

# GRADO DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN UNA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SALUD PRIVADA EN LA CIUDAD DE CARTAGENA EN LOS MESES DE ENERO Y FEBRERO DE 2011

José Luis Tijera Balseiro<sup>1</sup>

## RESUMEN:

*Las encuestas de satisfacción del paciente han llegado a ser una herramienta cada vez más importante en la medición de los servicios dentales. El objetivo de este estudio es evaluar el grado de satisfacción de los pacientes que acudieron al servicio de urgencia odontológica mediante la aplicación de una encuesta de satisfacción. Los resultados indican que el nivel de satisfacción del paciente fue moderadamente excelente. Las áreas identificadas como necesarias de mejoramiento incluyen: asignación de citas, acortar el tiempo de espera para acceder al servicio, mejorar la orientación brindada por el personal auxiliar. Se concluye de la evaluación que aunque la atención de urgencias dental cumple con las expectativas de los pacientes, existen grados de insatisfacción por problemas relacionados con demoras en el acceso al servicio que se provocan por causas que dependen exclusivamente a la organización de los procesos de la clínica.*

**Palabras claves:** satisfacción, odontología, urgencia, encuesta, evaluación.

## ABSTRACT

*The patient's satisfaction enquiries have become every time more and more in a very important tool for measuring dental services. The main aim of this research is evaluate the patient's satisfaction grade that used the dental urgency/emergency service through a satisfaction enquiry. Results have shown patients satisfaction were moderately excellent. Identified areas for improving include among others: appointment booking, reduce the waiting time for accessing the service and improving the orientations given by the auxiliary staff. In summary, patient's grades of satisfaction are high enough but there are a few problems related with the service accessing that are caused by the surgery politics.*

**Key words:** satisfaction, dentistry, emergency, enquiry, evaluation.

---

<sup>1</sup> Odontólogo, Universidad de Cartagena. E mail: joseluibtb@gmail.com

## **Introducción**

El eje central de este estudio es el grado de satisfacción de los pacientes respecto a los servicios prestados en la atención de urgencia odontológica en una Institución Prestadora de Salud privada en la ciudad de Cartagena, lo cual supone contar con un instrumento confiable para medir dicho resultado. Y es que la inquietud que se deriva de lo anterior es justamente, la ausencia de este instrumento para medir el grado de satisfacción en la consulta de urgencia dental. El problema se caracteriza porque no hay evidencias escritas o estudios anteriores en la institución que señalen un porcentaje entre los pacientes que nos muestren su grado de satisfacción.

La gran afluencia de usuarios que acuden a los servicios de urgencia odontológica puede generar un fuerte desequilibrio entre los servicios ofertados y la demanda; por tal motivo se pueden producir alteraciones en la oportunidad de la atención y en la accesibilidad, generando déficit en la calidad en la atención. Teniendo en cuenta esto, y a pesar de tenerse identificados algunos factores de la no calidad en el servicio, se desea conocer como los usuarios perciben la institución, y en el concepto de ellos, que otros factores les están generando insatisfacción.

Con los resultados de este estudio, se indicarán estrategias para el mejoramiento en la prestación del servicio de urgencia en odontología. Con la aplicación de la encuesta de satisfacción en odontología, se espera que mediante este instrumento se conozca mejor a nuestros clientes/pacientes, y determinar qué aspectos de nuestros servicios se pueden mejorar.

La evaluación del servicio de salud de urgencia odontológica, con base a la satisfacción de los usuarios, es básica, y en este estudio, se busca obtener información valiosa sobre los servicios ofrecidos para obtener la retroalimentación necesaria que permita orientar el proceso de rediseño del modelo de atención y así lograr un desempeño efectivo de organización, que propicie un desarrollo futuro, de manera firme y sostenida.

## **Marco teórico**

Los nuevos enfoques de gerencia en salud sobre la satisfacción del paciente exponen que brindar calidad significa corresponder a las expectativas de los usuarios, razón por la cual, el hecho de no brindar una atención odontológica de calidad, trae consigo problemas en la percepción de satisfacción de los pacientes, generando tratamientos más largos, costosos y prologados, y por ende, una mayor inconformidad en los usuarios, afectando la imagen y economía de las instituciones de salud (Morales, 2009).

La calidad en la atención, son todas las cualidades con las que cuenta un producto y/o servicio para ser de utilidad a quien sirva de él. Es decir, un servicio es de calidad cuando sus características, tangibles e intangibles, satisfacen las necesidades y expectativas de sus usuarios.

Calidad significa cumplir con las expectativas del usuario, con una filosofía básica de administración, una nueva forma de trabajar, donde prevalece el respeto, la confianza y el trabajo en equipo. La calidad se refiere a las características del producto que satisfacen las necesidades del consumidor, comprendiendo que el grado de satisfacción se encuentra en relación con las exigencias del consumidor (Jimenez, 2003).

La calidad según lo planteado por la Organización Mundial de la Salud, es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios, diagnósticos y tratamientos más adecuados para conseguir un atención en salud óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente, logrando el mejor resultado, con el mínimo riesgo y la máxima satisfacción del paciente en el proceso (Martinez, Avalo, & Quintero, 2001).

En Colombia, mediante la resolución 1011 de 2006, se definió la calidad de la atención como: "La provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el

propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios” (Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, 2006)

A medida que las empresas de salud consideran la orientación del consumidor en la planeación de la entrega de los servicios, los estudios de satisfacción del paciente se convierten en una herramienta fundamental y crítica (López, Cerezo, & Paz, 2010).

Los pacientes tienen una idea del servicio que esperan recibir, para poder satisfacerlos debemos saber cuáles son esas ideas. Si no sabemos lo que piensan, esto se convierte en fallas y el usuario se convierte en un paciente insatisfecho (Aranguren, 2009). Actualmente existe una mayor conciencia de los derechos del usuario en salud; por lo tanto, la insatisfacción con el servicio adquiere una mayor importancia. Las razones más comúnmente citadas para tener quejas en el servicio odontológico son la calidad deficiente de los tratamientos, los errores, las actitudes, las características del servicio del equipo de salud oral (Schwarz, 1988).

La satisfacción del paciente/usuario debe ser un objetivo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios de salud y una medida de calidad de sus intervenciones; su grado se obtiene de la concurrencia del binomio expectativas-calidad percibida. El método más utilizado para su medida son las encuestas de opinión, que permiten detectar aspectos susceptibles de mejora, insuficiencias o disconformidades (Gutierrez, 2003). La satisfacción del usuario, refleja calidad, siendo esta un elemento de vital importancia, que da confiabilidad, credibilidad y prestigio tanto a la institución de salud donde se brinda el servicio, como al personal que brinda la atención (Ariza, 2001).

Stufflebeam y Webster (Stufflebeam & Webster, 1980), quienes propusieron una clasificación de los diversos estudios de evaluación de servicios, dieron una importancia especial a aquellos centrados en el punto de vista del consumidor. Estos hacen hincapié en valores y necesidades percibidas por los usuarios y tiene

la ventaja de reportar una visión independiente de la que sustentan los proveedores.

La satisfacción del paciente con la atención odontológica se considera uno de los valores deseables de la prestación de un servicio y debe ser uno de los objetivos del mismo (Wilking, Hallman, & Dogget, 1998). Donabedian (Donabedian, 1988) lo ha incluido como un elemento que marca el nivel de salud en sí mismo. En la evaluación de la prestación del servicio en atención oral, la satisfacción debe cubrir el contexto, el proceso y el resultado de la experiencia del paciente con el servicio.

La satisfacción del usuario no es más que un proceso de evaluación continuo del cuidado flexible, basado en datos que se enfocan en los derechos de los pacientes, en la percepción de satisfacción del paciente y de otros (Afanador, 2001). La satisfacción es una evaluación personal del servicio recibido, basado en patrones subjetivos de orden cognitivo y afectivo y están establecidos por la comparación entre la experiencia vivida y los criterios subjetivos del usuario (Pascoe, 1983).

Aunque no exista una definición única de calidad en la atención de salud, la mayoría de los autores consideran la satisfacción del usuario como un buen punto de partida en el análisis de la calidad. Las quejas y los requerimientos de los usuarios, permiten que los proveedores de los servicios definan los estándares de calidad adecuados para cada servicio a fin de implementar los cambios necesarios (Armitage & Berry, 1997).

A pesar de las numerosas investigaciones que exploran la satisfacción del paciente con la atención en salud, la satisfacción es un concepto que no está suficientemente definido a nivel teórico, y ha sido difícil desarrollar un modelo conceptual comprensivo (Carr-Hill, 1992).

Betin Adriana y colaboradores, en un estudio descriptivo de abordaje cuantitativo, en el que sostiene que la satisfacción del paciente es la principal recompensa que puede tener un profesional de la salud, nos muestra un alto

grado de satisfacción en el 89% de los pacientes en el tratamiento recibido; en esta investigación el alto grado de satisfacción manifestado por los pacientes es indicativo de la buena gestión en administración y organización existente dentro de una institución de salud (Betin, Guardela, Infante, Díaz, & Gonzalez, 2009).

Diversos son los factores socio-culturales y de conocimientos que intervienen y modulan la percepción del proceso salud-enfermedad, determinando la demanda de una atención de urgencia. Fodor y colaboradores, en su trabajo investigativo sostienen que el minimizar la patología buco dentaria y maxilofacial, podría producir aumento en los costos, prolongación de los tratamientos, complicaciones, sufrimientos innecesarios, y por ende frustración en el usuario (Fodor, Navarrete, Cáceres, & Muñoz, 2005).

Las encuestas cualitativas, como método de investigación, son el medio más empleado para conocer la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos, midiendo el parecer de los que han recibido asistencia. Aranguren Zaida, en su estudio investigativo, realizó una medición de de la calidad del servicio, orientado básicamente en la satisfacción de las necesidades de los usuarios, en lo relativo a la atención en salud. Pudo demostrar, entre la muestra entrevistada, que existía mucha satisfacción por el trato recibido de los proveedores de salud, pero se pudo constatar insatisfacción en la valoración de los procesos relacionados con el sistema de citas (Aranguren, 2009).

López y colaboradores, en un artículo de investigación cuyo objetivo fue relacionar las variables sociodemográficas, los niveles de ansiedad y las creencias en salud oral con la satisfacción del paciente, encontraron que con la insatisfacción en la atención odontológica se relacionaron las características socio demográficas, la ansiedad severa, el estado de salud general y dental, la susceptibilidad y los beneficios percibidos, la auto eficacia, el miedo al odontólogo, la facilidad para acceder a él, y la necesidad de asistir a la consulta por síntomas (López, Cerezo, & Paz, 2010).

La visión de los pacientes hacia el servicio de salud ha sido motivo de interés, por lo que se han producido estudios sistemáticos al respecto. En el caso de la atención odontológica, destaca el llevado a cabo en 1977 por la Universidad de Londres, mediante un cuestionario aplicado a las personas que recibieron tratamiento en un programa especial, en el lapso de ese año y en el cual se exploraba la satisfacción en la duración de las citas, el tiempo de espera, y la confianza en los operadores (Allred, 1977).

### **Materiales y métodos**

Esta investigación es un estudio descriptivo transversal. Es descriptivo porque describe una característica que es el grado de satisfacción con respecto a la atención de urgencias en odontología, y trasversal porque el grado de satisfacción se mide una vez en un solo momento. El estudio se realizó en los meses de enero y febrero del año 2011 en una Institución Prestadora de Salud privada de la ciudad de Cartagena.

El estudio se sustenta a través de la aplicación de una encuesta de satisfacción a usuarios que acudieron al servicio de urgencias de odontología; para utilizar dichos resultados como herramienta de auto evaluación e implementar planes de mejora, para de esta forma garantizar una alta calidad en el servicio prestado.

La caracterización de las variables de satisfacción se realizó, utilizando un instrumento con los cuestionarios validados en el II Estudio Nacional de Satisfacción del Paciente, realizado por el Instituto Nacional de Investigación Odontológica, la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Universidad de Chicago (Reifel, Davidson, Rana, & Nakasono, 1997); el instrumento corresponde a un cuestionario, el cual consta de diez preguntas relacionadas con componentes de calidad, para medir la satisfacción del usuario; se evaluaron así variables específicas como: grado de satisfacción en los servicios de urgencias en odontología, oportunidad, relaciones interpersonales, información al usuario y percepción del usuario (Tabla No. 1).

Tabla No. 1: Cuestionario para determinar la satisfacción del paciente en el servicio de urgencia odontológica.

Durante su visita al servicio odontológico de urgencias usted estuvo satisfecho o insatisfecho con respecto a:

Pregunta	Satisfecho	Insatisfecho
Asignación de citas de manera oportuna		
Orientación e información brindada por el personal de citas		
Orientación e información brindada por la auxiliar de odontología		
Tiempo de espera para ser atendido		
Duración de la atención prestada		
Atención recibida por el odontólogo		
Información y recomendaciones dadas acerca del tratamiento		
Comunicación y relación con el profesional.		
Forma como fue recibido por el odontólogo		
Limpieza y organización del consultorio donde fue atendido		

Fuente: (Reifel, Davidson, Rana, & Nakasono, 1997)

Para la recolección de la información se solicitó autorización a los directivos de una Institución Prestadora de Salud privada de la ciudad de Cartagena, donde se realizó el estudio, con el fin de aplicar una encuesta a los pacientes contemplados en la muestra, atendidos en la consulta de urgencia en odontología. Se explicaron los objetivos del estudio y se garantiza que el nombre de la entidad no aparecerá en ninguno de los informes.

Cada paciente participante de la encuesta recibió información acerca de los objetivos del estudio, el alcance del mismo y la forma como se manejaría la información, garantizándole su anonimato, por que el cuestionario no incluye el

registro del nombre. Posteriormente se realizó una matriz en Excel para tabular los datos y finalmente una tabla con los resultados.

Para efectos del presente estudio se tomó una muestra aleatoria de 190 pacientes del total de 557 usuarios que acudieron a la consulta de urgencias dental durante los meses de enero y febrero del año 2011, distribuidas según sexo en 115 para femenino y 75 para masculino, distribuidos según grupos etareos de 0 a 20 años (4.2%), de 21 a 40 años (30%), de 41 a 60 años (58.9%), y mayores de 60 años en un 6.9% (Tabla No. 2).

Tabla No. 2: Características de la muestra.

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Sexo</b>		
M	75	39.5%
F	115	60.5%
<b>Edad</b>		
0-20	8	4.2%
21-40	57	30%
41-60	112	58.9%
+ 60	13	6.9%

Fuente: el autor.

Las consideraciones éticas determinadas en este estudio están sujetas a la norma vigente según la resolución 00843 según la cual no existió riesgo en la realización del presente estudio, debido a que se resguardó la privacidad de los individuos, sujeto de investigación, con la autorización del mismo (Minsalud).

### **Resultados**

Debemos aceptar que esta encuesta no es suficiente para obtener resultados concluyentes de la satisfacción odontólogo-paciente en la atención de urgencias, ya que debiéramos incorporar otros parámetros como ansiedad, temor, dolor, experiencias previas.

Todos los usuarios de la muestra respondieron el cuestionario completo. En la tabla 3 se muestran los resultados de la encuesta por variables de frecuencia y porcentajes.

Tabla No. 3: Resultados de la encuesta.

	Satisfecho		Insatisfecho	
	#	%	#	%
Asignación de citas de manera oportuna	170	89.5	20	10.5
Orientación e información brindada por el personal de citas	176	92.6	14	7.4
Orientación e información brindada por la auxiliar de odontología	185	95.8	8	4.2
Tiempo de espera para ser atendido	171	90	19	10
Duración de la atención prestada	188	98.9	2	1.1
Atención recibida por el odontólogo	188	98.9	2	1.1
Información y recomendaciones dadas acerca del tratamiento	187	98.4	3	1.6
Comunicación y relación con el profesional.	187	98.4	3	1.6
Forma como fue recibido por el odontólogo	188	98.9	2	1.1
Limpieza y organización del consultorio donde fue atendido	187	98.4	3	1.6

Fuente: el autor.

En este estudio se encontraron niveles de satisfacción muy aceptables con respecto al global de las distintas preguntas incluidas en el cuestionario. La mayoría de las personas reportó estar satisfecha con la atención odontológica de urgencias, similar a lo registrado por Bedi y colaboradores (Bedi, Gulati, & McGrath, 2005) en una investigación con una muestra de 3739 adultos, y por la Asociación Dental Británica Independiente, quienes demostraron que nueve de diez personas están satisfechas con el tratamiento dental recibido (O'Shea, Corah, & Ayer, 1986).

Cabe destacar como la competencia técnica del profesional fue evaluada como satisfactoria por el 98.9% de los pacientes encuestados. Este factor fue uno de los mejores evaluados por los usuarios de este estudio, que es citado como determinante de la satisfacción del paciente, pero es difícil de evaluar por el paciente (Zeithaml & Bitner, 1996).

Algunos autores señalan que los pacientes, al evaluar la competencia técnica, la relacionan con la comunicación, trato e información entregada (Corah & O'Shea, 1984).

El tiempo de espera en la clínica para acceder al odontólogo y la obtención de citación en una hora determinada, tuvieron una evaluación bastante menos que regular por los pacientes y debe ser corregido. Resalta de manera preocupante el grado de insatisfacción (10%) en el tiempo de espera para que el paciente sea atendido, ya que este es uno de los aspectos relevantes en la formulación de quejas en el servicio de urgencias. El porcentaje de insatisfacción en los parámetros para la asignación de citas de manera oportuna y la orientación brindada por el personal de citas fueron de 10.5% y 7.4% respectivamente. El tiempo de espera también está influenciado por el desempeño del personal auxiliar (grado de insatisfacción del 4.2%), que falla en muchos casos en la orientación que se le debe brindar a los usuarios del servicio.

Algunos autores consideran como un factor importante en la satisfacción del paciente, la limpieza del consultorio, así como también el confort de la sala de espera y el ambiente en general percibido por el usuario (Andrus & Buchheister, 1985). En este estudio, la limpieza del consultorio fue evaluada como satisfactoria por el 98.4% de los pacientes.

Sin embargo, autores como Burke y Croucher (Burke & Croucher, 1988) encuentran que los pacientes priorizan criterios que para ellos son extremadamente importantes, tales como explicación de los procedimientos, esterilización/higiene, habilidades del dentista, por sobre equipos nuevos y decoración agradable. Para mejorar la satisfacción del paciente, es importante

conocer lo que los pacientes quieren y no lo que los profesionales creen que debieran querer (Rao & Rosenberg, 1986).

Los resultados de esta investigación coinciden con los encontrados por Lathi y colaboradores (Lathi, Tutti, Hausen, & Kaariainen, 1996), donde la relación y comunicación odontólogo-paciente es vital en la percepción del grado de satisfacción. El porcentaje de satisfacción en la comunicación del profesional con los usuarios en este estudio fue del 98.4%

Se ha demostrado que una relación social adecuada y una buena comunicación verbal entre el odontólogo y el paciente permiten al primero determinar los problemas y las soluciones más rápido, y al segundo, un compromiso con el tratamiento (Freeman, 1999).

A esta misma conclusión llega Sheffer, quien afirma que la satisfacción de los pacientes está basada en actitudes y sentimientos acerca del proveedor y de la atención obtenida. Por ello es importante la interrelación paciente-profesional (Sheffer, 1981).

En opinión del autor, en la calidad de la atención influyen factores indirectos, como los aspectos psicológicos que involucran las percepciones de los pacientes, quienes son los receptores de la atención odontológica. Este tipo de factor se traduce en sentimientos e incluyen malestar, frustración, dolor, miedo, desconfianza; que son opuestos en términos de satisfacción. En muchas oportunidades, un manejo adecuado de estos factores por parte del profesional, evita considerablemente los reclamos de los usuarios, y por lo tanto, la evaluación de la calidad de la atención y su satisfacción, es mejor evaluada. Una explicación de los distintos tratamientos con un lenguaje adecuado, es siempre recibida por el paciente.

## **Conclusiones**

La satisfacción del paciente en la atención odontológica se considera uno de los valores deseables de la prestación del servicio y debe ser uno de los

objetivos del mismo. La satisfacción del paciente se considera en la actualidad como un componente importante de la calidad de la prestación de los servicios en salud, y se acepta el hecho que la atención en salud no puede ser de alta calidad a menos que el paciente esté satisfecho (Vouri, 2000).

Los resultados indican que el nivel de satisfacción de los pacientes fue moderadamente excelente. Áreas identificadas como necesitadas de mejoramiento incluyen: sistema de citación, acortar el tiempo de espera para acceder al servicio, y una mejor orientación brindada por el personal auxiliar. Destaca la insatisfacción en algunos pacientes respecto al tiempo de espera para ser atendidos por consulta de urgencia.

La atención de urgencias por odontología cumple en un alto grado de satisfacción con la expectativa de los usuarios. Obviamente existen grados de insatisfacción por problemas relacionados con demoras en el acceso al servicio que se provocan por causas ajenas a ellos y que dependen exclusivamente a la organización de los procesos de la clínica.

Se precisa mejorar y cuidar un poco más aspectos logísticos y administrativos propios de la clínica que a veces entorpecen con el buen funcionamiento del servicio, y ser cuidadosos en el manejo y en el cumplimiento de los horarios en la atención de los pacientes para eventualmente elevar aun más los ya buenos niveles de satisfacción en busca de la calidad total.

En términos generales los aspectos periféricos del servicio en variables de oportunidad y relaciones personales, con indicadores tales como puntualidad en la atención, comunicación adecuada del personal encargado de la atención, trato y aspectos del entorno, son ítems a tener en cuenta para mejorar la atención brindada a los pacientes.

La medición de la satisfacción del paciente es compleja de evaluar, debido a los múltiples factores que inciden y debe ser continua e incluir medidas de mejoramiento.

## Bibliografía

- Afanador, N. (2001). Indicadores de Cuidado. *Actualizaciones en Emfermería* .
- Allred, H. (1977). Assessment of the quality of dental care. *Experimental dental care proyed the London Hospital Medical collage* .
- Andrus, D., & Buchheister, J. (1985). Major factors affecting dental consumer satisfaction. *Health Market Q* , 57-68.
- Aranguren, Z. (2009). Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del instituto de previsión del profesorado de la universidad central de venezuela, durante el último trimestre del 2004. *Acta Odontológica Venezolana* .
- Ariza, C. (2001). Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente caridíaco.
- Armitage, P., & Berry, G. (1997). Estadística para la investigación biomédica. Harcourt Brace.
- Bedi, R., Gulati, N., & McGrath, C. (2005). A study of satisfaction with dental services among adults in the United Kindom. *Brit Dent J* , 433-7.
- Betin, A., Guardela, A., Infante, K., Díaz, A., & Gonzalez, F. (2009). Satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. *Revista de la facultad de Ciencias de la Salud*, 6 (2).
- Burke, L., & Croucher, R. (1988). Criteria of good dental practice generated by general dental practitioner preferences, patient satisfaction, and adherence. *Med care* , 403-414.
- Carr-Hill, R. (1992). The measurement of patient satisfaction. *J Public Health Med* , 236-49.
- Corah, N., & O'Shea, R. (1984). Development of a patient measure of satisfaction with the dentist. *J Behav Med* (7), 367-373.
- Donabedian, A. (1988). The quality of care. How can it be assessed? *J Am Med Assoc* , 173-8.
- Fodor, A., Navarrete, E., Cáceres, E., & Muñoz, F. (2005). Atención de urgencia odontológica en el Hospital de Urgencia Asistencia Pública. *Revista Dental de Chile*, 96 (3), 3-6.
- Freeman, R. (1999). The determinants of dental health attitudes and behaviours. *Br Dent J* (187), 15-18.

- Gutierrez, R. (2003). <http://www.uclm.es/area/fae/cursos/paciente/ponencias/Rodrigo%20Gutierrez.pdf>.
- Jimenez, M. (2003). Satisfacción del Usuario como indicador de calidad. *Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica* , 58-65.
- Lathi, S., Tutti, H., Hausen, H., & Kaariainen, R. (1996). Patients' expectation of ideal dentist and their views concerning the dentist they visited. *Community Dent Oral Epidemiol* (24), 240-4.
- López, O., Cerezo, M., & Paz, A. (2010). Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 9 (18).
- Martinez, M., Avalo, O., & Quintero, C. (2001). Calidad de los Servicios de Enfermería: ¿ Utopía o Realidad? *Revista Desarrollo Cientifico en Enfermería* . , 68-75.
- Minsalud. (1993). [http://www.urosario.edu.co/urosario\\_files/a2/a24fb07a-f561-4fcc-b611-affff4374bb7.pdf](http://www.urosario.edu.co/urosario_files/a2/a24fb07a-f561-4fcc-b611-affff4374bb7.pdf). Obtenido de [http://www.urosario.edu.co/urosario\\_files/a2/a24fb07a-f561-4fcc-b611-affff4374bb7.pdf](http://www.urosario.edu.co/urosario_files/a2/a24fb07a-f561-4fcc-b611-affff4374bb7.pdf)
- Morales, C. (2009). <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>. Obtenido de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>
- O'Shea, R., Corah, N., & Ayer, W. (1986). Why patients change dentists: practitioner's views . *J Am Dent Assoc* , 851-914.
- Pascoe, G. (1983). Patient satisfaction in primary healthcare: a literature review and analysis. *Eval Program Plann* , 185-210.
- Rao, C., & Rosenberg, L. (1986). Consumer behavior analysis for improved dental services marketing. *Health Market Q* , 83-96.
- Reifel, N., Davidson, P., Rana, H., & Nakasono, T. (1997). ICS-II USA research locations: environment, dental care delivery system, and population sociodemographic characteristics. *Adv Dent Res*, 2, 281-90.
- Schwarz, E. (1988). Patient complaints of dental malpractice in Denmark. *Community Dent Oral Epidemiol*, 16 (3), 143-7.

Sheffer, R. (1981). *The demand for dental care. In. Advances in Health Economic and health Service research.* Jai Press.

Sistema Obligatorio de Garantia de la Calidad. (2006). *Resolución 1011* .

Stufflebeam, & Webster. (1980). An analysis of alternative approaches to evaluation. *Educational Evaluation and Policy Analysis* . , 5-20.

Vouri, H. (2000). Patient satisfaction an attribute or individual of the quality of care? *Community Dent oral Epidemiol* , 257-66.

Wiling, D., Hallman, L., & Dogget, M. (1998). Measures of need and outcome for primary health care. *Community Dent oral Epidemiol* , 95-100.

Zeithaml, V., & Bitner, M. (1996). *Services marketing.* New York: McGraw-Hill.