



Investigación Original

Satisfacción del usuario con los servicios odontológicos de atención primaria recibidos y factores socio-demográficos asociados

User's Satisfaction with Primary Oral Health Care Services Received and Sociodemographic Factors Associated

RESUMEN

Carlos García-Zavaleta Od.Dr. (1), Marisol Chenguayen-Guevara Od.Dr. (2), Wilfredo Mormontoy-Laurel Ing. Mag. Sal. Púb (3)*

Objetivo: Determinar la percepción de satisfacción de los pobladores del Asentamiento Humano "Keiko Sofía" del distrito de Puente Piedra, Lima, Perú, sobre su última experiencia de atención en servicios odontológicos.

Diseño: Descriptivo y transversal, con base poblacional.

Ámbito: Asentamiento Humano "Keiko Sofía", Zapallal, distrito de Puente Piedra, Lima, Perú.

Participantes: Muestra representativa de personas residentes en el Asentamiento Humano, entrevistadas en una encuesta domiciliaria, durante el mes de noviembre del 2004.

Principales mediciones: Variables sociodemográficas, tipo de establecimiento, satisfacción con la atención odontológica recibida.

Resultados: Se encontró una equivalencia en el nivel de uso de los servicios odontológicos del Ministerio de Salud y privados, con menor uso de otros públicos como EsSalud. La satisfacción fue mayor con servicios privados que públicos, y fue menor en pacientes más jóvenes y con mayor grado de instrucción.

Conclusiones: Se analizaron algunos factores asociados a la satisfacción con los servicios odontológicos tales como el tipo de servicio, la edad y el nivel de instrucción como indicador del nivel socioeconómico. Esta información puede ser de utilidad para la planificación de servicios odontológicos más adecuados a la población.

Descriptor: Calidad de servicios de salud, servicios odontológicos, Perú.

Investigación original sujeta a arbitraje.

Fecha de presentación: 15 de enero 2010

Fecha de aceptación: 20 de marzo 2010

Fecha de publicación on-line: 1 de

Setiembre 2010

MPA e-Journal Med. Fam. & At. Prim.

Int. 2010 4(1): 7-13

Este artículo está disponible en www.idefiperu.org/mpa.html

Filiación de los Autores:

*Universidad Peruana Cayetano Heredia (UPCH), Facultad de Estomatología Roberto Beltrán Neira, Departamento Académico de Odontología Social, Lima, Perú (1), UPCH, Facultad de Ciencias y Filosofía, Departamento Académico de Estadística, Demografía, Humanidades y Ciencias Sociales(3)

(*)Od.Dr.: Odontólogo titulado. Mag. Sal. Púb.: Magister en Salud Pública. Ing.: Ingeniero estadístico,

Correspondencia para el autor: Dr. Carlos García Zavaleta: carlos.garcia.z@upch.pe



ABSTRACT

Objectives: To determine the users' perception about their last experience of dental care services of the Asentamiento Humano "Keiko Sofia" in Puente Piedra district.

Design: Descriptive and cross-sectional, population-based study.

Settings: Asentamiento Humano "Keiko Sofia" in Puente Piedra district, Lima, Peru.

Participants: Random sample of resident people of the Asentamiento Humano, interviewed in a home-visits survey, in november 2004.

Main outcome measures: Sociodemographic variables, type of services, dental care satisfaction.

Results: Dental services of Health Ministry and private services were used in the same proportion. The use of EsSalud dental services was lower. There was more satisfaction in private dental services than in public dental services. Satisfaction was lower in younger patients and in people with more education.

Conclusions: Were founded as factors associated to dental care satisfaction: the type of service, age of the patient and their years of school, as a socioeconomic marker. This information can be of utility to planning dental care services more adequate to people.

Keywords: Quality of health services, Oral Health services, Peru.

INTRODUCCION

La percepción del usuario respecto a la calidad de atención se desprende del análisis de la satisfacción de los Usuarios (SU), propuesto por Donabedian como indicador de la dimensión de resultado [1,2]. Para Pascoe, referido por Seclen J, la satisfacción se puede definir como una "comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria" [3]. La SU es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio [4-6].

Si bien las encuestas en hogares realizadas en el Perú, como la Encuesta Nacional de Niveles de Vida (ENNIV 2000) exploran la calidad de la atención desde la perspectiva de la satisfacción del usuario, ellas tienen la dificultad de que sólo permiten realizar inferencias a nivel de región y no de municipio, como en el caso de Puente Piedra [7].

El objetivo del presente estudio fue determinar la percepción de satisfacción del usuario de la población del Asentamiento Humano "Keiko Sofía" del distrito de Puente Piedra (Zapallal), Lima, Perú, sobre su última experiencia de atención en servicios odontológicos recibidos, según el tipo de establecimiento de salud al cual asistió y su asociación con algunos factores socio-demográficos representativos.

MATERIALES Y METODOS

Diseño del estudio

El presente trabajo es descriptivo y transversal, con base poblacional.

Área y población de estudio

El estudio se realizó en el A.H. "Keiko Sofía", Zapallal, distrito de Puente Piedra. Esta población, conformada como organización vecinal desde 1995, se caracteriza por ser un poblado carente de recursos y de extrema pobreza, con acceso limitado a los diversos servicios de salud.

Muestra

El universo muestral lo constituyeron todas las personas que se registraron



durante el “Censo Poblacional y Encuesta de Salud en Hogares” realizado en la zona durante el mes de noviembre del 2004. Se incluyeron en la muestra a personas que fueron registradas y contestaron correctamente las secciones N° 4, 5 y 7 de la ficha censal del censo poblacional.

Variables

Las variables de estudio se muestran en el Cuadro 1.

Cuadro 1. Variables del “Censo Poblacional y Encuesta de Salud en Hogares” empleadas en este estudio.

Variable	Definición Operacional	Tipo de Variable	Escala de Medición
VARIABLES DEPENDIENTES			
Percepción del usuario sobre servicios odontológicos respecto a su satisfacción en la atención recibida	En la percepción del entrevistado que expresa su juicio de valor con la atención recibida en el establecimiento	Ordinal	Satisfecho = 1 Poco Satisfecho = 2 Nada Satisfecho = 3
VARIABLES INDEPENDIENTES			
Tipo de Establecimiento de Salud			
Tipo de establecimiento de salud	Lugar donde el usuario recibió la atención odontológica	Nominal	Ministerio de Salud = 1 ESSALUD = 2 Consultorio Particular = 6 Puesto Comunitario = 7 Otros(ONG/Parroquia/Sanidad Militar o PNP) = 8
Factor Socio-demográfico			
Nivel educacional	Ultimo nivel de estudio Aprobado por el entrevistado	Ordinal	Ninguno = 1 Primaria = 2 Secundaria = 3 Superior = 4
Edad	Se determinó en número de años cumplidos según lo registrado en la encuesta	Ordinal	Intervalos : Hasta 14 = 1 15 a 28 = 2 29 a 42 = 3 > de 42 = 4
Sexo	Se determinó a las personas según características físicas externas.	Ordinal	Hombre = 1 Mujer = 2

Recolección de los datos

Los datos para el presente estudio se obtuvieron del “Centro Poblacional y Encuesta de Salud de Hogares” realizado en el mes de noviembre del 2004. Dicho censo estuvo a cargo de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia en coordinación con el Comité Multisectorial de Gestión de Salud (COMUGESA) del Zapallal. La información fue recogida en visitas domiciliarias por alumnos de la Facultad de Estomatología de la UPCH. El instrumento para la recolección de datos fue elaborado y adecuado en base al modelo empleado en las Encuestas de Hogares sobre Niveles de Vida (ENNIV).

Análisis de la información

Se elaboraron tablas de frecuencia simples para cada variable en estudio,

y tablas bivariadas que relacionan las variables dependientes e independientes. Para evaluar dicha asociación se realizó la prueba del Chi cuadrado o prueba de Fisher para buscar asociación entre ellas. Para el procesamiento de los datos se empleó el programa estadístico SPSS.

RESULTADOS

El “Censo Poblacional y Encuesta de Salud en Hogares” realizado en el A.H. “Keiko Sofía” (Zapallal), durante noviembre del 2004, obtuvo información de 530 personas censadas. De este universo se obtuvo una muestra por conveniencia de 214 personas (40,37%), que reportaron su percepción respecto a la calidad de atención recibida en un servicio odontológico.

Las características sociodemográficas de la población de estudio se expresan en el cuadro 2, donde se muestra que el 51% de los entrevistados fueron mujeres y el 49% varones, un 30,4% tenían entre 29 a 42 años y un 18,7% estaban por encima de dicha edad. En el mismo cuadro podemos ver que 49,1% tenía instrucción secundaria, 27,1% instrucción primaria, y 7,5% no contaba con ningún nivel de instrucción. Por último, puede verse en dicho cuadro que 30,4% del servicio odontológico fue recibido en un servicio particular, 27,1% lo obtuvo en un establecimiento del MINSA y 10,7% en EsSalud. Menos del 30% de los usuarios recurren a otros tipos de servicio (ONG/parroquia, Sanidad Militar o Policial).

Al realizar la distribución de la población de estudio según el nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención recibida se aprecia que el 85,0% (N=182) estuvo “Satisfecho”, frente a un 10,3% “Poco satisfecho” (N=22) y un 4,7% “Nada satisfecho” (N=10).

El Cuadro 3 muestra que el 6% de los varones manifestó estar “Nada Satisfecho” con la atención, mientras que en el caso de las mujeres este valor fue de 4%. Sin embargo, estas diferencias no fueron significativas ($p > 0,05$). Se observa también que los niveles de insatisfacción son mayores hasta los 28 años de edad y luego esta tendencia disminuye a partir de los 29 años.



El grupo de edad con más insatisfechos fue el de 15 a 28 años (11,5%). Estas diferencias no fueron significativas ($p > 0,05$). Entre los usuarios "Satisfechos" el mayor porcentaje correspondió a aquellos que acudieron al MINSA (87,9%), seguido de aquellos que acudieron a un servicio de atención odontológico particular con un 86,2% de satisfacción. Entre los usuarios que reportaron estar "Nada Satisfecho" con el tipo de servicio, los mayores porcentajes correspondieron a aquellos que acudieron a servicios públicos pertenecientes a EsSalud y al MINSA (13%, 10,4% respectivamente) y sólo un 1,5% los que acudieron a servicios particulares. No se encontraron diferencias significativas ($p > 0,05$). Finalmente los pobladores con nivel de instrucción superior mostraron tener el mayor porcentaje de insatisfacción ("Nada satisfecho", 8,57%) mientras que aquellos con nivel de instrucción primaria mostraron tener el más bajo porcentaje de insatisfacción ("Nada satisfecho", 1,72%). No se hallaron diferencias significativas ($p > 0,05$).

DISCUSION

El presente estudio se elaboró en el marco del "Censo Poblacional y Encuesta de Salud en Hogares" realizado por la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia y en coordinación con el Comité Sectorial de Gestión de Salud (COMUGESA) del Zapallal en diversos poblados de Zapallal-distrito de Puente Piedra, Lima, Perú, durante el mes de noviembre del 2004. El 85% de la muestra por conveniencia de 214 pobladores encuestados del A.H. "Keiko Sofía", reportó estar "satisfecho" con la atención recibida durante su última visita a los servicios odontológicos. Pudo apreciarse que los servicios odontológicos particulares tienen mayor capacidad de satisfacer al usuario que otros servicios odontológicos públicos. Se apreció diferencias en cuanto a la percepción del usuario de servicios odontológicos y subgrupos poblacionales, siendo mayor el nivel de satisfacción en las mujeres que en los hombres, en mayores que en menores de 29 años y en los encuestados de menores niveles de nivel de instrucción en relación a aquellos con nivel de instrucción superior. Sin embargo,

Cuadro 2. Características sociodemográficas de la población de estudio. Puente Piedra, Lima, 2004.

Car. Sociodemográf.	Nro	(%)
TOTAL	214	(100)
Hombre	105	49
Mujer	109	51
Hasta 14	57	26,6
15 a 28	52	24,3
29 a 42	65	30,4
> de 42	40	18,7
Ninguno	16	7,5
Primaria	58	27,1
Secundaria	105	49,1
Superior	35	16,4
Minsa	58	27,1
Essalud	23	10,7
Particular	65	30,4
Puesto Comunitario	43	20,1
Otros	25	11,7

Cuadro 3. Nivel de satisfacción con los servicios odontológicos según las características sociodemográficas de la población de estudio. Puente Piedra, Lima, 2004.

Caract. e Insatisfacción	Satisfecho		Poco satisfecho		Nada satisfecho		Total	
	Nro	(%)	Nro	(%)	Nro	(%)	Nro	(%)
TOTAL							214	(100)
Hombre	90	85,7	9	8,6	6	5,7	105	49
Mujer	92	84	13	11,9	4	4	109	51
Hasta 14	48	84,2	6	10,5	3	5,3	57	26,6
15 a 28	42	80,8	4	7,7	6	11,5	52	24,3
29 a 42	58	89,2	7	19,8	0	0	65	30,4
> de 42	34	85	5	12,5	1	2,5	40	18,7
Minsa	51	87,9	1	1,7	6	10,4	58	27,1
Essalud	17	74,0	3	13,0	3	13,0	23	10,7
Particular	56	86,2	8	12,3	1	1,5	65	30,4
Puesto Comunitario	34	78,0	9	21,0	0	0	43	20,1
Otros	24	96,0	1	4,0	0	0	25	11,7
Ninguno	13	7,1	2	9,1	1	10,0	16	7,5
Primaria	51	28	6	27,3	1	10,0	58	27,1
Secundaria	89	48,9	11	50,0	5	50,0	105	49,1
Superior	29	15,9	3	13,6	3	30,0	35	16,4

ninguna de estas asociaciones fue estadísticamente significativa.

Si bien este estudio presenta las diversas limitaciones propias de un diseño transversal y con un tamaño muestral relativamente pequeño, su gran fortaleza es la base poblacional del estudio, lo que posibilita aportar consistentemente en al menos 4 aspectos: Comparar sistemas o programas de salud, evaluar la calidad de los servicios que necesitan de cambio para mejorar la satisfacción y asistir a las organizaciones sociales en la identificación de consumidores con poca aceptabilidad de los servicios [1,2,4,8-10].

La calidad de la atención desde la perspectiva del usuario viene siendo estudiada desde fines de los años 60, cobrando mayor relevancia en los años 80 en la agenda política sanitaria internacional para mejorar la calidad de la



atención de salud y desde hace poco más de una década es considerada como uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud [1,8,11]. Es en los años 80 que se inicia una ardua discusión sobre el concepto de satisfacción del usuario de servicio y su utilidad en el control y mejoramiento de la atención sanitaria. Sin embargo, es durante la década de los 90 que aparecen un gran número de publicaciones al respecto, sobre todo en lengua inglesa [4,11]. Contrariamente a esto, en el Perú la disponibilidad de estudios sobre la percepción del usuario de servicios de salud respecto a la calidad de atención recibida y más específicamente en la de atención odontológica es limitada [3,5,12-14].

Cuando comparamos nuestros niveles de satisfacción encontrados con lo reportado por la bibliografía, vemos que los diferentes estudios muestran resultados bastante variables, y nuestros hallazgos son semejantes a los de algunos estudios y difieren de otros. Lui al evaluar la satisfacción en pacientes de la Clínica Estomatológica de la UPCH reportó un 60% [13]. Coria y Guzmán, reportaron un 80% de pacientes satisfechos con la atención recibida en tres clínicas odontológicas docentes en México [15]. López, en una encuesta realizada en una Clínica Odontológica Universitaria de España halló un 90% de pacientes satisfechos [16]. Salazar de Santiago, evaluó la calidad de la atención en una Clínica Dental en Zacatecas, México, los usuarios manifestaron que la atención odontológica fue buena o muy buena en un 90% [17]. Lara, en la Encuesta de Satisfacción de Usuarios de dos servicios odontológicos, reportó que más del 80% de los encuestados manifestaron estar "altamente satisfecho", con la atención recibida [6]. Valencia empleando una encuesta tipo SERVQUAL; reportó que un 63% de los pacientes de una clínica odontológica en Cusco se encontraron "insatisfechos" con la atención [14].

En cuanto a la percepción del usuario de la calidad de atención recibida según el tipo de servicio odontológico al cual acudió, se puede señalar que los niveles altos de insatisfacción encontrados en los servicios odontológicos públicos son consistentes con lo reportado por

datos sectoriales que muestran que las barreras por el trato de los prestadores de Salud juegan un papel importante en las causas de insatisfacción referidas por los usuarios, representado un 55% del total de quejas sobre los servicios de salud en general, y por ello han sido consideradas en los Lineamientos de Política Sectorial para el periodo 2002 - 2012 del MINSA (20) dentro de las barreras al acceso de la población a los servicios de salud [18].

Las tendencias reportadas por este estudio al asociar la satisfacción con la edad, género y nivel socioeconómico marcado por la escolaridad, coinciden con lo registrado por diversos estudios que han permitido identificar una serie de factores que influyen en la percepción del usuario con respecto a la calidad de la atención odontológica [4,16,19,20]. En cuanto a la edad, se ha reportado que los pacientes ancianos tienden a estar más satisfechos con una atención dental que los pacientes más jóvenes; sin embargo, parecen estar menos satisfechos con el proceso de comunicación que los pacientes jóvenes. De este modo, Seclén observó una tendencia a una mayor satisfacción en usuarios de mayor edad en un 67% en servicios de salud en centros de salud y hospitales de MINSA [3]. Stege reportado por Newsome P. Wright G, observó que los pacientes mayores de 60 años tienden a estar más satisfechos con la atención de servicios odontológicos que los pacientes jóvenes [4]. Esto podría atribuirse a la propia concepción sobre el proceso de salud enfermedad de las poblaciones jóvenes: percepción de falta de vulnerabilidad para enfermar, cuestionamiento a algunas medidas diagnósticas y terapéuticas, exigencia de resolución inmediata, y altas expectativas; todo ello se reflejaría en una menor satisfacción en la población joven. El perfil epidemiológico y demográfico de la población en el mundo nos muestra que en la población adulta y adulta mayor hay una mayor prevalencia de enfermedades crónicas y degenerativas a medida que la edad avanza. Estos grupos requieren de un cuidado integral y un contacto regular con los servicios de salud, estableciendo así una relación de mayor confianza, afinidad y seguridad entre el usuario y el servicio, lo cual incrementaría su nivel



de satisfacción. Esa situación no ocurriría con las poblaciones más jóvenes, las cuales adolecen fundamentalmente de problemas agudos. Sin embargo, López observó que el intervalo de edades que manifestó mayor insatisfacción fue los de 51 a 75 años, considerando que uno de los aspectos más importantes fue el tiempo de espera [16].

Por otra parte, los resultados por género muestran que las mujeres expresaron mayores niveles de satisfacción con la atención dental que los hombres, atribuyendo este hallazgo a su mayor exposición a los servicios dentales que moderarían probablemente sus expectativas, siendo más probables de ser satisfechas. Así, Seclén, al analizar la ENNVIV 2000, reportó que el 34% de los hombres y el 35% de las mujeres manifestaron estar "poco o nada satisfechos" con la atención recibida, no encontrándose una asociación entre el nivel de satisfacción y el sexo de los usuarios [3]. López observó una cierta tendencia por parte de los hombres a manifestarse más insatisfechos con la atención odontológica [16]. Gopalkrishna y Mummalaneni referidos por Newsome P. y Wright G. reportaron que el paciente varón suele contestar más negativamente que las mujeres, esta situación se explicaría por la mayor exposición de las mujeres a los servicios odontológicos lo que probablemente modularía sus expectativas, que alternadamente son más probables de ser satisfechas [4].

Por último, respecto al nivel socioeco-

nómico, las tendencias señalan que las personas de bajos ingresos muestran mayormente opiniones negativas de la atención y pobres intenciones de buscar cuidado. Respecto del nivel de educación, la tendencia indica que a mayores niveles de educación se reportan menores niveles de satisfacción. Por otro lado; los pacientes con menores niveles de educación, el acceso y uso de cualquier servicio de salud juegan un rol importante en la satisfacción, ese solo hecho ya los satisface en gran medida. Así, coincidiendo con otros estudios, para los grupos con nivel de instrucción superior nuestros resultados reflejan la afinidad de estas personas por una atención odontológica especializada donde pondrían obtener una mejor atención profesional y acceder a mejores instalaciones, dado que este grupo tendría mayor expectativa con los servicios de salud [3,4,10,20]. Por ello, el ser tratados cordialmente y en sintonía con sus pareceres y creencias y lógicamente con sus problemas de salud que los aquejan sean resueltos. Los aspectos como los factores socioculturales no previstos a la hora de proveer un servicio de salud podrían revelar niveles bajos de satisfacción por parte del paciente.

En conclusión, este estudio muestra una panorámica de la satisfacción con servicios odontológicos en un área urbano-marginal limeña, la cual puede ser de utilidad para proponer iniciativas que permitan mejorar estos indicadores y con ello conseguir un mejor nivel de salud bucal para la población.

REFERENCIAS

- (1) ICAS. Fortalecimiento de la Cultura de la Calidad en los Equipos Interdisciplinarios con Enfoque al Cliente. Modelo de Garantía de la Calidad para Latinoamérica: Guía de Capacitación e Implementación. 2002. citado en: 18 febrero 2005. Disponible en: <http://www.icas.net/icasweb/modulo1.htm>.
- (2) Seclén-Palacin J. Satisfacción de Usuarios de Servicios de Salud del MINSA: Factores Sociodemográficos y de Accesibilidad asociados (Peru-ENNVIV 2000) [Tesis para optar el grado de Magister en Gobierno y Gerencia en Salud]. Lima: Escuela de Postgrado Víctor Alzadora Castro. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2004.
- (3) Newsome PRH, Wright GH. A review of patient satisfaction: Part 1. Concepts of satisfaction. Br Dent J. 1999; 186(4): 161-5.
- (4) Corchera-León G. Elementos de Marketing en la Clínica Odontológica de San Marcos [Tesis Cirujano Dentista]. Lima: UNMSM; 2002.
- (5) Lara-Flores N, López-Cámara V, Morales-Estrella SL, Cortez Velásquez E. Satisfacción de usuario de dos servicios odontológicos en Tlahuac, Distrito federal. Revista ADM. 2000; LVII (5): 175-9.
- (6) Instituto Cuanto. Encuesta Nacional de Hogares sobre Medicion de Niveles de Vida. Enniv 2000. Lima: Instituto Cuanto; 2000.
- (7) Donabedian A. La Calidad de la Atención Médica. Rev Calidad Asistencial. 2001; 16 : S29-S38.
- (8) Moises L. Perceptions of health care quality in Central America. Int J Qual Health Care. 2003; 15 (1): 67-71.
- (9) Ramirez-Sanchez TJ, Najera-Aguilar P, Nigenda-Lo-



pez G. Percepción de la Calidad de la Atención de los servicios de salud en México: Perspectivas de los usuarios. *Salud Pub Mex.* 1998; 40 : 3-12.

(12) Valdivieso-Montoya C. Demanda – Oferta y la Practica Odontológica. 2002. citado en: 25 enero 2005. Disponible en: <http://www.odontomarketing.com/articulos/art03.htm>.

(13) Lui-Gonzales F. Factores Asociados a la Oferta y a la Demanda que influyen en la utilización de los servicios de la Clínica Estomatológica Central de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, durante los meses de diciembre 2000 a febrero 2001 [Tesis para obtener el Título de Cirujano Dentista]. Lima: UPCH; 2004.

(14) Valencia-Martínez JC. Calidad de servicio recibido por los pacientes de la Clínica Estomatológica “Luis Vallejos Santoni” del cusco [Tesis para obter el grado de Magister en Estomatología]. Lima: UPCH; 2004.

(15) Coria-Fierros X, Guzmán Sandoval V, Hernández Hernández E, Mares Valencia S, Martínez Alcántara R, and Sosa Fernández M. La calidad de la Atención Odontológica de las clínicas Iztacala, Acatlan y Aragón Dependiente de la Fes Iztacala. 2005. citado en: 02 marzo 2005. Disponible en: <http://odontologia.iztacala.unam.mx/memorias15col/contenido/>

cartel/Calidadenlaatencartel60.htm.

(16) López-López J, Terrades Oliver M, Rodríguez Poblador FJ, Rosello Llabres X, Enric Salas J, Chimeneas Kustner E. Encuesta de satisfacción a los pacientes que acuden al servicio de primeras visitas y de Integrada de Adultos de la Clínica Odontológica Universitaria de la Facultad de Odontología de la Universidad de Barcelona. *Avances en Odontoestomatología.* 2002; 18 (3): 143-51.

(17) Salazar-de-Santiago A. Evaluación de la calidad de la atención de caries dental en una clínica dental. *Odontología Ejercicio Profesional, Marketing Dental y gerencia en Odontología;* 2003. citado en: 10 marzo 2005. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos10/cari/cari.Shtml>.

(18) Perú Ministerio de Salud. Lineamientos de la Política Sectorial para el periodo 2002-2012 y principios Fundamentales para el quinquenio Agosto 2001-Julio 2006. Lima: Ministerio de Salud; 2004.

(19) Jackson J, Chamberlin J. Predictors of Patient Satisfaction. *Soc Sci Med.* 2001; 52 : 609-20.

(20) Land T. What patients think of dental services? *Br. Dent. J.* 2000; 189 (1): 21-24.



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA

Facultad de Medicina Alberto Hurtado
Dirección de Postgrado y Especialización en Medicina

Inscripción:
Setiembre 2010
Inicio de clases:
1 de Octubre

Maestría en Medicina Familiar y Atención Primaria de Salud

Con el Auspicio y Aval Académico de:



La Sociedad Española de Médicos de
Atención Primaria (SEMERGEN) - ESPAÑA

PERFIL DEL EGRESADO

Al final del programa el Magíster en Medicina Familiar y Atención Primaria de Salud podrá:

- Proponer políticas, estrategias, intervenciones y procesos renovados, así como programas y proyectos para el desarrollo local, y de promoción de la salud y prevención de enfermedades, con enfoque integral bio-psico-social y de Medicina Familiar.
- Diseñar, formular y desarrollar investigación en temas relacionados a la Medicina familiar y a la Atención Primaria de Salud.
- Generar iniciativas para mejorar la gestión, organización estructural y funcional de los establecimientos de salud del primer y segundo nivel, y vincular los servicios de salud a las organizaciones de la comunidad y gobiernos locales.
- Diseñar y ejecutar programas de educación continua y/o especialización, dirigidos a los recursos humanos que laboran en el ámbito de la Atención Primaria de Salud.

OBJETIVO

Formar recursos humanos para el liderazgo asistencial, de gestión e investigación que puedan fortalecer los programas, proyectos de Atención Primaria de Salud, con la finalidad de contribuir a elevar la salud de las personas en el contexto de su familia y

DIRIGIDO A:

Profesionales de ciencias de la salud, de Lima o el interior del país, ligados a servicios, proyectos o programas relacionados a la Atención Primaria de Salud, sean estos médicos/os, enfermeros/os,

INFORMES E INSCRIPCIONES

Web: www.upch.edu.pe/famed/md

Esta hoja ha sido dejada en blanco para mantener la simetría en la edición. No debe ser impresa.

Este espacio está disponible para avisos publicitarios.