

---

# **ANEXO I**

---

**NORMATIVA**

**UNE 179001**

**CALIDAD EN LOS CENTROS  
Y SERVICIOS DENTALES**

---

---

# **ANEXO II**

---

**TABULACIÓN**

**ANÁLISIS**

**INTERPRETACIÓN**

**DE**

**INFORMACIÓN**

---

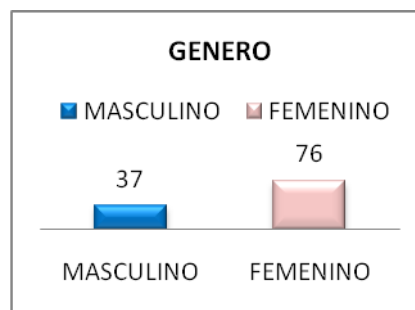
## CUESTIONARIO PACIENTES (DATOS GENERALES)

### A. Genero del encuestado

Objetivo: Saber qué tipo de género es el que visita más frecuentemente El Centro Dental en la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador.

GENERO DEL ESCUESTADO			
Respuesta	Código	F	%
MASCULINO	1	37	33%
FEMENINO	2	76	67%
Total		113	100%

Cuadro Y Gráfico A



Análisis:

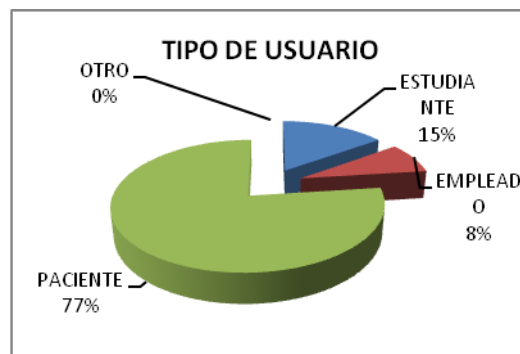
El 67% de las personas encuestadas son del género femenino y mayoría de las personas que hacen usos de los servicios dentales, a través de la clínica dental de la UES, son del sexo femenino, mientras que en una proporción menor refleja ser del sexo masculino.

### B. Tipo de usuario

Objetivo: Evaluar los tipos de usuarios que visitan El Centro Dental.

TIPO DE USUARIO			
Respuesta	Código	Frecuencia	%
ESTUDIANTE	1	17	15%
EMPLEADO	2	9	8%
PACIENTE	3	87	77%
OTRO	4	0	0%
TOTAL		113	100%

Cuadro Y Gráfico# B



Análisis:

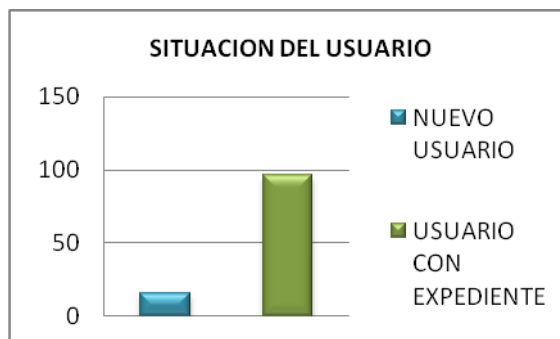
Según los resultados obtenidos un 77% de la población son pacientes, el 15% son estudiantes de la Universidad de El Salvador y el 8% empleados de la misma Universidad. on estos resultados obtenidos nos damos cuenta que en mayor porcentaje los usuarios que visitan el Centro Dental son pacientes, en un porcentaje medio son los estudiantes de la misma Universidad son los que hacen uso de este recurso y un nivel más bajo son los empleados los que ponen su confianza en este lugar para obtener sus servicios dentales.

### C. Situación del usuario

Objetivo: Conocer la situación clínica del usuario que visita el Centro Dental.

SITUACION DE USUARIO			
Respuesta	Código	Frecuencia	%
NUEVO USUARIO	1	16	14%
USUARIO CON EXPEDIENTE	2	97	86%
Total		113	100%

Cuadro Y Grafico c



#### Análisis:

Un 86 % de los encuestados afirmó ser usuario con expediente y otro 14 % expresó que visitaba el Centro Dental por primera vez. La información obtenida nos indica que los usuarios con expediente son casos más frecuentes de la visita al Centro Dental por diferentes variables ya sea por tratamientos en proceso o citas post tratamiento o los también llamadas citas de control profiláctico, tomando en cuenta que después de la cita de evaluación el paciente nuevo se convierte en usuario con expediente.

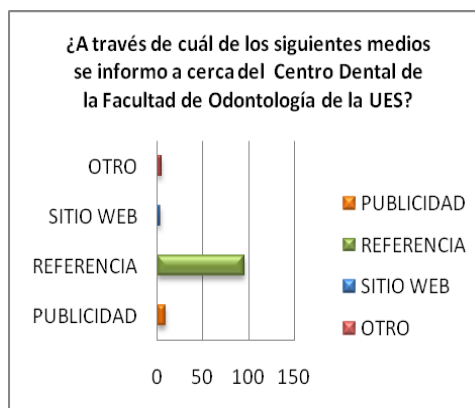
### Pregunta # 1

Objetivo: Considerar qué medios o herramientas de comunicación son más utilizados por la población para informarse de los servicios que brinda el Centro Dental.

1. A través de cuál de los siguientes medios se informó a cerca del Centro Dental de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador?			
Respuesta	Código	F	%
PUBLICIDAD	1	9	8%
REFERENCIA	2	96	85%
SITIO WEB	3	3	3%
OTRO	4	5	4%
Total		113	100%

#### Análisis:

De la población encuestada un 85% opina que a través de la referencia, de la cual se dio a través de la referencia de otras

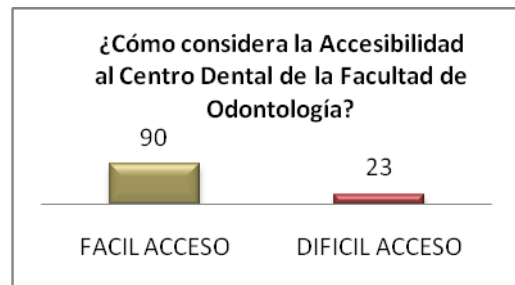


personas, unidades de salud y hospitales que los han enviado y de esa forma se han dado cuenta que en la Universidad de El Salvador existe un Centro Dental creado para el cuidado de la salud bucal; el 8% contestó que a través de la publicidad, de la cual es muy escasa; el 5% respondió que por otros medios que se da en jornadas odontológicas que se realizan periódicamente en las comunidades y para terminar el 3% específico que a través de la página web.

### Pregunta # 2

Objetivo: Considerar la accesibilidad del Centro Dental desde el punto de la perspectiva del paciente.

<b>2. ¿Cómo considera la accesibilidad al Centro Dental de la Facultad de Odontología?</b>			
Respuesta	Código	F	%
FACIL ACCESO	1	90	80%
DIFICIL ACCESO	2	23	20%
Total		113	100%



Cuadro Y Gráfico # 2

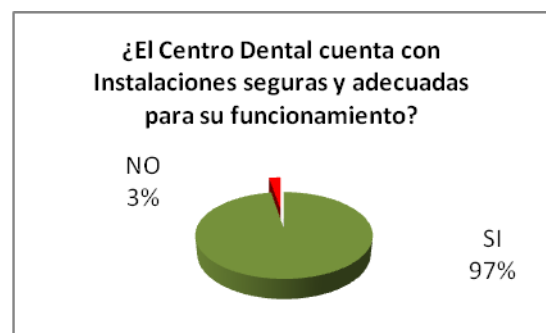
#### Análisis:

Según el cuadro y el gráfico número dos se observa que un 80% de los pacientes encuentran accesible la ubicación del Centro Dental, indicando que la mayor parte de los usuarios si conocen la ubicación física del Centro Dental ya que viven en esta zona o cerca de ella, muchas veces comentaron que ya han pasado muy cerca de aquí más de alguna vez anteriormente. y un 20% manifestó que les fue difícil determinar la ubicación física del mismo, ya que les quedaba extraviado el lugar pues por falta de tiempo no investigaron la ubicación y que las vías de acceso son inadecuadas y porque venían de lugar retirados.

### Pregunta # 3

Objetivo: Analizar si para los pacientes las instalaciones del Centro Dental son seguras y adecuadas para su funcionamiento.

<b>3. ¿El Centro Dental cuenta con Instalaciones seguras y adecuadas para su funcionamiento?</b>			
Respuesta	Código	F	%
SI	1	110	97%
NO	2	3	3%
Total		113	100%



Análisis:

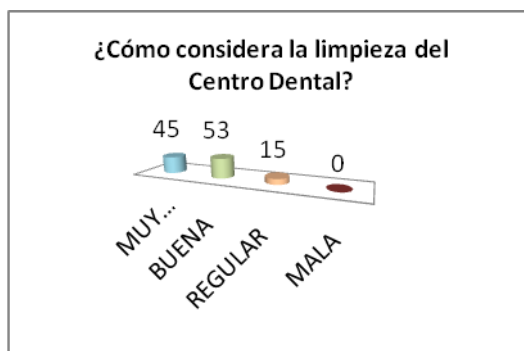
El 97% de los pacientes contestó que las instalaciones si son seguras y adecuadas para su funcionamiento, que han sido renovadas completamente, las vías de acceso para el tránsito de usuarios han mejorado. Se puede llegar al Centro Dental ya que, es un lugar adecuado en su infraestructura y en las diferentes áreas que lo componen ya que es bastante amplio; el 3% expresó lo contrario y sugirieron que para ser más completo el funcionamiento de este exista una buena seguridad alrededor del Centro Dental.

**Pregunta # 4**

Objetivo: Calificar la limpieza del Centro Dental.

4. ¿Cómo considera la limpieza del Centro Dental?			
Respuesta	Código	F	%
MUY BUENA	1	45	40%
BUENA	2	53	47%
REGULAR	3	15	13%
MALA	4	0	0%
Total		113	100%

Cuadro Y Gráfico # 4



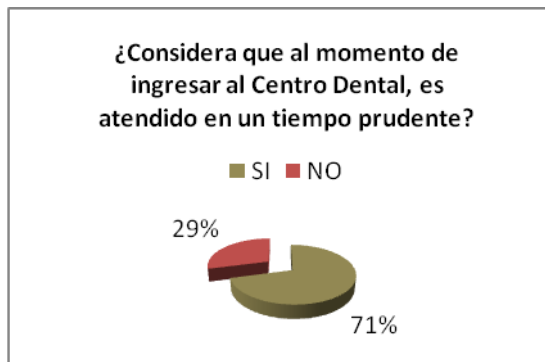
**Análisis:**

El 53% de los encuestados calificaron de buena la limpieza dentro del Centro Dental, un 45% la determino como muy buena y el 15% cree que es regular. pero comentaban que es necesario hacer un esfuerzo mayor en este tema debido al movimiento de personas que transitan es ese lugar, a través de esta mejoría se daría a conocer no solo como un lugar que brinda servicios de calidad sino que su limpieza está en perfectas condiciones y esto generaría afluencia de más usuarios.

**Pregunta # 5**

Objetivo: Considerar si el tiempo de espera del paciente es prudencial en cada visita al Centro Dental.

5. ¿Considera que al momento de ingresar al Centro Dental, es atendido en un tiempo prudente?			
Respuesta	Código	F	%
SI	1	80	71%
NO	2	33	29%
Total		113	100%



Análisis:

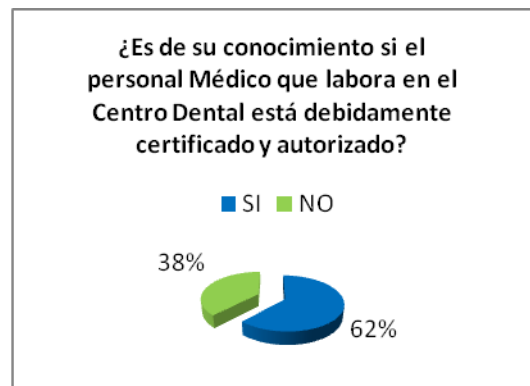
El 71% de la población contestó que sí han sido atendidos en un tiempo prudente, consideran que han sido atendidos en tiempos prudenciales, que las citas han sido puntuales, también expresaron que cuando los atienden puntualmente ellos como pacientes se ven, motivados e incentivados para visitar el Centro Dental; mientras que un 29% contestó que no han sido atendidos en un tiempo prudencial en su visita al Centro Dental., más cuando son pacientes por primera vez, comentan que el atender en corto tiempo de espera a los pacientes generaría mayor afluencia de los mismos y contribuiría a mejorar las condiciones de vida de las personas que los visitan y así evitar perder el tiempo entre cita y cita.

**Pregunta # 6**

Objetivo: Establecer si el personal médico que labora en el Centro Dental está debidamente certificado y autorizado para tratar a los pacientes.

6. ¿Es de su conocimiento si el personal Médico que labora en el Centro Dental está debidamente certificado y autorizado?			
Respuesta	Código	F	%
SI	1	70	62%
NO	2	43	38%
Total		113	100%

Cuadro y Gráfico # 6



Análisis:

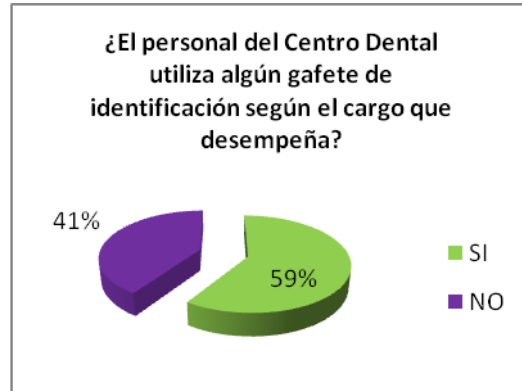
De la población encuestada un 62% opina que el personal que labora en el Centro Dental está debidamente certificado y autorizado, es decir que se tiene confianza en que cada vez que se les realiza un procedimiento pero siempre supervisado por un maestro o evaluador; pero el 38% considera lo contrario, dicen exponerse a tratamientos por necesidad y no saben si quienes les realizan los procedimientos están evaluados o supervisados por algún maestro, es como que están experimentando con los pacientes.

**Pregunta No. 7**

Objetivo: Investigar que el personal que labora en El Centro Dental, utiliza gafete de identificación personal durante la jornada.

7. ¿El personal del Centro Dental utiliza algún gafete de identificación según el cargo que desempeña?			
Respuesta	Código	F	%
SI	1	67	59%
NO	2	46	41%
Total		113	100%

Cuadro y Gráfico # 7



Análisis

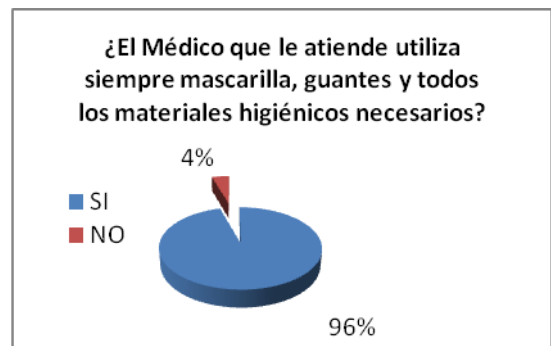
Un 59% de los pacientes encuestados ha opinado que el personal del Centro Dental utiliza gafete de identificación personal el cual utilizan uniformes de distintos colores y el gafete solo se ve el nombre del empleado pero no lo que realiza; mientras que el otro 41% opino que no utilizan, sin embargo hubo algunas opiniones de pacientes que expresaron no haberse percatado.

**Pregunta No.8**

Objetivo: Constatar que los médicos tomen las medidas higiénicas necesarias a la hora de brindar consulta a los pacientes.

8. ¿El Médico que le atiende utiliza siempre mascarilla, guantes y todos los materiales higiénicos necesarios?			
Respuesta	Código	F	%
SI	1	108	96%
NO	2	5	4%
Total		113	100%

Cuadro y grafico No. 8



Análisis

Se observa que un 96% de los pacientes del Centro Dental afirmaron que el médico que les atiende utiliza los materiales higiénicos necesarios y toman las medidas higiénicas necesarias al momento de realizar su trabajo, situación que es beneficiosa para los pacientes y al mismo tiempo les genera confianza en el tratamiento; por otro lado únicamente un 4% opinó lo contrario.

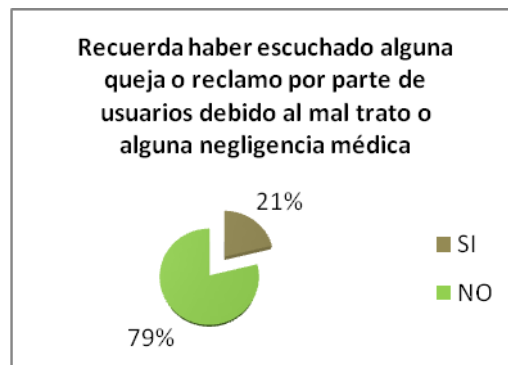


### Pregunta No.9

Objetivo: Conocer si los pacientes atendidos en El Centro Dental, presentan quejas o reclamos por la atención el personal ya sea médico o administrativo.

<b>9. Recuerda haber escuchado alguna queja o reclamo por parte de usuarios debido al mal trato o alguna negligencia médica?</b>			
Respuesta	Código	F	%
SI	1	24	21%
NO	2	89	79%
Total		113	100%

Cuadro y grafico No. 9



### Análisis

El 79% de pacientes expresó que no recuerda haber escuchado alguna queja o reclamo por parte de otro paciente por negligencia médica o por malos tratos, a cambio el 21% contestó que sí los ha escuchado en alguna ocasión.

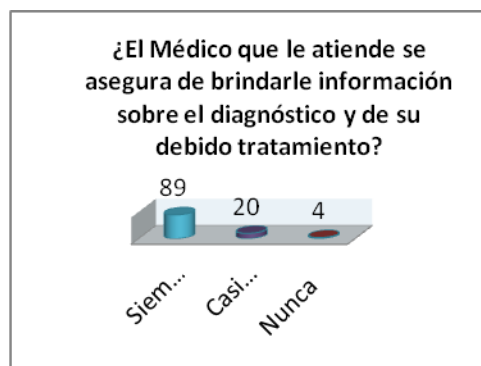
La información antes expuesta demuestra que son muy pocos los pacientes que tienen alguna queja o reclamo por alguna mala experiencia en el Centro Dental, significa que se está realizando una buena atención y se está brindando un buen servicio por parte de todo el personal.

### Pregunta No.10

Objetivo: Cotejar si los médicos del Centro Dental facilitan información necesaria relacionada con el diagnóstico y el tratamiento adecuado para cada paciente.

<b>10. ¿El Médico que le atiende se asegura de brindarle información sobre el diagnóstico y de su debido tratamiento?</b>			
Respuesta	Código	F	%
Siempre	1	89	79%
Casi siempre	2	20	18%
Nunca	3	4	4%
Total		113	100%

Cuadro y grafico No.10



### Análisis

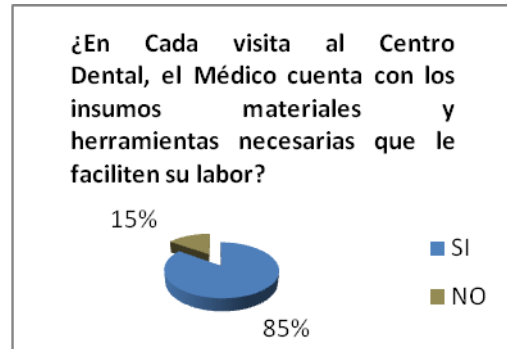
Según el gráfico anterior, se puede observar que el 79% de los pacientes que asisten al Centro Dental confirman que el médico siempre les brinda información sobre el diagnóstico respectivo

y su debido tratamiento, el 18% opino que casi siempre lo hace y el 4% ha dicho que nunca se les brinda dicha información. Según la opinión de los pacientes, se demuestra que los médicos realizan una buena labor asegurándose siempre de dar a sus pacientes la información pertinente del diagnóstico y de su debido tratamiento, en un pequeño porcentaje se refleja que los pacientes manifestaron que nunca se les extiende constancia de sus consultas. Gráfico No.10.

**Pregunta No.11**

Objetivo: Verificar la disponibilidad de Insumos Materiales y Herramientas especializadas para la eficiente realización de labores por parte de los médicos en cada consulta.

<b>11. ¿En Cada visita al Centro Dental, el Médico cuenta con los insumos materiales y herramientas necesarias que le faciliten su labor?</b>			
Respuesta	Código	F	%
SI	1	96	85%
NO	2	17	15%
Total		113	100%



Cuadro y grafico No.11

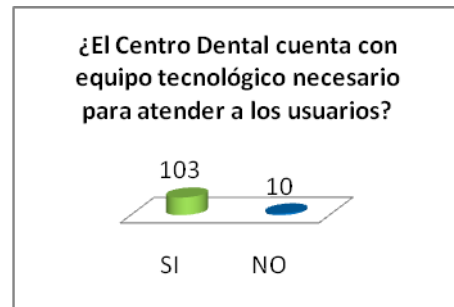
Análisis

Puede observarse que el 85% de los pacientes manifestaron que en cada visita al Centro Dental el médico cuenta con los insumos materiales y herramientas que le facilitan su labor y no tener que recurrir a post poner citas para futuras ocasiones por falta de las mismas; por otro lado, el 15% ha dicho que los doctores no cuentan con los insumos materiales y herramientas necesarias.

**Pregunta No.12**

Objetivo: Comprobar si El Centro Dental cuenta con el equipo tecnológico indispensable para atender a los pacientes.

<b>12. ¿El Centro Dental cuenta con equipo tecnológico necesario para atender a los usuarios?</b>			
Respuesta	Código	F	%
SI	1	103	91%
NO	2	10	9%
Total		113	100%



Cuadro y grafico No. 12

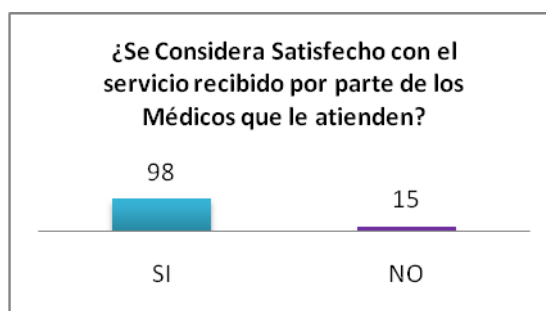
Análisis:

Un 91% de los encuestados ha afirmado que El Centro Dental cuenta con equipo tecnológico necesario para atender a los pacientes, afirma que se cuenta con todo el equipo tecnológico necesario, que en cada consulta que ha requerido utilizar una máquina en particular, siempre ha estado disponible para su uso; por otro lado otro 9% no afirmo dicha información, algunos han respondido que el Centro Dental tiene deficiencia en cuanto a equipo tecnológico.

**Pregunta No.13**

Objetivo: Conocer la satisfacción de los pacientes por la atención del médico que le atiende.

13. ¿Se Considera Satisfecho con el servicio recibido por parte de los Médicos que le atienden?			
Respuesta	Código	F	%
SI	1	98	87%
NO	2	15	13%
Total		113	100%



Cuadro y grafico No. 13

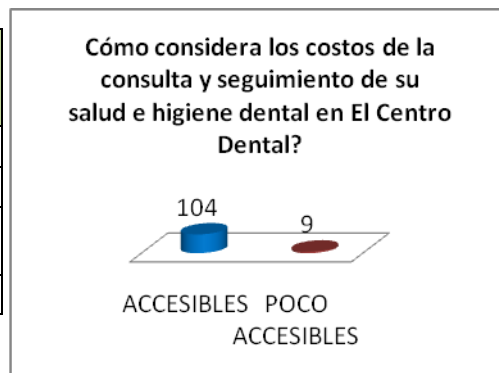
Análisis

Del total de encuestados un 87% ha respondido que efectivamente, está satisfecho con el servicio brindado por el médico que le atiende y el 13% opino que no está satisfecho con el servicio. porque la atención del médico que le atiende no es la que espera y que debería mejorar, por otro lado, la mayoría de ellos se siente muy bien con el servicio que se les presta y han comentado que los doctores siempre les han realizado un trabajo excelente y les han brindado un trato especial.

**Pregunta No.14**

Objetivo: Cotejar la opinión de los pacientes del Centro Dental en cuanto a los costos de la consulta.

14. Cómo considera los costos de la consulta y seguimiento de su salud e higiene dental en El Centro Dental?			
Respuesta	Código	F	%
ACCESIBLES	1	104	92%
POCO ACCESIBLES	2	9	8%
Total		113	100%



Cuadro y grafico #14

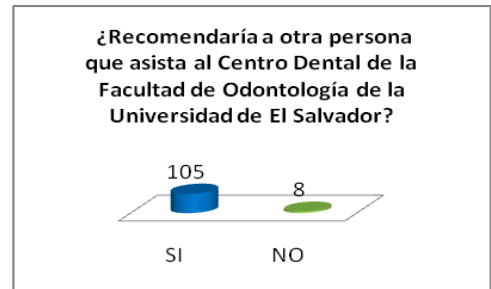
Análisis

Un 92% de los pacientes ha contestado que el costo de la consulta les parece accesible, considerando que tienen el comparación con otros sitios, sin embargo, el 8% opina lo contrario no todas las personas podrían pagar por el servicio, adicionalmente han opinado que una buena opción sería brindar consultas gratuitas a la población.

**Pregunta No. 15**

Objetivo: Examinar si los pacientes están dispuestos a invitar a otras personas a tratar su salud dental en el Centro Dental.

15. ¿Recomendaría a otra persona que asista al Centro Dental de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador?			
Respuesta	Código	F	%
SI	1	105	93%
NO	2	8	7%
Total		113	100%



Cuadro y Gráfico No. 15

**Análisis:**

El 93% de la población encuestada ha respondido que si recomendaría el Centro Dental a otras personas, porque piensa que hay condiciones favorables en la clínica que prevalecen para invitar y recomendar a otra persona a realizar tratamientos de higiene y salud dental mientras que el 7% restante ha dicho que no lo haría.

**ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A TRABAJADORES DEL CENTRO DENTAL**

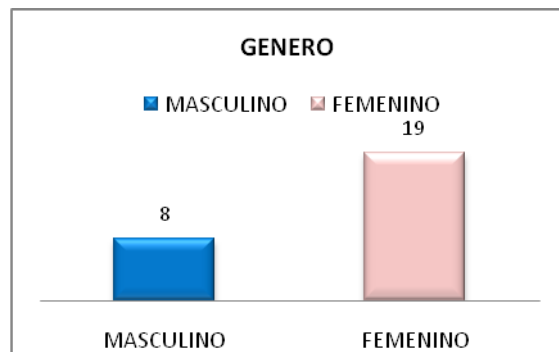
**PREGUNTAS GENERALES**

**A. GENERO**

Objetivo: Conocer la cantidad de Hombres y Mujeres que laboran en el Centro Dental de la Facultad de Odontología.

GENERO DEL ESCUESTADO			
Respuesta	Código	Frecuencia	%
MASCULINO	1	8	30%
FEMENINO	2	19	70%
Total		27	100%

Cuadro y grafico a2



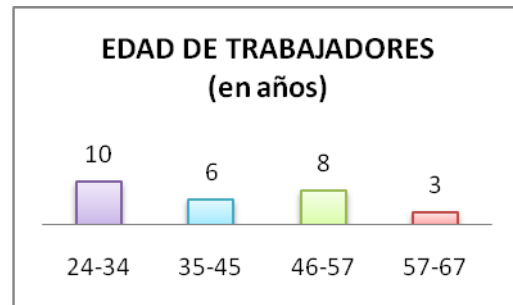
## ANALISIS

De un total de 27 empleados de la clínica que participaron en la encuesta, se observa que 19 de ellos son del sexo femenino (Mujeres) y únicamente 8 son del sexo masculino (Hombres); lo que refleja que en su mayoría los empleados de la clínica son mujeres.

### B. EDAD

Objetivo: conocer los rangos de edad en los que se encuentran las personas que laboran en el Centro Dental de la Facultad de Odontología.

EDAD DE USUARIO			
Años	Código	Frecuencia	%
24-34	34	10	37%
35-45	45	6	22%
46-57	57	8	30%
57-67	67	3	11%
<b>Total</b>		<b>27</b>	<b>100%</b>



### Cuadro y GRÁFICO B2.

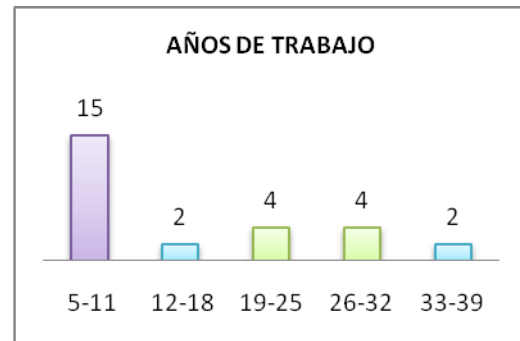
#### ANALISIS

De un total de 27 empleados de la clínica que participaron en la encuesta, se observa que 19 de ellos son del sexo femenino (Mujeres) y únicamente 8 son del sexo masculino (Hombres); lo que refleja que en su mayoría los empleados de la clínica son mujeres. Ver gráfico a

### C. AÑOS DE TRABAJO

Objetivo: Investigar los años de labor que presenta cada empleado del Centro Dental.

AÑOS DE TRABAJO			
GRUPOS	Código	Frecuencia	%
5-11	11	15	56%
12-18	18	2	7%
19-25	25	4	15%
26-32	32	4	15%
33-39	39	2	7%
<b>total</b>		<b>27</b>	<b>100%</b>



### Cuadro y grafico c2

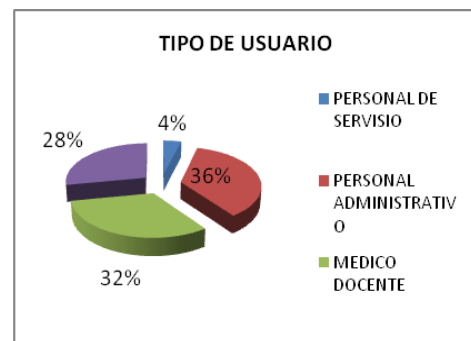
Se observó que el 56% están en la franja de 5 a 11 años de trabajar en la clínica dental siendo los de contar con mayor número de empleados, son los estudiantes/practicantes entre otros; seguidos de las rangos de 19-25,26-32 que poseen el 15% de los empleados, siendo estos en mayor parte el personal administrativos y docente, por ultimo están las franjas que poseen el 7% en rangos de 12-18 y 33-39 en los que se encuentran personal administrativo y servicio y medico docente.

#### D. TIPO DE USUARIO

Objetivo: Dar a conocer el tipo de actividad que desarrolla el personal del Centro Dental participante en la encuesta.

TIPO DE USUARIO			
Respuesta	Código	F	%
PERSONAL DE SERVICIO	1	1	4%
PERSONAL ADMINISTRATIVO	2	9	36%
MEDICO DOCENTE	3	8	32%
ESTUDIANTE PRACTICANTE	4	7	28%
TOTAL		27	100%

CUADRO y grafico D2



#### IIINTERPRETACIÓN

De la población total se muestra que el 36% del personal encuestado realiza actividades administrativas, es decir secretarias, colector, contador entre otros; el 32% es Médico Docente; el 28% son los estudiantes/practicantes y el 4% actividades de servicio.

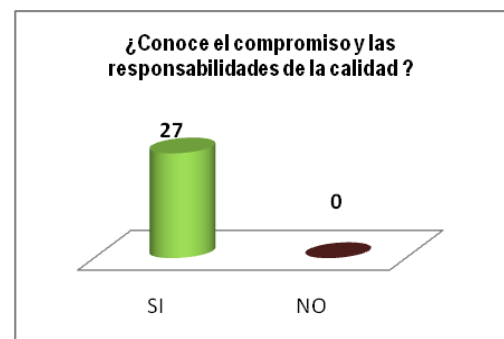
#### PREGUSTAS ESPECÍFICAS

##### PREGUNTA No. 1

Objetivo: Demostrar si el personal que labora en el Centro Dental tiene conocimiento sobre las prácticas de calidad en sus actividades.

1. ¿Conoce el compromiso y las responsabilidades de la práctica de la calidad en la realización de sus actividades?			
Respuesta	Código	F	%
SI	1	27	100%
NO	2	0	0%
Total		27	100%

CUADRO y GRAFICO 1



ANALISIS

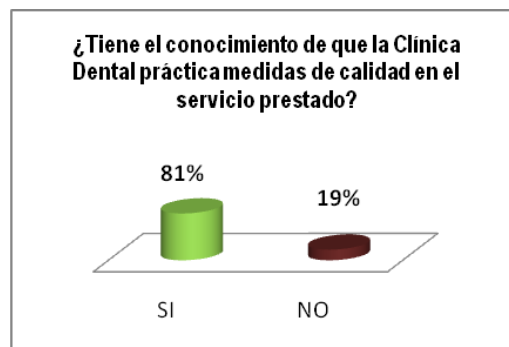
El 100% del personal participante ha dicho que si conoce la responsabilidad y compromiso de la práctica de la calidad en la realización de sus actividades. Se puede apreciar que todo el personal encuestado conoce las prácticas de calidad es sus actividades, lo cual podría contribuir positivamente en el desarrollo de sus labores y brindar un mejor y buen servicio.

**PREGUNTA No. 2**

Objetivo: Evidenciar si el Centro Dental aplica medidas de calidad en el servicio que presta.

2 ¿Tiene el conocimiento de que la Clínica Dental práctica medidas de calidad en el servicio prestado?			
Respuesta	Código	F	%
SI	1	22	81%
NO	2	5	19%
Total		27	100%

**CUADRO y GRAFICO 2**



ANALISIS

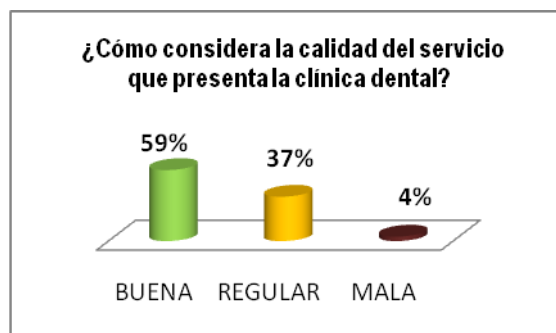
El 81% del personal expresó que si conocen que en el Centro Dental se practican medidas de calidad en el servicio prestado mientras que un 19% ha respondido lo contrario. La información anteriormente expuesta demuestra que el Centro Dental efectivamente utiliza medidas de calidad en los servicios prestados a los pacientes, no obstante no se conoce un estándar o las medidas aprobadas para su utilización hay una cantidad mínima de personal que aún no está seguro que así sea.

**PREGUNTA No 3**

Objetivo: Revelar la opinión del personal del Centro Dental acerca de la calidad del servicio que ahí se presta.

3. ¿Cómo considera la calidad del servicio que presenta la Clínica Dental?			
Respuesta	Código	F	%
BUENA	1	16	59%
REGULAR	2	10	37%
MALA	3	1	4%
Total		27	100%

**CUADRO y GRAFICO 2**



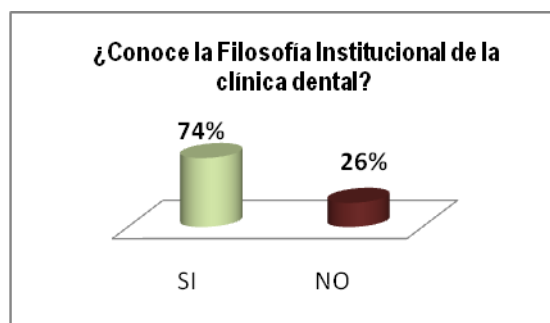
## ANALISIS

Según lo anterior, se muestra que el 59% ha manifestado que considera "Buena" Según la opinión el personal del Centro Dental verifica que realizan una buena práctica de la calidad en el servicio a los pacientes, porque cuenta con todos los recursos disponibles; el 37% lo considera "Regular" porque con lo poco de tienen siempre se trata de prestar un buen servicio; mientras que un 4% opina que es "Mala" porque existen muchas deficiencias.

### PREGUNTA No. 4

Objetivo: Indicar si el personal que labora en el Centro Dental conoce la filosofía de dicha institución.

4. ¿conoce la filosofía institucional de la Clínica Dental?			
Respuesta	Código	F	%
SI	1	20	74%
NO	2	7	26%
<b>Total</b>		<b>27</b>	<b>100%</b>



### CUADRO y GRAFICO 4

## ANALISIS

Un 74% del personal del Centro Dental ha afirmado que conoce la filosofía de dicha Institución, mientras que un 26% ha manifestado lo contrario.

Según los resultados obtenidos se puede afirmar que un buen porcentaje del personal del Centro Dental si se ha percatado que la Institución cuenta con su propia filosofía de trabajo, pero la que ellos toman de referencia es la que cuenta como Facultad de Odontología como tal y es por eso que hay algunos que no lo conocen hasta este momento.

### PREGUNTA No. 5

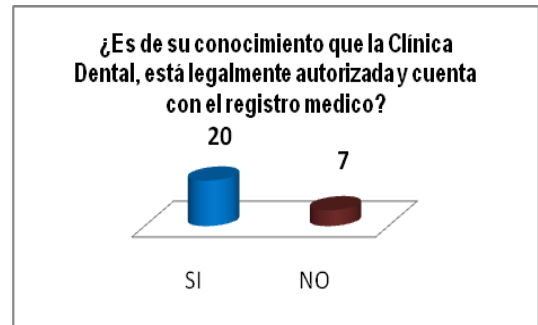
Objetivo: Mostrar si es del conocimiento del personal de labores si el Centro Dental cuenta con autorización y registro médico.

5. ¿Es de su conocimiento que la Clínica Dental, está legalmente



autorizada y cuenta con el registro medico?			
Respuesta	Código	F	%
SI	1	20	74%
NO	2	7	26%
Total		27	100%

**CADRO y GRAFICO 5**



**ANALISIS**

Del total de encuestados un 74% ha manifestado que el Centro Dental si cuenta con su respectivo registro médico y autorización, y el 26% restante respondió que no se cuenta con lo anterior mencionado.

Hay un porcentaje mínimo de personal que aseguro que el Centro Dental no presenta autorización y/o su debido registro médico para prestar servicios a pacientes.

**PREGUNTA No. 6**

Objetivo: Declarar a quien está destinado el servicio que se presta en el Centro Dental.

6. ¿A quiénes va orientado el servicio de Clínica Dental?			
Respuesta	Código	F	%
ESTUDIANTES	1	1	4%
PUBLICO EN GENERAL	2	26	96%
Total		27	100%

**CUADRO y GRAFICO 6**



**ANALISIS**

Un 96% del personal ha comentado que el servicio que se presta en el Centro Dental está orientado específicamente al público en general mientras que únicamente el 4% ha dicho que a los estudiantes practicantes.

El mayor porcentaje del personal considera que el servicio que se presta en el Centro Dental está orientado a los pacientes o público en general y que no es función de los estudiantes que requieren de realizar sus prácticas respectivas para su carrera.

**PREGUNTA No. 7**

Objetivo: Cotejar si el Centro Dental cuenta con el número de profesionales necesarios para cubrir la demanda de pacientes.

7. A su criterio ¿la Clínica Dental cuenta con el número de profesionales, para satisfacer la demanda?			
Respuesta	Código	F	%
SIEMPRE	1	7	26%
CASI SIEMPRE	2	17	63%
NUNCA	3	3	11%
<b>Total</b>		<b>27</b>	<b>100%</b>



**CUADRO y GRAFICO 7**

**ANÁLISIS**

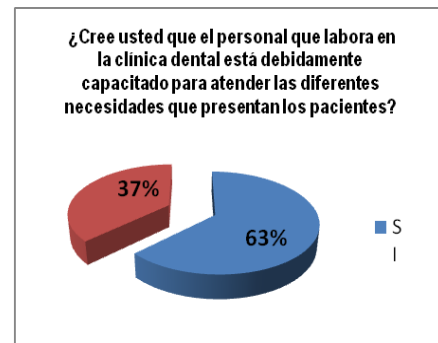
El 63% del personal expresó que el Centro Dental casi siempre cuenta con los profesionales necesarios para satisfacer la demanda de pacientes; un 26% ha dicho que siempre hay profesionales suficientes; mientras que el restante 11% afirmó que nunca hay un número conveniente de profesionales para cubrir la atención de los pacientes.

Con los datos obtenidos se puede apreciar que en el Centro Dental no se cuenta siempre con la cantidad necesaria de médicos profesionales que atiendan la demanda de pacientes.

**PREGUNTA No. 8**

Objetivo: Constatar si el personal que labora en el Centro Dental está capacitado para atender las necesidades que presentan los pacientes.

8. ¿Cree usted que el personal que labora en la Clínica Dental está debidamente capacitado para atender las diferentes necesidades que presentan los pacientes?			
Respuesta	Código	F	%
SI	1	17	63%
NO	2	10	37%
<b>Total</b>		<b>27</b>	<b>100%</b>



**CUADRO y GRAFICO 8**

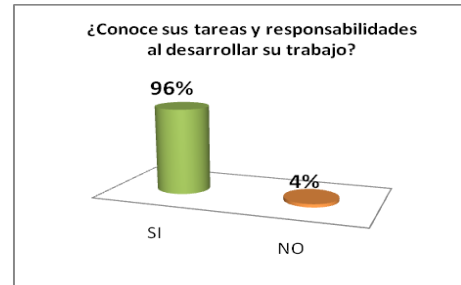
**ANÁLISIS**

El 63% de la población total encuestada manifestó que el personal del Centro Dental está debidamente capacitado mientras que un 37% respondió lo contrario. a información obtenida revela que el personal del Centro Dental si considera estar debidamente capacitado para atender las necesidades de todos los pacientes que se acerquen a sus consultas.

### PREGUNTA 9

Objetivo: Conocer que tan identificado está el empleado con las actividades y responsabilidades que debe desarrollar en su área laboral.

9. ¿Conoce sus tareas y responsabilidades al desarrollar su trabajo?			
Respuesta	Código	F	%
SI	1	26	96%
NO	2	1	4%
Total		27	100%



CUADRO y GRAFICO 9

#### ANÁLISIS

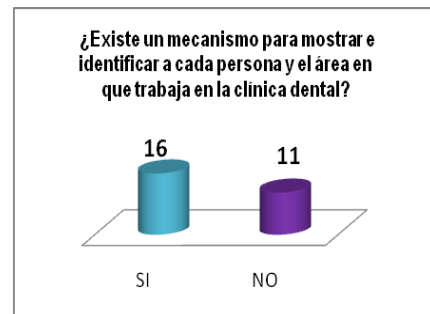
En la gráfica anterior se pueden observar que el 96% Respondió que si conocen las actividades y responsabilidades a desarrollar en su área laboral, dejando claro que no existe un manual de descripción de puestos del cual puedan aplicar en la clínica dental esto a su vez ocasiona que el 4% respondió no conocer y no saber las responsabilidades a desarrollar dentro de su área laboral.

### PREGUNTA 10:

Objetivo: Conocer el mecanismo de identificación de los empleados en su respectiva área de trabajo.

CUADRO y GRAFICO 10

10. ¿Existe un mecanismo para mostrar e identificar a cada persona y el área en que trabaja en la Clínica Dental?			
Respuesta	Código	F	%
SI	1	16	59%
NO	2	11	41%
Total		27	100%



#### ANALISI

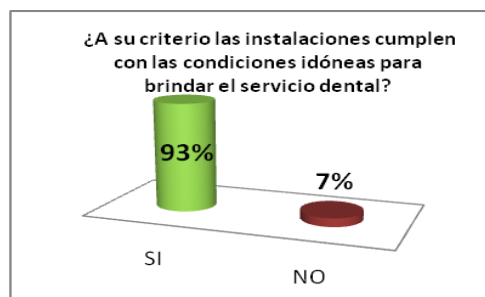
El 59% de los empleados del Centro Dental dijo que si existe una mecanismo de identificación de los empleados en las diferentes aéreas de trabajo por medio de una tutoría antes dada a su persona, otras que los diferencia por el gafete y el uniforme, otra forma que solo por el uniforme y dijeron que por el carnet que les identifica. y el 41% no conoce de la existencia de algún mecanismo de identificación de los empleados en sus respectivas áreas de trabajo. Cabe destacar que en las personas que dijeron que si pero no contestaron las

opciones se asumió que desconocía por lo tanto se agrupo a esa franja.

### PREGUNTA 11

Objetivo: Conocer como está dividida la Clínica Dental desde el punto de vista de los empleados.

<b>11. ¿Conoce las aéreas o zonas en que está dividida la Clínica Dental?</b>			
Respuesta	Código	F	%
SI	1	25	93%
NO	2	2	7%
<b>Total</b>		<b>27</b>	<b>100%</b>



CUADRO y GRAFICO 11

#### ANALISIS

El 93% respondió que si conoce como están distribuidas las diferentes áreas de trabajo que componen la Clínica Dental e las personas entrevistadas una persona conoce todas más rayos x e impresiones, dos empleados conocen el área de espera, asistencia, ic y dirección, dos empelados más conocen todas las áreas menos asistencia y restringidas, una conoce todas más posgrados y diecinueve expresan conocer la ubicación de todas las áreas de distribución física del Centro Dental. El 7% de los empelados dicen no conocer exactamente las áreas de distribución física con la que el Centro Dental trabaja.

### PREGUNTA 12

Objetivo: Conocer si para los empleados ven Centro Dental la infraestructura en la cual desarrollan sus actividades cumplen con las condiciones para ofrecer dicho servicio.

<b>12.¿A su criterio las instalaciones cumplen con las condiciones idóneas para brindar el servicio dental?</b>			
Respuesta	Código	F	%
SI	1	25	93%
NO	2	2	7%
<b>Total</b>		<b>27</b>	<b>100%</b>



CUADRO y GRAFICO 12

### ANALISIS

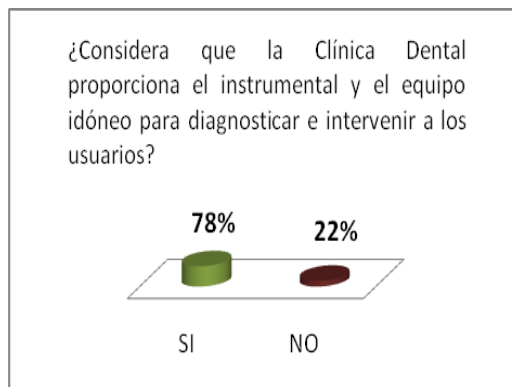
Un punto significativo en la evaluación de la calidad del servicio dental ofrecido son las condiciones de las instalaciones donde el personal realiza las actividades. En este sentido el 93% está de acuerdo que las condiciones son idóneas para brindar el servicio dental a la población, cada área está ubicada según las actividades que desarrollan, se tiene material y equipo por especialidad, cuenta con lo básico para desarrollar sus actividades pero que deben mejorar y especifican que las instalaciones tienen un buen diseño y todo lo necesario para brindar el servicio dental.

Mientras que un 7% determina que las instalaciones no son las más adecuadas o tendrían que ser reubicadas para ofrecer un mejor servicio.

### PREGUNTA 13

Objetivo: Considerar si la Clínica Dental proporciona el instrumental y equipo necesario para la atención de los pacientes.

13. ¿Considera que la Clínica Dental proporciona el instrumental y cuenta con el equipo idóneo para diagnosticar e intervenir a los usuarios?			
Respuesta	Código	F	%
SI	1	21	78%
NO	2	6	22%
<b>Total</b>		<b>27</b>	<b>100%</b>



CUADRO y GRAFICO 13

### ANALISIS

Se aprecia que la Clínica Dental con el 78% dice que cuenta con todo lo necesario, afirmando que posee todo el instrumental para realizar los servicios, además una parte la invierte la clínica y la otra parte el estudiante cuando se brinda dicho servicio dental. El 22% dice que tiene ciertas necesidades insatisfechas como Centro Dental para brindar un servicio de calidad.

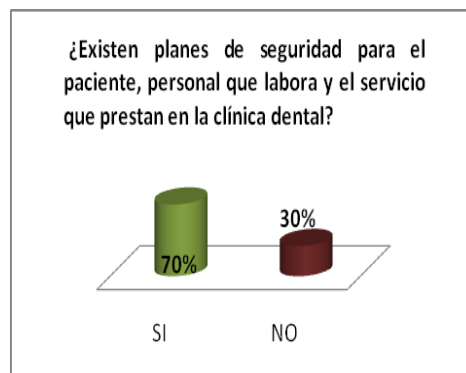
Comentaron que desconocen u otros no responden a la interrogante sobre si saben o no que la Clínica Dental cuenta con todo lo necesario para la atención.

#### PREGUNTA 14

Objetivo: Determinar cómo los empleados evalúan la distribución de las instalaciones del Centro Dental.

14. A su criterio ¿Cómo es la distribución de zonas y equipo en las instalaciones de trabajo?			
Respuesta	Código	F	%
BUENA	1	17	63%
REGULAR	2	10	37%
MALA	3	0	0%
<b>Total</b>		<b>27</b>	<b>100%</b>

CUADRO y GRAFICO 14



#### ANÁLISIS

El 63 % de las personas que contestaron que la distribución de zonas y equipos de trabajo es buena, ya que según la especialidad así se encuentra el equipo que se utiliza por cada intervención que realiza.

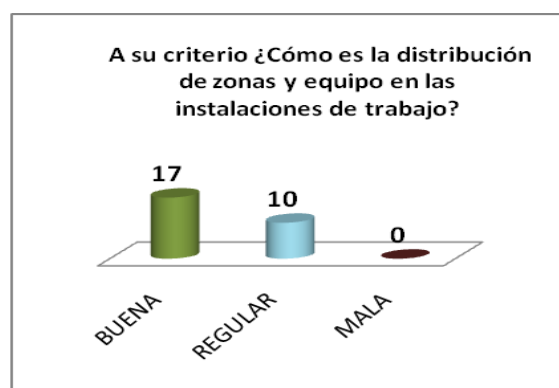
El 37% determinó que la ubicación es regular y que podrían reubicarse para mejorar el desarrollo de algunas actividades laborales para facilitar el uso de las instalaciones y equipo para los usuarios internos y externos, es decir los empleados y usuarios.

#### PREGUNTA 15:

Objetivo: Conocer si existen planes de seguridad para los pacientes y personal que labora en el Centro Dental.

15. ¿Existen planes de seguridad para el paciente, personal que labora y el servicio que prestan en la Clínica Dental?			
Respuesta	Código	F	%
SI	1	19	70%
NO	2	8	30%
<b>Total</b>		<b>27</b>	<b>100%</b>

CUADRO y GRAFICO 15



## ANÁLISIS

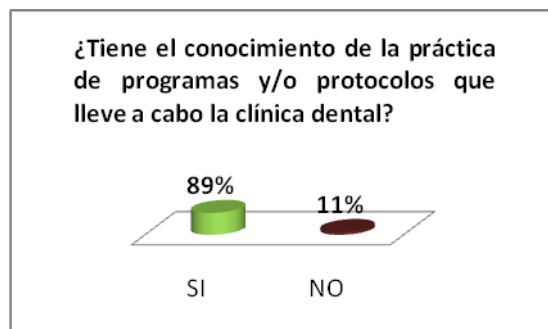
Los resultados obtenidos muestran que el 70% considera que si existen planes de seguridad para el bienestar antes durante y después de un tratamiento o consulta para los usuarios y pacientes como también para los empleados por ejemplo planes de información, un plan radiológico, plan de seguridad para químicos, seguridad para empleados y usuarios, entre otros. Y el 30% considera que no existen planes de seguridad preventivos para los usuarios y empleados de la Clínica Dental o que existen áreas con serias deficiencias con respecto a las actividades que realizan.

### PREGUNTA 16

Objetivo: Conocer el conocimiento que tiene el empleado sobre la existencia de programas/protocolos que lleve la Clínica Dental

16. ¿Tiene el conocimiento de la práctica de programas y/o protocolos que lleve a cabo la Clínica Dental?			
Respuesta	Código	F	%
SI	1	24	89%
NO	2	3	11%
<b>Total</b>		<b>27</b>	<b>100%</b>

CUADRO y GRAFICO 16



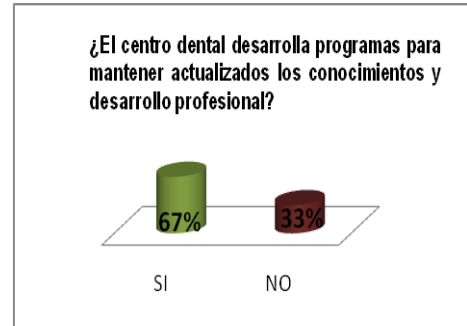
## ANÁLISIS

La grafica anterior nos ayuda a determinar que el 89% de los empleados del Centro Dental tienen conocimiento de que existe la práctica de programas y protocolos dentro de la Clínica Dental de los cuales comentaron que el área de aseo y mantenimiento si cuenta con programas y protocolos que seguir en el desarrollo de sus actividades, Y un 11% no tiene conocimiento de que dichos programas existen.

### PREGUNTA 17.

Objetivo ¿Conocer si el Centro Dental desarrolla programas para mantener actualizados los conocimientos y desarrollo profesional?

17. ¿El Centro Dental desarrolla programas para mantener actualizados los conocimientos y desarrollo profesional?			
Respuesta	Código	F	%
SI	1	18	67%
NO	2	9	33%
<b>Total</b>		<b>27</b>	<b>100%</b>



CUADRO y GRAFICO 17

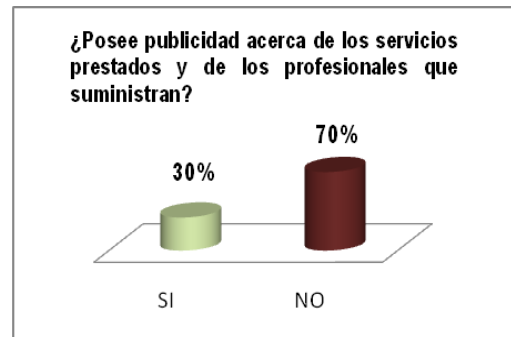
ANÁLISIS

Se determinó que los empleados reconocen un 67% que el Centro Dental de la UES, desarrollar programas para mantener sus conocimientos actualizados y contribuir al profesionalismos de ellos mismo, Con respecto a los tipos de medios que se utilizan podemos mencionar que son programas y conferencias; además hay programas actualizados. El 33% desconocen o no respondieron ya se están capacitados o que no existen capacitaciones Cabe a aclarar que si respondieron que SI y no contestaron nada se agregó que desconoce.

PREGUNTA 18.

Objetivo: Conocer si la clínica posee publicidad acerca de los servicios prestados y de los profesionales que suministran, medios que utilizan

18. ¿Posee publicidad acerca de los servicios prestados y de los profesionales que suministran?			
Respuesta	Código	F	%
SI	1	8	30%
NO	2	19	70%
<b>Total</b>		<b>27</b>	<b>100%</b>



C

CUADRO y GRAFICO 18

ANÁLISIS

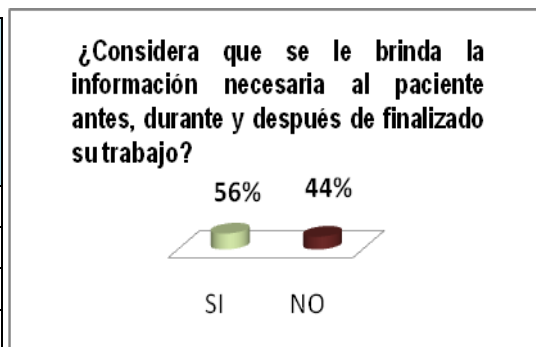
Las personas respondieron que el 70% no poseen publicidad de cualquier tipo de los servicios prestados en la Clínica Dental en ningún medio de comunicación y que no era necesario ya que el paciente llega referido de clínicas y/o hospitales de todo el país, y 30% de los empleados respondieron que sí, de los que podemos encontrar a que realizan campañas de salud preventiva en escuelas y a que poseen una cuenta en Facebook.



**PREGUNTA 19.**

Objetivo: Demostrar que se le brinda la información necesaria al paciente antes, durante y después de finalizado su trabajo?

<b>19.¿Considera que se le brinda la información necesaria al paciente antes, durante y después de finalizado su trabajo?</b>			
Respuesta	Código	F	%
SI	1	15	56%
NO	2	12	44%
<b>Total</b>		<b>27</b>	<b>100%</b>



**CUADRO y GRAFICO 19**

**ANALISIS**

Los empleados de la Clínica Dental consideran que se le proporciona toda la información necesaria al paciente un 56% de las veces contestando que lo hacen por que cumplen el protocolo de información o que depende del estudiante/médico que le atiende. Los que contestaron que no dijeron que no hay seguimiento, que no existe control de trabajo realizado y que es responsabilidad del paciente y que el 12% no la suministra y la mayoría dijeron desconocen si se da o no respondieron.

**PREGUNTA 20.**

Objetivo: Conocer si el Centro Dental posee un procedimiento para la gestión de quejas y reclamos?

<b>20.¿Posee el Centro Dental un procedimiento para la gestión de quejas y reclamos?</b>			
Respuesta	Código	F	%
SI	1	7	26%
NO	2	20	74%
<b>Total</b>		<b>27</b>	<b>100%</b>



**CUADRO y GRAFICO 20**

**ANALISIS**

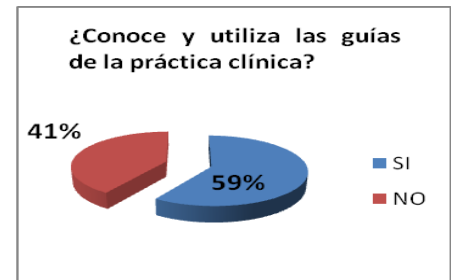
Se observó que un 26% de los empleados dijeron que si hay un procedimiento para la gestión de quejas y reclamos de parte del paciente lo hacen por medio del buzón de quejas, de forma verbal o escrita o el paciente se acerca a la dirección de clínica.

Un 17% no conoce de ello es porque consideran que no hay algo específico, desconocen o respondieron.

### PREGUNTA 21

Objetivo: conocer si se lleva un historial clínico de servicio que se les presta a los pacientes y el medio que lo realizan.

¿Se lleva un historial clínico de los servicios prestados por cada paciente?			
Respuesta	Código	F	%
SI	1	24	89%
NO	2	3	11%
<b>Total</b>		<b>27</b>	<b>100%</b>



CUADRO y GRAFICO 21

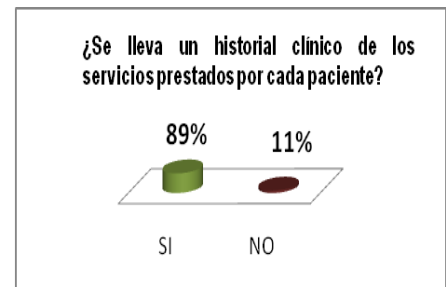
### ANALISIS

Se observó que un 89% de los trabajadores dijeron que si se lleva un historial clínico por paciente según los servicios prestados dijeron que si lo hacen por medio de la ficha clínica por paciente y Un 11% lo desconocían si lo realizaban y que medio utilizaban.

### PREGUNTA 22

Objetivo: Conocer si los empleados conocen los derechos que espaldan al paciente al existir mala praxis?

22. ¿Conoce y utiliza las guías de la práctica clínica?			
Respuesta	Código	F	%
SI	1	16	59%
NO	2	11	41%
<b>Total</b>		<b>27</b>	<b>100%</b>



CUADRO y GRAFICO 22

### ANALISIS

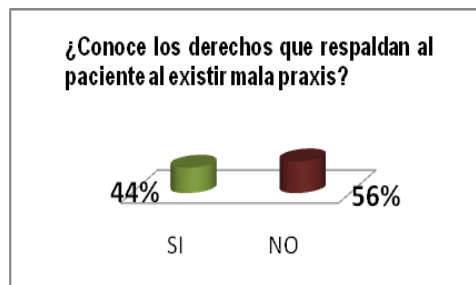
Se observó que un 44% de los trabajadores respondieron que si conocen los derechos que respaldan al paciente al existir mala praxis consideran que si lo hacen a través de un consentimiento escrito, Un 56% lo desconocían una parte porque no lo informan como pacientes y otras como empleado.

### PREGUNTA 23

Objetivo. Conocer si en la Clínica Dental conocen y utilizan las guías de práctica de la clínica.

¿Conoce los derechos que respaldan al paciente al existir mala praxis?			
Respuesta	Código	F	%
SI	1	12	44%
NO	2	15	56%
Total		27	100%

CUADRO y GRAFICO 23



### ANALISIS

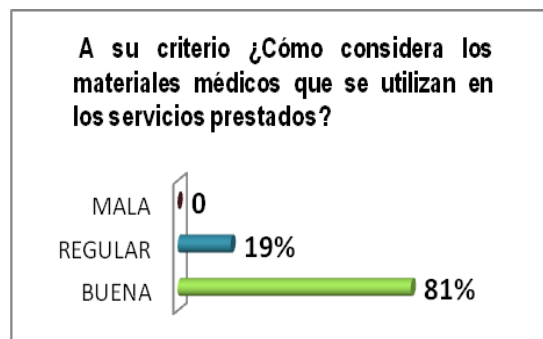
Se observó que un 59% de los trabajadores respondieron que si conocen y utiliza la guía de práctica clínica y un 41% lo desconocían.

### PREGUNTA 24

Objetivo: Demostrar la calidad se materiales que utilizan los médicos, estudiantes al prestar sus servicios en la Clínica Dental.

A su criterio ¿Cómo considera los materiales médicos que se utilizan en los servicios prestados?			
Respuesta	Código	F	%
BUENA	1	22	81%
REGULAR	2	5	19%
MALA	3	0	0%
Total		27	100%

CUADRO y GRAFICO 24



### ANÁLISIS

Se observa que un 81% de los médicos y estudiante practicantes que prestan el servicio respondieron que 81% utilizan materiales de buena calidad; un 19% utilizan materiales de regular calidad. Ver grafica 23

---

# **ANEXO III**

---

**PROCEDIMIENTO**



**PARA LA**

**PUESTA EN MARCHA**

**DE LA FILOSOFÍA**

**INSTITUCIONAL.**

---

 <b>PROCEDIMIENTO PARA LA CREACION Y PUESTA EN MARCHA DE LA FILOSOFIA INSTITUCIONAL.</b> 		
<i>FECHA DE PRESENTACIÓN</i>	<i>PÁG. 1/1</i>	<i>MODP1-2014</i>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El equipo de investigación diseñará una propuesta de Filosofía Institucional para la Clínica Dental, la cual será entregada a los funcionarios para su revisión, modificación y evaluación.</li> <li>2. Las autoridades de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador junto a las de Clínica Dental, la cual deberán estudiar y aprobar dicha propuesta.</li> <li>3. Se presentará a las autoridades de la Universidad para su ratificación</li> <li>4. Una vez aprobado y ratificado la Filosofía Institucional, se presentará a la comunidad y usuarios de la Clínica Dental.</li> <li>5. Se colocarán afiches en las principales oficinas y pasillos del Centro Dental.</li> </ol>		
<u><i>APROBADO</i></u>	<u><i>RATIFICADO</i></u>	<u><i>ELABORADO POR</i></u>

---

# **ANEXO IV**

---

**PROCEDIMIENTO  
PARA APROBACIÓN Y  
FOMENTO DEL  
COMPROMISO DE CALIDAD.**

---



**PROCEDIMIENTO PARA FOMENTAR**



**EL COMPROMISO DE LA CALIDAD**

Pág. 1/1

Mod P2-2014

1. Preparación de documento con el que todas las personas que laboran en el Centro Dental, ratificarán el compromiso de mostrar y mantener la Calidad en el desarrollo de sus actividades.
2. Presentación a la Comunidad Universitaria y usuarios del compromiso adquirido por las autoridades de la Facultad de Odontología y del Centro Dental.
3. Llevar a cabo charlas informativas específicas con las distintas áreas de trabajo, para comunicar y aclarar dudas.
4. Cuando se lleven a cabo actividades en las que participe cualquier personal como docentes y estudiantes/practicante del Centro Dental, como lo son Ferias de Salud, Campañas Educativas, Charlas Comunitarias, etc. Deberán mostrar el compromiso adquirido a través de afiches, carteles u otro medio.
5. Verificación del cumplimiento de la normativa de calidad asumida por la institución.

APROBADO

RATIFICADO

ELABORADO POR

---

# **ANEXO V**

---

**PROCEDIMIENTO**

**PARA**



**APROBACIÓN**

**DE**

**HORARIO DE TRABAJO.**

---



 <b>PROCEDIMIENTO PARA APROBACIÓN DE HORARIO DE TRABAJO. .</b> 		
<i>FECHA DE PRESENTACIÓN</i>	<i>PÁG. 1/1</i>	<i>MODHT1-2014</i>
<p>1. El equipo de investigación diseñará una propuesta de HORARIO DE TRABAJO para la Clínica Dental, la cual será entregada a los funcionarios para su revisión, modificación y evaluación. propone tomar como base los horarios de atención ya existentes que son: a) de 7.00 a.m.a 9.00 a.m.; b) de 10.00 a.m. a 12 m. y c) de 1.00p.m. a 3.00 p.m. todos de lunes a viernes.</p> <p>Deberá incluirse un horario especial el día sábado de 8.00 a.m.a 12.00 m, en el cual deberán atender todo aquel procedimiento pendiente de la demanda de los servicios de emergencia que se presenten.</p> <p>2. Las autoridades de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador junto a las de Clínica Dental, la cual deberán estudiar y aprobar dicha propuesta.</p> <p>3. Se presentará a las autoridades de la Universidad para su ratificación</p> <p>4. Una vez aprobado y ratificado el horario de trabajo, se presentará a la comunidad y usuarios de la Clínica Dental.</p> <p>5. Se colocarán afiches y en la publicidad del Centro Dental.</p>		
<u><i>APROBADO</i></u>	<u><i>RATIFICADO</i></u>	<u><i>ELABORADO POR</i></u>

---

# **ANEXO VI**

---

## **PROCEDIMIENTO PARA APROBACIÓN DEL ORGANIGRAMA DEL CENTRO DENTAL UES**

---



**PROCEDIMIENTO PARA LA APROBACION  
DEL ORGANIGRAMA DEL CENTRO DENTAL UES**



*fecha de presentación*

*Pág. 1/1*

*Mod OI1-2014*

1. El equipo investigador diseñará una propuesta del organigrama Institucional del Centro Dental UES y se entregará a las autoridades de la facultad de Odontología y de la Universidad para su respectiva revisión.
2. Las autoridades respectivas deberán revisar, analizar, evaluar, modificar y aprobar la propuesta realizada por el equipo investigador.
3. Se presentará a la Asamblea General Universitaria para su ratificación.
4. Siendo aprobado y ratificado se divulgará al personal de la Clínica Dental, a los pacientes/usuarios y al público en general mediante su demostración en un lugar visible dentro de las instalaciones de la Clínica Dental.

APROBADO

RATIFICADO

ELABORADO POR

--	--	--

---

# **ANEXO VII**

---

## **PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN DEL MECANISMO DE IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL.**

---



**PROCEDIMIENTO PARA LA CREACION Y PUESTA EN MARCHA  
DE MECANIZMO DE IDENTIFICACION.**



*fecha de presentación*

*Pág. 1/1*

*ModMI1-2014*

1. El equipo de investigación diseñara una propuesta de carnet para el personal del Centro Dental, la cual será entregada a los funcionarios para su revisión, modificación y evaluación.
2. Las autoridades de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador junto a las de Clínica Dental. Deberán revisar, modificar y aprobar dicha propuesta.
3. Se presentara a las autoridades de la Universidad para su ratificación.
4. Una vez aprobado y ratificado el mecanismo, se presentara a la comunidad y usuarios de la Clínica Dental.
5. Se implementara el uso en el Centro Dental.

*APROBADO*

*RATIFICADO*

*ELABORADO POR*

--	--	--

---

# **ANEXO VIII**

---

## **GUÍA TÉCNICA DE SEÑALIZACIÓN**

---

---

**ANEXO IX**

---

**PROCEDIMIENTO  
DE APROBACIÓN Y  
FOMENTO DEL  
DOCUMENTO DE  
CONSENTIMIENTO  
QUIRÚRGICO**

---



## PROCEDIMIENTO PARA EL CONSENTIMIENTO



### QUIRURGICOS

<i>fecha : de presentación</i>	<i>Pág. 1/1</i>	<i>Mod PCE1-2014</i>
<p>1. El equipo de investigación diseñará una propuesta de consentimiento escrito para los procedimientos ya sean quirúrgicos o no que se lleven a cabo Clínica Dental, la cual será entregada a los funcionarios para su revisión, modificación y evaluación.</p> <p>2. Las autoridades de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador junto a las de Clínica Dental, la cual deberán estudiar y aprobar dicha propuesta.</p> <p>3. Una vez aprobado y ratificado, se presentará a la comunidad y usuarios de la Clínica Dental.</p> <p>4. Se promoverán el uso del consentimiento en cada servicio prestado.</p>		
<u>APROBADO</u>	<u>RATIFICADO</u>	<u>ELABORADO POR</u>



---

# **ANEXO X**

---

## **CREACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE PROCEDIMIENTO A QUEJAS Y RECLAMOS**

---



**PROCEDIMIENTO PARA LA CREACION Y PUESTA EN MARCHA  
DE A QUEJAS Y RECLAMOS**



fecha : de presentación

Pág. 1/2

Mod PQR-2014

1. El equipo de investigación, diseñara un procedimiento de respuesta a las quejas y reclamos, la cual será entregada a los funcionarios para su revisión, modificación y evaluación.
2. Las autoridades de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador junto a las de Clínica Dental, deberán aprobar y ratificar dicha propuesta.
3. Una vez aprobado y ratificado, se presentará a la comunidad y usuarios de la Clínica Dental.
4. Se colocarán afiches en las principales oficinas y pasillos del Centro Dental y se hará del conocimiento de los empleados de cada área de trabajo.
5. Cuando se presente un incidente entre usuarios y trabajadores del Centro Dental, se deberá de recomendar a los pacientes que se presente una queja/reclamo.

APROBADO

RATIFICADO

ELABORADO POR

--	--	--



**PROCEDIMIENTO PARA LA CREACION Y PUESTA EN MARCHA  
DE A QUEJAS Y RECLAMOS**



fecha : de presentación

Pag.2/2

ModPIQR-2014

6. El paciente /usuario, deberá acercarse a las Oficinas del Dirección del Centro Dental. La persona encarga de atender dichos casos, deberá recibir y atender oportunamente al paciente, en la cual deberá de levantar la hoja de reclamo.
7. Una vez lleno el formulario, procederá a leerle la información para confirmar la información proporcionada; si es correcto deberá de recibirlo, si no lo es corregirá los datos erróneos y será recibido.
8. Los formularios serán llevados al Director del Centro Dental, a más tardar el día hábil siguiente. Tendrá tres días hábiles más para analizar y resolver la problemática presentada.
9. Una vez cumplido el tiempo, se dará a conocer lo resuelto, a las partes interesadas, se anotara en un libro especial los datos principales de los sujetos, unidades de a provenido la controversia y solución obtenida.
10. Se procederá a levantar un escrito proporcionando copias a las partes

APROBADO

RATIFICADO

ELABORADO POR

--	--	--

---

# **ANEXO XI**

---

## **PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE CARTA DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES**

---



**PROCEDIMIENTO PARA LA CREACION CARTA DE DERECHOS Y  
DEBERES DE LOS PACIENTES**



<i>fecha : de presentación</i>	<i>Pág. 1/1</i>	<i>Mod PDBP-2014</i>
<p>1. El equipo de investigación diseñara una propuesta de carta de derechos y deberes de los pacientes para la Clínica Dental, la cual será entregada a los funcionarios para su revisión, modificación y evaluación.</p> <p>2. Las autoridades de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador junto a las de Clínica Dental. Deberán estudiar, modificar si el caso y aprobar dicha propuesta.</p> <p>3. Se presentara a las autoridades de la Universidad para su ratificación</p> <p>4. Una vez aprobado y ratificado la carta de derechos y deberes de los pacientes, se presentara a la comunidad y usuarios de la Clínica Dental.</p> <p>5. Se colocaran afiches en las principales oficinas y pasillos del Centro Dental.</p>		
<u>APROBADO</u>	<u>RATIFICADO</u>	<u>ELABORADO POR</u>

---

# **ANEXO XII**

---

## **PROCEDIMIENTO PARA APROBACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD**

---



**PROCEDIMIENTO PARA LA PUESTA**

**EN MARCHA DEL MODELO DE GESTION DE CALIDAD**



<i>fecha de presentación</i>	<i>Pág. 1/1</i>	<i>Mod: PMGC1-2014</i>
------------------------------	-----------------	------------------------

1. El equipo investigador diseñará una propuesta del modelo de gestión de calidad para aplicarlo en el Centro Dental y presentarlo ante las autoridades de la facultad de Odontología y de la Universidad respectivamente.
2. Las autoridades competitivas deberán revisar, analizar, evaluar, modificar en caso de ser necesario y aprobar dicha propuesta.
3. Se presentará a la Asamblea General Universitaria para su ratificación.
4. Una vez aprobado y ratificado se procederá a su presentación ante todos los empleados y estudiantes de la Clínica Dental para su conocimiento general.
5. Se iniciará la selección del encargado de la calidad y de su correspondiente equipo de trabajo.

<u>APROBADO</u>	<u>RATIFICADO</u>	<u>ELABORADO POR</u>

---

# **ANEXO XIII**

---

# **PUBLICIDAD**

---





nuestra

# Misión

“Brindar servicios odontológicos acoplados a los más altos estándares de calidad, y al mismo tiempo formar profesionales de la estomatología con practica humana y preventiva, dando una atención personalizada, garantizando satisfacer las expectativas de lucir una sonrisa sana, limpia y saludable para la sociedad salvadoreña.”

**CENTRO DENTAL UNIVERSITARIO**



nuestra

# Visión

“Convertirnos en el Centro – Escuela Odontológico, líder en formar profesionales altamente competitivos en la prestación de servicios de excelente calidad, competitividad, innovación en tratamientos, técnicas y ética e integridad laboral, mediante una política global que incluya en la práctica sea sinónimo de excelencia y salud oral garantizada.”

**CENTRO DENTAL UNIVERSITARIO**



nuestros **Valores**

**Confiabilidad**

**Desarrollo profesional.**

**Trabajo en equipo.**

**Calidez y Respeto**

**Profesionalismo**

**Honestidad**

**Sentido de urgencia**

**Compromiso con la sociedad**

**Trato Humano y personalizado.**

**Integridad**

**CENTRO DENTAL UNIVERSITARIO**



# PACIENTE



## EXIJE TUS DERECHOS

<p>Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.</p>	<p>Recibir un trato digno, respetando su privacidad.</p>	<p>Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.</p>	<p>Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.</p>	<p>Ser informado de los costos de su atención de salud.</p>
<p>No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.</p>	<p>Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.</p>	<p>Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.</p>	<p>Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.</p>	<p>Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.</p>
<p>A ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza.</p>	<p>Donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria.</p>	<p>Que el personal de salud porte una identificación.</p>	<p>Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.</p>	

## Y CUMPLE TUS DEBERES

<p>Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.</p>	<p>Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica.</p>	<p>Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.</p>	<p>Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.</p>
<p>Tratar respetuosamente al personal de salud.</p>	<p>Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.</p>		