

UNIVERSIDAD AMERICANA
FACULTAD DE ODONTOLOGIA



**COMPORTAMIENTO E IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN
ODONTOLÓGICA A PACIENTES EXTRANJEROS PARA EL DESARROLLO
DEL TURISMO ODONTOLÓGICO EN MANAGUA DE JULIO A DICIEMBRE
DEL Año 2007.**

VERÓNICA PEÑA SILVA.

Monografía para optar el grado de:

CIRUJANO DENTISTA

PROFESOR TUTOR
DRA PATRICIA AVILÉS

MANAGUA, NICARAGUA. MARZO 2008

DEDICATORIA

A Dios por que sin su infinita bondad hoy no estuviera donde estoy.

***A mis padres que siempre me apoyaron y me animaron a salir adelante a pesar de que
hubo momentos difíciles***

AGRADECIMIENTOS

Tengo que agradecerle a un sin número de personas que estuvieron conmigo en todo momento.

Quiero darles las Gracias a mis abuelitos porque supieron siempre darme su amor.

A mis hermanos porque son una parte elemental en mi vida.

A Juan Pablo por su amor, ayuda, y sobre todo por esa fuerza que siempre me da.

A Doña Mercedes y Don Emilio que los quiero muchísimo porque siempre estuvieron conmigo de cerca en todo momento.

A cada uno de mis profesores, porque hicieron de mí una persona más responsable y luchadora.

A mi tutora por su guía en todo momento, cada vez que la necesité

A cada uno de mis amigos que los adoro.

INDICE GENERAL

Contenido	Pág.
INTRODUCCION	
I. OBJETIVOS.....	4
1.1. Objetivo General.....	4
1.2. Objetivos Específicos.....	4
II. Marco Teórico.....	5
2.1. Definición de Turismo Odontológico.....	5
2.2. Razones del Turismo Odontológico.....	6
2.3. Tratamientos más comunes del Turismo Odontológico.....	11
2.4. Importancia de la calidad en el Turismo Odontológico.....	19
2.5. Instrumentos que certifican la calidad en una clínica Odontológica.....	21
2.6. Países que practican atención odontológica a pacientes extranjeros.....	24
2.7. Procedimiento para obtener la referencia del paciente.....	29
2.8. Profesionales Odontólogos en Managua.....	32
2.9. El Turismo en Nicaragua.....	33
III. Material y Método.....	35
3.1. Tipo de Estudio.....	35
3.2. Universo.....	35
3.3. Muestra.....	35
3.4. Método de muestreo.....	35
3.5. Unidad de Análisis.....	35
3.6. Criterios de inclusión.....	36
3.7. Métodos y técnicas de recolección de información.....	36
3.8. Variables y Descriptores.....	36
3.9. Fuente de Información.....	37
3.10. Procesamiento de la información.....	37
3.11. Operacionalización de Variables.....	37
IV. RESULTADOS.....	40
4.1. Tabla 1.....	42
4.2. Tabla 2.....	43

4.3. Tabla 3.....	44
4.4. Tabla 4.....	45
4.5. Tabla 5.....	46
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	47
VI. CONCLUSIONES.....	48
VII. RECOMENDACIONES.....	49
VIII. BIBLIOGRAFÍA.....	50
IX. ANEXOS.	
Índice de Gráficos.	
Gráficos.	
Encuesta.	
Instructivo para el llenado de la Encuesta.	

INTRODUCCIÓN:

Actualmente Nicaragua se encuentra en una subexplotación del turismo odontológico, hay una demanda casi fortuita, muy dirigida y poco incentivada y aunque el turismo odontológico no está dirigido a mejorar condiciones directas de la sociedad en general, sin embargo se da en un segmento específico con capacidad de pago y adquisición de servicios, como son los turistas que ingresan al país.

Cuando vinculamos al sector salud bucal con el sector turismo se decide explorar el tema “Turismo Odontológico”, tomando dos ejes principales: La salud bucal del turista, y El turismo por razones de salud.

Con la realización de este tema no se busca proponer un nuevo método de recolección de información, sino, la novedad del tema aplicado a la odontología, y su importancia en los aspectos prácticos de la vida cotidiana profesional. El estudio en sí es una descripción más detallada del comportamiento del incipiente turismo odontológico, aportando elementos que podrían contribuir a su formalización y oficialización como parte de una oferta turística.

El odontólogo, desde su lugar de trabajo, de alguna manera o de otra va a beneficiar de forma indirecta a la población con la redistribución de su riqueza generada, ya que este estará en mejor posición para contratar servicios y adquirir bienes que redundan en beneficio para los oferentes del mismo

Por eso el estudio aporta elementos que señalan las oportunidades y la importancia que pueden llegar a tener el turismo odontológico, para que se llame la atención de instituciones y el gremio, acerca de las oportunidades identificadas, son éstas las personas que podrían tomar una decisión respecto a implementar un proyecto concreto, para la promoción del turismo odontológico en nuestro país y que logre su institucionalización.

Según ejercicios anuales realizados en el año 2006, el mercado del Turismo Odontológico a nivel mundial creció en un 15%, esto demuestra un mercado floreciente para Nicaragua,

siempre y cuando exista calidad en el sector salud y en los procesos operativos y logísticos para el paciente.

Millones de personas en países del primer mundo no poseen seguro médico dental ya que este tipo de seguro tiene un costo demasiado alto, ocasionando la falta de accesibilidad para tener un servicio de odontología.

Sin embargo gracias al incipiente Turismo Dental los extranjeros pueden hacerse los trabajos dentales en países donde los precios son más accesibles, los servicios son de gran calidad y resuelven su problema dental más allá de sus fronteras, expandiendo la demanda del sector salud en países como Nicaragua, Costa Rica, Colombia, Argentina, India y Tailandia, donde la odontología tiene un gran prestigio y sus precios motivan a tomar servicios que en sus países de origen serían excesivos.

Diversos estudios revelan que en países latinoamericanos e incluso en países, como por ejemplo Tailandia, todo tratamiento u operación odontológica cuesta entre 20 y 80 % menos que en Estados Unidos.

Tanto los pacientes como los profesionales coinciden en destacar, que existen tres factores que garantizan un futuro al Turismo Odontológico, como diversificación de los servicios turísticos: los precios, la calidad de las intervenciones y la disponibilidad.

Nicaragua está conformada por un circuito de los lagos, lagunas, volcanes, selvas y playas, los cuales significan una fuente de riqueza mediante su explotación como destinos turísticos, considerando a la vez una posición geográfica envidiable, teniendo costas en los océano pacifico y atlántico, y ubicada en el centro del continente americano. Por estos motivos, aunque el desarrollo turístico no está en su clímax, sus grandes bellezas naturales atraen a gran cantidad de turistas extranjeros, quienes mediante su consumo y pago de sus impuestos, generan un aumento en la economía, incrementando el equipamiento y el patrimonio turístico y desarrollando la infraestructura del país.

La llegada de turistas de diversos países ha creado una nueva y mejor imagen del país en el istmo centroamericano y países de otros continentes, quienes se interesan en visitar más seguido nuestro país, considerando que muchos de estos turistas demandan servicios dentales, la oferta odontológica en Nicaragua está obligada a mantener su calidad, mejorando cada día.

I. OBJETIVOS:

1.1. Objetivo General:

- ✓ Determinar el comportamiento e importancia de la atención odontológica a pacientes extranjeros en Managua de julio a Diciembre de 2007.

1.2. Objetivos Específicos:

- ✓ Establecer la fuente de referencia de los pacientes extranjeros.
- ✓ Estimar la frecuencia de turistas que hacen uso de las clínicas odontológicas en Managua.
- ✓ Describir cuáles son los tratamientos dentales más solicitados por el paciente extranjero.
- ✓ Describir las fortalezas y oportunidades de la odontología local en el mercado del turismo, según la percepción de los propios odontólogos encuestados.
- ✓ Determinar cuáles son las ventajas que tienen los odontólogos para atender a pacientes extranjeros.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Definición de Turismo Odontológico

El turismo Odontológico es un campo poco explorado, ya que pocas veces se hace conciencia sobre lo que engloban estas dos palabras, para empezar definiremos los conceptos de salud bucal y turismo. Por último se formará una definición de turismo Odontológico.

Turismo: “El turismo, es la actividad que involucra el desplazamiento temporal de personas de su lugar de origen (turistas), y la recepción de los visitantes por una cierta comunidad (anfitriones).”

El turismo se basa en el uso de recursos naturales (playas, bosques, montañas, ríos, lagos, cascadas, etc.) y culturales (fiestas, tradiciones, monumentos históricos, arte popular, etc.). y que en su conjunto forman parte del patrimonio turístico del país.

Según el manual básico de términos turísticos de INTUR (Instituto Nicaragüense de Turismo) la palabra turismo es un neologismo, admitido en nuestra lengua hace relativamente poco tiempo y recibió la aprobación de La Real Academia Española, considerando que la idea que representa no tenía equivalentes en nuestro idioma, que reuniesen exactamente toda su compleja esencia. 1

Al igual que el manual básico de términos turísticos del INTUR, la OMT (Organización Mundial del Turismo) considera que el turismo está constituido por las actividades que realizan las personas, durante sus viajes y estancia en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año y por un mínimo de 24 horas, con fines de ocio, negocios, y otros motivos Ej. La salud.

Salud Bucal: La Salud Bucal (SB) es un componente fundamental de la salud; definir este concepto es muy difícil puesto que la salud es una expresión de la vida por tanto involucra complejos procesos donde se conjugan aspectos biológicos, sociales, históricos, de género, tecnológicos, económicos y culturales, así como el sistema de valores, los subjetivos e individuales (Luengas, 2004; Rodríguez 1996).

Turismo Odontológico: Turismo enfocado a un grupo que se desplaza interesado en disfrutar de lugares donde encuentren diversiones sanas, educacionales y recreativas y a la vez cuidan su salud bucal.

El turismo odontológico es viajar a un destino atractivo para visitar y descansar, y al mismo tiempo, barato para realizar un tratamiento odontológico o dental. La idea es viajar y visitar al dentista. Actualmente la diferencia en el tipo de cambio euro-dólar, y principalmente, Euro y monedas de América Latina, benefician este tipo de turismo alternativo.

2.2. Razones de la atención odontológica a pacientes extranjeros

2.2.1. El precio:

Las estadísticas revelan que en países latinoamericanos e incluso en países como por ejemplo Tailandia todo tratamiento dental cuesta entre 20 y 80 % menos que en Estados Unidos.

2.2.2. Cultura de Calidad en el Servicio al Paciente:

Las clínicas que implementan atención Odontológica a extranjeros están enfocadas en proporcionar el cuidado individualizado y personalizado del paciente, ofreciendo listas de esperas eficientes enfocadas en la prioridad y emergencia de cada paciente y horarios flexibles según la necesidad del paciente.

Diferentes estándares se han establecido para medir la calidad de un servicio odontológico. Aún cuando en muchos de estos hay criterios diversos, según la cultura de los países, se pueden aceptar los siguientes como los aceptados más comúnmente:

- Puntualidad
- Prontitud
- Atención
- Amabilidad
- Cortesía
- Honestidad
- Rapidez a la respuesta
- Precisión de la Respuesta
- Respeto al cliente

La creencia de que la calidad se construye solo a expensas de la buena voluntad del recurso humano es un error. Este puede estar suficientemente motivado y comprometer todo su esfuerzo individual o el del equipo, pero para que su actitud no resulte estéril, se requiere de toda una estructura que debe ser diseñada, con la debida planeación, con el fortalecimiento de las áreas críticas, con la garantía de proporcionar felicidad, pero sobre todo con la preparación y motivación adecuadas del personal, al que fundamentalmente se le debe introducir dentro del necesario esquema de la educación continua hacia la calidad.

La evaluación de la calidad, es uno de los factores que conducen a la Garantía de Calidad, mide no solo el impacto sino el desenvolvimiento general del programa que comienza en la planeación.

Un aspecto importante que se debe tener en cuenta al evaluar la calidad es la satisfacción de los clientes y de los propios prestadores de la atención, pues sólo cuando el odontólogo es capaz de devolver al paciente sus funciones fisiológicas y estéticas y teniendo en cuenta sus criterios sobre estos aspectos, es que el paciente se siente totalmente satisfecho con el trabajo del odontólogo.

2.2.3. La oportunidad de recuperar el bienestar mental y dental:

El Turismo Odontológico es para todas aquellas personas que busquen no sólo mantener sino incrementar su estado de salud durante sus vacaciones ya que la salud sin lugar a dudas es el bien máspreciado de los turistas en vacaciones ó bien es dirigido por otra parte a aquellas personas que realizan sus viajes propiamente para realizarse tratamientos médicos especializados. Lo mejor del Turismo Médico es que puede ser realizado de manera individual o grupal, como mejor se disfrute o necesite. Para este no hay edad ni sexo y tiene la finalidad de curar alguna enfermedad o simplemente mejorar el bienestar.

Es por ello que el Turismo Médico se debe brindar en un ambiente de calidad adecuado para recuperar la fuerza física y mental de las personas ya que un ambiente adecuadamente mantenido no sólo atrae a los visitantes sino que es una medida muy eficaz para proteger la salud.

2.2.4. Confianza en los Odontólogos y sus Clínicas:

Se define calidad en Odontología como la totalidad de rasgos y características del servicio odontológico, que presentan ciertas habilidades para satisfacer las necesidades de los pacientes.

El primer paso para lograr un proceso de mejoramiento óptimo en el consultorio dental, es el establecimiento adecuado de una buena política de calidad: un sistema que establezca claramente lo esperado por los empleados y que defina a la vez las particularidades de los productos y servicios que serán brindados a los pacientes.

Dicha política debe ser comunicada a todos y cada uno de los miembros del equipo de trabajo de la clínica dental y requiere de su compromiso. Se concreta con el establecimiento de estándares de calidad que sirven como referencia para el trabajo diario, la resolución de problemas y la toma de decisiones.

2.2.5. Comunicación desde el país de origen del paciente:

Una vez que el paciente se contacte con el odontólogo, este le hace algunas preguntas dependiendo de las necesidades y responde cualquier pregunta que pueda tener el paciente. Si en un dado caso el paciente ya ha visitado a un dentista en su país de origen y ha recibido un plan de tratamiento con un costo estimado el odontólogo debe estar en capacidad de decirle cuanto le costaría el mismo tratamiento en el país destino y cuantas citas requiere para el plan del tratamiento del paciente.

Generalmente se le solicita algunos record o registros que incluyen radiografías, modelos de estudio y otro tipo de record o registro dental que pueda enviar el paciente.

Una vez que el odontólogo del país de destino ha evaluado el caso del paciente, este deberá estar en capacidad de proponer un plan de tratamiento confirmado o ligeramente modificado una vez que complete una evaluación clínica cuando el odontólogo examine al paciente en su clínica. Es necesario hacer esto ya que ningún dentista serio pretenderá darle a un diagnóstico exacto del 100 % sin antes evaluar al paciente clínicamente.

Es de gran valor añadido ofrecer al paciente el plan de tratamiento que propondrá el odontólogo así como también opciones de alojamiento, viajes y actividades adaptadas a sus necesidades de cuidado dentales, el tiempo disponible, intereses y presupuesto.

2.2.6. Atención inmediata al paciente a la llegada del país de destino:

Se debe de recibir al paciente en el aeropuerto llevándolo al alojamiento pre-tratamiento, y entregar al paciente un teléfono celular preprogramado los números determinados durante el viaje con el fin de para mantener el contacto con su odontólogo, así como con los familiares. Es de gran importancia encargarse del transporte en todo momento, coordinando y arreglando los tratamientos odontológicos y turísticos al paciente y sus familiares. Una vez finalizado la estadía en el país de destino, y de regreso al país de origen, el odontólogo

debe de mantener comunicación con el paciente para cuidar todos los detalles pos tratamiento.

2.2.7. Disponibilidad de citas largas.

En vez de citas cortas y diariamente, es preferible citas largas, todo un día en la clínica del odontólogo, en donde descansa periódicamente durante el tratamiento. Esto permite preparar en un solo día, todo lo necesario para el laboratorio y además construir provisionales, para que el paciente se pueda ir a pasear los días que desee y posteriormente reunirse en otra cita larga para colocar los trabajos que mientras el paciente paseaba, el odontólogo los procesaba en el laboratorio. De tal manera que en dos o tres citas largas, se realice cualquier tratamiento que de otra manera se llevaría una cantidad enorme de citas cortas, que imposibilitarían al paciente a que tan siquiera piense en pasear.

2.2.8. Disponibilidad del personal necesario.

Como es de suponer, para trabajar con citas largas exclusivas a pacientes extranjeros, es necesario que el equipo odontológico esté en la disposición de hacerlo incluso en horas nocturnas, fines de semana y en días feriados, tanto odontólogos especializados en que cada área, como personal auxiliar, asistentes dentales, laboratoristas, secretaria, personal de limpieza, portería y vigilancia.

2.2.9. Tecnología de punta.

Los odontólogos deben de contar con computadoras en sus consultorios dentales y que los usos que los profesionales le dan a la computadora sean variados y cada vez mayores con el fin de optimizar y garantizar la calidad en el tratamiento dental.

El común de las prácticas automatizadas maneja con éxito casi la totalidad de aspectos administrativos a través de las computadoras. Más bien existe variabilidad en lo que respecta a las aplicaciones clínicas, como el manejo de las historias médicas y

odontológicas, procesos de citas, manejo de imágenes digitales, aplicaciones de diagnóstico y tratamiento y herramientas para la toma de decisiones.

Por otro lado, se observa que diversas aplicaciones que brinda la Internet, como el manejo de citas desde una Web y la comunicación vía email con los pacientes, son usos mas frecuentes en las prácticas dentales aplicadas al Turismo Odontológico.

2.3. Tratamientos más comunes:

Los tratamientos más comunes son:

2.3.1. Estética:

Blanqueamiento dental

El **blanqueamiento dental** es un tratamiento estético (Odontología estética o cosmética) que **logra reducir varios tonos** dejando los dientes más blancos, brillantes y saludables y se puede realizar en consultorio o en el hogar.

El blanqueamiento de los dientes también permite eliminar manchas producidas por medicamentos o bien por causas extrínsecas como el té, café, mate, cigarrillo, vino tinto, entre otras sustancias y alimentos.

Ningún blanqueamiento provoca abrasión dentaria (desgaste), como así tampoco debilita los dientes; simplemente se utilizan geles que actúan químicamente pudiendo reducir varios tonos dentro del mismo color de la pieza dentaria.

El blanqueamiento no tiene efecto sobre ningún tipo de restauraciones, siendo estas: amalgamas, restauraciones realizadas con luz halógena, incrustaciones y coronas o puentes. En el caso que el paciente presente este tipo de arreglos en el sector anterior sobre todo, se le realiza el blanqueamiento y posteriormente a ello se procede a hacer el recambio de las

restauraciones que no han modificado su color. Para poder realizar el recambio de estas restauraciones es necesario esperar 15 días aproximadamente para que el color obtenido con el blanqueamiento se estabilice.

Generalmente se realiza un blanqueamiento en el consultorio que demora aproximadamente 1 hora, con el cual el paciente ya ve cambios significativos y se indica un tratamiento complementario en el hogar, con las respectivas indicaciones del odontólogo. Este tratamiento a altas concentraciones puede repetirse a modo de mantenimiento luego de 6 meses a 1 año, según la severidad de las manchas o pigmentaciones que el paciente presente.

Existen dos tipos de blanqueamientos: el externo y el interno.

A. Blanqueamiento Externo

Es aquel que se realiza en las piezas dentarias vitales aplicando el producto para blanquear por fuera del diente. Generalmente se hace en el consultorio y se complementa con un tratamiento domiciliario que lo realiza el paciente con las indicaciones recibidas por el odontólogo.

- Blanqueamiento dental en el consultorio:

Ventajas:

- Controlado por el profesional
- Menores efectos colaterales
- Mayor liberación y penetración del gel

Pueden utilizarse diferentes geles que se aplican sobre los dientes, como se verá a continuación, y que son a base de peróxido de carbamida al 35% o bien de peróxido de

hidrógeno al 35%. Los geles que se recomiendan para el uso en el hogar, posteriores al tratamiento en el consultorio, son de menor concentración.

Pasos del blanqueamiento externo en el consultorio:

- Limpieza, protección de encía, colocación del gel, aplicación de luz, retiro del gel.

B. Blanqueamiento Interno:

Es aquel que se realiza sobre dientes no vitales, es decir que ya tienen realizado un tratamiento de conducto, aplicando el producto por dentro del diente y pudiendo complementar este tratamiento con el blanqueamiento externo.

2.3.2. Rehabilitación:

La Rehabilitación Oral es la rama de la Odontología encargada de devolver la Función, Estética y armonía parte de la odontología encargada de identificar la causa, diagnosticar y devolver la forma, función y estética del paciente, por medio de estructuras como las prótesis dentales.

Es así como la rehabilitación oral integra todo el sistema muscular y ocluso dental con las alteraciones de toda la articulación temporomandibular (ATM).

Combina en forma Integral áreas de: Prótesis Fija, Prótesis Removible, Operatoria, Oclusión e Implantología, complejidad que requiere las más afinadas y modernas técnicas de rehabilitación. A su vez, establece estrecha relación con las demás disciplinas de la Odontología, tales como: Periodoncia, Endodoncia, Ortodoncia, etc.

2.3.3. Prótesis dentales removibles:

En líneas generales, las prótesis parciales removibles están indicadas cuando no es posible emplearse la prótesis fija o cuando la prótesis removable ofrece ventajas bajo determinadas circunstancias que van desde la salud sistémica del individuo hasta el factor económico relacionado con los costos .

En algunos casos, el mejor tratamiento es una prótesis parcial removable, que puede proporcionar apoyo a través del arco, estabilizar los dientes en una posición determinada, y juntar a los restantes en una unidad positiva. Restaura la función y controla la dirección de la fuerza contra los tejidos y los dientes restantes. La prótesis removable es rígida, bilateral, repone estructuras faltantes y puede proveer excelente control de la posición dental, la oclusión y la unidad de la arcada

Las prótesis parciales removibles han sido utilizadas por muchos años obteniéndose buenos resultados sobre todo en lo que respecta a funcionalidad. Sin embargo, en lo que se refiere al factor estética, ha resultado bastante desagradable para los pacientes que manifiestan como queja principal de las prótesis convencionales, la presencia de estructuras metálicas que se muestran desagradables.

2.3.4. Prótesis dentales fijas:

La **prótesis fija**, es la opción clásica (puente). La sujeción de estas se consigue gracias a los dientes colindantes que sirven de anclaje para el tramo protético.

Sin embargo, en la actualidad, disponemos de técnicas quirúrgicas poco invasivas que nos permiten reponer las piezas ausentes mediante la colocación de implantes oseointegrados.

Para cumplir con las expectativas de nuestros pacientes utilizamos los últimos avances tecnológicos en la elaboración de las **prótesis dentales**, en combinación con los materiales

más novedosos, estéticos, fiables y biocompatibles.

Esta combinación de diseño personalizado, métodos de producción avanzados y materiales biocompatibles, permiten obtener resultados estéticos excelentes, fiables e individualizados.

2.3.5. Implantes dentales:

El implante dental consiste en un tratamiento mediante el cual se reemplazan de manera artificial, las raíces naturales de las piezas dentarias que se han perdido, para luego montar sobre estas nuevas raíces las prótesis que reemplazarán a dichas piezas perdidas.

Gracias a los avances en las técnicas para implantes y en la elaboración de los materiales dentales, las últimas estadísticas informan que el éxito de los implantes colocados en el maxilar superior supera el 90% de los casos y en el maxilar inferior el éxito supera el 95% de los casos.

En muchos casos los tratamientos con implantes son la mejor solución. Si hay que reemplazar una pieza dental con las piezas dentarias vecinas totalmente sanas, el implante evita el desgaste de estas para la colocación de un puente por un método convencional. Cuando se deben reemplazar varias piezas dentales posteriores y no se cuenta con piezas de apoyo, la solución convencional es de una prótesis removible que presenta la desventaja de adaptación y de reabsorción del hueso y encía donde se apoya la prótesis. Las mayores beneficiadas son aquellas personas desdentadas totales, ya que el implante soluciona los problemas de inestabilidad de las prótesis convencionales por la reabsorción del hueso con el tiempo.

La colocación de un implante se realiza en dos etapas: La primera es la quirúrgica que consiste en la instalación del implante dentro del tejido óseo. Una vez realizada esta cirugía hay que esperar de 4 a 6 meses para que se logre la óseo integración, es decir la unión

biológica entre el implante y el hueso. La segunda etapa es la denominada protética, donde se procede a la exteriorización del implante que estuvo sumergido dentro del tejido óseo mediante la instalación de la nueva prótesis.

2.3.6. Odontopediatría

La odontopediatría es la rama de la odontología encargada de tratar a los niños. El odontopediatra será, por tanto, el encargado de explorar y tratar al paciente. También se encarga de detectar posibles anomalías en la posición de los maxilares o dientes para remitir al ortodoncista, especialista en ortodoncia, y de hacer un tratamiento restaurador en caso de necesitarlo. El tratamiento restaurador principalmente se compone de tratar los traumatismos, usar selladores, que consiste en obturar levemente los surcos y fisuras de las piezas dentales sin apenas quitar material dental para evitar posibles caries, y en tratar las caries producidas y sus consecuencias.

La principal diferencia entre la odontología habitual y la odontopediatría en el tratamiento de caries es la presencia de los *dientes temporales* o de leche en los niños lo cual hace que el tratamiento cambie, de forma que las lesiones ocurridas en la dentición temporal se tratarán de una manera menos conservadora y más agresiva que las ocurridas en los dientes permanentes, para evitar que, en el peor de los casos, se pudiera dar un tratamiento insuficiente a un *diente temporal* que luego repercutiría en su sucesor el *diente permanente*.

2.3.7. Endodoncia:

En medicina y odontología la **endodoncia** es toda maniobra realizada sobre el complejo vasculonervioso de un órgano dentario. Podría decirse que abarca desde una protección pulpar directa terapéutica hasta la extirpación total del contenido conductal. Se aplica en piezas dentales fracturadas, con caries profundas o lesionadas en su tejido pulpar (nervio) en las que se da una pulpitis.

Esta lesión puede ser reversible (con maniobras endodónticas de protección pulpar puede revertirse el proceso inflamatorio pulpar) o irreversible, cuando la única opción terapéutica es la extirpación total del contenido pulpar, y la obturación tridimensional del conducto dentario. También se realizan biopulpectomias totales en piezas dentarias con fines protésicos.(prótesis fijas)

Se perfora la pieza dental afectada y se extirpa la pulpa. Después se limpia, agranda y moldea la cámara pulpar y los conductos de la raíz dental, para luego proceder a su relleno. Se restaura la pieza dental con amalgama o composite y finalmente se recubre con una corona si fuera necesario.

2.3.8. Periodoncia:

La periodoncia es la especialidad médico-quirúrgica de la Odontología que estudia la prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades y condiciones que afectan los tejidos que dan soporte a los órganos dentarios periodonto y a los substitutos implantados, para el mantenimiento de la salud, función y estética de los dientes y sus tejidos adyacentes.

La Periodontología es la especialidad contemporánea que emerge de la periodoncia para sustentar el estudio de evidencia científica sobre el estado del periodonto sano y enfermo.

Las principales enfermedades periodontales que afectan a una dentición son la periodontitis y gingivitis.

Hoy en día con el advenimiento de la implantología la periodoncia también es la encargada de la prevención y tratamiento de las enfermedades periimplantares como la perimplantitis.

La enfermedad periodontal se manifiesta como una gingivitis (inflamación y sangrado de la encía sin afectar el hueso) o periodontitis, donde ocurre la destrucción del hueso que soporta el diente. Si no es tratado a tiempo puede ocasionar la pérdida de los dientes.

Un tratamiento periodontal consiste desde la corrección de la técnica de higiene para el control de la placa bacteriana, hasta la eliminación de los factores desencadenantes de la misma. (cálculos dentarios o sarro y bolsas periodontales)

2.3.9. Cirugía Maxilofacial:

La Cirugía Oral y Maxilofacial es la especialidad médico-quirúrgica que se ocupa de la prevención, estudio, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la patología de la cavidad bucal y del territorio craneofacial, así como de las estructuras cervicales relacionadas directa o indirectamente con estas estructuras.

El cirujano maxilofacial atiende problemas de traumatología facial, labio leporino y paladar hendido, oncología oral, craneofacial y cervical, base del craneo, cirugía reconstructiva y estética facial (lifting, blefaroplastias, rinoplastias), patología de glándulas salivales (tumores benignos y malignos, cálculos, etc), deformidades craneofaciales (desde leves deformidades dentofaciales hasta grandes síndromes malformativos), patología infecciosa cervicofacial (flemones y abscesos faciales y cervicales), implantología oral (colocación y rehabilitación de implantes dentales osteointegrados) y también patología oral "menor" como terceros molares (muelas del juicio) o caninos incluidos, quistes bucomaxilofaciales, patología de la mucosa oral y de la articulación temporomandibular (disfunción craneomandibular).

El Cirujano Maxilofacial es un cirujano altamente calificado, que ha cursado los estudios de Medicina y/o Odontología (en América son odontólogos y en Europa es una especialidad médica) y cuatro o cinco años de residencia hospitalaria (como mínimo) en el área de Cirugía Oral y Maxilofacial.

En términos llanos, en aquellos países (como los europeos) donde la formación básica es médica (en algunos se exige la formación reglada odontológica adicional) se podría definir al Cirujano Maxilofacial como el cirujano plástico de la cabeza y el cuello, si bien su formación es mucho más extensa en patología craneofacial y cervical y específica (por no

dedicarse a patología de otras localizaciones anatómicas), y sin limitarse a la estética o reconstrucción. Estas funciones varían en los países donde la formación de base es la odontológica, sin recibir formación médica adicional.

2.3.10. Ortodoncia:

La **Ortodoncia** es una especialidad de la Odontología ejercida de manera preferente por el ortodoncista. El término refiere también a la ciencia que se encarga del estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de las anomalías de forma, posición, relación y función de las estructuras dentomaxilofaciales; siendo su ejercicio el arte de prevenir, diagnosticar y corregir sus posibles alteraciones y mantenerlas dentro de un estado óptimo de salud y armonía, mediante el uso y control de diferentes tipos de fuerzas.

- La Ortodoncia moderna se interrelaciona ampliamente con el resto de las disciplinas dentales, teniendo el ortodoncista que conocer las limitaciones y los recursos del resto de las disciplinas para poder integrar sus tratamientos, desde una visión más amplia que la meramente ortodóncica. Se practica, generalmente en equipo, tratamientos multidisciplinarios, con apoyo de la Periodoncia, la Prótesis, la estética dental, etc., que por separado serían imposibles o sensiblemente incompletos.

2.4. Importancia de la calidad en la atención odontológica a pacientes extranjeros:

Los riesgos en el procedimiento Odontológico del país de origen del paciente son menores que los procedimientos odontológicos en el país de destino de salud, ya que algunos pacientes no optan por un seguro que lo proteja de una negligencia médica odontológica ocurrida durante el viaje dental. 6

Algunos países, tales como India, Malasia, Costa Rica, o Tailandia tienen enfermedades contagiosas diferentes que en Europa y Norteamérica. Las exposiciones a estas enfermedades sin haber construido una inmunidad natural pueden ser riesgosas para turistas debilitados, específicamente por enfermedades gastrointestinales, influenza y tuberculosis.

También, viajar recién culminado un tratamiento dental como un alargamiento de corona, pueda aumentar el riesgo de complicaciones. Por ejemplo, las cicatrices no deben de estar expuestas a la luz solar mientras sanan, los vuelos largos pueden ser dañinos o fatales para pacientes con problemas de diabetes que tienen que esperar estabilizarse después de una intervención para poder viajar.

Para vencer estos problemas muchos hospitales que reciben a pacientes extranjeros tienen acuerdos con tour operadores para que sus pacientes puedan tomar el tiempo requerido de recuperación mediante vacaciones acordes a sus capacidades físicas antes de partir para su país de origen.

Es aconsejable para el turista dental, evaluar los desafíos legales que pudiesen surgir ante una negligencia odontológica y determinar cuidadosamente con su odontólogo la calidad del equipo dental así como de su infraestructura clínica antes de emprender cualquier viaje para practicarse un tratamiento en el exterior, así como también deben estar enterados del proceso del cuidado pos tratamiento que demande el servicio dental y compararlo según los estándares de su país de origen.

A la vez para las clínicas y odontólogos que proveen los tratamientos dentales a pacientes extranjeros existen riesgos legales que en ocasiones deberán enfrentar, por lo que es aconsejable a toda clínica dental y/o doctor que brinde servicios odontológicos a pacientes extranjeros estar afiliados a una organización que este encargada de proveer asesoramiento de expertos profesionales de la medicina alrededor del mundo. Dicha organización debe de contar con miembros que ayudan a sus afiliados en los problemas legales y éticos que surgen a raíz de la práctica médica, tales como reclamos clínicos por negligencia, quejas, indagaciones médicas, dilemas legales y éticos, procedimientos disciplinarios, investigaciones e indagaciones de accidentes fatales, siendo su misión, proteger activamente y promover los intereses de sus miembros y la profesión de la salud como tal. A la vez creer que los pacientes que han sufrido un daño por negligente deben de recibir una compensación justa.

2.5. Instrumentos que certifican la calidad en una clínica Odontológica:

A lo largo de los últimos años diversas clínicas odontológicas han desarrollado toda una amplia gama de servicios orientados específicamente hacia una mejor calidad de tratamientos a sus pacientes

Entre los servicios específicos para mejorar las clínicas dentales, destacamos:

2.5.1. Encuestas de satisfacción de pacientes:

La encuesta es dirigida a los pacientes se hace llega a la clínica, se sienta en la recepción y es atendido primeramente por la recepcionista o secretaria de la clínica con una hoja de encuesta en donde se le hace preguntas acerca de la opinión que tiene de la infraestructura de la clínica una vez que el paciente es atendido por el odontólogo le pregunta después de acabado el tratamiento su opinión y el doctor la escribe y toma en cuenta cualquier sugerencia.

Metodología:

Se desarrollado una metodología innovadora y capaz de ofrecer resultados continuados y fiables. El sistema de gestión de encuestas que se desarrolla para las clínicas odontológicas está diseñado para la realización continuada de encuestas y la presentación trimestral de resultados.

Informes:

Los informes que se entregan a los odontólogos están orientados hacia la mejora de la gestión, ofreciendo mayor información que la mera satisfacción de los pacientes. Se incluye un exclusivo índice de prioridad para la toma de decisiones. También incluyen, una comparación de resultados con otras clínicas.

Los informes que se entregan a los pacientes están divididos en dos secciones:

1. Un análisis **cuantitativo**, señalando las impresiones específicas de nuestro personal durante todo el desarrollo de la visita.
2. Un análisis **cuantitativo** con información que se puede integrar en el cuadro de mandos integral.

Ventajas de las Encuestas:

- ✓ Aumento de la satisfacción y confianza de los pacientes
- ✓ Reducción de los costes debidos a errores y quejas
- ✓ Mejora de los resultados generales del servicio o departamento:
- ✓ Permite mayor tiempo clínico gracias a la simplificación de los procesos de gestión y administración.

2.5.2. Estudios de marketing

Los estudios de marketing se utilizan para promocionar nuevos servicios o incentivar la utilización de la clínica en un determinado segmento de la población

Tipos:

- ✓ **Campañas de publicidad** en prensa (periódicos, revistas, etc) de nuevos servicios ofertados por hospitales, clínicas, empresas farmacéuticas o cualquier organización sanitaria.
- ✓ **Folleto informativos** de nuevos servicios sanitarios ofertados por los centros como trípticos o dípticos informativos
- ✓ **Lanzamiento** de nuevos fármacos al mercado, al público en general.

- ✓ **Campañas** orientadas a la comunidad médica

2.5.3. Estudios de rentabilidad

Las clínicas dentales con una gestión moderna utilizan los estudios de rentabilidad para identificar las prácticas (líneas de actividad o convenios con aseguradoras) que deben potenciar o, en aquellos casos en los que se considere abrir una nueva línea, estimar su posible rentabilidad futura.

Costes y rentabilidades

A través de estos estudios, la clínica implantará una metodología de gestión moderna que permitirá conocer los márgenes reales por línea o servicio clínico lo que redundará en una información fiable para mejorar sus negociaciones con la administración, aseguradoras médicas, o simplemente para mejorar la rentabilidad.

2.5.4. Espacios Web

Los espacios Web de las clínicas dentales son uno de los mecanismos de comunicación y promoción entre los usuarios que tendrán mayor proyección en los próximos años, ya que existe la tendencia creciente de buscar y localizar respuesta a problemas clínicos en la red.

Ventajas:

Los beneficios de una excelente presencia en Internet para clínicas odontológicas son:

- ✓ Es una herramienta generadora de **reconocimiento externo** (ante posibles **usuarios** e instituciones) al poder llegar a ser una Web de referencia en materia de salud;
- ✓ La posibilidad de ofrecer un **servicio de calidad a sus pacientes**

- ✓ Es, sobre todo, una plataforma de **promoción** constante y que requiere un mantenimiento limitado. Proporciona la imagen externa que queremos proyectar de nuestra clínica.

2.6. Países que practican atención odontológica a pacientes extranjeros:

2.6.1 Costa Rica:

Costa Rica, que en 1995 fue incluido por la Organización Mundial del Comercio entre los 20 países del mundo con mejores sistemas de salud y el tercero con las más altas expectativas de vida, cuenta con profesionales de reconocido prestigio en áreas de la salud oral.

El número de extranjeros que llega a Costa Rica para realizarse tratamientos médicos creció un 15% en el 2005 respecto al 2004. El 95% de los pacientes extranjeros provienen de Estados Unidos y se desplazan a Costa Rica para efectuarse en su gran mayoría tratamientos odontológicos. 8.1.

Los extranjeros acuden a Costa Rica por este tipo de tratamientos, en los que los obtienen un alto grado de satisfacción. Los tratamientos más buscadas son odontología cosmética.

En Costa Rica los extranjeros, principalmente norteamericanos, se ahorran hasta un 60 % del dinero que gastarían en una cirugía oral en su país, lo que hace que sus vacaciones o su recuperación en algún hotel en Costa Rica se financien por sí mismas.

2.6.2. Panamá:

Para muchos norteamericanos y europeos, disfrutar de un viaje de Turismo Odontológico es difícil porque muchos lugares resultan ser muy foráneos. Este no es el caso con los cuidados bucales en Panamá o el propio país de Panamá. Muy cercanamente relacionado con los Estados Unidos por casi un siglo debido al Canal de Panamá, la República de

Panamá tiene muchas similitudes con los Estados Unidos. En Panamá circula el dólar de los Estados Unidos a la par de la moneda nacional, tiene la misma infraestructura para los servicios de electricidad y la ciudad de Panamá ha sido llamada por muchos “una pequeña Miami” debido a lo similar que es a su contraparte en Florida. 8.2.

Los cuidados odontológicos en Panamá son igualmente muy similares a los de Estados Unidos, con muchos odontólogos entrenados en Norteamérica y facilidades con tecnología de punta, mientras que al mismo tiempo tienen los precios que mucha gente puede pagar.

En la medida en que la industria del Turismo Odontológico se ha desarrollado, Panamá ha visto emerger clínicas de alta calidad elevando el estatus de los cuidados odontológicos en Panamá al igual que en otras ubicaciones, llevando a Panamá a los primeros niveles del Turismo Odontológico.

Mientras que la belleza de Panamá atrae turistas de todo el mundo, los cuidados odontológicos a precios accesibles en Panamá atraen pacientes de salud oral de todo el orbe. Mientras que los costos odontológicos se han disparado en Canadá, Europa y los Estados Unidos, Panamá ha emergido como una alternativa de alta calidad y bajo costo.

Muchos escogen volar a Panamá para reemplazo de puentes, endodoncias u otros tipos de cirugías orales. El turismo odontológico les ofrece a los pacientes convalecientes la opción de pasar su período de recobro en la playa o en una villa con vista a las montañas, en contraposición al sillón de su casa en sus respectivos países de origen.

2.6.3. Colombia:

Cada año miles de hombres y mujeres aprovechan los bajos costos, la excelente calidad y el cuidado proporcionado por los Cirujanos y Odontólogos colombianos, haciendo de Colombia uno de los principales países en Latinoamérica que recibe turistas únicamente para practicarse tratamientos estéticos dentales. 8.3.

Para facilitarle el trayecto hacia la transformación dental del paciente muchas empresas tour operadoras dentales colombianas ofrecen paquetes de viaje que incluyen:

- Cirugía estética o Tratamiento mayor Dental.
- Estadía
- Transporte
- Asistencia personal
- Análisis previos a la operación.

Además del procedimiento del tratamiento dental dicha tour operadoras ponen a disposición una variedad de tours para que el paciente pueda gozar y conocer todo lo que le ofrece este bonito país, garantizando calidad a buen precio, reconocidos Cirujanos Odontólogos, servicio en hoteles, cuidado personalizado, así como también la supervisión post-tratamiento en curso, opciones turísticas de manera que pueda recuperarse, descansar, relajarse en total serenidad y disfrutar de conocer nuevos lugares colombianos, paquetes adaptados al presupuesto del paciente, servicios médicos con costos bajos y de muy alta calidad, equipo odontológico altamente calificado y una excelente infraestructura; con clínicas bajo estrictos controles de calidad, lo cual les proporcionara bienestar, seguridad y confianza al paciente que encuentra en Colombia una solución a sus necesidades de salud oral.

2.6.4. Argentina:

Atención odontológica y turismo

- ✓ El paciente una vez que esta en Argentina por razones de un tratamiento dental, recibe atención odontológica especializada de alta calidad orientada a su bienestar, estética, función y durabilidad. Complementando el tratamiento con recorridos turísticos por Argentina. 8.4.

- ✓ Permitiendo al paciente conocer la diversidad de paisajes naturales, las costumbres regionales y la extensa oferta cultural local entre sesiones de consulta.
- ✓ El paciente podrá elegir los sitios a visitar de acuerdo a su preferencia, y los viajes serán organizados en relación a la atención en consultorios.

En el caso de la colocación de implantes u otra cirugía bucal es conveniente permanecer de 24 a 48 horas (tiempo inicial de la cicatrización) en la ciudad de atención por cualquier control inmediato. Si el paciente está en Buenos Aires podrá disfrutar de la extensa oferta de actividades que la ciudad ofrece.

Relación de Precio entre Argentina y Estados Unidos:

En la siguiente tabla figuran las diferencias económicas entre los países:

Tratamiento	País	
	Europa & USA (costos promedio)	Argentina (costo real)
Implante (parte quirúrgica)	US \$ 1.500.-	US \$ 900.-
Corona provisoria	US \$ 47.-	US \$ 21.-
Corona de porcelana sobre implante	US \$ 1.250.-	US \$ 300.-
Total	US \$ 2.797.-	US \$ 1.221.-

Se trata de un ahorro de más de 1.500 dólares o 60% del precio común.

2.6.5. Polonia:

Agencias encargadas de El "turismo odontológico" se ha convertido en una verdadera industria en Polonia.

Visitantes con caries, necesidad de prótesis o de tratamientos de conducto, cruzan la frontera polaca para ser atendidos por odontólogos, que en muchos casos trabajan con traductores para evitar malos entendidos con los pacientes. 8.5.

Pero la pujante industria de servicio no sólo ha incorporado la figura del intérprete.

Las clínicas odontológicas han comenzado a organizar las estadías de los pacientes extranjeros, a cambio de una comisión que entregan los hoteles beneficiados. Agencias - El "turismo odontológico" se ha convertido en una verdadera industria en Polonia.

La llegada de "turistas odontológicos" de Alemania, Dinamarca, Suecia y otros países europeos es tan importante que la prensa polaca ha comenzado a calificar a las clínicas dentales como "atracciones".

"Los consultorios de los dentistas atraen hoy a más turistas que los monumentos históricos de Cracovia y Gdansk", afirma el periódico Rzeczpospolita, citado por la agencia EFE.

Rzeczpospolita también incluye tarifas comparativas: un empaste de porcelana cuesta en Polonia US\$180, US\$120 menos que en Alemania...

"Son muchos los dentistas que piensan que deberían organizar también una oferta especial para las agencias de viajes de manera que, junto al Palacio Real de Wawel, en Cracovia (...), los turistas puedan aprovechar también los servicios de buenos y baratos odontólogos", agrega el periódico polaco.

2.6.6. Guatemala:

El turismo de salud dental es una moderna alternativa al turismo convencional, y Guatemala ofrece excelentes tratamientos médicos y dentales con programas para el bienestar y una mejor calidad de vida. 8.6.

Guatemala, en su historia, ha prestado servicios médicos y odontológicos de alta calidad además de poseer tecnología actualizada. También ha ofrecido estos servicios en forma regional. El costo de un tratamiento en Guatemala es aproximadamente 60% menor que en muchos países debido al tipo de cambio local.

También se ofrecen otros servicios como Cirugías estéticas, tratamientos contra la obesidad, terapias de rehabilitación, cirugía del deporte, oftalmología, odontología, entre otros.

2.6.7. Reino Unido:

El cuidado dental en el Reino Unido es el más costoso de Europa, seguido del de Italia y Francia, lo que puede impulsar en el futuro el turismo dental transfronterizo en busca de las mejores gangas. 8.7.

Así lo señala hoy el diario británico "The Independent", que se hace eco de un estudio a nivel europeo según el cual el empaste de una muela infantil cuesta 156 euros en Gran Bretaña frente a 135 euros en Italia y 125, en España, el tercer país más caro.

Por el contrario, esa misma operación cuesta 67 euros en Alemania, 64 en Holanda, 47 en Dinamarca, 46 en Francia y sólo 18 euros en Polonia y 8 en Hungría, el país más barato de todos y el destino más popular actualmente del turismo dental.

2.7. Procedimiento que el profesional odontólogo debe de seguir para obtener la referencia del paciente:

Tanto los pacientes como los Odontólogos coinciden en destacar que existen 3 factores que convierten a nuestro país en un destino medico atractivo: precios, calidad de intervenciones, disponibilidad de alta tecnología. 2

El profesional odontólogo debe lograr que por medio de su trabajo eficiente y de calidad sus pacientes sean la mayor fuente de referencia ya que la mejor publicidad es la de boca a boca esto se logra desde el preciso momento en que el paciente traspasa la puerta de la consulta y amén de la impresión ocular que ésta le causa, percibe cómo es tratado en el primer contacto con el personal de recepción de la clínica. El interés que el profesional demuestre por su persona, la anamnesis, la exploración, el diagnóstico clínico, radiográfico, etc. es el segundo punto importante, así como la interpretación de sus problemas.

En definitiva: una atención personalizada y muy profesional siempre es agradable para todos. Por supuesto que cada especialidad tiene una forma didáctica y sencilla de explicar la patología que hay que solucionar en cada caso.

Cuando el paciente presenta una mutilación importante, o bien la falta de una o varias piezas dentales y le pide al doctor: *Dr... TODO FIJO... ¡NO QUIERO GANCHOS!*, cuando no hay suficiente altura ósea para sujetar una prótesis y para mayor complicación quiere implantes y tampoco tiene hueso suficiente para poder colocarlos correctamente... Solamente el comenzar a hablar de cirugía es como si el paciente viera el infierno. 2

De un momento para el otro, para el paciente cambia el cuadro y el profesional amable que le estrechaba la mano al entrar, se convierte en su enemigo. A partir de ese momento el doctor se enfrenta con el mayor dilema de la práctica diaria: el miedo del paciente.

En este punto el doctor se da cuenta de cuáles son las expectativas y en una charla amistosa, debe hacerle varias propuestas de tratamiento al paciente. A medida que va se obtiene experiencia en el día a día en la profesión, estos problemas se hacen cada vez más cotidianos. Evidentemente, cuando los pacientes consultan por estas alteraciones, es lógico suponer que al doctor le quedan dos caminos:

Saber retirarse a tiempo. Una vez realizado el diagnóstico, efectuar la derivación del paciente. Es decir, el doctor debe conocer sus propios límites.

Tener los conocimientos necesarios para poder informarlo adecuadamente de la mejor solución a su problema y darle alternativas de tratamiento, si es que éstas existen.

El odontólogo debe explicar al paciente con claridad cada punto que le interesa, los pro y los contra de lo que va a realizar, haciendo resaltar la importancia de los beneficios que obtendrá el paciente con la intervención. Pero a veces, por mucho que el doctor se esfuerce, siempre este depende en gran parte del grado cultural del paciente o del bloqueo emocional que la situación le produzca y tendrá dificultades para hacerle entender al paciente.

Es en este momento que el doctor debe utilizar todo el arsenal que está a su alcance, además de su actitud de comprensión y afecto, para que la información sea interpretada con claridad casi absoluta al paciente

Se recomienda con los pacientes dar una explicación verbal, contándoles un poco lo que ve y explicándoles opciones de tratamiento. Esto es muy importante, porque muchas veces el doctor se obceca con una solución quirúrgica para la colocación de implantes cuando en realidad lo que vienen a buscar los pacientes es algo mucho más sencillo.

Moraleja: se debe escuchar, antes de actuar y esta es la primera premisa para lograr la satisfacción del paciente.

Siguiendo los pasos de la explicación, se puede tomar el trabajo de dibujar lo que se quiere que entienda el paciente (es importante tener una pizarra blanca y utilizar marcadores de distintos colores).

En resumen, la imagen y la reiteración son puntos importantes a tener en cuenta. Para afirmar este concepto, los medios de comunicación utilizan la tecnología permanentemente para llegar a todos los niveles, y lograr sus objetivos.

La experiencia demuestra que transmitir una o varias modalidades de tratamiento para un mismo problema, se logra que el paciente se sienta conforme, bien atendido y consciente de lo que se le va a realizar.

Este cúmulo de estrategias trae como consecuencia la confianza en el paciente, el agradecimiento por las explicaciones y el convencimiento por la sinceridad. Evidentemente, así es como se gana un paciente y la cadena de pacientes que se recomendará.

Una empresa de Marketing de Barcelona informo en una oportunidad, que un paciente descontento hace perder 18 pacientes, y por el contrario un paciente satisfecho trae a la clínica un promedio de 4 pacientes. Las cuentas están claras. Es preferible hacer las cosas bien, a conciencia, pues resulta sumamente gratificante no sólo desde el punto de vista de la realización profesional y personal, sino también desde el financiero.

2.8. Profesionales Odontólogos en Managua.

Entre las fortalezas que cuenta nuestro país esta el hecho de tener profesionales con un nivel alto de conocimiento científico dado en las universidades en las cuales también aparte de la carrera, hay especialidades con maestros calificados y reconocidos internacionalmente.

Las universidades en nuestro país juegan un papel importante en la creación y promoción de la cultura, la ciencia y la tecnología. Esto se constata con el número de revistas y libros que se publican; los talleres, seminarios, foros, congresos y otros eventos sobre diversos temas de la cultura, la ciencia, la tecnología y de la vida nacional; las exposiciones, festivales y concursos en diversas áreas de la actividad artística y literaria.

La UNAN León fue la pionera en ofrecer la carrera de odontología, teniendo su facultad mas de 50 años de existencia

La carrera de odontología en la Universidad Americana (UAM) tiene como propósito la formación de profesionales en el campo de la Odontología. Los mismos obtienen formación

profesional con suficientes conocimientos odontológicos teórico- prácticos de las áreas básicas clínicas y sociales y que quedan en capacidad de realizar acciones de educación para la salud, a través de la promoción, prevención y protección. 3

El profesional logra una actitud crítica y analítica lo cual le ayuda a percibir varios tipos de situaciones ya sea epidemiológica, sociales, económicas, culturales y política de acuerdo a los conocimientos adquiridos en la resolución de los problemas que se presenten en la práctica.

Al finalizar la carrera el alumno queda en capacidad científica, técnica y social para diagnosticar, prevenir y tratar los problemas de salud bucal de la comunidad y resolverlos integralmente.

En el campo laboral el profesional odontólogo egresado de la UAM puede desempeñarse como Cirujano Dentista en práctica pública y privada, en el campo investigativo, en el área docente universitaria.

Al terminar la carrera, el egresado desarrollará habilidades y destrezas para efectuar todo tipo de trabajo odontológico de carácter general, la organización y administración del consultorio, y desarrollar innovaciones en la práctica odontológica.

Los odontólogos nicaragüenses cuentan con la capacidad de atender pacientes extranjeros cuyos países cuentan con profesionales excelentes pero sus honorarios, por ser países donde los ingresos son mayores ,son muy elevados para las personas que no tienen seguro dental, por eso es que en los últimos años, países como Nicaragua cuentan con extranjeros, que se hacen sus trabajos dentales . y estos cuando regresan a sus países se sienten muy satisfechos porque fueron atendidos con calidad, tecnología .

2.9. El Turismo en Nicaragua:

Nicaragua, es mas que un destino, es cultura, es historia, es belleza natural, es calor humano; un lugar inexplorado, que le espera con los brazos abiertos. Esta hermosa tierra se

encuentra situada en el centro del istmo centroamericano uniendo las dos grandes masas continentales del Norte y Sur América, y separando el Océano Pacífico del Océano Atlántico. El territorio Nacional se extiende entre las repúblicas de Honduras al Norte, y Costa Rica al Sur, con una extensión territorial de 130,000 Km. Cuadrados.

Nicaragua, tierra de Lagos y Volcanes. País tropical de montañas, volcanes, lagos, ríos, exuberantes bosques y extensas playas bañadas de sol. Nicaragua es la mayor de las repúblicas de América Central, son casi cincuenta mil kilómetros cuadrados de lagos, pantanos, jungla y una sucesión de montes y llanuras. Este maravilloso país está conformado por diecisiete departamentos: Managua (la capital), Estelí, Madriz, Nueva Segovia, Chinandega, León, Masaya, Carazo, Granada, Rivas, Boaco, Chontales, Jinotega, Matagalpa, Atlántico Norte, Atlántico Sur y Río San Juan. 1

El territorio Nicaragüense está formado por un haz de cadenas montañosas que se abren en abanico hacia el este y sureste hasta llegar a fundirse con la llanura sedimentaria costera que baña las aguas del Caribe. Por su estratégica ubicación geográfica, en el centro de las América, Nicaragua cuenta con una de las floras y faunas más interesantes del continente, “ya que está compuesta por elementos provenientes de América del Norte y América del Sur, como también por un gran porcentaje de tasa endémica.

Dos hermosos mares que la bañan, espectaculares volcanes, enormes lagos, mágicas lagunas, exuberantes ríos, cientos de especies de animales y plantas, pueblos coloniales, tesoros arqueológicos, maravillas naturales, cuna de hombres brillantes, crisol de vidas, deliciosos platos típicos, y un sinnúmero de motivos que, sumados a la calidez de su gente, harán que el paciente se enamore de esta tierra. En pocas palabras Nicaragua, ubicada en el corazón de América, es el destino ideal para quienes buscan algo realmente diferente.

III. MATERIAL Y MÉTODO

3.1. Tipo de Estudio:

El presente estudio es de tipo descriptivo de corte transversal.

3.2. Universo:

La población está constituida por todos los odontólogos de Managua que suman un total de 532¹

3.3. Muestra:

Se estudió un total de 100 odontólogos que atienden regularmente a pacientes extranjeros.

3.4. Método de muestreo:

Si es probabilística porque se hicieron encuestas a los odontólogos de Managua para saber si ellos atienden a pacientes extranjeros regularmente en sus clínicas.

3.5. Unidad de análisis

El odontólogo que atiende regularmente paciente extranjeros².

3.6. Criterios de inclusión:

Disponibilidad y disposición del odontólogo.

Ejercer en Managua.

Atender a pacientes extranjeros.

¹La cifra es una estimación basada en diversa fuente .

² se entiende por regularmente que atienden a dos pacientes extranjeros al menos por semana , en la temporada alta de turismo

3.7. Métodos y técnicas de recolección de información:

En un primer momento se seleccionó aquellos odontólogos que cumplían con los criterios de inclusión, esta selección, se hizo a través del directorio telefónico, una vez que se obtuvo el listado, se llamó a cada uno de los odontólogos seleccionados, para solicitar su colaboración para participar en el estudio.

Una vez que se logró su colaboración se procedió a desarrollar la respectiva encuesta. La cual consistió, en una entrevista estructurada elaborada para tal fin.

3.8. Variables y Descriptores:

Fuente de referencia del paciente extranjero.

Frecuencia de turistas.

Tratamientos dentales solicitados.

Descriptores;

Percepción de fortalezas y oportunidades para la odontología en el turismo de los odontólogos.

Ventajas de los odontólogos.

3.9. Fuente de Información:

Se hizo uso de fuentes primarias, recopiladas directamente mediante entrevistas a los odontólogos.

3.10. Procesamiento de la información:

El texto de trabajo monográfico se elaboró en Microsoft Word 2003. La información que se obtuvo a través de la encuesta fue introducida y procesada en una base de datos , utilizando el programa SPSS

3.11. Operacionalización de Variables:

Objetivo 1.

Establecer la fuente de referencia del paciente extranjero.

Variable	Definición Conceptual	Indicador	Escala de Medición
Fuente de referencia	Donde obtiene información el paciente extranjero con respecto a donde puede recibir tratamiento odontológico	Encuesta	Nominal

Objetivo 2

Estimar la frecuencia de turistas que hacen uso del servicio odontológico en Managua

Variable	Definición Conceptual	Indicador	Escala de medición
Frecuencia de turistas	Cantidad de turistas que visitan los centros odontológicos	Encuesta	Razón

Objetivo 3

Describir cuáles son los tratamientos dentales más solicitados por el paciente.

Variable	Definición Conceptual	Indicador	Escala de medición
Tratamientos dentales solicitados	Aquellos tratamientos dentales más demandados por los turistas	Encuesta	Nominal

Objetivo 4

Describir las fortalezas y oportunidades de la odontología local en el mercado del turismo, según la percepción de los propios odontólogos encuestados.

Descriptor	Concepto	Indicador	Escala
Percepción por los odontólogos de fortalezas y oportunidades para la odontología en el turismo.	Opinión de los odontólogos acerca de las condiciones externas e internas que podrían favorecer el establecimiento de turismo odontológico	Encuesta	Nominal

Objetivo 5

Determinar cuáles son las ventajas que tienen los odontólogos para atender a pacientes extranjeros.

Variable	Definición conceptual	indicador	Escala de medición
Ventajas de los odontólogos para atender a pacientes extranjeros	Son las cualidades propias del profesional	Encuesta	Nominal.

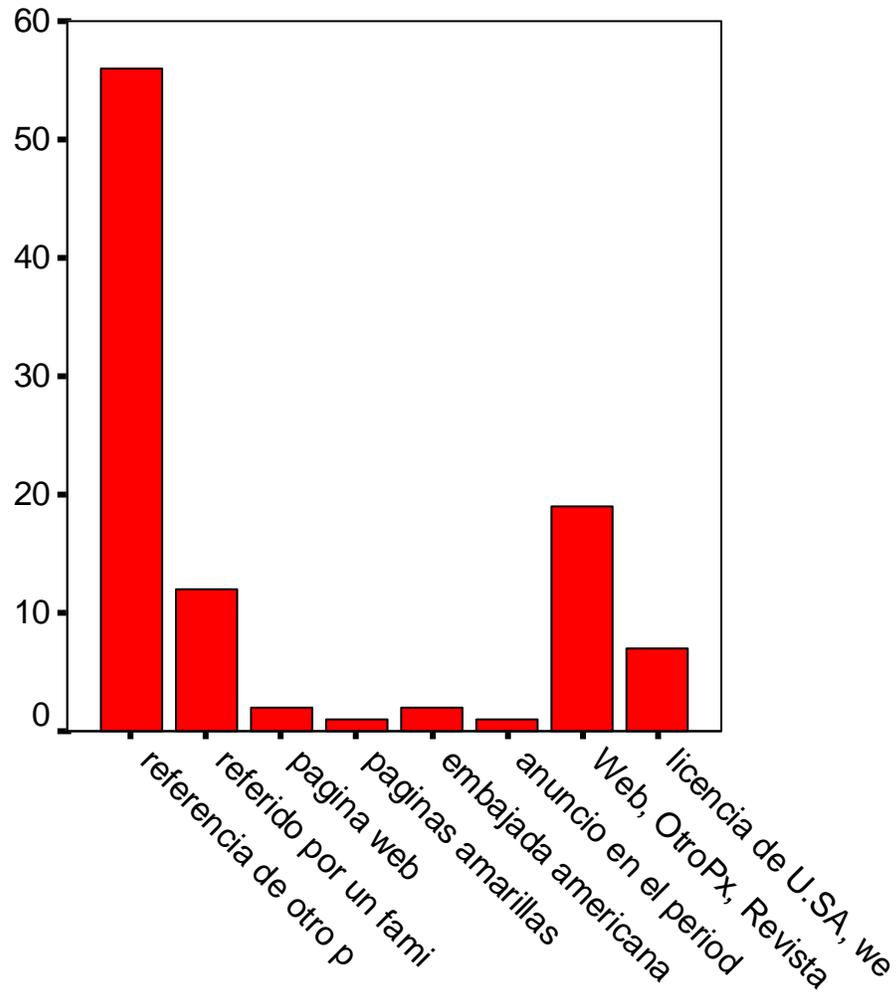
IV. RESULTADOS:

4.1. Tabla 1

Describir la fuente de referencia por la que llegan los pacientes extranjeros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
referencia de otro px	56	56,0	56,0	56,0
referido por un familiar	12	12,0	12,0	68,0
pagina web	2	2,0	2,0	70,0
paginas amarillas	1	1,0	1,0	71,0
embajada americana	2	2,0	2,0	73,0
anuncio en el periodico en el extranjero	1	1,0	1,0	74,0
Web, OtroPx, Revista,	19	19,0	19,0	93,0
licencia de U.SA, web, revistas, anuncios Tv	7	7,0	7,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Entrevista



Describir la fuente de referencia por la que llegan los pacientes extranjeros a las clínicas.

3

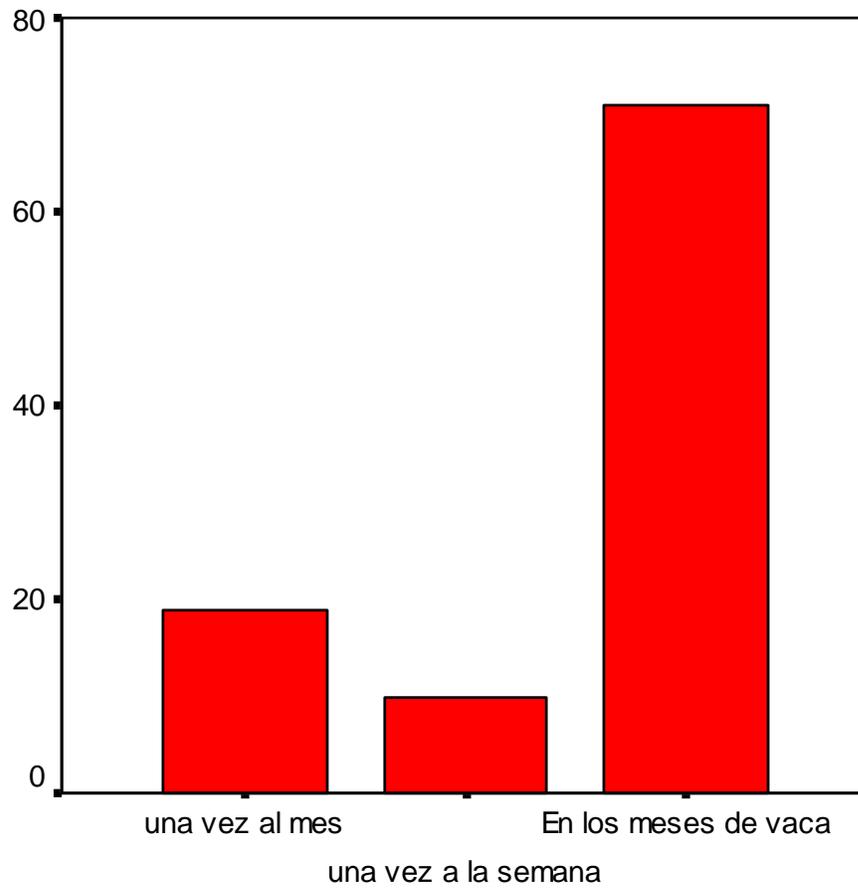
³ FUENTE: Gráfico No. 1.

4.2. Tabla 2

Con cuanta frecuencia los pacientes extranjeros acuden a su clinica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
una vez al mes	19	19,0	19,0	19,0
una vez a la semana	10	10,0	10,0	29,0
En los meses de vacaciones	71	71,0	71,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Entrevista



Con cuanta frecuencia los pacientes extranjeros acuden a su clínica.

4

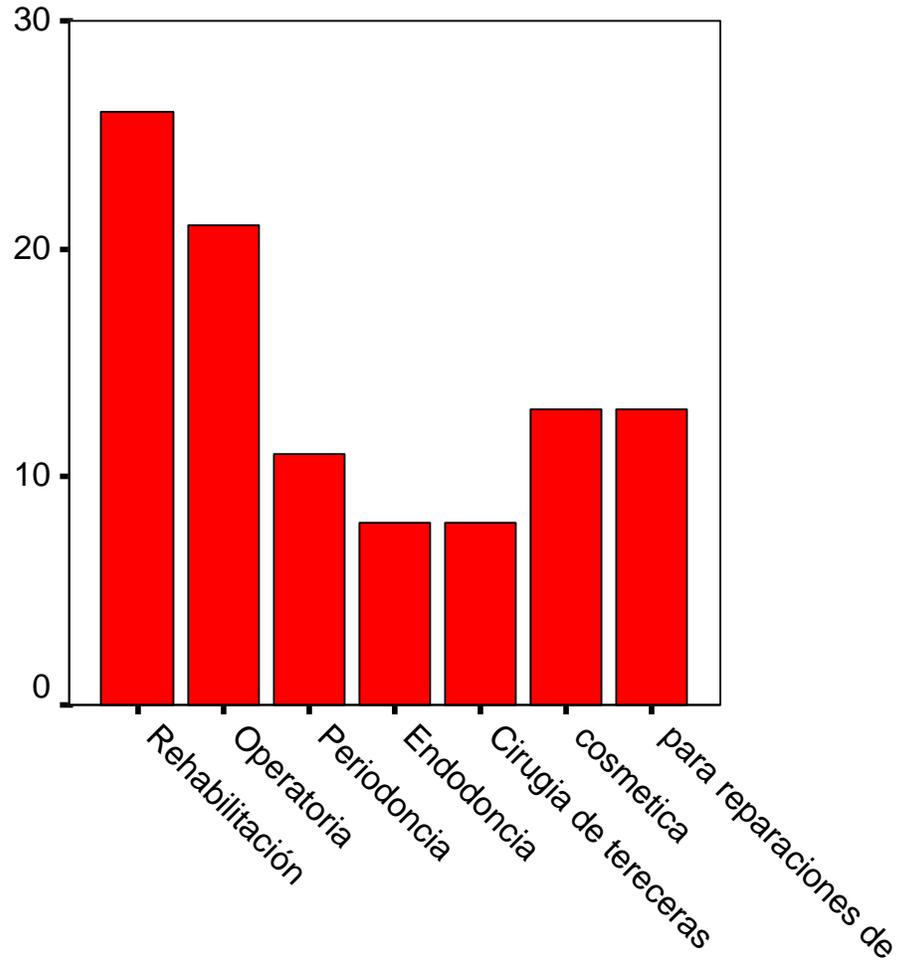
⁴ FUENTE: Gráfico No. 2

4.3. Tabla 3:

Cuales son los tratamientos dentales por los que mas acuden a la clinica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Rehabilitación	26	26,0	26,0	26,0
Operatoria	21	21,0	21,0	47,0
Periodoncia	11	11,0	11,0	58,0
Endodoncia	8	8,0	8,0	66,0
Cirugia de terceras molares e implantes	8	8,0	8,0	74,0
cosmetica	13	13,0	13,0	87,0
para reparaciones de aparatos de ortodoncia	13	13,0	13,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Entrevista



Cuales son los tratamientos dentales por los que mas acuden a su clínica los pacientes extranjeros.

5

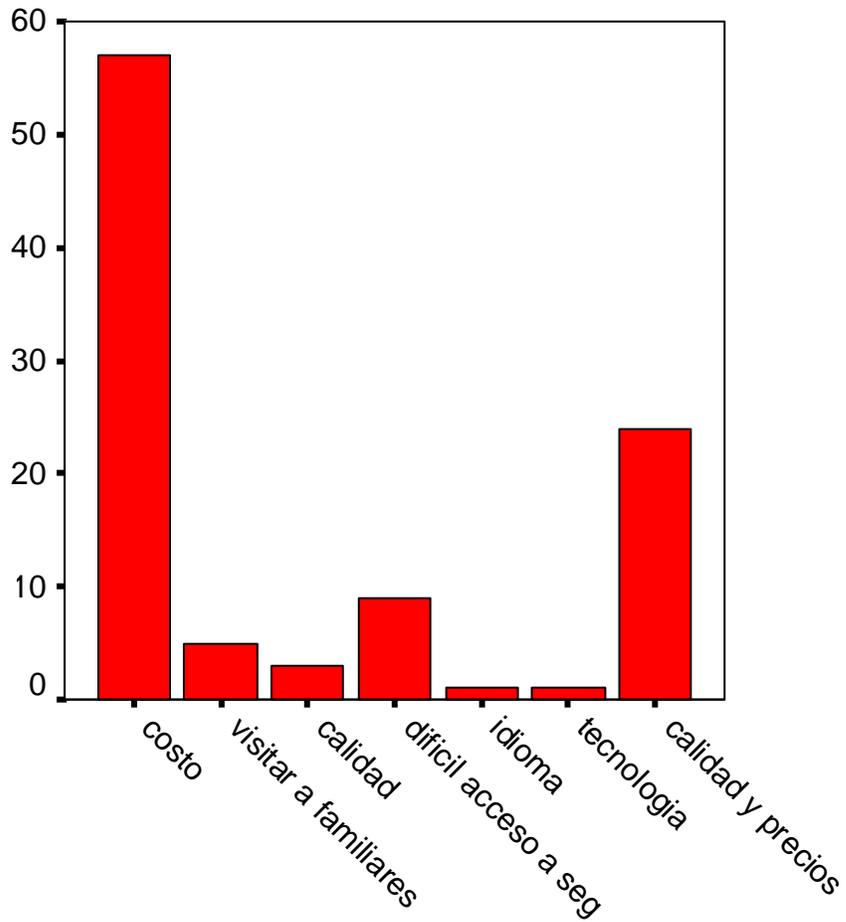
⁵ FUENTE: Gráfico No. 3

4.4. Tabla 4:

Condiciones que favorecen la llegada de turistas para recibir un tratamiento dental en nuestro país

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
costo	57	57,0	57,0	57,0
visitar a familiares	5	5,0	5,0	62,0
calidad	3	3,0	3,0	65,0
difícil acceso a seguros dentales	9	9,0	9,0	74,0
idioma	1	1,0	1,0	75,0
tecnología	1	1,0	1,0	76,0
calidad y precios	24	24,0	24,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Entrevista



Condiciones que favorecen la llegada de turistas para recibir tratamiento dental.

6

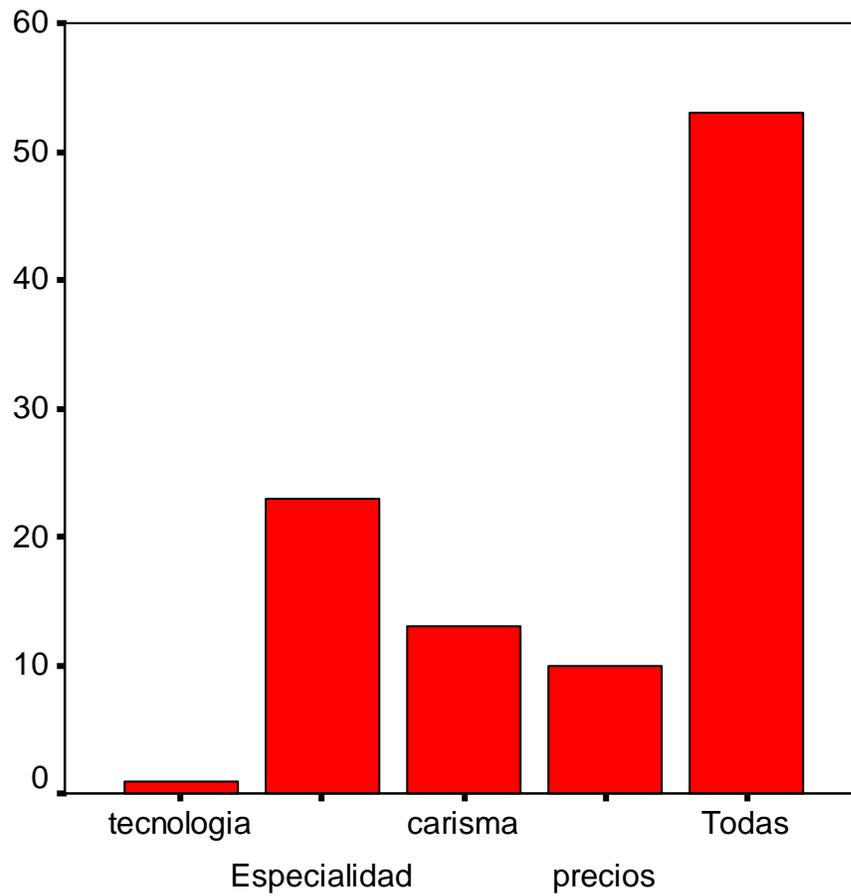
⁶ FUENTE: Gráfico No. 4.

4.5. Tabla 5:

Que ventajas usted tiene para atender a pacientes extranjeros en su clinica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
tecnologia	1	1,0	1,0	1,0
Especialidad	23	23,0	23,0	24,0
carisma	13	13,0	13,0	37,0
precios	10	10,0	10,0	47,0
Todas	53	53,0	53,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Entrevista



Que ventajas tiene usted para atender a pacientes extranjeros en su clínica.

7

⁷ FUENTE: Gráfico No. 5

RESULTADOS:

La fuente de referencia por la que llegan los pacientes extranjeros a las clínicas es en primer lugar, con un 56 % por referencia de otro paciente, en segundo lugar con un 19% por paginas Web, otro paciente y revistas publicitarias, en tercer lugar con un 12% referido por familiares. En un cuarto lugar con un 7% por licencia de USA, Web, revistas, anuncios TV, en un quinto (2%) y sexto lugar (2%) solo por página Web y embajada así como en un séptimo y octavo lugar mediante paginas amarillas (1%) y anuncios en el periódico en el extranjero (1%). Ver gráfico 1 en anexos.

La frecuencia con la que acuden los pacientes extranjeros a la clínica es mayor en un 71% en los meses de vacaciones y en menor porcentaje con 10% se presentan una vez a la semana y en un 19% una vez al mes. Ver gráfico 2 en anexos.

Los tratamientos dentales por los que mas acuden a las clínicas es en primer lugar por rehabilitación con un 26%, en segundo lugar con un 21% por tratamientos de operatoria, y tercer lugar con el 13% en ambos casos por cosmética y emergencias ortodoncias. La periodoncia cuenta con una frecuencia de 11%, mientras que los menos solicitados son con un 8% en concepto de extracción quirúrgica de las terceras molares e implantes y un 8% por endodoncias. Ver gráfico 3 en anexos.

Las condiciones que favorecen la llegada de turistas para recibir tratamientos dentales es el costo de los tratamientos con un 57% de los casos, la calidad y el precio fue colocado en segundo lugar con un 24%, en tercer lugar con un 9% por falta de seguros dental, visitas de familiares con un 5%, el factor calidad por un 3% y tanto el idioma como la tecnología su 1% de frecuencia el estudio no arrojó mucha relevancia. Ver gráfico 4 en anexos.

Las ventajas que tienen los odontólogos de Managua para la atención de pacientes extranjeros con un 53% son las siguientes: Especialidad, precio, carisma, ubicación, tecnología., con un 23% la especialidad, con un 13% el carisma, y con menor porcentaje con un 10% el precio y el 1% la tecnología

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS:

Uno de los métodos por los cuales el dentista logra la credibilidad en el mercado de la odontología es la publicidad de boca a boca que es en este caso es el propio paciente, la mayor fuente de referencia, existen también medios como son la pagina Web, y revistas publicitarias que ayudan a dar a conocer la localización del lugar donde trabajan, el teléfono y más datos del dentista. Es por eso que después de haber realizado las 100 encuestas a odontólogos de Managua estas referencias como son; el paciente, Web y revistas son sin lugar a duda las promotoras del turismo odontológico.

La frecuencia con que los pacientes extranjeros acuden a las clínicas de Managua es en los periodos vacacionales del extranjero, en donde aprovechan muchos de ellos para realizar un viaje de turismo y al mismo tiempo ser atendidos por odontólogos nicaragüenses.

Los tratamientos dentales mas solicitados por los pacientes que acuden desde el extranjero, son de rehabilitación y operatoria. Por ser tratamientos de costo elevado en sus países de origen, encuentran en Nicaragua calidad y precio muchos mas favorables. Otro factor que favorece este hecho es la existencia de muchos odontólogos especialistas, el carisma con que atienden a sus pacientes.

Actualmente una de las razones por las cuales hay una mejor atención odontológica a pacientes extranjeros en Managua es porque los odontólogos se han preocupado porque exista una cultura en la calidad del servicio al paciente como son la: puntualidad, atención, amabilidad, honestidad, rapidez de respuesta, respeto al cliente esto hace que el paciente extranjero tenga confianza en los odontólogos de Managua.

Nicaragua cuenta al igual que otros países como son: Costa Rica, Guatemala, Argentina, Polonia , Reino unido, Colombia , Panamá , con profesionales odontólogos que están en la capacidad de ofrecer una atención de primera en cada uno de sus trabajos es por eso que en los últimos años la odontología a tenido un gran auge a nivel internacional .

VI. CONCLUSIONES:

La fuente de referencia por la que llegan los pacientes extranjeros a las clínicas principalmente es por recomendación de otro paciente en un 56%

La época del año en la que hay mas frecuencia de pacientes extranjeros es durante sus vacaciones sobre todo en los meses de diciembre, julio, agosto, enero

El tratamiento dental por el que más acuden a la clínica el paciente extranjero es por rehabilitación con un 26%.

La condición que favorece la llegada de turistas para recibir un tratamiento dental en nuestro país es con un 57% los costos de los tratamientos que son mucho más económicos que en sus países de orígenes.

Las ventajas que tienen los odontólogos para atender a los pacientes extranjeros en su clínicas con un 53% son. Especialidad, carisma, precio, tecnología , Ubicación .

Las condiciones y la forma en que se está desarrollando la atención odontológica a turistas demuestra un gran potencial , por lo que es importante organizar, dirigir, e institucionalizar una red de servicios odontológicos que definan formalmente el turismo odontológico nicaragüense.

VII. RECOMENDACIONES:

Que el gremio odontológico implemente, a través de sus diferentes asociaciones gremiales programas para la promoción del turismo odontológico en nuestro país.

Que el Instituto Nacional de Turismo establezca relaciones con las diferentes asociaciones odontológicas nacionales y de esta forma poder desarrollar programas de promoción del turismo odontológico.

Que las agencias de viajes nacionales, en coordinación con las asociaciones odontológicas, promuevan e implementen paquetes turísticos que amplíen la oferta turística actual con servicios dentales de calidad.

Que el INTUR contemple en sus programas de capacitación la instrucción a los odontólogos interesados sobre los aspectos de calidad de atención al cliente, promoción de sus servicios y mercadeo odontológico para así mantener la afluencia turística odontológica.

VIII. BIBLIOGRAFÍA:

1. Definición de Turismo Odontológico

Disponible en:

<http://www.intur.gob.ni/>

Consultado el 14 de Mayo de 2007

2. Procedimiento que el profesional odontólogo debe de seguir para obtener la referencia del paciente:

Disponible en:

http://www.odontomarketing.com/numeros%20anteriores/ART_06_JULIO_2000.htm

Consultado el 16 de Junio 2007.

3. Profesionales Odontólogos en Managua.

Disponible en:

www.uam.edu.ni/programas/pregrado/pre_odontologia.htm

Consultado el 17 de Junio 2007.

4. Razones del Turismo Odontológico

Disponible en:

<http://www.implantologia-oralclinic.com/principal/turismodental.html>

Consultado el 07 de noviembre 2007.

5. Tratamientos más comunes del Turismo Odontológico

Disponible en:

http://en.wikipedia.org/wiki/Medical_tourism

Consultado el 17 de noviembre 2007.

6. Importancia de la calidad en el Turismo Odontológico

Disponible en:

www.mps.org.uk

Consultado el 10 de Enero 2008.

7. Instrumentos que certifican la calidad en una clínica Odontológica:

Disponible en:

<http://www.fba-consulting.com/dental.html>

Consultado el 15 de Enero 2008.

8. Países que practican el Turismo Odontológico:

8.1. Costa Rica:

Disponible en:

<http://www.alturaturcostarica.com/odontologia.shtml>

Consultado el 5 de Febrero 2008.

8.2. Panamá:

Disponible en:

www.odontologiapanama.com

Consultado el 5 de Febrero 2008.

8.3. Colombia:

Disponible en:

www.caribeantropicalin.com/odontologia.htm

Consultado el 5 de Febrero 2008.

8.4. Argentina:

Disponible en:

www.visitingargentina.com/esp/turismo-en-argentina/turismo_estetico/turismo-odontologico.php

Consultado el 5 de Febrero 2008.

8.5. Polonia:

Disponible en:

www.noticiasdot.com/viajar/noticias/2004/0904/1409/viajes-140904-2.htm

Consultado el 5 de Febrero 2008.

8.6. Guatemala:

Disponible en:

www.deguate.com/infocentros/turismo/turismodental.shtml

Consultado el 5 de Febrero 2008.

8.7. Reino Unido:

Disponible en:

<http://internetcosmeticdentistry.com/trans/sp-cosmetic-dentistry-060107.php>

Consultado el 5 de Febrero 2008.

INDICE DE TABLAS:

5.1 Establecer la fuente de referencia por la que llegan los pacientes extranjeros a las clínicas de Managua

5.2 Estimar cual es la frecuencia por la que los pacientes extranjeros acuden a la clínica.

5.3 Describir cuales son los tratamientos dentales por lo que mas acuden a la clínica los pacientes extranjeros.

5.4 Cuales son las condiciones que favorece la llegada de turistas para recibir un tratamiento dental en nuestro país.

5.5 Que ventajas considera el odontólogo que tiene para atender a pacientes extranjeros en su clínica.

INDICE DE LOS GRAFICOS:

5.1 Establecer la fuente de referencia por la que llegan los pacientes extranjeros a las clínicas de Managua

5.2 Estimar cual es la frecuencia por la que los pacientes extranjeros acuden a la clínica.

5.3 Describir cuales son los tratamientos dentales por lo que mas acuden a la clínica los pacientes extranjeros.

5.5 Cuales son las condiciones que favorece la llegada de turistas para recibir un tratamiento dental en nuestro país.

5.5Que ventajas considera el odontólogo que tiene para atender a pacientes extranjeros en su clínica.

**Universidad Americana UAM
Facultad de Odontología.**



Comportamiento e Importancia de la atención a pacientes extranjeros para el desarrollo del Turismo Odontológico en Managua de Julio a Diciembre del año 2007

Guía de entrevista:

Entrevista para los profesionales odontólogos con clínicas en Managua:

Nombre:

Dirección:

Teléfono:

Cual es la fuente de referencia por la que llegan los pacientes extranjeros a su clínica

Con cuanta frecuencia los Pacientes Extranjeros acuden a su clínica:

Una vez a la semana

Una vez al mes

En los meses de vacaciones

Otras veces más

Cuáles son los Tratamientos dentales por los que mas acuden a la clínica los pacientes extranjeros

Cuales considera usted que son las condiciones que favorecen la llegada de turistas para recibir tratamientos dentales en nuestro país:

Que ventaja considera usted que tiene para atender a pacientes extranjeros en su clínica:

Tecnología

Especialidad

Ubicación

Carisma

Precios



Comportamiento e Importancia de la atención odontológica a pacientes extranjeros para incentivar el turismo odontológico nicaragüense.

Instructivo de guía de entrevista.

Describir de qué manera hará las preguntas, como realizará las preguntas iniciales., cómo ganarse la confianza.

Presentarme al doctor que voy a entrevistar.

Explicarle el motivo de la Encuesta.

Ganarme la confianza del doctor.

Realizar la Entrevista