberá cumplir con las indicaciones que se le proporcionen en relación a su tratamiento.

2.5 HORARIO DE LABORES Y ASIGNACIÓN DE DÍAS PARA CLÍNICA POR GRADO (13)

El horario de labores en las clínicas de la Facultad es de lunes a viernes de 7:30 a 15:30 horas. La actividad clínica para todos los estudiantes de odontología principiará desde el primer día hábil hasta que den inicio las clases, luego la asignación de días de clínica por grados se divide de la siguiente manera:

- ◆ Cuarto grado realizará su práctica clínica los días lunes y viernes.
- ◆ Quinto grado hará su práctica clínica los días martes y jueves.

- ◆ Quinto pendiente de requisitos realizará su práctica clínica los miércoles.

Los estudiantes podrán trabajar todos los días teniendo prioridad el grado que tenga clínica programada (10).

2.6 CONTROL DE TURNOS (13)

Cada disciplina llevará un cuaderno o listado, donde aparecerá la fecha, el número de cada unidad que les corresponde anotando el nombre del estudiante y el paciente que será atendido, según la hora en que se apunte.

Si no se presenta a su turno el estudiante o el paciente, deberá presentar una excusa verbal o escrita de dicha ausencia, para que le firmen asistencia o no en el listado. En caso que ninguno de los dos se presente se dará un margen de 15 minutos de retraso para cumplir con el turno, de lo contrario el profesor responsable de la instructoría marcará inasistencia.

La inasistencia a cada turno apartado será motivo de sanción, cumpliendo turnos en la Clínica de Emergencia, o la sanción que Dirección de Clínicas considere pertinente.

2.7 CONTROL DEL RENDIMIENTO CLÍNICO (13)

Dicho control reunirá información sobre pacientes, estudiantes, requisitos y recursos utilizados en la práctica clínica (cantidad de pacientes ingresados, estudiantes responsables de los tratamientos, tratamientos clínicos efectuados, cirugías, exodoncias, cantidad de paquetes esterilizados, materiales odontológicos y radiografías utilizados en la práctica clínica, así como la asistencia estudiantil a las clínicas).

3. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Muchos de los trámites administrativos que se realizan en las clínicas son llevados a cabo en la oficina de trabajo social, a continuación se describe cual es la función de dicha oficina.

Trabajo social es la oficina adscrita a Dirección de Clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, cuyo objetivo es servir de apoyo a dicha dirección en el desarrollo de la práctica Clínica intramural del estudiante de pregrado de Odontología y velar para que el paciente sea tratado con respeto y dignidad a través de una atención oportuna, eficiente y humanitaria (9).

3.1 INGRESO DE PACIENTES (11,12,13)

Actividad que se desarrolla diariamente y que tiene por objeto formalizar el

servicio que, en las Clínicas de la Facultad de Odontología otorgará un Estudiante de Odontología a un paciente, supervisado por un docente. Para la realización del contrato de ingreso de un paciente el estudiante previamente deberá:

- a) Evaluar al paciente en el Departamento de Diagnóstico si se trata de un Paciente Integral, evaluar además de diagnóstico con un profesor de la disciplina específica cuando se trate de pacientes Caso Especial, Prótesis Total y evaluación, únicamente de la disciplina de Odontopediatría cuando se trate de un paciente Integral Niño, más adelante se describirá las diferentes clasificaciones de pacientes.
- b) Realizado lo descrito en la literal b, el estudiante llevará al paciente a Trabajo Social para la firma del contrato.
- c) La Trabajadora Social procede a verificar si ha cumplido con el requisito de la evaluación, solicita los datos del paciente (nombre y domicilio), el nombre del estudiante, y el nombre del evaluador o evaluadores según el caso. Los datos son consignados en el libro de ingreso de Trabajo Social.
- d) Posteriormente se solicita al paciente que lea el contrato de ingreso que contiene sus deberes y derechos como tal, los cuales se mencionan anteriormente entre las atribuciones y derechos de los pacientes.

- e) Si fuere necesario el estudiante o la Trabajadora Social leerán al paciente e interpretarán el contrato de ingreso.
- f) La Trabajadora Social anota en el contrato de ingreso los datos solicitados con anterioridad, marca la cantidad a pagar para el ingreso que es de Q 60 quetzales para pacientes integrales, Q 30 quetzales para pacientes niños, Q 30 quetzales para pacientes caso especial y Q 40 quetzales para pacientes de prótesis total. Luego le asigna el número correlativo y a la clasificación que corresponda, el nombre del estudiante responsable del ingreso y el nombre(s) del instructor(es) que avala(n) el ingreso.
- g) Es importante que el paciente comprenda el contenido del contrato.
- h) El paciente firma de conformidad.
- i) Los contratos de ingreso no pueden realizarse a través de terceras personas, así como tampoco sin la comparecencia del estudiante y del paciente, SIN EXCEPCIÓN.
- j) El contrato se extiende si además de llenar todos los requisitos anteriores el paciente hace efectivo el pago respectivo, caso contrario se pospone para nueva cita.

3.2 BANCO DE PACIENTES (11,12,13)

Actividad que se ejecuta con el propósito de proporcionar al estudiante de odontología, pacientes previamente seleccionados y evaluados por los profesores de Diagnóstico, para la realización de

su actividad clínica. Para conformar el banco de pacientes se evalúan un promedio de 12 pacientes diarios tres veces por semana.

Para otorgar una cita de evaluación en Trabajo Social son requisitos:

- a) Que el paciente este en disposición de realizarse la totalidad del tratamiento que requiera.
- b) Que el paciente posea disponibilidad de tiempo para asistir a las clínicas por lo menos una vez por semana, dentro del horario de la Facultad y con un período de duración mínima de dos horas.
- c) Que tenga capacidad económica para amortizar los pagos que en concepto de tratamiento se estipulen, tanto en materiales como procesos de laboratorio.

3.3 CANCELACIONES TEMPORALES (12)

Cuando un paciente deba retirarse de la facultad por un problema personal documentado, la Trabajadora Social realizará una anotación en la ficha clínica en ese sentido para que dicho paciente pueda proseguir su tratamiento en un período no mayor de tres meses. Si este tiempo afectara al estudiante el procedimiento descrito puede darse como cancelación, el estudiante tiene la opción de referir al paciente o bien este quedará registrado en el banco de pacientes para posible atención.

3.4 CANCELACIÓN DE PACIENTES (12,13,²)

Procedimiento que se ejecuta en Dirección de Clínicas con el propósito de cancelar los expedientes clínicos de pacientes. Para cancelar la ficha el estudiante deberá presentar las hojas de doble control de los tratamientos efectuados, el balance económico en cero, el dibujo del odontograma realizado.

Las diferentes causas por las que se puede cancelar una ficha clínica son las siguientes:

3.4.1 INASISTENCIA DEL PACIENTE

El procedimiento es el siguiente:

Cuando el estudiante presenta problemas por inasistencia de su paciente debe reportarlo a Trabajo Social: podrá normalizar la situación, llevar el proceso de doble control o realizar el trámite para cancelar el expediente clínico.

- a) Para cancelar al paciente el estudiante deberá: llenar la solicitud de cancelación y envío de telegrama. Luego Trabajo Social revisará la solicitud y de común acuerdo con el estudiante, se establecen los días de citación y el horario de las mismas. Debe existir un mínimo de dos días entre cada citación que se envíe.

² Padilla, L. (2004). **Cancelación de pacientes integrales.** (entrevista). Guatemala, Facultad de Odontología, Universidad de San Carlos de Guatemala.

- b) El estudiante debe presentar una copia de la cita enviada (telegrama) al Paciente sellada por la dirección general de correos. El estudiante debe estar presente el día y hora de la citación.
- c) La solicitud y el expediente clínico del paciente quedan en poder de Trabajo Social.
- d) Si el paciente responde a la citación oficial, en entrevista conjunta con el paciente, estudiante y Trabajadora Social se establece el procedimiento a seguir según el caso (doble control, citas libres ó cancelación del expediente clínico).
- e) Si el paciente no se presenta a las citas preestablecidas, la Trabajadora Social lo anota en el expediente clínico y en la hoja de solicitud a efecto de que el estudiante continúe con el tramite de cancelación del expediente clínico en Dirección de Clínicas.

3.4.2 REALIZACIÓN DE TODOS LOS TRATAMIENTOS

El estudiante concluyó con todos los tratamientos especificados en el plan de tratamiento con lo cual se finaliza el caso, y se procede a cancelar la ficha clínica.

3.4.3 FALTA DE PAGO POR PARTE DEL PACIENTE

El paciente no amortiza los pagos de los tratamientos clínicos que se le realizarán, con lo cual el estudiante esta en la capacidad de cancelar al paciente por este motivo.

3.4.4 MALA RELACIÓN ESTUDIANTE-PACIENTE

Es cuando existe incumplimiento por parte del estudiante, o del paciente, ya sea en la relación estudiante-paciente o en la atención del paciente.

Procedimiento:

- a) Redactar acta con la problemática expuesta por un estudiante o un paciente.
- b) Solicitar el expediente clínico y fotocopiarlo completamente.
- c) Citar al estudiante para reunión conjunta con el paciente.
- d) Informar al Director de Clínicas.
- e) Solicitar evaluación si es pertinente.
- f) Documentar la problemática específica. Cobros atención irregular etc.

En el Año 2,001 ingresaron 1,580 pacientes entre pacientes integrales, pacientes de prótesis total y pacientes caso especial; 836 pacientes integrales niños, lo que hace un total de 2,416 pacientes ingresados en este año. Y se cancelaron de estos pacientes un total de 762 pacientes lo que da un porcentaje de *31.54% pacientes cancelados en el 2,001*. En el Año 2,002 ingresaron 1743 pacientes entre pacientes integrales, pacientes de prótesis total y pacientes caso especial; 725 pacientes integrales niños, lo que hace un total de 2,468 pacientes ingresados en este año. Y se cancelaron de estos pacientes un total de

1,221 pacientes lo que da un porcentaje de *49.47% pacientes cancelados en el 2,002*. En el Año 2,003 ingresaron 1,423 pacientes entre pacientes integrales, pacientes de prótesis total y pacientes caso especial; 614 pacientes integrales niños, lo que hace un total de 2,037 pacientes ingresados en este año. Y se cancelaron de estos pacientes un total de 731 pacientes lo que da un porcentaje de *35.89% pacientes cancelados en el 2,003*. (8)

3.5 CANCELACIONES PERSONALES (12)

Procedimiento a través del cual el paciente se presenta voluntariamente a Trabajo Social, a informar que no continuará el tratamiento por aspectos diversos; dicho procedimiento se constituye en evidencia para cancelar el expediente clínico en Dirección de Clínicas.

Procedimiento:

- a) Trabajo Social solicita el expediente clínico al estudiante o a la oficina de archivo en ausencia de este.
- b) Se entrevista al Paciente para conocer la causa de su retiro.
- c) Trabajo Social anota en el expediente clínico lo notificado por el paciente quien firma conjuntamente con la Trabajadora Social de conformidad.
- d) Se entrega el expediente clínico al estudiante para que prosiga con el proceso de cancelación en Dirección de Clínicas.

3.6 ACEPTACIÓN DE PRESUPUESTOS (12,13)

Al concluir la fase V al paciente se le informará en la oficina de Trabajo Social el Tratamiento que requiere y el costo del mismo.

Procedimiento:

- a) El estudiante se dirige con el paciente a la oficina de Trabajo Social y presenta el expediente clínico.
- b) La Trabajadora Social revisa el expediente clínico, el costo del tratamiento, y que este firmado el plan de tratamiento por un instructor de Diagnóstico.
- c) Si hay error en el presupuesto, se entregará el expediente al estudiante para que lo corrija.
- d) Si todo esta en orden la Trabajadora Social procede a explicar al paciente el tipo de tratamiento que se le hará, el costo del mismo así como el costo de laboratorio si lo hubiera. La Trabajadora Social puede proponer la forma de amortiguar el tratamiento de acuerdo al avance del mismo.
- e) Si el paciente esta de acuerdo, se anota en el libro de aceptación de presupuesto y en el expediente clínico lo siguiente: "Paciente acepta presupuesto de Q____si no hay proceso de laboratorio, en caso de lo contrario se anota, "Paciente acepta presupuesto de Q____mas gastos de laboratorio".
- f) Si se trata de pacientes menores de edad, la aceptación del presupuesto debe ser realizado par uno de los padres o un encargado y

se anota: padre del paciente acepta presupuesto de Q_____mas los gastos de laboratorio si los hubiera.

3.7 CONSTANCIAS (12)

Trabajo Social extiende constancias varias según solicitud, con exclusividad a las personas que ostentan la calidad de pacientes de la facultad. Dichas constancias pueden ser:

- a) Asistencia: para ello el estudiante debe presentar la ficha clínica y en ella debe estar consignado el día y el tratamiento proporcionando al paciente; caso contrario no se extenderá la constancia dado que lo solicitado no puede corroborarse.
- b) Permisos: se extiende a todo paciente que la solicite cuando se trate de un procedimiento especial (Cirugía, Endodoncia, Reevaluaciones).
- c) Costos: Trabajo Social extiende a los pacientes que lo soliciten constancia del costo total del tratamiento a pagar en la tesorería de la facultad; debe copiarse literalmente el presupuesto aceptado y verificar si hay cambios en el plan del tratamiento para consignar un total final. Los gastos de laboratorios debe cotizarlos el estudiante en el laboratorio de su preferencia.
- d) Constancia de ser paciente regular de la facultad: se extiende al paciente que lo solicita y se consigna en ella el nombre del paciente, registro clínico y estudiante a cargo del Tratamiento.

4. PERFIL DEL PACIENTE DE LA FACULTAD: (3,5,6,9,³)

La definición de perfil indica que: “contiene las características o rasgos peculiares que caracterizan a alguien o a algo (7).” En base a los datos de los pacientes que se encuentran en el registro del banco de pacientes de la Facultad de Odontología y mediante la entrevista con la trabajadora social, se determinó en rasgos generales cuales eran las características más generales y más frecuentes de los pacientes que acuden a la clínica. En las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, puede ingresar como paciente cualquier persona que requiera los servicios que se brindan en dichas clínicas, las únicas limitantes son: pacientes menores de cinco años, pacientes comprometidos mentalmente, pacientes que desean realizarse únicamente algún tratamiento específico, pacientes que tengan tratamientos de mucha complejidad, ya que el estudiante no está en la capacidad de llevar estos casos, pacientes que no cuenten con recursos económicos para el pago de sus tratamientos, ya que no hay ningún tipo de exoneración para los pacientes.

Los pacientes deben: tener interés de realizarse un tratamiento integral, no un tratamiento específico, tener disponibilidad de tiempo, que su tratamiento bucal no sea tan complicado (caso no docente), contar con

³ Tórtola, S. (2004). **Perfil del paciente de la Facultad de Odontología.** (entrevista). Guatemala, Facultad de Odontología, Universidad de San Carlos de Guatemala.

los recursos económicos para realizar los pagos respectivos en materia de su tratamiento (contrato, tratamientos cobrados por la Universidad y gastos de laboratorio), cumplir con los horarios establecidos para las citas, estar de acuerdo en realizarse los exámenes complementarios si en algún caso los necesitara, cuando se trate de un paciente menor de edad deberá contar con un responsable o encargado.

Existen cuatro clasificaciones para el ingreso de pacientes, están determinadas según las áreas en las que pudiere necesitar algún tratamiento. Se clasifican de la siguiente manera: ⁽⁴⁾

◆ **PACIENTES INTEGRALES:**

Son todos aquellos pacientes que ingresan a la Facultad de Odontología a los cuales se les realizarán la totalidad de tratamientos.

◆ **PACIENTE CASO ESPECIAL:**

Es el paciente que entra a la Facultad para que se le realice un tratamiento específico. Las áreas en que existe el paciente caso especial es en el área de endodoncia, y en el área de periodoncia. Para caso especial de periodoncia tiene que llenar los siguientes requisitos: Tener enfermedad periodontal, no tener caries interproximal, no tener ningún espacio edéntulo. Para endodoncia necesita ser referido por un estudiante del Ejercicio Profesional

⁴ Padilla, L. (2004). **Clasificación de los pacientes de las clínicas de la Facultad de Odontología.** (entrevista). Guatemala, Facultad de Odontología, Universidad de San Carlos de Guatemala.

Supervisado a las clínicas de la Facultad de Odontología, ó por alguna otra institución; y solo se le realiza el tratamiento endodóntico.

◆ **PACIENTE PRÓTESIS TOTAL:**

Es el paciente totalmente edéntulo que ingresa a la Facultad de Odontología para realizarle las prótesis total superior e inferior.

◆ **PACIENTE INTEGRAL NIÑO:**

Es el paciente niño o adolescente (con piezas primarias o dentición mixta) que se ingresa a las clínicas de la Facultad para realizarle tratamiento odontológico.

Los pacientes que ingresan en la facultad pueden ser de cualquier sexo y edad; exceptuando niños menores de cinco años y pacientes adultos mayores que no estén en capacidad de recibir tratamiento en las clínicas de la Facultad. No hay ninguna limitante en cuanto a la ocupación del paciente, únicamente que deben contar con tiempo suficiente para acudir a sus citas, ya que en las Clínicas de la Facultad la mayoría de tratamientos son ciertamente prolongados (se recomienda por lo menos contar con una cita semanal de aproximadamente dos horas) ⁽⁵⁾.

La mayoría de pacientes que acuden a la Facultad son de relativamente escasos recursos, ya que en las clínicas de la Facultad, el arancel vigente comparado con el servicio privado es de menor costo. La

⁵ Escobar, G. (2004). **Perfil del paciente de la Facultad.** (entrevista). Guatemala, Facultad de Odontología, Universidad de San Carlos de Guatemala.

mayoría de pacientes que acuden a las clínicas son de sexo femenino, esto se debe a que en nuestra sociedad muchas veces aún es solo el hombre el que trabaja a tiempo completo, y por lo tanto no cuenta con tiempo disponible, además se ha evidenciado que las mujeres son las que tienen más interés en su estado de salud bucal, a estos factores se debe a que hay mayor afluencia de mujeres a las clínicas de la Facultad. (1,3,5)

Otro factor importante de afluencia de pacientes es la dirección de residencia de los mismos, ya que se ha observado que muchos de los pacientes de la Facultad viven cerca de la Universidad, o en zonas aledañas, en su mayoría los pacientes son de las zonas 12 y 21 de barrios o colonias que además se caracterizan por ser poblaciones de menores recursos económicos, aunque también asisten pacientes de todas las zonas y de diferentes clases socio económicas, pero en menor cantidad.

4.1 EDAD DE LOS PACIENTES

En base al registro del banco de pacientes se determinó que el promedio de edad de los pacientes que acuden a las clínicas de la Facultad de Odontología es de 32 años, pero varía desde los 5 años de edad hasta pacientes adultos mayores de 85 años, pero estos en menor cantidad.

4.2 SEXO DE LOS PACIENTES

A la Facultad asisten pacientes de ambos sexos, predominando el sexo femenino, en un porcentaje de 74.28% de pacientes de sexo femenino, y en un 25.71% de pacientes de sexo masculino.

4.3 NIVEL EDUCACIONAL DE LOS PACIENTES

Se estimó que el 42.85% de los pacientes sólo terminaron o se quedaron en algún grado de la primaria, el 28.57% son estudiantes universitarios, el 19.04% terminaron sus estudios en alguna carrera a nivel diversificado, el 8.45% de los pacientes solo estudiaron hasta básico, y el 1.07% es analfabeta.

4.4 OCUPACIÓN DEL PACIENTE

Para el sexo masculino las ocupaciones más frecuentes son: estudiantes universitarios, guardián, mantenimiento, cobrador, albañil, mecánico, comerciante. Para el sexo femenino las ocupaciones más frecuentes son: ama de casa, servicio doméstico, estudiantes.

4.5 RECURSOS ECONÓMICOS DEL PACIENTE

El salario mensual del paciente que asiste a la clínica aproximadamente es desde los Q 800 quetzales hasta los Q 3,000 quetzales, pero la mayoría de los pacientes dependen del salario de otra persona (cónyuge, padres, hijos, etc.).

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Determinar las causas por las cuales los pacientes integrales de las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala no concluyeron su tratamiento odontológico en los años 2001, 2002 y 2003.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Establecer las causas más frecuentes de deserción por parte de los pacientes integrales que asisten a las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Determinar las causas por las que no se concluyó el tratamiento con los datos obtenidos de los pacientes.
- Determinar las causas por las que no se concluyó el tratamiento con los datos obtenidos de los estudiantes.
- Determinar en que fase del tratamiento fue cancelado el paciente.
- Determinar las causas y la proporción (por sexo) de pacientes integrales que no concluyen con su tratamiento odontológico.
- Determinar las causas y la proporción (por edad) de pacientes integrales que no concluyen con su tratamiento odontológico.
- Determinar y relacionar la ocupación del paciente con la causa de deserción a su tratamiento en las clínicas de la Facultad.

VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN	OPERACIONALES
Tiempo	Período durante el que tiene lugar una acción o acontecimiento.	Disponibilidad de tiempo para asistir a las citas programadas.
Factor económico	Posesión o no de medios de producción de bienes materiales. (capacidad de pago)	Capacidad para amortizar el valor de los tratamientos, y de los gastos que estos conlleven.
Interés del paciente	Importancia que el paciente posee con respecto a su tratamiento estomatológico.	Interés o falta de interés por parte del paciente en realizar sus tratamientos.
Interés del estudiante	Importancia que el estudiante da a su paciente y a la realización de los tratamientos que este necesite.	Interés o desinterés que el estudiante posee para efectuarle los tratamientos odontológicos a su paciente.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se solicitó información a la oficina de trabajo social, ya que en dicho lugar existe un registro de pacientes integrales cancelados. Se trabajó con los pacientes cancelados en los años 2001, 2002 y 2003; y con los estudiantes encargados del tratamiento de dichos pacientes.

Técnicas y procedimientos:

Selección de la población y muestra:

Población:

La población de estudio estuvo formada por todos los pacientes integrales con la ficha clínica cancelada sin concluir todos los tratamientos en los años 2,001, 2,002 y 2,003 y por los estudiantes que cancelaron a dichos pacientes.

Criterios de Inclusión:

- Pacientes a los que se les canceló la ficha clínica sin concluir todos los tratamientos en los años 2001, 2002 y 2003.
- Estudiantes que ingresaron a los pacientes.
- Pacientes cuya residencia se encuentre en el área metropolitana.

Criterios de exclusión:

- Pacientes a los que se les canceló la ficha antes del año 2,001 y después del 2,003
- Pacientes a los que se les haya cancelado la ficha clínica con todos los tratamientos realizados.
- Pacientes que no quisieron participar en la investigación.
- Estudiantes que no quisieron participar en la investigación.
- Pacientes que no se pudieron localizar en la dirección registrada en la ficha clínica.

Muestra:

Se seleccionó aleatoriamente dentro de todos los miembros de la población que incluye en los criterios de inclusión señalados anteriormente.

Se estimó el tamaño de la muestra tomando el total de pacientes a los que se les canceló la ficha clínica sin concluir todos los tratamientos en los años 2001, 2002 y 2003. aplicando la siguiente formula estadística:

$$n = \frac{Z^2(p q) N}{E^2(N-1)+Z^2(p q)}$$

n = muestra

E = error de estimación = 0.07

$Z =$ factor de desviación estándar = 1.79

$q =$ varianza = 0.5

$N =$ total de la población

$p =$ proporción = 0.5

Dando como resultado el tamaño de la muestra no menor de 154 pacientes y 154 estudiantes.

SELECCIÓN DE LA MUESTRA

Muestreo aleatorio simple con reemplazo.

1. Se utilizó el registro existente en trabajo social, donde se encuentra un listado de pacientes cancelados sin concluir todos los tratamientos durante los años 2001, 2002 y 2003.
2. Se seleccionó a los pacientes de la muestra según la tabla de números aleatorios simples con reemplazo. Se empezó desde el extremo superior de la columna uno y se procedió hacia abajo; se escogió la muestra según el número de cancelación. Se continuó con este procedimiento hasta obtener el número de pacientes según el tamaño de la muestra.
3. Se pidió autorización a dirección de clínicas para tener acceso y revisar los archivos de las fichas clínicas de los pacientes cancelados que no se les concluyó el tratamiento integral.

4. Se procedió a anotar el nombre del paciente y del practicante que le trabajó; Para luego con estos datos seleccionar en los archivos las fichas clínicas de los pacientes de la muestra. Seleccionadas las fichas se anotó: la dirección, nombre y número de teléfono del paciente, y el nombre del estudiante al que se le asignó el paciente.
5. Se contactó a los pacientes seleccionados en la muestra por vía telefónica, o visita a la residencia. Si fue por teléfono se acordó con el paciente el lugar, el día y la hora para realizar la entrevista; En el lugar acordado por el paciente (residencia) se le solicitó el consentimiento informado y comprendido acerca del motivo y la importancia de la entrevista, si estaba de acuerdo se procedió a efectuar la entrevista, la que se enfocó a indagar sobre los motivos por los cuales no continuó con su tratamiento en las clínicas de la Facultad de Odontología.
6. Después de obtener los datos por parte del paciente se investigó la forma de contactar al estudiante que estuvo a cargo del paciente (en las clínicas, o en registro académico), luego se le solicitó al igual que al paciente el consentimiento informado y comprendido acerca de la entrevista, de aceptar formar parte en la investigación, se procedió a realizar la entrevista.
7. Con los datos obtenidos se realizó la tabulación, análisis e interpretación de los resultados.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados del estudio, el cual fue realizado con pacientes integrales adultos a los que se les canceló la ficha clínica sin concluir la totalidad de tratamientos en los años 2,001, 2,002, y 2,003 y con los estudiantes que cancelaron a dichos pacientes.

Dentro de las causas por las que no se concluyó el tratamiento con los datos obtenidos de los pacientes, se determinó que en muchos casos el paciente tenía interés de continuar con su tratamiento, pero por causas tales como: falta de recursos económicos(18%); o que el estudiante no se comunicó con el paciente (4%), no se concluyó el tratamiento; aunque en otro gran porcentaje es el paciente al que ya no le interesó realizar sus tratamientos.

Se determinó que en las causas por las que no se concluyó el tratamiento con los datos obtenidos de los estudiantes, que existe discrepancia entre los datos obtenidos de los pacientes y los estudiantes, ya que los estudiantes manifestaron en un 77% que eran los pacientes los que por diversas causas no concluían con su tratamiento; versus 40% de pacientes que indicaron que por causas concernientes al estudiante no se continuó su tratamiento dental.

También los estudiantes manifestaron que por lo prolongado de los tratamientos en las clínicas de la Facultad únicamente realizaban los tratamientos que les interesaban, ya que los pacientes “se desesperaban” porque no se avanzaba mucho según los pacientes, y además que no contaban con tanto tiempo para sus citas, ya que por lo general una cita debía ser de dos horas para poder avanzar suficiente y así poder concluir con todos los tratamientos indicados.

Muchos de los pacientes entrevistados informaron no contar con tiempo suficiente para realizarse todos sus tratamientos, ya que solo para el ingreso y para terminar con la fase del tratamiento periodontal, en muchos casos se requería asistir a sus citas dos veces por semana durante dos meses, como mínimo.

Otro factor influyente para que no se concluyan todos los tratamientos es que los pacientes deben tener interés de realizarse un tratamiento integral, no un tratamiento específico. En muchas ocasiones los pacientes asisten por algún tratamiento en especial, y aunque el estudiante le explique al paciente la importancia de realizarle un tratamiento integral el paciente desea que se le hagan los tratamientos que el desea y en el orden que el paciente quisiera.

Se observó que se cancelaron las fichas clínicas de los pacientes en un 30% luego de realizar el tratamiento periodontal, debido a que muchos de los pacientes son ingresados únicamente para realizarles este tratamiento.

23% de los pacientes fueron cancelados luego de realizarles tratamientos endodónticos, o de aliviarles la sintomatología. esto sin restaurar dichos tratamientos, lo cual afecta de sobremanera al estudiante porque en este caso no le es válido el tratamiento realizado, únicamente si es restaurado.

22% de los pacientes fueron cancelados antes de realizar algún tratamiento de restaurativa, esto se debió en gran parte a que el paciente no contaba con los recursos económicos, ya que además del costo en la Facultad el paciente debe de cancelar el trabajo del laboratorio.

Se determinó que los pacientes cuya ocupación es la de estudiar son los que tienen menor disponibilidad de tiempo para asistir a sus citas.

Se concluyó que la ocupación del paciente es un factor determinante para finalizar todos los tratamientos, por ejemplo: una ama de casa posee más tiempo para asistir a sus citas, en tanto que un paciente que depende de un horario, muchas veces se le dificulta obtener tantos permisos para acudir a recibir su tratamiento bucal.

En general los pacientes que poseen disponibilidad de tiempo son los que menos cancelaron su ficha sin concluir todos los tratamientos por causas competentes a los mismos pacientes. Dependía mucho del interés del estudiante así como el del paciente para poder realizar todos los tratamientos diagnosticados inicialmente.

CUADRO 1

CAUSAS MÁS FRECUENTES POR LAS CUALES NO SE CONCLUYÓ EL TRATAMIENTO DE LOS PACIENTES INTEGRALES ADULTOS

1	Falta de tiempo por parte del paciente	27%
2	El estudiante informó al paciente que el tratamiento estaba concluido	21%
3	Tratamiento prolongado	12%
4	Falta de recursos económicos por parte del paciente	11%
5	El paciente no asistía a sus citas	12%
6	Mala atención del estudiante	1%
7	El tratamiento era muy cansado, largo y aburrido para el paciente	4%
8	El estudiante eliminó sintomatología y el paciente ya no asistió	4%
9	El tratamiento era molesto para el paciente	1%
10	Otros	7%
	TOTAL	100%

Fuente: Entrevista realizada a pacientes integrales adultos con ficha clínica cancelada sin concluir todos los tratamientos en los años 2,001, 2,002 y 2,003 y a los estudiantes que cancelaron a dichos pacientes. Período mayo a junio del 2,004.

Conforme los resultados de las entrevistas realizadas a pacientes y estudiantes se determinó que las causas más frecuentes por las que los pacientes no continuaron su tratamiento fueron: 27% por falta de tiempo, siguiendo con 21% porque el estudiante informó al paciente que se le había concluido el tratamiento; variando los porcentajes en estas dos causas según la persona entrevistada (paciente o estudiante), (Ver gráfica 1).

CUADRO 2

CAUSAS POR LAS QUE NO SE CONCLUYÓ EL TRATAMIENTO (DATOS OBTENIDOS DE LOS PACIENTES)

1	El estudiante informó al paciente que el tratamiento estaba concluido	23%
2	Falta de tiempo por parte del paciente	25%
3	El tratamiento era muy cansado, largo y aburrido para el paciente	13%
4	Falta de recursos económicos por parte del paciente	18%
5	Mala atención del estudiante	2%
6	El tratamiento era molesto para el paciente	1%
7	Motivo de viaje	1%
8	Pérdida de confianza hacia el estudiante	3%
9	El estudiante no se comunicó más con su paciente	4%
10	Varios estudiantes le trabajaron y no se sintió cómodo	2%
11	El estudiante informó que sólo realizaría sus requisitos	7%
12	El estudiante se fue a E.P.S. Sin concluir el tratamiento	1%
	TOTAL	100%

Fuente: Entrevista realizada a pacientes integrales adultos con ficha clínica cancelada sin concluir todos los tratamientos en los años 2,001, 2,002 y 2,003. Período mayo a junio del 2,004.

Según las entrevistas realizadas a pacientes a quienes se les canceló la ficha clínica en los años 2,001, 2,002 y 2,003 sin concluir la totalidad de tratamientos se determinó que fue por: falta de tiempo por parte del paciente 25%; y un 23 % de los casos fue porque el estudiante ya no le interesaba continuar con el tratamiento del paciente (ver gráfica 2).

CUADRO 3

CAUSAS POR LAS QUE NO SE CONCLUYÓ EL TRATAMIENTO (DATOS OBTENIDOS DE LOS ESTUDIANTES)

1	El paciente no tenía más tratamientos de interés para el estudiante	22%
2	El paciente no asistía a sus citas	24%
3	El estudiante eliminó sintomatología y el paciente ya no asistió	12%
4	Tratamiento lento y prolongado y el paciente no deseo continuar	5%
5	Al paciente se le dificultaba asistir a sus citas por el transporte	3%
6	Problemas personales entre el paciente y el estudiante	1%
7	Falta de recursos económicos por parte del paciente	13%
8	Falta de interés por parte del paciente hacia su tratamiento	5%
9	Falta de tiempo por parte del paciente	15%
	TOTAL	100%

Fuente: Entrevista realizada a estudiantes que cancelaron a los pacientes integrales adultos sin concluir todos los tratamientos en los años 2,001, 2,002 y 2,003. Período mayo a junio del 2,004.

De los estudiantes entrevistados un 24% indicó que su paciente no asistía a las citas, motivo por que lo canceló; un 22% de estudiantes manifestaron que sólo realizaron los tratamientos que necesitaban, debido a que muchas veces el paciente no asistía a sus citas, o ya no contaba con recursos económicos para continuar con su tratamiento (ver gráfica 3).

CUADRO 4

FASE DEL TRATAMIENTO EN LA QUE FUE CANCELADA LA FICHA CLÍNICA DE LOS PACIENTES INTEGRALES ADULTOS

1	Antes o durante el tratamiento periodontal	8%
2	Después del tratamiento periodontal	30%
3	Después de realizar endodoncia	23%
4	Durante o después de operatoria	13%
5	Antes de realizar Restaurativa (PPF,PPR,PT.)	22%
6	Antes de alguna cirugía	4%
	TOTAL	100%

Fuente: Entrevista realizada a pacientes integrales adultos con ficha clínica cancelada sin concluir todos los tratamientos en los años 2,001, 2,002 y 2,003 y a los estudiantes que cancelaron a dichos pacientes. Período mayo a junio del 2,004.

Se canceló un 30% de las fichas clínicas de los pacientes luego de realizar el tratamiento periodontal, 23% luego de realizarles tratamientos endodónticos, 22% de los pacientes fueron cancelados antes de realizar algún tratamiento de restaurativa (ver gráfica 4).

CUADRO 5

PROPORCIÓN POR SEXO DE LAS CAUSAS POR LAS CUALES NO SE CONCLUYO EL TRATAMIENTO DE LOS PACIENTES INTEGRALES ADULTOS

		SEXO	F	M
1	Falta de tiempo por parte del paciente		8%	19%
2	El estudiante informó al paciente que el tratamiento estaba concluido		16%	5%
3	Tratamiento prolongado		8%	4%
4	Falta de recursos económicos por parte del paciente		2%	1%
5	El paciente no asistía a sus citas		7%	6%
6	Mala atención del estudiante		1%	0%
7	El tratamiento era muy cansado, largo y aburrido para el paciente		6%	4%
8	El estudiante eliminó sintomatología y el paciente ya no asistió		2%	3%
9	El tratamiento era molesto para el paciente		1%	0%
10	Otros		4%	3%
		TOTAL	55%	45%

Fuente: Entrevista realizada a pacientes integrales adultos con ficha clínica cancelada sin concluir todos los tratamientos en los años 2,001, 2,002 y 2,003 y a los estudiantes que cancelaron a dichos pacientes. Período mayo a junio del 2,004.

De los pacientes entrevistados 55% fueron de sexo femenino y 45% de sexo masculino. La causa más frecuente de deserción en las mujeres es que el estudiante le informó al paciente que el tratamiento ya se había concluido (16%), esto debido a que las mujeres cuentan con más tiempo para asistir a sus citas (ver gráfica 5). En el sexo masculino la mayoría de pacientes canceló la ficha clínica por falta de tiempo (19%), esto debido a que en nuestra sociedad la mayoría de hombres son los que laboran, y por lo tanto poseen menos tiempo para asistir a sus citas, y menos interés hacia el cuidado de su salud bucal.

CUADRO 6

PROPORCIÓN POR EDAD DE LAS CAUSAS POR LAS CUALES NO SE CONCLUYO EL TRATAMIENTO DE LOS PACIENTES INTEGRALES ADULTOS

EDAD		10-20	20-30	30-40	40-50	50-60	60-70	70-80
1	Falta de tiempo por parte del paciente	5.19%	9.74%	3.90%	1.95%	1.95%	1.30%	0.00%
2	El estudiante informó al paciente que el tratamiento estaba concluido	3.25%	5.84%	3.90%	4.55%	1.30%	1.95%	1.30%
3	Tratamiento prolongado	1.30%	3.25%	1.95%	1.95%	0.65%	0.65%	0.65%
4	Falta de recursos económicos por parte del paciente	0.65%	2.60%	0.65%	2.60%	0.00%	0.00%	1.30%
5	El paciente no asistía a sus citas	1.30%	4.55%	1.30%	0.65%	0.65%	1.30%	0.00%
6	Mala atención del estudiante	0.65%	0.65%	1.30%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
7	El tratamiento era muy cansado, largo y aburrido para el paciente	3.90%	3.25%	1.95%	0.00%	0.65%	0.65%	0.00%
8	El estudiante eliminó sintomatología y el paciente ya no asistió	2.60%	1.30%	0.65%	0.65%	1.30%	0.00%	0.00%
9	El tratamiento era molesto para el paciente	0.65%	0.65%	0.00%	0.00%	0.65%	0.00%	0.00%
10	Otros	1.30%	0.65%	1.30%	0.00%	1.30%	0.00%	0.00%
TOTALES		21%	32%	17%	12%	8%	6%	3%

Fuente: Entrevista realizada a pacientes integrales adultos con ficha clínica cancelada sin concluir todos los tratamientos en los años 2,001, 2,002 y 2,003 y a los estudiantes que cancelaron a dichos pacientes. Período mayo a junio del 2,004.

El 70% de la población de pacientes que se les canceló la ficha clínica sin concluir la totalidad de tratamientos se encuentra comprendida entre los 10 y 40 años de edad, encontrando el mayor porcentaje entre los veinte y treinta años de edad. La causa más frecuente por la cual se canceló el expediente en esta edad fue por falta de tiempo para asistir a sus citas (9.74%). A los pacientes comprendidos entre los 10 y 30 años es a los que se les cancela más frecuentemente la ficha clínica sin concluir todos los tratamientos. (ver gráfica 6).

CUADRO 7

RELACIÓN CAUSA DE DESERCIÓN-OCUPACIÓN DEL PACIENTE

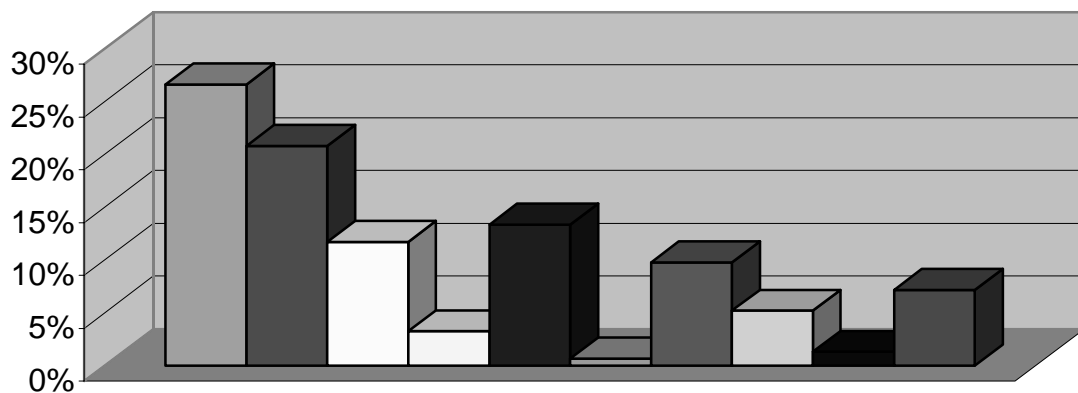
	Ocupación del paciente	Ama de Casa	Oficios domésticos	Estudiante	comerciante	Otros
1	Falta de tiempo por parte del paciente	7.14%	1.95%	16.88%	0.65%	11.69%
2	El estudiante informó al paciente que el tratamiento estaba concluido	5.19%	1.30%	2.60%	1.30%	11.04%
3	Tratamiento prolongado	0.65%	0.65%	0.65%	0.00%	1.30%
4	Falta de recursos económicos por parte del paciente	1.95%	1.30%	1.95%	0.65%	2.60%
5	El paciente no asistía a sus citas	3.25%	0.65%	1.30%	1.95%	3.90%
6	Mala atención del estudiante	0.65%	0.00%	0.00%	0.65%	0.00%
7	El tratamiento era muy cansado, largo y aburrido para el paciente	0.65%	0.00%	0.65%	0.65%	0.65%
8	El estudiante eliminó sintomatología y el paciente ya no asistió	1.30%	0.00%	3.25%	0.00%	0.65%
9	El tratamiento era molesto para el paciente	0.00%	0.00%	0.00%	0.65%	1.30%
10	Otros	3.90%	0.65%	0.65%	0.00%	1.30%
	TOTALES	25%	7%	28%	7%	34%

Fuente: Entrevista realizada a pacientes integrales adultos con ficha clínica cancelada sin concluir todos los tratamientos en los años 2,001, 2,002 y 2,003 y a los estudiantes que cancelaron a dichos pacientes. Período mayo a junio del 2,004.

Entre los pacientes que se les canceló la ficha clínica sin realizar todos los tratamientos en los años 2001, 2002, y 2003 encontramos 25% conformado por amas de casa; 28% estudiantes; empleadas domésticas(7%); comerciantes(7%); y un 34% conformado por pacientes con diversas ocupaciones, tales como secretarias, maestros, agentes de seguridad, enfermeras, mecánicos, etc., estos en porcentajes de 1 o 2%. (Ver gráfica 7)

Gráfica No. 1

Causas mas frecuentes por las cuales no se concluyó el tratamiento de los pacientes integrales adultos

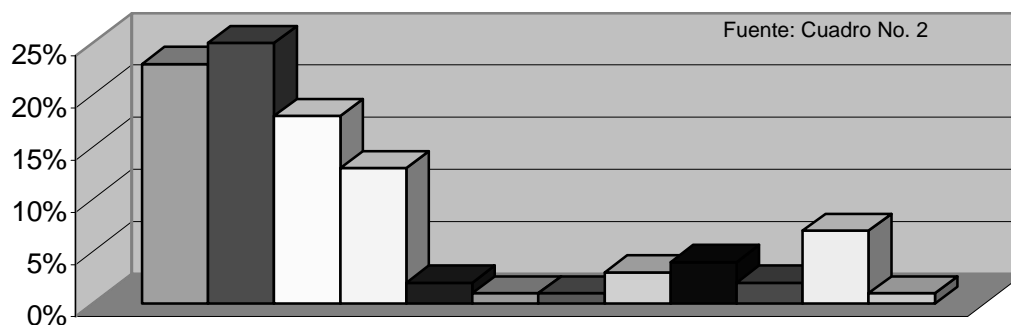


Fuente: Cuadro No. 1

- Falta de tiempo por parte del paciente
- El estudiante informó al paciente que el tratamiento estaba concluido
- Tratamiento prolongado
- Falta de recursos económicos por parte del paciente
- El paciente no asistía a sus citas
- Mala atención del estudiante
- El tratamiento era muy cansado, largo y aburrido para el paciente
- El estudiante eliminó sintomatología y el paciente ya no asistió
- El tratamiento era molesto para el paciente
- Otros

Gráfica No. 2

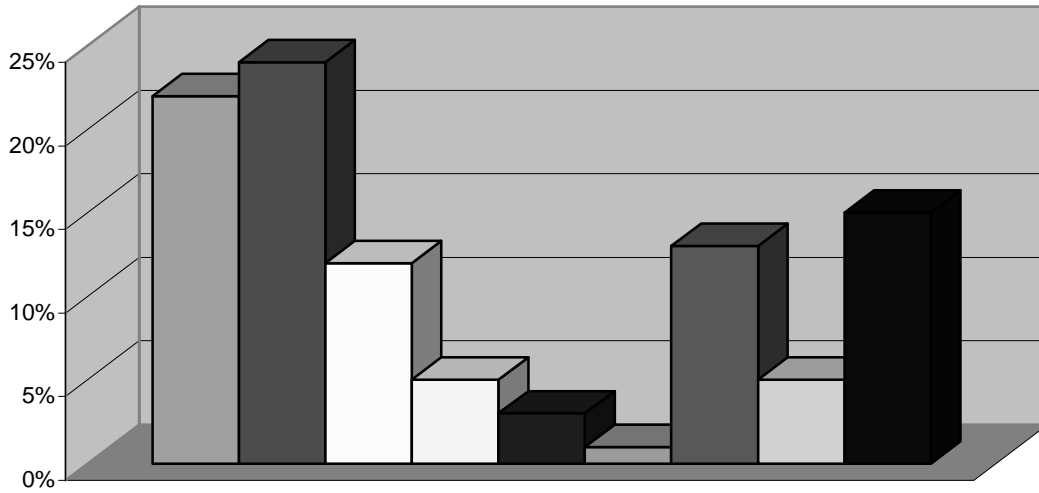
**Causas por las cuales no se concluyó el tratamiento
(datos obtenidos de los pacientes)**



- El estudiante informó al paciente que el tratamiento estaba concluido
- Falta de tiempo por parte del paciente
- El tratamiento era muy cansado, largo y aburrido para el paciente
- Falta de recursos económicos por parte del paciente
- Mala atención del estudiante
- El tratamiento era molesto para el paciente
- Motivo de viaje
- Pérdida de confianza hacia el estudiante
- El estudiante no se comunicó más con su paciente
- Varios estudiantes le trabajarón y no se sintió cómodo
- El estudiante informó que sólo realizaría sus requisitos
- El estudiante se fué a E.P.S. Sin concluir el tratamiento

Gráfica No. 3

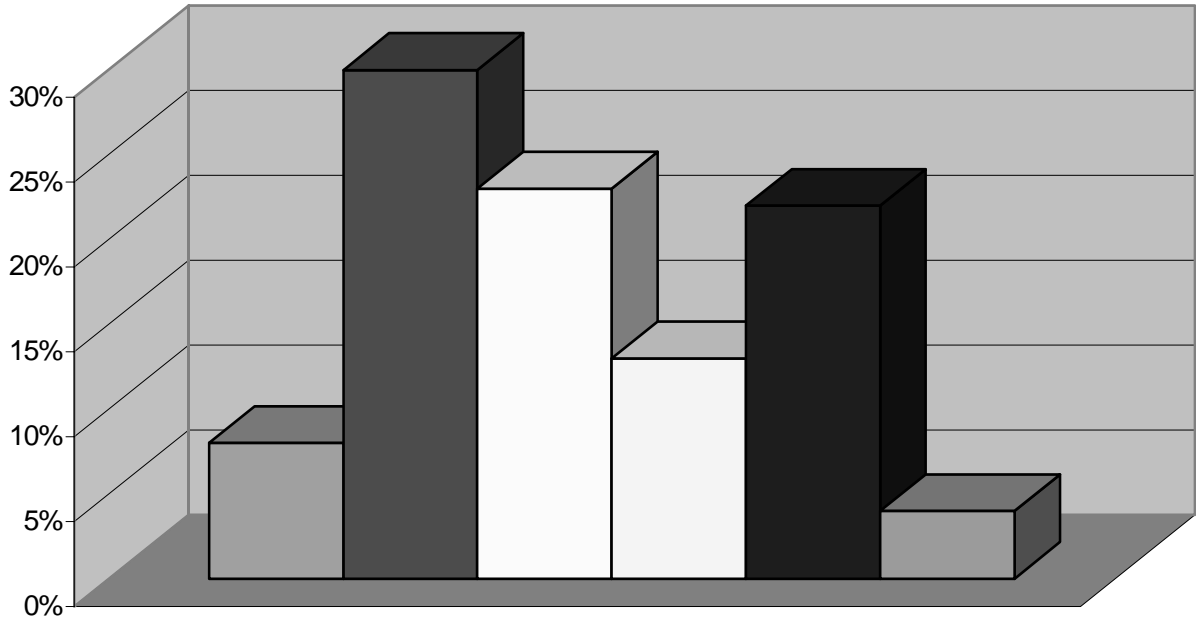
**Causas por las cuales no se concluyo el tratamiento
(datos obtenidos de los estudiantes)**



- El paciente no tenía más tratamientos de interés para el estudiante
- El paciente no asistía a sus citas
- El estudiante eliminó sintomatología y el paciente ya no asistió
- Tratamiento lento y prolongado y el paciente no deseo continuar
- Al paciente se le dificultaba asistir a sus citas por el transporte
- Problemas personales entre el paciente y el estudiante
- Falta de recursos económicos por parte del paciente
- Falta de interés por parte del paciente hacia su tratamiento
- Falta de tiempo por parte del paciente

Gráfica No. 4

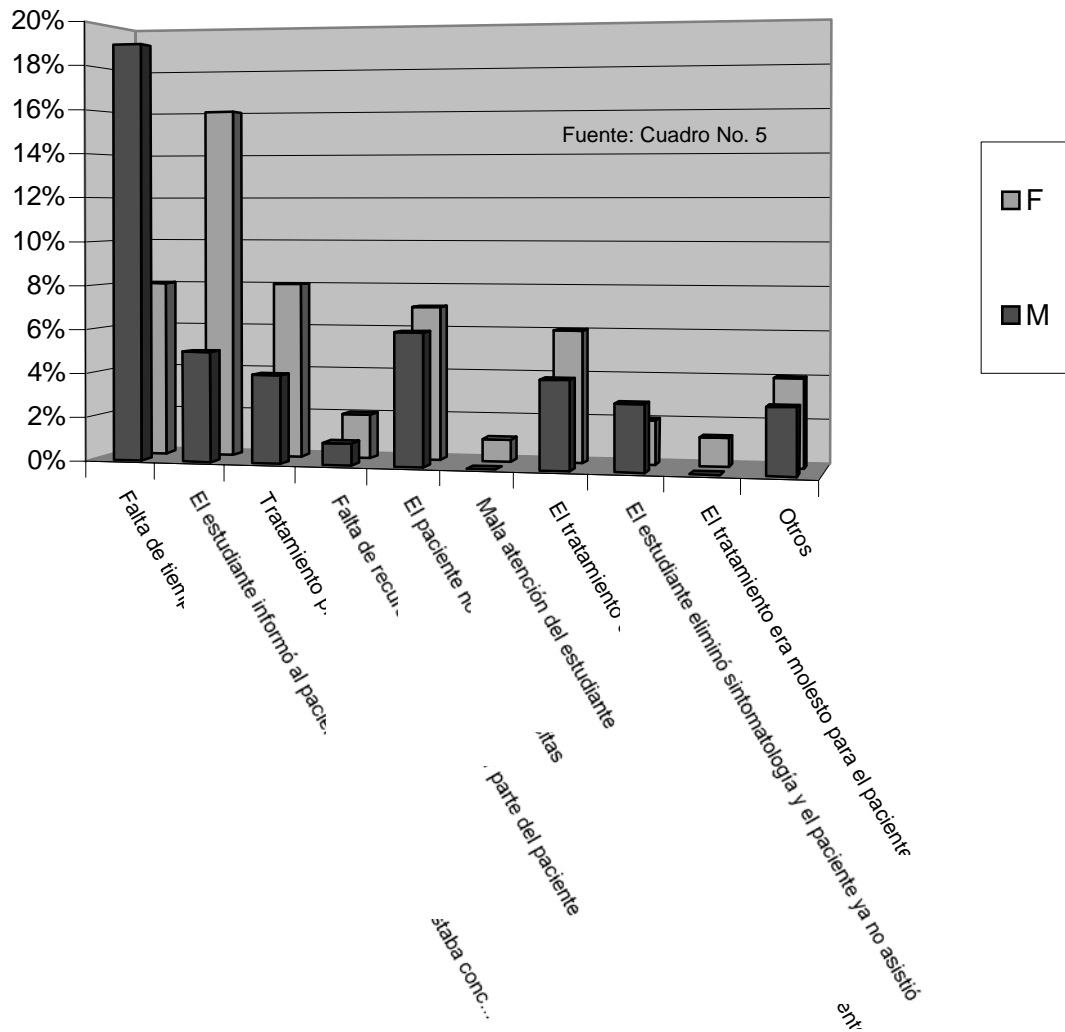
Fase del tratamiento en la que fue cancelado el paciente



- Antes o durante el tratamiento periodontal
- Después del tratamiento periodontal
- Después de realizar endodoncia
- Durante o después de operatoria
- Antes de realizar Restaurativa (PPF,PPR,PT.)
- Antes de alguna cirugía

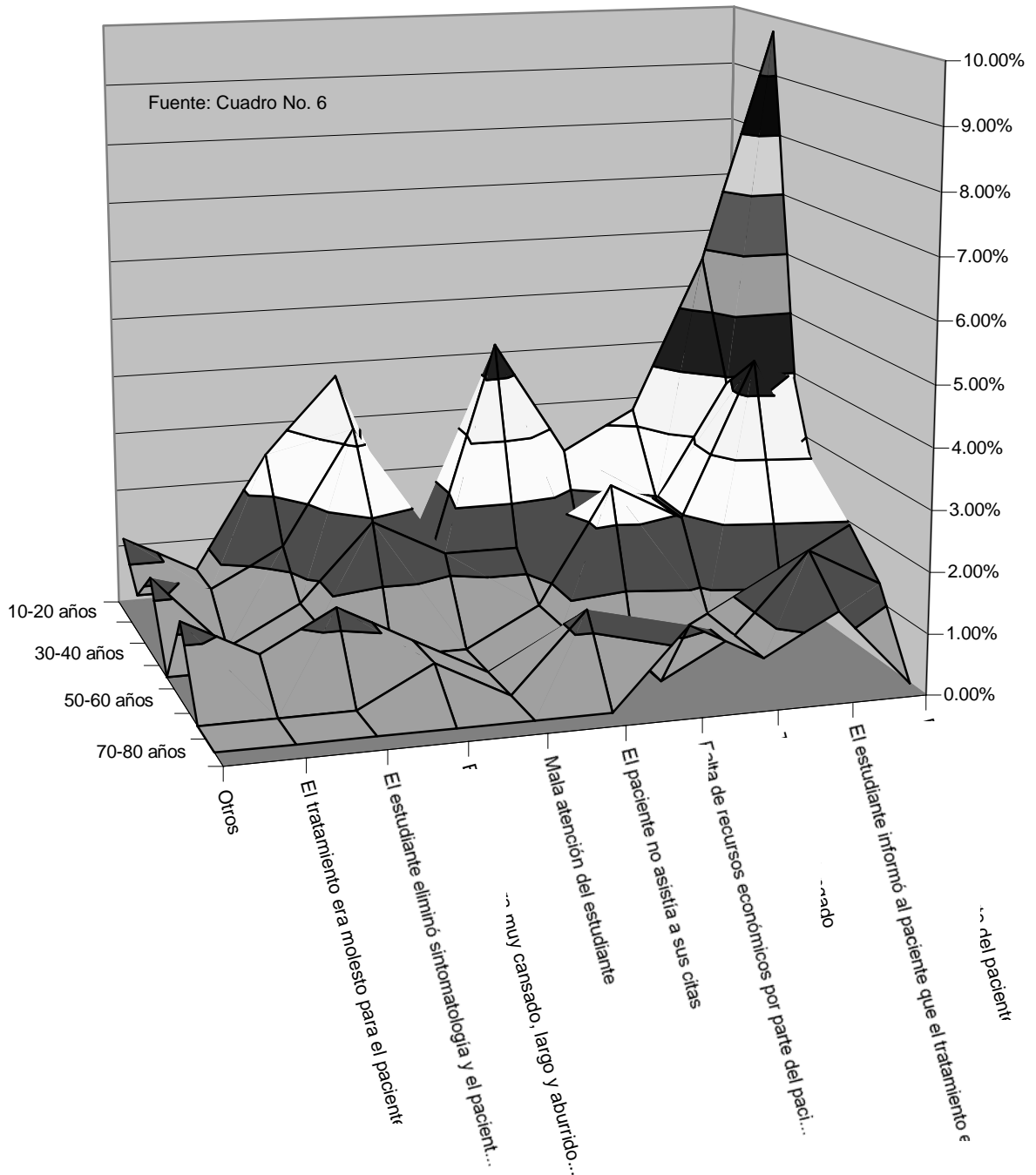
Gráfica No. 5

Proporción por sexo de las causas por las cuales no se concluyó el tratamiento



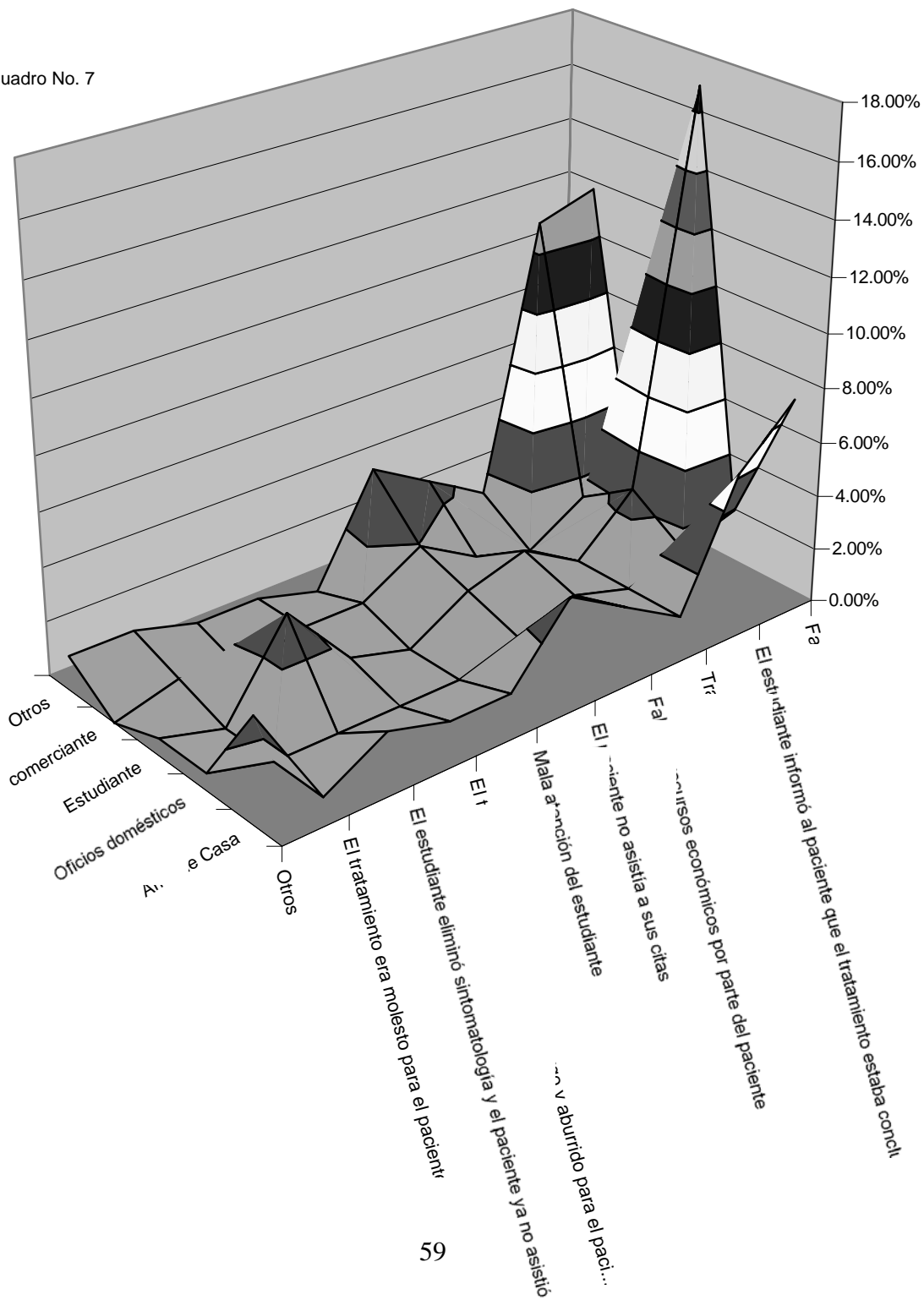
Gráfica No. 6

Proporción por edades de las causas por las cuales no se concluyó el tratamiento



Gráfica No. 7
Relación Causa de deserción - Ocupación del paciente

Fuente: Cuadro No. 7



CONCLUSIONES

1. Se determinó que son varias las causas por las cuales no se concluyó el tratamiento odontológico de los pacientes integrales adultos, y entre las más frecuentes se encuentran: Falta de tiempo por parte del paciente (27%); y el estudiante informó al paciente que el tratamiento estaba concluido (21%).
2. Con los datos obtenidos de los pacientes se determinó que las causas por las cuales no se concluyó el tratamiento odontológico fueron: Falta de tiempo por parte del paciente (25%) y porque el estudiante ya no le interesaba continuar con el tratamiento del paciente (23%).
3. Con los datos obtenidos de los estudiantes se determinó que las causas por las cuales no se concluyó el tratamiento odontológico fueron: El paciente no asistía a sus citas (24%), y los estudiantes solo realizaron los tratamientos que necesitaban (22%).
4. Existe cierta discrepancia en los datos obtenidos de los pacientes y los datos obtenidos de los estudiantes, ya que los estudiantes manifestaron que eran los pacientes los que por diversas causas no concluían su tratamiento (77%) y 40% de los pacientes indicaron que por causas concernientes al estudiante no se concluyó el tratamiento integral.

5. Se determinó que 30% de las fichas clínicas se cancelaron luego de realizar el tratamiento periodontal. 23% de los pacientes fueron cancelados luego de realizarles tratamientos endodónticos o aliviarles sintomatología. A 22% de los pacientes se les canceló el expediente clínico antes de realizar algún tratamiento de restaurativa.
6. La mayoría de pacientes y estudiantes entrevistados coinciden en que un factor determinante para que no se concluya el tratamiento integral es lo prolongado del mismo.
7. Al 55 % de los pacientes a los que se les canceló la ficha clínica sin concluir la totalidad de tratamientos fueron de sexo femenino, y 45 % de sexo masculino. La causa más frecuente de deserción en las mujeres fue porque el estudiante le informó al paciente que el tratamiento estaba concluido (16%). En el sexo masculino al 19 % se les canceló la ficha clínica por falta de tiempo para asistir a sus citas.
8. El 70% de la población de pacientes integrales adultos a los que se les canceló la ficha clínica sin concluir todos los tratamientos se encuentra comprendida entre los diez y cuarenta años de edad; encontrando el mayor porcentaje comprendido entre los 20 y 30 años de edad (32%). Y la causa más frecuente por la que se canceló la ficha fue por falta de tiempo para asistir a sus citas (9.74%).

9. La ocupación de los pacientes a los que se les canceló la ficha clínica sin concluir la totalidad de tratamientos se encuentra comprendida de la siguiente manera: 28% Estudiantes; 25% Amas de casa; 7% Empleadas domésticas; 7% Comerciantes; 34% pacientes con diversas ocupaciones en rangos de 1 o 2 %. El 16.88% de los pacientes que eran estudiantes cancelaron la ficha clínica por falta de tiempo. El 7.14% de las Amas de casa canceló por falta de tiempo, 5.19% de las amas de casa se les canceló la ficha clínica porque el estudiante les informó que el tratamiento estaba concluido.
10. La ocupación del paciente es un factor determinante para que se concluyan la totalidad de tratamientos, ya que en la mayoría de casos la ocupación es la que determina la disponibilidad de tiempo para asistir a sus citas.
11. En la realización de la investigación y presentación de resultados se cumplió con la totalidad de los objetivos planteados.

RECOMENDACIONES

1. Crear un normativo escrito para el paciente acerca de sus derechos y obligaciones como mismo.

2. Crear en la Oficina de Trabajo Social un registro de cancelación de fichas clínicas que contenga datos como: Nombre del paciente, Nombre del estudiante que cancela el expediente, Número de registro y motivo por el cual se cancela la ficha.

3. Realizar estudios acerca del sistema administrativo y de los tratamientos que se realizan en las clínicas de la Facultad con la finalidad de evitar que los mismos se vuelvan tan prolongados.

4. Encontrar la manera de orientar al estudiante para que realice los tratamientos odontológicos con más prontitud y eficacia.

5. En vista de los resultados obtenidos se recomienda realizar un compromiso escrito entre el paciente y el estudiante acerca de concluir ciertas etapas del tratamiento, o en su defecto el tratamiento integral.

LIMITACIONES

1. No existe un normativo escrito para el paciente sobre sus derechos y obligaciones.
2. Poca bibliografía o estudios similares.
3. Falta de colaboración de parte de algunos pacientes y estudiantes.
4. Dificultad para localizar a los pacientes debido a la poca disponibilidad de tiempo y a el lugar de residencia.

ANEXOS

MODELO DE ENTREVISTA

DATOS GENERALES:

Nombre del paciente: _____

Nombre del estudiante: _____

Dirección: _____

Número de teléfono: _____

Edad: _____ Sexo: _____ Ocupación: _____

CANCELACIÓN:

Motivo de cancelación anotado en la ficha clínica: _____

Fase del tratamiento en la que se canceló la ficha clínica: _____

ENTREVISTA:

Luego de obtener el consentimiento informado y comprendido se le cuestionó lo siguiente al paciente y al estudiante:

- ◆ Podría usted indicar porqué motivo(s) no se efectuaron todos los tratamientos que estaban indicados realizar en las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala. _____

BIBLIOGRAFÍA

1. Andujar Záiter, E. A. (2001). **Control gerencial de los pacientes.** (en línea). República Dominicana: Odontomarketing: Consultado el 9 de Mar. 2004. Disponible en: http://www.odontomarketing.com/numeros%20anteriores/ART_26_MAY_O_2001.htm
2. Arévalo Tobar, N. A. (1999). **Factores que influyen en la no completación a tiempo de los requisitos clínicos por los alumnos pendientes e requisitos clínicos de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala.** Tesis (Lic. Cirujano Dentista). Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Odontología. 46 p.
3. Calderón, M. (s.f.). **Factores que influyen en el proceso salud-enfermedad: factores sociales.** Guatemala: curso Odontología Social, Área de Odontología Socio-preventiva, Facultad de Odontología, Universidad de San Carlos de Guatemala. 5 p.
4. Leal, G. y Ruíz, A. (1998). **Método de registro odontológico: instructivo.** Guatemala: Departamento de Diagnóstico, Área de Patología Oral, Facultad de Odontología, Universidad de San Carlos de Guatemala. 11 p.

5. Medina, L. A. (1999). **El estado de salud y el desarrollo socioeconómico**. Guatemala: curso Salud Pública I, Área de Odontología Socio-preventiva, Facultad de Odontología, Universidad de San Carlos de Guatemala. s.p.
6. _____. (1999). **Problemas de la práctica odontológica**. Guatemala: curso Salud Pública I, Área de Odontología Socio-preventiva, Facultad de Odontología, Universidad de San Carlos de Guatemala. s.p.
7. Microsoft Corporation. (2003). **Biblioteca de consulta Microsoft Encarta 2004**. (CD-ROM). Ed. 2004. Estados Unidos:© 1993-2003 Microsoft Corporation. Para Windows 95/98/NT/ME/2000/XP.
8. Tórtola, S. (2003). **Control de cancelación de fichas**. Guatemala: oficina de Trabajo Social, Facultad de Odontología, Universidad de San Carlos de Guatemala. s.p.
9. _____. (2003). **Registro de banco de pacientes**. Guatemala: oficina de Trabajo Social, Facultad de Odontología, Universidad de San Carlos de Guatemala. s.p.

10. Universidad de San Carlos de Guatemala. (2000). **Catálogo de estudios**. Guatemala: Departamento de Registro y Estadística. p.p. 267-271
11. _____. (s.f.). **Contrato ingreso pacientes**. Guatemala: Facultad de Odontología. 1 p.
12. _____. (s.f.). **Manual de normas y procedimientos**. Guatemala: oficina de Trabajo Social, Facultad de odontología. 15 p.
13. _____. (2003). **Normativo de clínicas**. Guatemala: Dirección de Clínicas, Facultad de Odontología. 20 p.
14. _____. (1997). **Síntesis del proyecto de evaluación del sistema educativo de la Universidad de San Carlos De Guatemala**. Guatemala: Dirección General de Investigación. 178 p.