

**Determinación de la satisfacción al final de un tratamiento de ortodoncia en la
Institución Universitaria Colegios de Colombia, Cali 2007. (2008-1).**



Autores:

Zapata Ángel, Liseth

Portilla, Viviana

Muñoz, Ayda

Toro, Mónica

Mejía, Claudia

Asesor Científico

Bedoya, Antonio

Asesor metodológico

Pérez Jaramillo, Adolfo

Asesor estadístico

Mueses Marín, Héctor Fabio

Artículo producto de investigación como trabajo de grado para optar al título de odontólogo.

Institución Universitaria Colegios de Colombia

Colegio odontológico colombiano - COC

Sede Santiago de Cali.

2008-05-30

DETERMINACIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL FINAL DE UN TRATAMIENTO DE ORTODONCIA EN LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIOS DE COLOMBIA, CALI 2007.

DETERMINATION OF THE SATISFACTION AT THE FINAL ORTHODONTIC TREATMENT IN THE INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIOS DE COLOMBIA, CALI 2007.

Zapata Angel Liseth^{1,2}, Portilla Viviana², Muñoz Ayda², Toro Mónica², Mejía Claudia²,
Bedoya Antonio³, Pérez Adolfo⁴, Mueses Héctor Fabio⁵.

1. Investigador Principal; 2. Estudiante de IX semestre de la Institución Universitaria Colegios de Colombia - UNICOC sede Cali;
3. Asesor Científico; 4. Asesor Metodológico; 5. Estadístico.

RESUMEN

Objetivo General: Determinar el grado de satisfacción de los pacientes que han tenido un cambio dental, al observar el resultado final de un tratamiento de ortodoncia en la Institución Universitaria Colegios de Colombia sede Cali en el año 2007.

Materiales y Métodos: La investigación fue observacional descriptiva con corte transversal, contando con una muestra final de 69 historias clínicas de pacientes que habían recibido tratamiento de ortodoncia en el Colegio Odontológico Colombiano; para la recolección de datos se utilizó una encuesta con preguntas 8 de única selección y 3 de datos socioeconómicos; utilizada para encontrar las variables género, edad, estrato socioeconómico, grado de satisfacción ante aspectos situaciones percibidas durante el tratamiento de ortodoncia. La investigación fue clasificada sin riesgo.

Resultados: El género femenino tuvo mayor participación (75.4%), al igual que el rango de 13 a 22 años (55.1%), el estrato socioeconómico con mayor presencia fue el estrato 3 (39.1%); el 63.8% se encontró satisfecho con su sonrisa al final del tratamiento, la experiencia como paciente del tratamiento de ortodoncia fue buena para el 67.2% de los pacientes, el 92.8% recomendaría el tratamiento a otras personas.

Conclusiones: Después de realizadas las entrevistas se obtuvo que los pacientes quedaron satisfechos al finalizar su tratamiento de ortodoncia en las clínicas de la Institución Universitaria Colegios de Colombia UNICOC, sede Cali 2007, El tratamiento fue mas recomendado por los pacientes de estrato alto. Se encontró una diferencia significativa en cuanto al género.

Palabras Claves: Satisfacción, tratamiento, ortodoncia, factores socioeconómicos.

SUMMARY

General Objective: To determine the degree of satisfaction of the patients who have had a dental change, when observing the final result of a treatment of orthodontic in the Institución Universitaria Colegios de Colombia headquarter Cali in 2007.

Materials and Methods: The investigation was observational descriptive with cross section, counting on a final sample of 69 clinical histories of patients who had received treatment of orthodontic in the Colegio Odontológico Colombiano; for the data collection a survey with questions 8 of only selection and 3 of socioeconomic data was used; used to find the variables gender, age, socioeconomic layer, satisfaction degree before different aspects percibited during the orthodontic treatment. The investigation was classified without risk.

Results: The feminine gender had greater participation (75.4%), like the rank of 13 to 22 years (55.1%), the socioeconomic layer with greater presence was layer 3 (39.1%); the 63,8% were satisfied with their smile at the end of the treatment, the patient experience as of the orthodontic treatment was good for the 67,2% of the patients, the 92,8% would recommend the treatment to other people.

Conclusions: After realized the interviews it was obtained that the patients remained satisfied after Schools of Colombia UNICOC finished his treatment of orthodontics in the clinics of the University Institution, head office Cali 2007, The treatment was more recommended by the patients of high stratum. One found a significant difference as for the genre.

Key words: Satisfaction, treatment, orthodontic, socioeconomic factors.

INTRODUCCIÓN

Con el paso del tiempo la estética ha tomado mucha más importancia para las personas, surgiendo con esto el interés de los pacientes por mejorar la apariencia de sus sonrisas, con la cual logran una mayor confianza en la comunicación con sus semejantes¹.

La estética es la disciplina que modifica características corporales para lograr estándares de peculiar agrado entre la población², pero ésta es percibida por cada individuo de forma diferente. Cada individuo tiene ese sentido: la expresión, interpretación y experiencia que lo hacen original. Está influenciado por la cultura y la propia imagen³. Es totalmente subjetivo.

Los medios de comunicación han sido un factor clave y decisivo en todas las sociedades, ya que son estos los encargados de imponer patrones que generan cambios en la conciencia estética de las personas⁴; situación que ha obligado a la odontología a buscar, a través de sus procedimientos y materiales: *la estética*.

La estética facial, es la encargada de estudiar el grado de belleza de la cara. Las ideas sobre estética varían con el transcurrir del tiempo, es decir, la estética facial está sometida a modas, de manera que no existe una noción exclusiva de belleza facial. En general la estética va asociada a la proporcionalidad y a la armonía, siendo considerado lo desproporcionado como antiestético⁵. Al ser conocedores de la amplia variedad de conceptos es mucho más aconsejable, para especialistas como cirujanos, ortodoncistas, odontopediatras, entre otros, sustraerse de las normas y centrarse en las ideas del paciente^{6,7,8,9,10} y en su propia experiencia.

La satisfacción es un término clave al evaluar el resultado final de un tratamiento. Este término hace referencia al cumplimiento de los requerimientos establecidos para obtener un resultado^{11,12,13,14}. La personalidad tiene ciertos efectos en la satisfacción del paciente con sus condiciones dentofaciales y el tratamiento; y está determinado por rasgos como la autoestima, la confianza, la obediencia, la amabilidad, tranquilidad, extroversión, ansiedad y cordialidad^{15,16,17}. En general las personas inconformes socialmente expresan mayor insatisfacción en al final de los tratamiento¹⁸.

La apariencia dental también tiene estrecha relación con la edad y el sexo del paciente; a medida que aumenta la edad el paciente adulto presenta menos satisfacción con su apariencia dentofacial que un adolescente^{19,20,21}.

Para todo profesional de la odontología lograr la satisfacción en sus pacientes es una meta diaria, por lo cual debe convertirse en un profesional mucho más diestro que genere en el paciente los resultados que éste busca, brindándole así, una mejoría en la apariencia de la cara^{22,23,24}, logrando siempre la participación conjunta del paciente; de ahí que el propósito de esta investigación era observar los resultados logrados en este campo, para corregir aquellos donde se encuentre débil; lo que llevaba al objetivo principal de esta investigación que se basaba en determinar el grado de satisfacción de los pacientes que tuvieron un cambio dental, al observar el resultado final de un tratamiento de ortodoncia en una facultad de odontología en Cali en el año 2007.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación fue observacional descriptiva de corte transversal; contando con una población de 1000 historias clínicas, con una frecuencia esperada del 50% y con un error de estimación del 5%, se obtuvo una muestra final de 69 pacientes; los cuales fueron pacientes que asistieron a las clínicas de ortodoncia, realizándoseles tratamientos de ortodoncia por estudiantes de postgrado durante el 2007.

La selección de la muestra fue escogida bajo los siguientes criterios de inclusión: Historias clínicas de pacientes que accedieran voluntariamente a responder el cuestionario, con tratamiento de ortodoncia realizado en su totalidad, Historias clínicas de postgrado terminadas hace mas de un año.

Y para exclusión se tuvieron en cuenta: Historias clínicas de pacientes con enfermedades mentales o problemas físicos como sordomudos que no estuvieran en capacidad de contestar la encuesta, con residencia desconocida, que hubieran presentado alguna intervención quirúrgica a nivel maxilar o mandibular después del tratamiento de ortodoncia.

Para poder llegar a realizar la prueba de campo se realizó una prueba piloto con 20 historias clínicas, con las cuales se verificó que el formato de recolección era efectivo al momento de la toma de datos y podía ser utilizado en la prueba de campo sin realizarle ningún tipo de modificación. Además también se realizó una estandarización de criterios a los investigadores de forma teórica y realizada por el Asesor Metodológico.

Para la recolección de la información se utilizó un formato tipo encuesta con 8 preguntas de

satisfacción, como experiencia como paciente durante el tratamiento, calificación del resultado, satisfacción de la forma y posición de los dientes si el paciente recomendaría o no a la institución para este tipo de tratamientos y por qué, además de 3 preguntas en las cuales se podían identificar las siguientes variables: género, edad, estrato socioeconómico.

Metodología seguida para la recolección de la información:

- Se escogieron las 100 historias clínicas de pacientes con tratamiento terminado hace un año.
- Se hizo contacto vía telefónica con los pacientes explicándoles los objetivos de la investigación que se realizaría, para que cada paciente confirmara si tenía disponibilidad para la realización de éste.
- Al final de la realización de las llamadas telefónicas, se obtuvieron datos de 69 pacientes que estuvieron de acuerdo para la realización de este estudio.
- El Comité de Ética de la Institución Universitaria Colegios De Colombia UNICOC, sede Santiago de Cali, realizó la respectiva aprobación de la investigación De acuerdo con la resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud de la Republica de Colombia esta investigación no presenta Riesgo; por que es un estudio que emplea técnica y métodos de investigación documental y aquellos donde no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de variables biológicas fisiológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Se realizó una base de datos para recopilar la información en el programa Excel del Office 2003, luego se realizó el análisis estadístico de la información con el programa Epi Info 3.3, 2004 del Centro de Control y Prevención de Enfermedades de Atlanta (CDC).

De acuerdo a los datos adquiridos en las encuestas se realizó un análisis inicial univariado para determinar la frecuencia de cada una de las variables y posteriormente bivariado que permite establecer relaciones entre las variables independientes y variables dependiente; se utilizaron tablas de frecuencia, tablas de contingencia y la prueba estadística no paramétrica

χ^2 , con la corrección del test exacto de Fisher. El nivel de significancia fue 0.05.

RESULTADOS

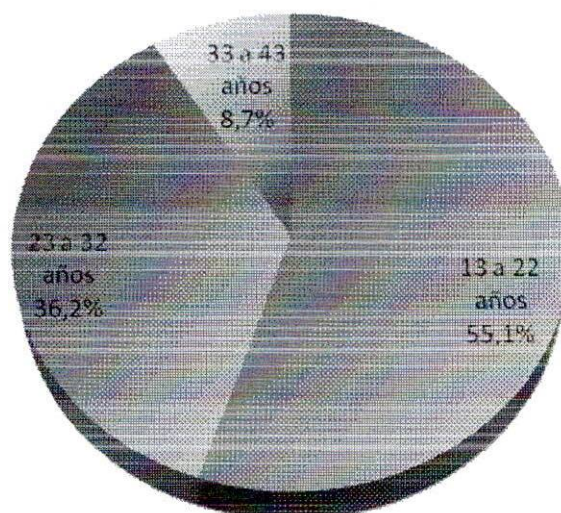
Se encontró un predominio del género femenino con un 75.4% (gráfica 1).

Gráfica 1. Distribución según el sexo



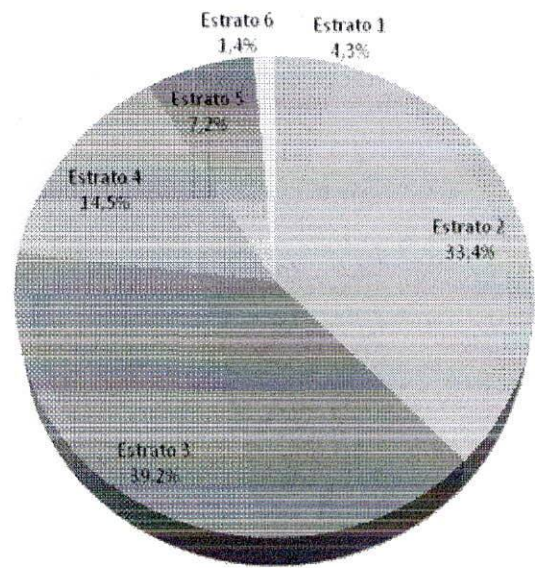
Se encontró que el grupo de edad predominantes fue de 13 a 22 años con un 55.1% (gráfica 2).

Gráfica 2. Distribución según los rangos de edad.



En la gráfica 3, se muestra que la mayoría (39.1%) eran personas de estrato 3; seguidas por personas de estrato 2 (33.3%).

Gráfica 3. Distribución según el estrato socioeconómico



En la tabla No.1 se pueden apreciar las respuestas más frecuentes a las preguntas relacionadas con la satisfacción al final del tratamiento de ortodoncia.

Tabla No.1. Respuestas más frecuentes a las preguntas sobre la satisfacción del tratamiento de ortodoncia.

Pregunta	Respuesta	%
1. Se siente satisfecho con su sonrisa después de terminado el tratamiento.	Satisfecho	63.8
2. Después del tratamiento que tan satisfecho se siente con la forma y posición de los dientes.	Satisfecho	62.3
3. Su experiencia como paciente del tratamiento de ortodoncia fue	Buena	67.2
4. Como califica el resultado obtenido con el tratamiento de ortodoncia	Satisfecho	73.9
5. Que tan satisfecho se siente con su apariencia después del tratamiento	Satisfecho	69.6
6. Como se siente después de haber terminado el tratamiento	Satisfecho	66.7
7. Usted recomendaría a otras personas el tratamiento de ortodoncia que recibió en la institución	Si	92.8
8. Por qué? Se logró mejorar la posición de los dientes		58.0

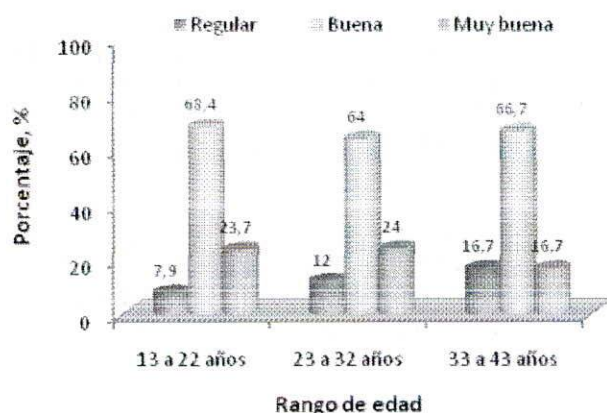
1. Se encontró que el 63.8% de las personas de la prueba quedaron satisfechas con su sonrisa después de terminado el tratamiento, el 23.2% quedó muy satisfecho.
2. La mayoría (62.3%) de las personas en la prueba quedaron satisfechas con la forma y posición de los dientes después de terminado el tratamiento, el 26.1% quedó muy satisfecha.
3. El 66.7% de los pacientes considera que su experiencia como paciente del tratamiento de ortodoncia fue buena; el 23.2% considera que fue muy buena y solo un 10.1% considera que fue regular.
4. El 73.9% calificó el resultado como satisfecho y adicionalmente un 15.9% quedó muy satisfecho; sin embargo, un 7.2% quedó medio satisfecho y otro 2.9% quedó poco satisfecho.
5. Se encontraron altos niveles de satisfacción puesto que se encontró que la mayoría (69.6%) de las personas quedaron satisfechas con su experiencia después del tratamiento, y el 21.7% dijo estar muy satisfecho.
6. La mayoría (66.7%) de las personas manifiesta sentirse satisfecha después de terminado el tratamiento y el 24% muy satisfecho.
7. El 92.8% de las personas Si estaría dispuesto a recomendarles el tratamiento a otras personas y sólo un 7.2% NO lo recomendaría, situación que se presentó por el factor económico.
8. El mayor porcentaje de las personas (58%) recomendaría el tratamiento a otras personas porque considera que mejora la posición de los dientes, un 26.1% lo haría porque considera que se obtuvieron buenos resultados y otro 8.7% manifestó que hubo una buena atención; sin embargo un 7.2% diría que el tratamiento de ortodoncia es muy costoso.

Análisis bivariado:

Como se observa en la gráfica 4, en todos los rangos de edad los pacientes consideraron como buena su experiencia con la ortodoncia en un porcentaje superior al 64%. No se encontraron diferencias estadísticamente significativas ($p = 0.9524$).

Gráfica 4. Experiencia en el tratamiento de acuerdo a los rangos de edad.

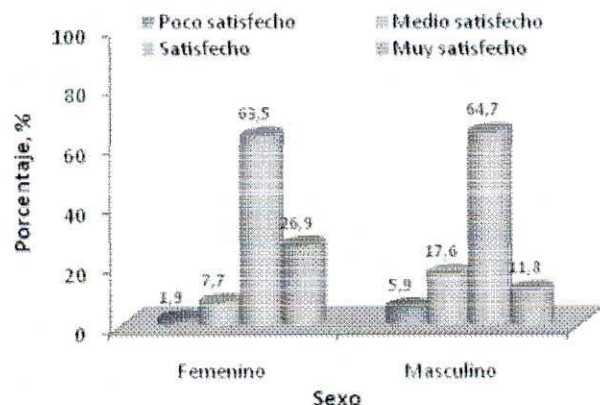
$p = 0.9524$



Al cruzar satisfacción con género se encontró que existían altos niveles de satisfacción (mayores al 63%) tanto en hombres como en mujeres, al indagar sobre su satisfacción y su sonrisa después de haber terminado el tratamiento; igualmente se observó un bajo nivel de insatisfacción tanto en hombres como mujeres. No se encontraron diferencias estadísticamente significativas ($p = 0.3594$).

Gráfica 5. Grado de satisfacción después de terminado el tratamiento según el sexo del paciente.

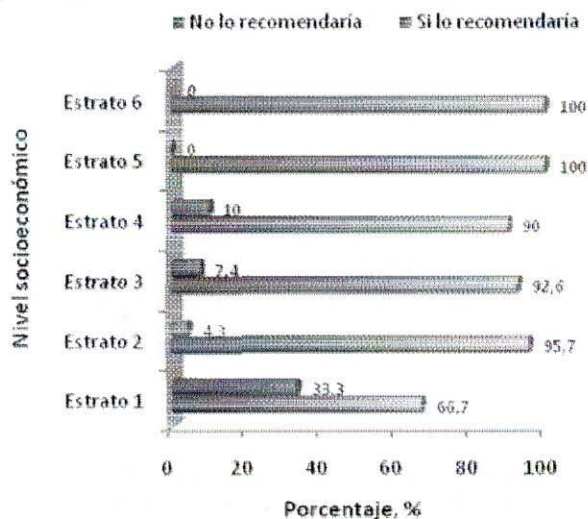
$p = 0.3594$



En los estratos 5 y 6 todos (100%) recomendarían a otras personas el tratamiento de ortodoncia recibido en la institución, igualmente en los estratos 2, 3 y 4 lo recomendaría en más del 90% (gráfica 6). En el estrato 1 se presentó el mayor porcentaje de personas que manifestó que no recomendaría el tratamiento (33.3%). No se encontraron diferencias estadísticamente significativas ($p = 0.5628$).

Gráfica 6. Recomendación del tratamiento de ortodoncia de acuerdo al estrato socioeconómico.

$p = 0.5628$



DISCUSIÓN

Hay que tener en cuenta que el género actúa como un factor decisivo al momento de expresar lo que se percibe hacia determinadas situaciones. En lo que respecta al campo estético, el género femenino en la investigación de Samorodnitzky 2007²⁵, resultó más satisfecho en comparación con los varones con relación al aspecto general conseguido para sus dientes, situación que resultó igual en la investigación de Vallitu 1996²⁶; coincidiendo con los resultados encontrados en esta investigación donde el género femenino manifestó estar satisfecho o muy satisfecho en un mayor porcentaje (90.4%) que el género masculino (76.5%).

CONCLUSIONES

- Después de realizadas las entrevistas se obtuvo que los pacientes quedaron satisfechos al finalizar su tratamiento de ortodoncia en las clínicas de la Institución Universitaria Colegios de Colombia UNICOC, sede Cali 2007.

- El tratamiento fue más recomendado por los pacientes de estrato alto.
- Se encontró una diferencia significativa en cuanto al género.

RECOMENDACIONES

Los profesionales de la odontología y en sí los de ortodoncia, deben tener siempre claro que el concepto de estética es un término subjetivo; por lo cual es importante que antes de iniciar un tratamiento se evalúen las expectativas que trae el paciente sobre los resultados finales, ante las cuales el odontólogo debe hacer las sugerencias respectivas, tratando de llegar a un acuerdo común.

En los tratamientos de ortodoncia es indispensable contar con un grupo multidisciplinario, para así poder contar con la apreciación de diferentes profesionales, logrando un mejor resultado.

Es necesario el aumento en el número de investigaciones que evalúen el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten a la institución, ya que con estos se logrará mejorar el estándar de calidad de la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Steele JG, Ayatollahi SM, Walls AW, Murray JJ. Clinical factors related to reported satisfaction with oral function amongst dentate older adults in England. *Community Dent Oral Epidemiol* 1997; 25:2143-9.
2. Ngan P, Kess B, Wilson S. Perception of pain during orthodontic treatment with fixed appliances. *Eur J Orthod* 2004;26:179-85.
3. Larsson BW, Bergström K. Adolescent's perception of the quality of orthodontic treatment. *Scand J Caring Sci* 2005;19:295-101.
4. Leao A, Sheiham A. Relation Between clinical dental status and subjective impacts on daily living. *J Dent Res* 1995;74(7):1408-13.
5. Slade GD, Spencer AJ. Social impact of oral conditions among older adults. *Aust Dent J* 1994;39:6358-64.
6. Cunningham SJ, Gilthorpe MS, Hunt NP. Are orthognathic patients different?. *Eur J Orthod* 2000;22:195-202.
7. Gosney MB. An investigation into some of the factors influencing the desire for orthodontic treatment. *Br J Orthod* 1986;13:87-94.
8. Bos A, Hoogstraten J, Prahl B. Expectations of treatment and satisfaction with dentofacial appearance in orthodontic patients. *Am J Orthod Dentofacial Orthop* 2003;123:2127-32.
9. Salama M, Sarne O. Esthetic considerations in adult orthodontic treatment. *Curr Opin Cosmet Dent* 1993;1:67-74.
10. Ngan P, Kess B, Wilson S. Perception of discomfort by patients undergoing orthodontic treatment. *Am J Orthod Dentofacial Orthop* 1989;96:147-53.
11. Varela M, García-Camba JE. Impact of orthodontics on the psychologic profile of adult patients: a prospective study. *Am J Orthod Dentofacial Orthop* 1995;108:2142-8.
12. Phillips C, Broder HL, Bennett ME. Dentofacial disharmony: motivations for seeking treatment. *Int J Adult Orthod Orthognath Surg* 1997;12:7-15.
13. Scheurer PA, Firestone AR, Burgin WB. Perception of pain as a result of orthodontic treatment with fixed appliances. *Eur J Orthod* 1996;18:4349-57.
14. Kerosuo H, Kerosuo E, Niemi M, Simola H. The need for treatment and satisfaction with dental appearance among young finnish adults with and without a history of orthodontic treatment. *J Orofac Orthop* 2000;61:330-40.
15. Jarvinen S. Indexes for orthodontic treatment need. *Am J Orthod Dentofacial Orthop* 2001;120:237-9.
16. Hamdan AM. The relationship between patient, parent and clinician perceived need and normative orthodontic treatment need. *Eur J Orthod* 2004;26:265-71.
17. Espeland LV, Stenvik A. Perception of personal dental appearance in young adults: relationship between occlusion, awareness, and satisfaction. *Am J Orthod Dentofacial Orthop* 1991;100:234-41.
18. Grzywacz I. The value of the aesthetic component of the index of Orthodontic Treatment need in the assessment of subjective orthodontic treatment need. *Eur J Orthod* 2003;25:57-63.
19. Mandall NA, Wright J, Conboy FM, O'Brien KD. The relationship between normative orthodontic treatment need and measures of consumer perception. *Community Dent Health* 2001;18:3-6.
20. Touminen ML, Touminen RJ, Nystrom ME. Subjective orthodontic treatment need and perceived dental appearance among Young finnish adults with and without previous orthodontic treatment. *Community Dent Health* 1994;11:29-33.
21. Touminen ML, touminen RJ. Factors associated with subjective need for orthodontic treatment among finnish university applicants. *Acta Odontol Scand* 1994;52:106-10.
22. Stenvik A, Epeland L, Linge BO, Linge L. Lay attitudes to dental appearance and need for orthodontic treatment. *Eur J Orthod* 1997;19:271-7.

23. Berscheid E, Walster E, Bohrnstedt G. Body image. *Psychol today* 1973;7:119-31.
24. Birkeland K, Boe OE, Wisth PJ. Subjective assessment of dental and psychosocial effects of orthodontic treatment. *J Orofac Orthop* 1997;58:144-61.
25. Samorodnitzky G, Geiger S, Levin L. Satisfacción de los pacientes con la estética dental, Investigación. American Dental Association. *JADA* 2007;2(5):294-7.
26. Vallitu PK, Vallitu AS, Lassila VP. Dental aesthetics: a survey of attitudes in different groups of patients. *J Dent* 1996; 24(5):335-8.
27. Lara N, Lopez V, Morales SL, Cortés E. Satisfacción de usuarios en dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal. *Revista ADM* 2000; LVII(2):45-9.
28. Zambrano FL, González R, Gómez T, Rodríguez A, Garza LL. El grado de satisfacción del usuario en la atención odontológica en una unidad médica de primer nivel de atención de un sistema local de salud en Monterrey Nuevo León. *Rev RESPIN (Edición especial)* 2005;(7):1-5.