

## **Satisfacción de los pacientes en la consulta odontológica privada en Moravia**

*Sofía Huertas Martínez, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología.*

*Marzo, 2015.*

**Resumen:** La satisfacción de los pacientes en la consulta odontológica es un valor indispensable para el desarrollo del servicio y los tratamientos dentales, este puede llegar a determinar la calidad de un servicio o producto, tanto el comprador como el vendedor dependen de dicho factor. Por eso es que esta investigación tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción de pacientes del área de Moravia. Para ello se les aplicó un cuestionario a 60 personas que estuvieran en tratamiento, o lo hayan recibido anteriormente; el instrumento evalúa factores como: localización y acceso al consultorio, tiempo de atención, atención por parte de auxiliares y recepcionistas, atención del odontólogo, condiciones del consultorio, costos y cuestiones de comunicación, además con las respuestas se pretende dar una visión general de la satisfacción que tienen los pacientes ante los servicios odontológicos. El estudio expresó que el 80 % de los pacientes estaba satisfecho, muchos de los resultados los cuales indicaron insatisfacción eran por cuestiones físicas, por ejemplo el estacionamiento, o por el tiempo de espera en la recepción; por el contrario, la evaluación de las respuestas demostró que los sujetos se sentían satisfechos con el conocimiento que expresaba el odontólogo y el tiempo en que era atendido por el profesional.

**Palabras claves:** Satisfacción, odontólogo, paciente, profesional, cita, atención, recepción, consultorio, investigación.

**Abstract:** The patient satisfaction in dentistry is an essential factor in the development of the service and dental treatments, this can determine the quality of a service or product, both the buyer and the seller depends on this factor. That's why this research aims to determine the level of satisfaction of patients Moravia area. A questionnaire to 60 people were being treated or have been previously applied, the instrument evaluates factors such as location and access to the office,

attention span, attention from assistants and receptionists, dental care, terms of office, costs and communication issues and responses are intended to give an overview of satisfaction with patients to dental services. The study said that 80% of patients were satisfied, many of the results which indicated dissatisfaction were for physical reasons such as parking, or waiting time at the reception, however, the evaluation of the responses showed subjects were satisfied with the knowledge that expressed the dentist and the time was staffed by professional.

**Key words:** Satisfaction, quality, dentist, patient, professional, quote, care, reception, office, research.

## **Introducción**

Las enfermedades bucales no son nuevas, desde tiempos antiguos se ha informado de su existencia; sin embargo, de un tiempo para acá, la publicidad y las campañas han venido informando de la importancia de tratarlas, además de que la demanda estética ha incrementado.

La elaboración de esta investigación tiene como propósito conocer la satisfacción de los servicios odontológicos privados de la zona de Moravia, Costa Rica; es un valor que se desea en la obtención y prestación de un servicio, siendo considerada también un eje de evaluación en los servicios de salud.

En el ámbito profesional este trabajo pretende ampliar la visión del odontólogo en la medida de que su servicio satisface las necesidades de su cliente, esto por cuanto cada vez es mayor la participación de la población en las consultas privadas ya que hay una orientación a las necesidades especiales de cada uno. En el ámbito académico se pretende educar a los futuros profesionales indicando cuán importante es cumplir con la satisfacción del paciente una vez que se vaya a atender como profesional colegiado.

Por otro lado, la globalización y la competencia buscan conocimientos, modernización, capacitación, esto es de sumo interés ya que las personas están en constante cambio y desarrollo,

por ello se pretende indagar en los criterios determinantes para la satisfacción y mejorar aquellos que no están siendo favorables.

### **Objetivo general**

Conocer el nivel de satisfacción de la población de Moravia con respecto a los servicios odontológicos privados.

### **Objetivos específicos**

Evaluar criterios de satisfacción para mejoramiento de los consultorios establecidos

Analizar los factores que influyen en la satisfacción en servicios odontológicos privados

### **Marco Teórico**

De un tiempo para acá se ha desarrollado una mayor conciencia de los derechos en materia de salud, por lo que también la insatisfacción se convierte en un aspecto de gran importancia, por eso es que la evaluación de la satisfacción del paciente, en general, debe ser evaluado por el profesional; investigar en qué medida los servicios satisfacen las necesidades de sus clientes para después identificar los aspectos en los que los pacientes están menos satisfechos y mejorar esas carencias (Grogan, Conner, Norman et al., 2000).

Los derechos de los consumidores, y todos los criterios que cada persona va creando con respecto a sus necesidades en la obtención de un producto, son de gran importancia y no solo para el consumidor sino, también, para quien lo ofrece en el mercado. Las opiniones en consultas dentales no son la excepción, más bien, en la actualidad, son significativas las que se presentan ante los profesionales en salud odontológica.

La calidad es un factor que ayuda a determinar la satisfacción que puede llegar a tener un paciente con respecto a un tratamiento o servicio, por ejemplo, en un estudio realizado en 155 pacientes, de forma aleatoria, dio a conocer que dos tercios de este grupo no estaban satisfechos con respecto a la calidad del tratamiento y errores, el servicio y la actitud del personal y

excesivos cargos económicos. Estas quejas dan un panorama preocupante para los dentistas ya que pueden tener repercusiones económicas personales y malos términos con los pacientes cercanos al acusante.

De la mano con lo anterior, es de suma importancia recalcar que la satisfacción de los pacientes en la consulta odontológica es un valor indispensable para el desarrollo del servicio y los tratamientos dentales. En la prestación de un servicio en atención a la salud la satisfacción debe abarcar la totalidad, el proceso y los resultados de la experiencia del paciente con el servicio, es, en ese momento, donde la calidad en la totalidad del servicio debe alcanzar los más altos estándares para que el negocio y el producto sea exitoso.

La Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana en su evaluación definen calidad como “el resultado integral ligado a determinados procesos de trabajo en el marco de la producción de servicios sociales”; es decir, la calidad es una situación compleja que debe perfeccionarse para aumentar la satisfacción a quienes buscan un servicio, además se da un aporte significativo para obtener un resultado de la misma magnitud al final del proceso.

Existen determinantes para calificar la satisfacción y calidad en servicios de salud, una de ellas es la orientación de los servicios hacia las necesidades de los pacientes ya que para darles mejores soluciones hay que guiarse de la mano con la tecnología y entorno físico, esto es muy importante ya que contribuye a la demanda y oferta de servicios; todas las innovaciones que se puedan dar son un punto a favor del comerciante, el personal, instalaciones y equipos son vitales en la venta de servicios odontológicos y un beneficio ante la competencia (Agudel, Valencia y Oullón, 2005).

Donabedian, en 1980, en su estudio *La exploración de la calidad: asesoramiento y monitoreo con respecto a los servicios* (este es el modelo más utilizado para la medición de la calidad) incluye la estructura en la atención, el proceso con sus aspectos de relaciones interpersonales y actividades técnicas y el resultado, basado mayormente en la satisfacción de los usuarios por los servicios recibidos, además agrupa en tres categorías los componentes fundamentales del servicio: primero el componente técnico, el cual se refiere a la organización en su parte técnica de la consolidación de un equipo de trabajo; segundo el interpersonal, el que se basa en la identificación y comprensión de las emociones de las demás personas y tercero del

entorno con sus comodidades que es todo aquello de forma física que busca satisfacer al paciente en su entorno (Jacinto, 2008).

La determinación de la satisfacción de un paciente se puede dar en cuestión de conceptos, en los cuales, básicamente, se incluye la opinión individual; es decir, solamente el criterio del paciente y su evaluación acerca de la experiencia en el cuidado individual, lo que significa que es lo que expresa el paciente con terceras personas de su experiencia vivida. El proceso comprende dos ámbitos: la evaluación cognitiva del paciente y una evaluación de la estructura, el proceso y el costo del servicio; el paciente va a hacer un análisis completo de todo el entorno del servicio por el cual está pagando y recibiendo (Soto, Correa, Delgado, 2010).

En 1977 la Universidad de Londres les realizó un cuestionario a personas que recibieron tratamiento en un programa especial, se realizó ese mismo año y sus preguntas fueron desarrolladas de acuerdo con: duración de las citas, el tiempo de espera, la confianza en los operadores, así como sus conocimientos y opinión sobre cada tratamiento cuando conviene visitar al dentista y el porqué, además de indagar factores de riesgo odontológico percibidos por los mismos pacientes.

En la Universidad de Massachussets, muchos años antes de 1980, se encontró que los pacientes estaban altamente satisfechos con el ambiente de la clínica; 90 % reportó un trato con cortesía y un 94 % pensó que el esfuerzo fue hecho para que ellos sintieran menos ansiedad y más confortables. Un 97% estuvo satisfecho con la explicación del examen y del tratamiento, un 51 % percibió la calidad del tratamiento como excelente y un 57 % expresó estar muy satisfecho con el servicio, un 33 % satisfecho y un 4 % insatisfecho. Los pacientes manifestaron aspectos negativos específicos de la clínica como: el tiempo de espera para obtener una cita (36 %) y ser atendido una vez por semana (30 %) (Elizondo, Quiroga, Palomares, 2011).

El conocimiento del odontólogo para la atención es vital para complacer las necesidades de los pacientes. El dentista debe mostrar confianza en todo momento, saber que es él quien toma las mejores decisiones en ese momento. Hay investigaciones que reportan que conocimientos del odontólogo dan mayor confianza hacia los pacientes ya que estos se sienten más cómodos.

Un estudio para evaluar el conocimiento y actitudes de los dentistas, con respecto a pacientes con enfermedades autoinmunes, dio como resultado un que 60,4 % de los odontólogos tiene un “buen” conocimiento. Sin embargo, de forma contraria, hay un mal comportamiento a la hora de atender a los pacientes ya que señala el artículo que hay más rechazo en estos pacientes que en el ámbito de salud. La mayoría de los participantes está insatisfecho con la actitud que toman los odontólogos en la atención brindada ya que no muestran igualdad, limitan la comunicación y hay una limitada confianza entre paciente-odontólogo (Davila, Gil, 2007).

De la mano con lo anterior, cuando se mencionan situaciones especiales como enfermedades o, por otro lado, el embarazo, se debe hacer un énfasis en una completa atención en estas pacientes en gestación, ya que son más susceptibles a cambios de ánimo, satisfacción y gusto por entornos físicos y el trato que se le brinde.

Además, es de suma importancia enfatizar sus cambios a nivel oral y saber diferenciar los tratamientos que se van a brindar para cumplir al cien por ciento como odontólogos. En este sentido, para obtener el éxito total se necesita brindar servicios profesionales igualitarios; tener un buen trato ya que, como se mencionó, son muy susceptibles a cambios de ánimo, además todo el entorno físico debe estar en perfectas condiciones. Así mismo, se pretende unificar criterios para la atención en el ámbito perinatal, además de agregar técnicas de prevención y educación bucodental, ya sea a nivel privado o público en cualquier nivel de salud (Díaz, 2001).

## **Materiales y métodos**

Esta investigación se realiza bajo un enfoque cuantitativo donde la muestra es de 60 personas, con un margen de error de 10 % y un nivel de confianza de 90 %. Los sujetos seleccionados debían cumplir los requisitos de inclusión: estar bajo tratamiento actualmente o haber recibido algún tratamiento en alguna clínica privada del sector de Moravia, Costa Rica.

La recolección de los datos se hace mediante una serie de preguntas las cuales incluyen ideas sobre: localización y acceso al consultorio, tiempo de atención, atención por parte de auxiliares y recepcionistas, atención del odontólogo, condiciones del establecimiento, costos y cuestiones de comunicación.

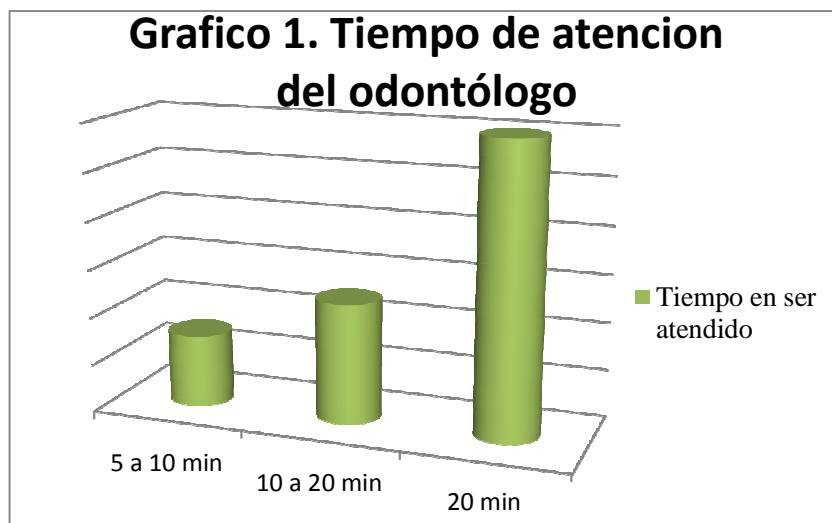
Se utilizó un muestreo de conveniencia para la selección al azar, ya que la investigadora no tenía acceso a las listas de los pacientes activos, se decidió buscar pacientes quienes cumplieran con los requisitos en las zonas aledañas a los consultorios dentales.

La entrevistadora aplica, en persona, las preguntas y registra las respuestas utilizando un cuestionario estructurado, aclarando dudas y evaluando todo lo que decían y cómo se expresaban las personas a quienes se les aplicó el cuestionario.

El instrumento por utilizar contiene nueve preguntas de selección única con el fin de expresar en gráficas los resultados obtenidos y los principales factores que influyen en una buena o mala consulta dental en criterios del paciente.

## Resultados

Gráfico 1. Tiempo de espera en recepción del consultorio odontológico.



**Fuente:** Elaboración propia, 2015.

Del total de consultorios dentales registrados en el Colegio de Cirujanos Dentistas de Costa Rica, se escogió como población al sector de Moravia, donde se entrevistaron a 60 personas que

se atienden en el sector. La región cuenta con 17 clínicas privadas odontológicas, las cuales brindan servicios odontológicos generales como especializados.

La encuesta de satisfacción fue aplicada a personas quienes estuvieran en tratamiento o lo hayan recibido en el pasado. Una vez analizados las encuestas se puede expresar que aproximadamente el 68 % de la muestra opina que la localización de los consultorios dentales es buena ya que marcan entre los rangos de 5 a 10 (del 1 al 10, siendo el 1 el malo y el 10 excelente).

El resto de los entrevistados considera que la localización no es de su agrado por criterios propios como acceso o parqueo; contrario a lo anterior un dato negativo es con respecto a la existencia de los horarios disponibles, siendo el criterio de prevalencia de poco satisfecho por más de la mitad de la población entrevistada, muchos sujetos muestran disconformidad ya que, por situaciones como trabajo o estudio, se les dificulta asistir a la cita.

También una de las deficiencias más marcadas es la recuperación de salud oral, un 75 %; es decir, más de la mitad de la muestra considera que los precios no son justos pues marcan la opción de precios muy altos, el otro 25 % considera que los precios están justos.

El 85 % de la población expresa que es atendida en periodos rápidos de tiempo, con esto se refiere al tiempo en sillón dental, pero este resultado se ve contrarrestado con el tiempo que duraron en la recepción de los consultorios sentados en la sala de espera ya que el 60 % expresa que espera hasta 20 minutos (ver gráfico 1) .

**Gráfico 2. Claridad en la información brindada del odontólogo hacia el paciente.**





**Fuente:** Elaboración propia, 2015.

El 70 % de los pacientes refiere que la información que brinda el odontólogo es clara, 20 % muy clara y por el contrario solo el 10 % opina que no es clara (ver gráfico 2). El 90 % de los pacientes considera que el personal de la oficina y el odontólogo están capacitados para sus labores específicas, tanto el personal en su atención, como el doctor en su tratamiento y su comunicación con el paciente.

Tanto el consultorio en infraestructura como su interior, considerando la limpieza, fueron evaluados positivamente, el 78 % está conforme con el aspecto físico del lugar.

## **Discusión**

En este estudio el 80 % de las personas reportó satisfacción con la atención recibida, en un estudio similar registrado por Soto y colaboradores, con una muestra de 342 personas, se reportó que el 83 % estaba satisfecho. Un factor por evaluar fue la localización del consultorio dental, donde más de la mitad expresó estar conforme con la localización; sin embargo, un 32 % no estuvo a favor de la localización pues expresó que la parada de buses era muy lejos del consultorio y que tenía que caminar mucho, otros dijeron que el acceso era limitado ya que en horas pico las vías se congestionaban, además hubo personas quienes estaban disconformes con la falta de parqueo para los vehículos y que, en algunos casos, los consultorios no tenían donde parquear los vehículos de los pacientes teniéndolos que dejar en la calle.

Por otro lado, la evaluación de los horarios disponibles fue calificada de forma negativa con el criterio de selección de poco satisfecho. El 58 % de los pacientes entrevistados opina que los horarios no son convenientes para ellos ya que el trabajo o estudio les impide asistir a las citas; además de contestar a la pregunta realizada, varios sujetos recomendaban brindar citas después de las seis de la tarde, cuando ya hayan terminado la jornada laboral.

Contrario a lo anterior, 85 % de la población entrevistada expresa que son atendidos por el odontólogo de forma rápida, esto quiere decir que desde que se sientan en el sillón dental, hasta que terminan la cita, los pacientes dicen que la atención en los tratamientos es muy concisa, y se expresan de forma positiva de ello y opinan que su tratamiento es parte de un buen planeamiento del doctor.

Sin embargo, el resultado anterior se ve contrarrestado ya que el 60 % de pacientes opina que el tiempo para ser atendido no fue rápido, duraban entre 15 a 20 minutos esperando a que los atendiera el doctor, pero en el momento de expresar su respuesta algunos adjuntaban que se sentían cómodos en el lugar pues, en esos lapsos de tiempo, el personal era amable y atento a las necesidades mientras era atendido.

En el 2005 se realizó un estudio para evaluar la satisfacción en Reino Unido, se entrevistaron 5385 personas adultas y se demostró que la mayoría de las personas (89 %) se mostró satisfecho con la calidad de la atención que recibió. Sólo el 2 % (76) se había quejado en realidad, aunque el 10 % (388) se había sentido como reclamante en el pasado.

Nueve de cada diez tiene confianza con el operador, lo que este estudio menciona es vital, la buena relación con el dentista hace que la cita sea más amena y que se sientan ambos más cómodos, esto trae buenos criterios de parte del paciente y expresa satisfacción en la consulta, además la comunicación es de suma importancia tanto para el odontólogo como para el paciente.

En el estudio actual el 70 % de los pacientes opina que la información dada por el odontólogo, acerca de cada condición y tratamiento, fue clara; por otro lado un 10 % dijo que no fue clara en lo absoluto; sin embargo, en el momento de responder la pregunta, tres pacientes expresaron que no era de interés saber que tenía o no, y otros que les daba vergüenza volver a preguntar.

Un gran grupo de pacientes opina que las citas odontológicas y sus precios no son justos, hay un gran porcentaje que opina que los precios son muy altos, el 75 % cree que paga mucho dinero ya sea por citas preventivas como controles o por rehabilitaciones. El resto de la población considera que los precios son justos, 25 % cree que los precios están normales. Hubo dos personas que añadían a su respuesta que el odontólogo no consideraba la situación del paciente, pero hubo quienes dijeron que era normal ya que “todos cobraban igual”.

La infraestructura y limpieza del consultorio son los primeros aspectos que el paciente ve en su primera cita, la impresión inicial es vital para que el lugar sea del agrado de cada persona que lo visita. Este dato va de la mano con el resultado obtenido en esta investigación pues 78 % de los entrevistados considera que el consultorio al que asiste se encuentra en buenas condiciones, varias personas añadieron que era un lugar cómodo y el ambiente era agradable. Un espacio agradable puede llevar al visitante a un estado de tranquilidad; además, puede brindarles una mejor consulta tanto al paciente como al dentista.

Por otro lado, hay factores que pueden haber ocurrido en el pasado, pero que afectan en la actualidad a determinados pacientes, por ejemplo las experiencias pasadas, por ejemplo, alguna técnica utilizada por un odontólogo que afectó al paciente en su momento repercute en el resto de las citas, o algún tratamiento pasado que salió mal deja predisposto al paciente.

Por lo cual, la relación de la familia, el ambiente social y los miedos puede afectar el desarrollo del tratamiento, por ello es que debe actuar con profesionalismo, actuando con determinación, confianza, con amabilidad y comunicándose, esto puede ser la clave para incrementar la confianza y, así mismo, la satisfacción del paciente.

Al aplicar las entrevistas un dato inesperado reveló que un 90 % de los pacientes considera que tanto el odontólogo como el personal que labora en el consultorio al que asiste está capacitado para sus labores, lo cual indica que se ha venido corrigiendo el daño que se pudo haber causado en el pasado y que, además, el odontólogo satisface a su paciente en cuanto a su labor.

Hay que considerar que las necesidades de las personas no son iguales para todos; sin embargo, la investigación da resultados significativos los cuales contribuyen de forma innovadora al cuerpo de conocimiento ya existente.

En el momento de aplicar las encuestas se percibe un ambiente positivo en la mayoría de los sujetos y se expresa así en sus respuestas, en los gestos al contestar y en las respuestas de la investigación, ya que aunque haya datos negativos no significa que no haya satisfacción sino que hay factores ambientales o físicos que pueden afectar. Se puede observar que los pacientes están satisfechos con la atención y que los datos negativos se pueden modificar para la obtención del éxito total en las consultas de cada paciente (Triana, 2006).

Este trabajo es muy importante además para los odontólogos quienes tienen pensado ubicar su clínica en la región, ya que da una amplia visión de lo que buscan los pacientes, por ejemplo, la ubicación y horarios. La población de Moravia es muy amplia, al igual que su extensión territorial, lo cual favorece la ubicación de las clínicas, además este estudio actualiza a los odontólogos ya ubicados para mejorar, de esta manera, incrementar su éxito en el mercado laboral.

## **Conclusión**

En conclusión, hay un gran parte de la población que considera que están satisfechos con la atención, hay resultados subjetivos los cuales varían la forma de expresar los datos; sin embargo, la mayoría del grupo encuestado presenta una actitud positiva ante la atención recibida en la consulta privada odontológica. Los datos captados dan espacio para que los odontólogos puedan evaluar sus servicios e implementar estrategias para el crecimiento personal y la competencia.

La satisfacción como objetivo por investigar es muy amplia; no obstante, se recomienda continuar con la investigación enfocándose en las variables de ansiedad, económicas y creencias en salud oral y profundizando las variables estudiadas en este trabajo.

## **Referencias**

- Agudelo, A., Valencia, L., Oullón, E., Betancur, L., Restrepo, L. y Peláez, L. (2005). Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la institución prestadora de servicios de salud “IPS Universitaria” (Medellín). *Revista Facultad de Odontología Universidad de Antioquia*.19(2).
- Carrillo, D. y Romero, Y. (2007). Evaluación de calidad de la atención odontológica de los servicios de salud adscritos a la corporación merideña de salud en el Municipio Libertador del estado Mérida. *Acta odontológica Venezolana*. 45(2).

- Dávila, E. y Gil, M. (2007). Nivel de conocimiento y actitud de los odontólogos hacia portadores de vih/sida. *Acta odontológica Venezolana*. 45(2).
- Díaz, R., Carrillo, M., Terrazas, J. y Canales, C. (2001). Actitudes que influyen en la demanda de servicios odontológicos durante la gestación. *Revista ADM*.18 (2).
- Elizondo, J., Quiroga, M., Palomares, P. y Martínez, G. (2011). La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. *Revista salud pública y nutrición*,12(1).
- Garbero, I., Delgado, A. y Cárdenas, I. (2005). Salud oral en Embarazadas: conocimientos y actitudes. *Scielo*. 43(2).
- Grogan, C., Norman, P., Willits, D. & Porter, I. (2000). Validation of a questionnaire measuring patient satisfaction with general practitioner services. *Quality in Health Care*. (9):210–215.
- Lizaranzu, M<sup>a</sup>., Rodríguez, J., Rodríguez, M<sup>a</sup>. y Pedregal, M.(2009). Valoración de los usuarios de un Centro de Salud respecto a la atención recibida en materia de salud oral. *SAMFyC*.5(2).
- Núñez, J. (2008). Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007. *Universidad Mayor de San Marcos*.
- Rivas, J. y Knudsen, G. (2006). Caracterización de uso y satisfacción de los servicios de salud odontológicos en Costa Rica. *Binasss*. 14(2).
- R, Bedi., N, Gulati., & C, McGrath. (2005). A study of satisfaction with dental services among adults in the United Kingdom. *British Dental Journal*.198(7).
- Rivas, J. y Knudsen, G. (2006). Caracterización de uso y satisfacción de los servicios de salud odontológicos en Costa Rica. *Binasss*. 14(2).

Soto, P., Correa, M. y Delgado, A. (2010). Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. *Scielo*. 9 (18): 124-136

Triana, J. (2006). La ética: un problema para el odontólogo. *Scielo*. 12(1).

## **Anexos**

### **Cuestionario: Satisfacción en la consulta odontológica privada en Moravia**

Este cuestionario forma parte de un estudio del curso Seminario de Graduación de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT), se lleva a cabo con el fin de conocer la satisfacción del paciente en la consulta odontológica privada en el sector de Moravia. Su participación en este estudio es voluntaria. Los resultados serán de uso estrictamente interno de ULACIT. Las respuestas al final del estudio serán interpretadas por la investigadora para cumplir con el objetivo del estudio.

Instrucciones: La siguiente encuesta presenta 9 preguntas de selección múltiple, cada una presenta varias opciones que son posibles respuestas de acuerdo con su criterio. Es válida solo una opción por cada pregunta para ello. Determine (marcando con una X).

1. Siendo 1 muy malo y 10 excelente, ¿cómo calificaría usted la localización del consultorio dental?  
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( ) 6 ( ) 7 ( ) 8 ( ) 9 ( ) 10 ( )
2. ¿El tiempo para ser atendido fue rápido?  
Sí ( ) No ( )
3. ¿Está satisfecho con el horario disponible del consultorio dental al que usted asiste?  
( ) Sí  
( ) No
  - Si su respuesta es “no”, indique la razón.

4. En su opinión, ¿qué tan capacitado está el personal de la clínica en sus respectivas labores?
- Muy capacitado
  - Moderadamente capacitado
  - Poco capacitado
5. ¿Qué tan clara fue la información brindada por el odontólogo acerca del tratamiento por realizar?
- Muy clara
  - Moderadamente clara
  - Nada clara
6. Desde que entra a la recepción hasta el sillón dental, ¿cuál fue el tiempo de espera para que se le atendiera?
- Menos de 5 minutos
  - De 5 a 10 minutos
  - De 10 a 20 minutos
  - Más de 20 minutos
7. ¿Cuál es su criterio acerca del precio de los servicios en la consulta odontológica?
- Poco justo  Justo  Injusto
8. Siendo 1 muy malo y 10 excelente, ¿cómo evaluaría la limpieza del establecimiento?
- 1  2  3  4  5  6  7  8  9  10
9. ¿Cómo evaluaría el entorno físico del consultorio dental?
- Muy mal  Mal  Regular  Bueno  Muy bueno

La encuesta ha concluido. ¡Muchas gracias por su colaboración!

El instrumento es validado por la Dra. Ana Martínez, médico general con maestría en Administración y quien es funcionaria pública en el Ministerio de Salud, regidora de la sede.

Se realizó una prueba piloto en la cual la encuesta fue aplicada a tres personas a quienes se les aplicó el cuestionario (Freimer Rodríguez, María Huertas y Enna Calderón). Se recibieron sugerencias con respecto a la organización de preguntas y mejorar las instrucciones generales del instrumento.