

Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS

Flora Evelia
 Landa-Mora,¹
 Gustavo
 Francisco-Méndez,²
 Mario
 Muñoz-Rodríguez³

¹Coordinadora
 Delegacional
 de Estomatología
²Jefe de la Unidad
 de Investigación
 en Epidemiología
 Clínica,
 Hospital de
 Especialidades 14
³Jefe de Prestaciones
 Médicas

Instituto Mexicano
 del Seguro Social,
 Jalapa, Veracruz

Correspondencia con:
 Gustavo
 Francisco-Méndez.
 Tel: (228) 812 4892.
 Fax: (228) 817 6721.
 Correo electrónico:
 g.mendez@imperial.ac.uk

RESUMEN

Objetivo: establecer el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de estomatología del Instituto Mexicano del Seguro Social en Veracruz.

Material y métodos: encuesta epidemiológica en 14 unidades de medicina familiar de la Delegación Veracruz Norte, seleccionadas por muestro aleatorio-estratificado. Previo consentimiento informado, se entrevistó a los usuarios mayores de 20 años, de uno y otro sexo, que acudieron a atención médica u estomatológica. Se aplicó versión en español del cuestionario de satisfacción de los usuarios de estomatología del Reino Unido, que evalúa el grado de satisfacción mediante seis preguntas.

Resultados: de octubre a diciembre de 2005 fueron encuestados 3601 usuarios. El análisis final consideró sólo a 3322 (92 %); se excluyeron 279 debido a que eran menores de 20 años de edad; 73 % pertenecía al sexo femenino y el promedio de edad fue de 45 ± 16 años; 82 % manifestó estar satisfecho con el servicio recibido por parte del dentista y 91 % nunca había considerado presentar una queja. El tiempo de espera menor de 30 minutos y última visita con el estomatólogo durante el último año, fueron las variables relacionadas con la satisfacción ($p = 0.0001$ para ambas).

Conclusiones: aunque existió alto grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología analizados, sería posible conseguir mejores resultados si pudiera reducirse el tiempo de espera y aumentar el número de usuarios que acuden dos veces al año a dichos servicios.

SUMMARY

Objective: to determine users' satisfaction with dental care services provided at Instituto Mexicano del Seguro Social in Veracruz.

Methodology: an epidemiological survey was conducted in 14 family medicine clinics located in the northern part of the state of Veracruz. The clinics were selected by stratified-random sampling. All users older than 20 years seeking medical or dental care services were interviewed; previously, their informed consent was obtained. We used the 6-items United Kingdom dental care satisfaction questionnaire (Spanish version) where question number four evaluates user satisfaction.

Results: from October to December 2005, 3601 users were interviewed. We excluded 279 questionnaires because the age of the interviewees was < 20 years. The final analysis included 3322 interviews (92 %); 73 % were female with an average age of 45 ± 16 years old. 82 % were satisfied with dental care services and 91 % never felt like making a complaint. Waiting time of less than 30 minutes and last visit to the dentist in the last year were the only variables related to satisfaction ($p = 0.0001$).

Conclusion: there is a high level of satisfaction regarding dental care services among Mexican Institute of Social Security users. However, it would be possible to increase the level of satisfaction if the waiting time is reduced and the number of dental care users attending twice a year increases.

Introducción

Según la Organización Mundial de la Salud, México se encuentra entre los países con mayor frecuencia de enfermedades bucales: la ca-

ries dental y la enfermedad periodontal afectan a más de 90 y 60 % de la población, respectivamente, impactando en forma significativa en la calidad de vida.¹ La Encuesta Nacional de Salud Bucal de 1990 evidenció 78 % de pre-

Palabras clave

- ✓ Satisfacción del paciente
- ✓ cuidados dentales

Key words

- ✓ patient satisfaction
- ✓ dental care

valencia de caries dental y 52 % de enfermedad periodontal en la población derechohabiente del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), menores a las registradas en la encuesta de 1984 pero aún significativas.¹

En este mismo sentido, la Secretaría de Salud realizó la Encuesta Nacional de Caries y Fluorosis Dental, en la que se examinó a 126 mil escolares de seis a 10 años y de 12 a 15 años. Se identificó alta prevalencia de caries dental en todos los grupos de edad: 60 % en escolares de seis años y 70 % a los nueve.²

Por su elevada morbilidad, las enfermedades bucales tienen alta demanda de atención en los servicios de salud y rebasan la capacidad resolutive instalada. Para revertir esta situación, se requiere instaurar medidas preventivas que impacten en la incidencia de las enfermedades bucales y mejorar la infraestructura de dichos servicios.³

Ahora bien, aun cuando es importante incrementar la cobertura y alcanzar al mayor número de grupos vulnerables, no es menos cierto que los recursos siempre serán insuficientes si no se toma en cuenta la necesidad de mejorar la calidad de las acciones de la atención.¹

Es conocido que la satisfacción de los usuarios depende tanto de la atención brindada como de la percepción del individuo acerca de los servicios recibidos, y que existe relación con el cuidado previo, la conducta individual acerca de la salud, la tolerancia al tratamiento, el estado de salud del individuo.⁴ Aunque estos elementos son indispensables para el completo entendimiento de los determinantes de la satisfacción del usuario, el primer paso es conocer el grado de satisfacción del usuario.

En el IMSS a la fecha no se ha realizado ninguna investigación o publicación referente a la calidad de la atención en estomatología desde la perspectiva de la satisfacción del usuario. Por lo que es necesario, con base en la política nacional de mejora en la calidad de la atención en servicios en salud, evaluar los servicios de estomatología del Instituto.

El objetivo del presente análisis es determinar el grado de satisfacción de los usuarios adultos que acuden al servicio de estomatología de las unidades de medicina

familiar de la Delegación Veracruz Norte del IMSS.

Material y métodos

Población de estudio

Se realizó encuesta epidemiológica considerando una muestra aleatoria representativa de las 41 Unidades de Medicina Familiar (UMF) y Hospitales Generales de Zona (HGZ/UMF) y Subzona (HGSZ/UMF) con Medicina Familiar de la Delegación Veracruz Norte que disponen con servicio de estomatología. Se incluyeron 14 unidades mediante una lista de números aleatorios. Las unidades seleccionadas fueron:

- UMF 10, 12, 30, 58 y 66 de Jalapa
- HGZ/MF 24 de Poza Rica
- HGSZ/MF 26 de Tuxpan
- HGZ/MF 28 de Martínez de la Torre
- HGZ/MF 50 de Lerdo de Tejada
- UMF 32 de Alvarado
- HGZ/MF 36 de Cardel
- UMF 57, 61 y 68 de Veracruz

Se entrevistó a los pacientes mayores de 20 años, de uno y otro sexo, que acudieron para atención médica u estomatológica a dichas unidades.

Recolección de datos

Previo consentimiento informado, personal entrenado aplicó un cuestionario de seis preguntas a cada uno de los pacientes en las salas de espera de las unidades. El cuestionario estuvo basado en la Encuesta de Satisfacción de los Servicios Dentales llevada a cabo en el Reino Unido,⁵ con modificación a las preguntas 3 y 6 (anexo). Se consideró *satisfecho* al encuestado que respondió a la pregunta 4 con los incisos *a* o *b*. Se excluyeron los pacientes que no aceptaron participar o con imposibilidad para contestar. El proyecto siguió las normas éticas de la Declaración de Helsinki de 1975 y fue aprobado por el Comité Local de

Cuadro I
Características demográficas de 3322 sujetos encuestados

	n	%
Edad (promedio ± DE)	45 ± 16	
Grupo de edad (años)		
20 a 39	1432	43
40 a 59	1176	35
60 o más	714	22
Sexo		
Masculino	909	27
Femenino	2413	73
Lugar de residencia		
Jalapa	793	24
Poza Rica	592	18
Martínez de la Torre	90	3
Lerdo de Tejada	484	15
Cardel	138	4
Veracruz	1225	36

DE = desviación estándar

Investigación en Salud de la Unidad Médica de Alta Especialidad Hospital de Especialidades 14, Veracruz, Veracruz.

Análisis estadístico

Con base en estudios previos sobre satisfacción del usuario,⁶ el tamaño de la muestra fue calculado considerando 50 % de probabilidad de insatisfacción por parte del usuario, con nivel de significancia de 5 %; quedó establecido en 1692 sujetos. Se efectuó muestreo estratificado según el número de derechohabientes adscritos a las unidades de medicina familiar seleccionadas. Considerando un rango de respuesta de 70 %, ⁵ el tamaño de la muestra se incrementó a 2417 participantes.

Todos los resultados fueron expresados como promedio (desviación estándar) o mediana (rango de 90 %) según el tipo de distribución. La *t* de Student sirvió para comparar los promedios de las variables continuas y χ^2 para la comparación de las variables categóricas entre los pacientes satisfechos y los insatisfechos. Se efectuó análisis por edad, sexo y

grupo etario. Valores de $p < 0.05$ resultaron significativos. Los datos fueron analizados con el programa estadístico SPSS versión 11.0.

Flora Evelia
Landa-Mora et al.
Satisfacción con
los servicios
de estomatología

Resultados

Del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2005 se encuestó a 3601 usuarios de los servicios de la consulta externa de medicina familiar y estomatología de las 14 unidades seleccionadas; 279 encuestas fueron excluidas debido que la edad del entrevistado era menor de 20 años. Para el análisis final quedaron 3322 (92 %).

Cuadro II
Factores relacionados con la satisfacción con el servicio de estomatología

	n	%
Tiempo desde la última visita (n = 3322)		
a) En los últimos 6 meses	1118	34
b) Más de 6 meses	391	12
c) Más de 1 año	523	16
d) Más de 2 años	309	9
e) Más de 3 años	229	7
f) Más de 5 años	193	6
g) Más de 10 años	107	3
h) Más de 20 años	37	1
i) Nunca	415	12
Motivo de la consulta (n = 2907)		
a) Tratamiento de emergencia	471	16
b) Revisión bucal	888	31
c) Tratamiento (obturbación, extracción)	1148	39
d) Envío al médico familiar	400	14
Tiempo de espera para recibir la atención (n = 2907)		
a) Menos de 15 minutos	619	21
b) Menos de 30 minutos	802	28
c) Menos de 45 minutos	424	15
d) Menos de 60 minutos	300	10
e) Más de 60 minutos	762	26

El cuadro I muestra las características demográficas, entre ellas mayor población del sexo femenino y de jóvenes (45 ± 16 años, rango de 20 a 91).

En cuanto a las enfermedades crónico-degenerativas, 18 % indicó tener diabetes tipo 2, 28 % hipertensión arterial, 2 % ante-

cedente de cáncer, 0.3 % infección por VIH, 16 % enfermedad ácido péptica y 5 % asma.

Respecto al aspecto estomatológico, 26 % tenía dentición completa, 13 % refirió historia de infección bucal, 12 % mencionó nunca haber acudido a consulta estomatológica y 48 % asistió en los últimos seis meses. Los principales motivos de consulta fueron el tratamiento estomatológico y la revisión bucal (70 %), 49 % recibió consulta en menos de 30 minutos (cuadro II), 82 % manifestó estar satisfechos con el servicio recibido por parte del dentista y 91 % nunca había considerado presentar una queja. Por otra parte, 64 % identificó al director médico de la unidad como la autoridad a quien se debe recurrir para presentar las quejas (cuadro III).

El cuadro IV muestra el análisis estadístico según la satisfacción del usuario por sexo, grupo de edad, tiempo de espera y última consulta: sólo existió diferencia estadísticamente significativa en relación con tiempo de espera menor de 30 minutos y consulta en el último año ($p = 0.0001$).

Cuadro III
Nivel de satisfacción y quejas respecto a los servicios de estomatología, manifestadas por 2907 individuos

	n	%
Satisfacción con el servicio recibido		
a) Muy satisfecho	336	12
b) Satisfecho	2054	70
c) Insatisfecho	348	12
d) Muy insatisfecho	111	4
e) No sé	58	2
Ha querido presentar una queja		
a) Actualmente ha presentado una queja	32	1
b) Ha querido presentar una queja más de una vez	73	3
c) Ha querido presentar una queja sólo una vez	150	5
d) Nunca he querido quejarse	2652	91
Ante qué autoridad presentaría la queja		
a) Al personal de orientación y quejas	615	21
b) Al director médico	1870	64
c) A un abogado	17	0.6
d) A la Asociación Dental Mexicana	12	0.4
e) A la CONAMED	31	1
f) Al dentista	362	13

Discusión

En este primer acercamiento al grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de estomatología en el IMSS, encontramos que 82 % estaba satisfecho con la atención brindada, nivel equiparable a 89 % identificado en un estudio recientemente publicado acerca de la satisfacción de usuarios adultos con los servicios dentales del Reino Unido, donde sólo 2 % consideraba la necesidad de presentar una queja por el servicio dental brindado.⁵ En la presente investigación se utilizó la misma encuesta, pero traducida al español y modificada en el aspecto de costo, debido a que en el Reino Unido la atención estomatológica es pagada por el sistema nacional de salud y de forma privada. Nuestros resultados validan la aplicabilidad de la encuesta en nuestro entorno.

Si bien analizar los determinantes de la satisfacción de los usuarios de los servicios de estomatología no fue el objetivo de este estudio, se observó que poco menos de la mitad (48 %) de la población encuestada había acudido en los últimos seis meses, situación que establece un adecuado concepto de cuidado de la salud y de confianza ante el estomatólogo. Así mismo, existe evidencia de mayor grado de satisfacción ante un menor tiempo de espera y acudir a consulta estomatológica en el último año (cuadro IV), lo que establece dos variables que pueden mejorarse.

En 2004, Cohen y colaboradores publicaron la experiencia sobre la evaluación de la satisfacción con los servicios de estomatología en Israel.⁷ Incluyeron predominantemente adultos mayores (edad promedio de 73 ± 8 años) y los resultados mostraron que más de 80 % estaba satisfecho.

En nuestro país, a pesar de múltiples estudios sobre la satisfacción de los usuarios con la atención de diversas especialidades, son escasos los relativos al área estomatológica. Uno realizado en los servicios comunitarios del Distrito Federal demostró que los usuarios calificaron la atención como buena y muy buena en 52 y 23 %, respectivamente, sin diferencias estadísticamente significativas por grupo de edad o sexo.⁸ Otro en una clínica universitaria de Zacatecas infor-

Cuadro IV
VARIABLES ASOCIADAS CON LA SATISFACCIÓN Y LA INSATISFACCIÓN
MANIFESTADA POR 2907 USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ESTOMATOLOGÍA

Flora Evelia
 Landa-Mora et al.
 Satisfacción con
 los servicios
 de estomatología

	Satisfecho n = 2390		Insatisfecho n = 517		p
Edad (promedio ± DE)*	45 ± 16		44 ± 16		0.070
	n	%	n	%	
Sexo**					
Masculino	650	27	129	25	0.296
Femenino	1740	73	388	75	
Grupos de edad**					
Menos 60 años	1861	78	420	81	0.091
60 o más años	529	22	97	19	
Tiempo de espera**					
Menos de 30 minutos	1286	54	135	26	0.0001
30 o más minutos	1104	46	382	74	
Última consulta**					
Último año	1286	54	223	43	0.0001
Más de un año	1104	46	294	57	

* *t de Student* ** χ^2

mó que de 200 usuarios, 48 % calificó la atención como muy buena y 52 % como buena;⁹ el análisis, sin embargo, tiene las limitaciones de que no documenta el instrumento de evaluación empleado y que se efectuó en una clínica donde el costo del tratamiento es muy bajo o gratuito por disponer del patrocinio universitario, lo cual bien pudo sesgar la respuesta en los usuarios interrogados, desde el punto de vista de las atenciones futuras.

Específicamente en el IMSS, sólo se ha evaluado la satisfacción de los usuarios en relación con la atención en las unidades de medicina familiar.^{6,10} En estos análisis, el grado de satisfacción oscila entre 50 y 65 %. Nuestros resultados complementan la información sobre la satisfacción de la población derechohabiente del IMSS.

De los pacientes interrogados, 46 % mencionó haber acudido a los servicios estomatológicos en el último año y 66 % reconoció no visitar al estomatólogo por lo menos dos veces al año,³ como se recomienda en la norma mexicana. Otro aspecto importante es que 12 % nunca había acudido a los servicios dentales del IMSS, lo que contrasta con < 1 %

indicado en el estudio del Reino Unido. Esto traduce la ausencia de una adecuada campaña de educación para la salud en las unidades del Instituto, un menor grado de educación estomatológica, o bien, que un alto porcentaje de la población busca atención privada; en nuestra investigación no se obtuvo información sobre el motivo principal de esta conducta.

En el análisis bivariado encontramos que los factores estadísticamente significativos relacionados con la insatisfacción del usuario fueron tiempo de espera mayor de 30 minutos ($p = 0.0001$) y última consulta más de un año atrás ($p = 0.0001$). No se observó asociación con la edad promedio, la edad menor de 60 años ni el sexo (cuadro IV), aspectos observados en otras encuestas. En el Reino Unido las variables relacionadas fueron la edad menor de 65 años (RM [IC 95 %] = 1.7, 1.2-2.5) y el dolor como motivo de la atención (RM = 2.2, 1.6-3.0); los pacientes que acudieron en el último año tuvieron menor insatisfacción, variable también estadísticamente significativa en nuestro estudio, por lo que el análisis de los motivos por los cuales los pacientes no acuden a la consulta debe ser

una tarea prioritaria desde el punto de vista de la salud estomatológica.

En un estudio noruego⁴ sobre satisfacción con la atención dental entre adultos de 23 años, se estableció que las principales variables de insatisfacción fueron mal estado general del paciente, experiencia previa con el dolor y que el dentista no les agradaba. En dicho análisis el grado de insatisfacción fue de 15 %, en comparación con 11 % del estudio del Reino Unido y de 18 % de nuestro estudio.

Respecto a la posibilidad de presentar una queja, sólo 9 % de los entrevistados había considerado presentarla, identificando al director médico de la unidad como el funcionario que podía brindarles una respuesta apropiada. Esta información da congruencia a la encuesta donde 82 % estuvo satisfecho. En el estudio del Reino Unido, 12 % deseó presentar una queja e identificó al dentista y al administrador de la clínica como los personajes clave a quien dirigirse.

La satisfacción de los usuarios de los servicios de estomatología depende del balance entre las expectativas y las percepciones del usuario; los servicios no serán de calidad a menos que el usuario esté satisfecho.

Newsome y colaboradores¹¹ mencionan algunos aspectos importantes desde la perspectiva de la satisfacción de los usuarios de estomatología: el grado de satisfacción depende de la percepción del usuario acerca de los servicios que se le otorgan, siendo la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía, la seguridad que inspira el estomatólogo y la infraestructura, los de mayor impacto positivo. La edad mayor de 60 años, el sexo femenino, el mejor nivel económico, una experiencia dental previa favorable y la menor ansiedad dental, se identifican como las variables mayormente relacionadas con la satisfacción.¹² En nuestro estudio no encontramos diferencias respecto al sexo ni la edad.

Levin señala que la satisfacción de los usuarios depende de la educación y motivación que se les proporcione para lograr una mejoría en su salud dental.¹³ Realizar monitoreos mediante encuestas sobre el grado de satisfacción de los usuarios debe ser una constante para alcanzar la excelencia en la práctica clínica estomatológica.¹⁴

Conclusiones

En este primer acercamiento sobre el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de estomatología en el IMSS, observamos alto grado de satisfacción con el servicio brindado (82 %), similar al registrado en países como Reino Unido, Israel y Noruega.

Nuestros resultados complementan el conocimiento sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios en salud que presta el IMSS.


Poco más de la décima parte de la población (12 %) mencionó nunca haber acudido con el estomatólogo, proporción mayor a la publicada en otros estudios, lo cual indica la necesidad de desarrollar campañas específicas de educación dental al respecto.

Reducir el tiempo de espera (< 30 minutos) y favorecer que cada usuario acuda a cuidado dental por lo menos dos veces al año, impactaría de forma sustantiva en el grado de satisfacción.

La evaluación del grado de satisfacción de los usuarios debe ser una estrategia continua en salud, con la finalidad de obtener la excelencia en la atención proporcionada por los servicios de estomatología del IMSS.

Referencias

1. Zárate-Aguilar A, Fernández-Gárate IH, Trujillo-Gutiérrez JJ, Madrazo-Navarro M. Memorias 1994-2000. México: Coordinación de Salud Comunitaria, IMSS; 2001. p. 49-54.
2. Secretaría de Salud. Encuesta Nacional de Caries y Fluorosis Dental 1997-2001. Programa de Salud Bucal. México: Subdirección de Prevención y Protección a la Salud CNdVE; 2001.
3. Secretaría de Salud. Modificación a la Norma Oficial Mexicana NOM-013-SSA2-1994, para la prevención y control de enfermedades bucales, publicada el 6 de enero de 1995. Diario Oficial de la Federación del 21 de enero de 1999.
4. Skaret E, Berg E, Raadal M, Kvale G. Factors related to satisfaction with dental care among 23-year olds in Norway. *Community Dent Oral Epidemiol* 2005;33:150-157.
5. Bedi R, Gulati N, McGrath C. A study of satisfaction with dental services among adults in the United Kingdom. *Br Dental J* 2005;198:433-347.
6. Hernández-Leyva B, García-Peña C, Anzures-Carro R, Orozco-López M. Satisfacción de los

- usuarios en unidades de medicina familiar. Rev Med IMSS 2002;40:373-378.
7. Sgan-Cohen HD, Mansbach IK, Haver D, Mann J. A review of satisfaction with dental service at a Jerusalem community clinic serving elderly patients. Int Dent J 2004;54:224-228.
 8. Lara-Flores N, López-Cámara V, Morales-Estrella SL, Cortés-Velásquez E. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal. Rev ADM 2000;5:175-179.
 9. Salazar-de Santiago A. Evaluación de la calidad de la atención de caries dental en una clínica dental. Odontología Ejercicio Profesional 2003;4:9.
 10. Guzmán MA, Ramos-Córdova LF, Castañeda-Sánchez O, López del Castillo-Sánchez D, Gómez-Alcalá AV. Satisfacción de los usuarios de una unidad de medicina familiar. Rev Med Inst Mex Seguro Soc 2006;44:39-45.
 11. Newsome PRH, Wright GH. A review of patient satisfaction: 1. Concepts of satisfaction. Br Dental J 1999;186:161-165.
 12. Newsome PRH, Wright GH. A review of patient satisfaction: 2. Dental patient satisfaction: an appraisal of recent literature. Br Dental J 2005;186:166-170.
 13. Levin R. The correlation between dental practice management and clinical excellence. J Am Dent Assoc 2004;135:345-346.
 14. Levin R. Measuring patient satisfaction. J Am Dent Assoc 2005;136:362-363. 

Flora Evelia Landa-Mora et al.
Satisfacción con los servicios de estomatología

Anexo
Cuestionario de satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología del Instituto Mexicano del Seguro Social

Seleccione sólo una de las respuestas

Pregunta 1: ¿Cuándo fue su última visita con el dentista?

- a) En los últimos seis meses
- b) Más de seis meses
- c) Más de un año
- d) Más de dos años
- e) Más de tres años
- f) Más de cinco años
- g) Más de 10 años
- h) Más de 20 años
- i) Nunca

Pregunta 2: ¿Cuál fue el motivo de su consulta al dentista?

- a) Tratamiento de emergencia/dolor en las muelas
- b) Revisión bucal
- c) Tratamiento (obturación, extracción, curación)
- d) Envío al médico familiar

Pregunta 3: ¿En su última consulta, cuánto tiempo tuvo que esperar para recibir atención por su dentista?

- a) Menos de 15 minutos
- b) Menos de 30 minutos
- c) Menos de 45 minutos
- d) Menos de 60 minutos
- e) Más de 60 minutos

Pregunta 4: ¿Está usted satisfecho con los servicios que recibe de su dentista?

- a) Muy satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Insatisfecho
- d) Muy insatisfecho
- e) No sé

Pregunta 5: ¿Ha deseado usted presentar alguna queja por el tratamiento otorgado por su dentista?

- a) Actualmente he presentado una queja
- b) He querido presentar una queja más de una vez
- c) He querido presentar una queja sólo una vez
- d) Nunca he querido quejarme

Pregunta 6: ¿En caso de presentar una queja por el tratamiento otorgado por el dentista, sabe usted a qué autoridad dirigirse?

- a) Al personal de orientación y quejas de la unidad
- b) Al director médico de la unidad
- c) A un abogado
- d) A la Asociación Dental Mexicana
- e) A la CONAMED
- f) Al dentista