

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES. CHICLAYO, 2015.

SATISFACTION OF PATIENTS ATTENDING TO THE DENTAL CLINIC OF THE SAN MARTIN DE PORRES UNIVERSITY. CHICLAYO, 2015

Daniel Córdova -Sotomayor^{1a,b}, Yoana Fernández -Guevara^{1c}, Rocío Ortiz- Guevara^{1c}

RESUMEN

Objetivos. Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres. Chiclayo, 2015. **Materiales y métodos.** El estudio fue no experimental, descriptivo, prospectivo y transversal realizado durante el mes de octubre del 2015 en una población de 60 pacientes que acudieron a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres-Filial Norte; los datos para determinar el nivel de satisfacción se obtuvieron mediante la aplicación de un cuestionario previamente validado. Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva. **Resultados.** En cuanto al nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres el 76.7% lo calificó como buena y el 23.3% como regular. **Conclusiones.** Los resultados obtenidos en este estudio muestran que los servicios que brinda la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres fueron calificados por los pacientes como buenos tanto en calidez como en calidad en la atención. Y en cuanto al nivel general de satisfacción la calificaron como bueno. KIRU 2016; 13(2): 133-137.

Palabras clave: Satisfacción del paciente; calidad de la atención de salud; servicios de salud (Fuente: DeCS BIREME).

ABSTRACT

Objectives. To determine the level of satisfaction of patients attending the Dental Clinic of the San Martín de Porres University; Chiclayo - 2015. **Materials and methods:** The present study was non-experimental, descriptive, and prospective and cross-sectional performed during October 2015 in a population of 60 patients attending to the Dental Clinic of the San Martín de Porres University – North Subsidiary; the data to determine the level of satisfaction was obtained by applying a previously validated questionnaire. For data analysis, descriptive statistics were used. **Results:** Regarding the level of satisfaction of patients attending to the Dental Clinic of the San Martín de Porres University, 76.7% qualified it as good and 23.3% as regular. **Conclusions:** The results obtained in this study showed that the services provided by the Dental Clinic of the San Martín de Porres University were rated by patients as good both warmth and quality of care. General level of satisfaction was rated as good. KIRU 2016; 13(2): 133-137.

Keywords: Patient satisfaction; quality health care; health services (Source: MeSH NLM).

¹ Facultad de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres-Filial Norte.Chiclayo.Perú.

^a Magister en Educación, ^b Cirujano dentista, ^c Estudiante de Odontología

Correspondencia

Daniel, Córdova Sotomayor

Dirección: Calle Agustín Lange 262. Urbanización las Brisas. Cercado de Lima Teléfono celular: 930790681

Correo Electrónico: danielmed23@yahoo.com

INTRODUCCIÓN

La calidad del paciente es uno de los aspectos que, en términos de evaluación de los servicios de salud, ha venido cobrando mayor importancia en salud pública, siendo considerada más de una década uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud⁽¹⁾.

La calidad se relaciona con las instituciones y por otro lado con los factores inherentes al usuario; uno de estos factores es determinar el nivel de percepción que un usuario tiene sobre un servicio de salud, esto es lo que se conoce como “satisfacción del usuario”⁽²⁾. También se puede decir que la satisfacción del paciente es un

concepto multidimensional, en el que se evalúan de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de la salud para llegar a hacer una evaluación global de la misma^(3,4).

La satisfacción del paciente representa la evaluación que hace el paciente acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que él mismo haga de la medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención de buena calidad⁽⁵⁾.

La prestación de servicios de salud no se puede comparar con otros servicios que ofrecen otras entidades ya que no es un producto físico, es intangible, se basa en

interacciones humanas y solo deja sensaciones agradables (positivas) o desagradables (negativas) que se traducen en sentimientos de satisfacción o insatisfacción (6, 7).

Agudelo et al (8), en un estudio sobre la satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la institución prestadora de servicios de salud. La población estudiada presentó un 95.9% de satisfacción global.

Bucchi et al (9), en un estudio sobre la descripción de la satisfacción usuaria de pacientes que reciben atención de urgencia dental en cinco establecimientos de atención primaria de salud. La población estudiada presentó un 90,5% de usuarios satisfechos.

López et al (10), en un estudio sobre los determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. La población estudiada presentó un 87% de satisfacción.

García et al (11), en un estudio sobre el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico del centro salud Portoviejo. La población estudiada presentó un 57,96% de usuarios satisfechos y un 42,03% de usuarios que no están satisfechos.

Huertas (12), en un estudio sobre la satisfacción de los pacientes en la consulta odontológica privada en Moravia. La población estudiada presentó un 80% de usuarios satisfechos.

Alfaro (13), en un estudio sobre la satisfacción del paciente con la atención odontológica en la clínica estomatológica de la Universidad Nacional de Trujillo

La población estudiada presentó un 97,8% de satisfacción alta y un 2,2% de satisfacción media.

Camba (14), en un estudio sobre la calidad del servicio de odontología del Centro Médico "El Progreso", en Chimbote. La población estudiada presentó un 52,5% de usuarios satisfechos y un 47,5% de usuarios insatisfechos.

Torres et al (3), en un estudio sobre el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. La población estudiada presentó un 54,7% de satisfacción general en pacientes de 12 a 19 años de edad y un 43,8% de insatisfacción en pacientes de 20 a 29 años de edad y en mayores de 30 años.

La Filial Norte de la Universidad de San Martín de Porres, lleva aproximadamente más de 5 años en la ciudad de Chiclayo brindando atención general a la población que

necesita tratamientos odontológicos a través de las atenciones que realizan día a día los estudiantes y en las cuales se pretende indicar cuán importante es el ser capaces de devolver al paciente sus funciones fisiológicas y estéticas, y teniendo en cuenta sus criterios sobre estos aspectos es que éste se sentirá totalmente satisfecho con el trabajo recibido

La satisfacción del paciente es un tema fundamental tanto para el estudiante como para el profesional de salud en general, ya que este tema ha venido cobrando mayor importancia en salud pública, siendo considerada desde hace una década uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud.

Considerando lo visto anteriormente se realizó el presente estudio con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres-Filial Norte. Chiclayo.

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente estudio fue de diseño no experimental, de tipo descriptivo, prospectivo y transversal realizado durante el mes de octubre del 2015. La muestra estuvo constituida por 60 pacientes que acudieron a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres-Filial Norte, la cual fue seleccionada por muestreo no probabilístico.

Los criterios de selección fueron todos los pacientes mayores de 18 años de ambos sexos, haber sido atendidos en una o más ocasiones y que firmaran la carta de consentimiento informado.

Los datos para determinar los niveles de satisfacción se obtuvieron mediante la aplicación de un cuestionario previamente validado por Córdova M (15). Este se aplicó a cada uno de los pacientes después de ser atendidos en la Clínica Odontológica de la Universidad, y en el cual se evaluó el nivel de satisfacción, como usuarios, en cuanto a la calidez y calidad de atención.

a) Para la calidez se tomó en cuenta: amabilidad y cortesía, explicación del procedimiento, comunicación y confianza que fueron valoradas con la siguiente escala: excelente, bueno, regular y malo.

b) Para la calidad se consideró: tiempo de espera, solución del problema, duración del tratamiento, presentación y bioseguridad, condición de la infraestructura y percepción de la calidad del tratamiento, valoradas igualmente con la misma escala.

Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva y se determinó los resultados porcentuales usando tablas de distribución de frecuencias y gráficos, utilizando el programa estadístico SPSS versión 22.

RESULTADOS

De los 60 pacientes encuestados, 23(38,3%) fueron del sexo masculino y 37(61,7%) del sexo femenino (Tabla 1).

Tabla 1. Distribución de los pacientes, según sexo, que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres. Chiclayo. Octubre 2015

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FEMENINO	37	61.7%
MASCULINO	23	38.3%
TOTAL	60	100%

Fuente: Cuestionario

En cuanto a la calidez en la atención, respecto a la amabilidad y cortesía el 38,3%, 58,3 y 3,3% de los encuestados calificaron como excelente, buena y regular la satisfacción percibida respectivamente; respecto a la explicación del procedimiento el 30%, 66,7 y 3,3% de los encuestados calificaron como excelente, buena y regular

la satisfacción percibida respectivamente y respecto a la comunicación y la confianza con el estudiante de Odontología el 30%, 68,3 y 1,7% de los encuestados calificaron como excelente, buena y regular la satisfacción percibida respectivamente (Tabla 2).

Tabla 2. Niveles de satisfacción en cuanto a la calidez en la atención de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres. Chiclayo. Octubre 2015

PARAMETROS EVALUADOS	ESCALA				
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
AMABILIDAD Y CORTESIA	23(38.3%)	35(58.3%)	2(3.3%)	0(0.0%)	60(100%)
EXPLICACION DEL PROCEDIMIENTO	18(30.0%)	40(66.7%)	2(3.3%)	0(0.0%)	60(100%)
COMUNICACIÓN Y CONFIANZA	18(30.0%)	41(68.3%)	1(1.7%)	0(0.0%)	60(100%)

Fuente: Cuestionario

En cuanto a la calidad en la atención, respecto al tiempo de espera el 25%, 55% y 20% de los encuestados calificaron como excelente, buena y regular la satisfacción percibida respectivamente; respecto a la solución del problema el 31,7%, 66,7 y 1,7% de los encuestados calificaron como excelente, buena y regular la satisfacción percibida respectivamente; respecto a la duración del tratamiento el 15%, 70%, 13,3% y el 1,7% de los encuestados calificaron como excelente, buena, regular y mala la satisfacción percibida respectivamente; respecto a la presentación del estudiante el 30% y 70% de los

encuestados calificaron como excelente y buena la satisfacción percibida respectivamente; respecto a la bioseguridad el 26,7% y 73,3 de los encuestados calificaron como excelente y buena la satisfacción percibida respectivamente; respecto a la condición de la infraestructura de la clínica el 30%, 66,7%, 1,7% y el 1,7% de los encuestados calificaron como excelente, buena, regular y mala la satisfacción percibida respectivamente y respecto a la percepción de la calidad de atención el 21,7%, 75% y 3,3% de los encuestados calificaron como excelente, buena y regular la satisfacción percibida respectivamente (Tabla 3).

Tabla 3. Niveles de satisfacción en cuanto a la calidad en la atención de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres. Chiclayo. Octubre 2015

PARAMETROS EVALUADOS	ESCALA				
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
TIEMPO DE ESPERA	15(25.0%)	33(55.0%)	12(20.0%)	0(0.0%)	60(100%)
SOLUCION DEL PROBLEMA	19(31.7%)	40(66.7%)	1(1.7%)	0(0.0%)	60(100%)
DURACION DEL TRATAMIENTO	9(15.0%)	42(70.0%)	8(13.3%)	1(1.7%)	60(100%)
PRESENTACION DEL ESTUDIANTE	18(30.0%)	42(70.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	60(100%)

BIOSEGURIDAD	16(26.7%)	44(73.3%)	0(0.0%)	0(0.0%)	60(100%)
CONDICION DE LA INFRAESTRUCTURA	18(30.0%)	40(66.7%)	1(1.7%)	1(1.7%)	60(100%)
PERCEPCION DE CALIDAD DEL TRATAMIENTO	13(21.7%)	45(75.0%)	2(3.3%)	0(0.0%)	60(100%)

Fuente: Cuestionario

En cuanto a los niveles de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres el 76.7% lo calificó como buena y el 23.3% como regular (Tabla 4).

Tabla 4. Niveles de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres. Chiclayo. Octubre 2015

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MALO	0	0.0%
REGULAR	14	23.3%
BUENA	46	76.7%
EXCELENTE	0	0.0%
TOTAL	60	100%

Fuente: Cuestionario

DISCUSIÓN

La atención de los pacientes en la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres se basa en el modelo docencia-servicio y es un desafío llevar a cabalidad el plan de tratamiento establecido conjuntamente por el estudiante y los docentes de la clínica poniendo a prueba las habilidades adquiridas en el proceso de formación teórica y práctica que brinda la institución y fomentando el compromiso con los pacientes, siendo la satisfacción de estos la principal recompensa que puede tener un estudiante y profesional de la salud.

Los resultados obtenidos en este estudio nos muestra un buen nivel de satisfacción donde el 76.7% de los pacientes están satisfechos con la atención lo que demuestra las habilidades y destrezas de los estudiantes en la Clínica odontológica; este resultado fue inferior al obtenido en el estudio de Alfaro ⁽¹³⁾, en el 2013 en la Clínica Estomatológica de la Universidad Nacional de Trujillo, en el cual los resultados indicaron que el 97.8% de los pacientes presentaron una satisfacción alta; y ligeramente inferior al de López ⁽¹⁰⁾, en el 2013 en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia, en el cual los resultados indicaron que el 87% de los pacientes presentaron una satisfacción alta lo que puede deberse a que los pacientes son familiares o amigos de los estudiantes.

En relación al nivel de satisfacción, según la amabilidad y cortesía el 38,3% presenta excelente satisfacción y el 58,30% presenta buena satisfacción, que sumados ambos porcentajes (96,6%) resulta muy semejante al 100% reportado por Córdova ⁽¹⁵⁾, lo que puede explicarse por el trato cálido y amable que siente el paciente de parte de los estudiantes y docentes.

En el nivel de satisfacción según la explicación del procedimiento el 30% presenta excelente satisfacción y el 66,7% presenta buena satisfacción, que sumados ambos porcentajes (96,7%) resulta muy semejante al 98%

reportado por Córdova ⁽¹⁵⁾, lo que puede explicarse por la formación pre profesional y los conocimientos previos a la realización del procedimiento ya que los estudiantes al hacer el diagnóstico, y el tratamiento explican al paciente de que se trata y el porqué es necesario realizar dicho procedimiento.

En el nivel de satisfacción según la comunicación y la confianza con el estudiante de Odontología el 30% presenta excelente satisfacción y el 68,3% presenta buena satisfacción, que sumados ambos porcentajes (98,3%) resulta muy semejante al 99% reportado por Córdova ⁽¹⁵⁾, lo que puede explicarse por la explicación del procedimiento y por la supervisión de los docentes de la atención odontológica.

En el nivel de satisfacción según al tiempo de espera el 25% presenta excelente satisfacción y el 55% presenta buena satisfacción, que sumados ambos porcentajes (80%) resulta muy semejante al 88% reportado por Córdova ⁽¹⁵⁾, lo que podría explicarse porque los estudiantes, en la medida de lo posible, planifican sus horarios de atención para no extender el tiempo de espera de los pacientes.

En el nivel de satisfacción según la solución del problema el 31,7% presenta excelente satisfacción y el 66,7% presenta buena satisfacción, que sumados ambos porcentajes (98,4%) resulta muy semejante al 98% reportado por Córdova ⁽¹⁵⁾, lo que puede explicarse por la conformidad en el procedimiento odontológico solicitado.

En el nivel de satisfacción según la duración del tratamiento el 15% presenta excelente satisfacción y el 70% presenta buena satisfacción, que sumados ambos porcentajes (85%) resulta muy semejante al 78% reportado por Córdova ⁽¹⁵⁾, lo que puede explicarse porque los estudiantes realizaron los procedimientos en el tiempo estipulado para los mismos.

En el nivel de satisfacción según la presentación del estudiante el 30% presenta excelente satisfacción y el 70% presenta buena satisfacción, que sumados ambos porcentajes (100%) resulta muy semejante al 100% reportado por Córdova ⁽¹⁵⁾, lo que puede explicarse por el cumplimiento de las normas de la clínica en cuanto a la presentación del estudiante y del trato a los pacientes con respeto.

En el nivel de satisfacción según la bioseguridad el 26,7% presenta excelente satisfacción y el 73,3% presenta buena satisfacción, que sumados ambos porcentajes (100%) resulta muy semejante al 100% reportado por Córdova ⁽¹⁵⁾, lo que puede explicarse por la rigurosidad en el cumplimiento de las normas de bioseguridad como la esterilización del instrumental que es observada por los pacientes.

Según la condición el nivel de satisfacción de la infraestructura de la clínica, el 30% presenta excelente satisfacción y el 66,7% presenta buena satisfacción, que sumados ambos porcentajes (96,7%) resulta superior al 79% reportado por Córdova ⁽¹⁵⁾, lo que puede explicarse por la conservación y mantenimiento de la clínica.

En el nivel de satisfacción según la percepción de la calidad de atención el 21,7% presenta excelente satisfacción y el 75% presenta buena satisfacción, que sumados ambos porcentajes (96,7%) resulta muy semejante al 93% reportado por Córdova ⁽¹⁵⁾, lo que puede explicarse porque los estudiantes realizan los procedimientos odontológicos supervisados por los docentes garantizando la correcta realización de estos evitando de esta manera errores en la atención.

Los resultados obtenidos en este estudio muestran que los servicios que brinda la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres-Filial Norte fueron calificados por los pacientes como buenos tanto en calidez como en calidad en la atención. Y en cuanto al nivel general de satisfacción la calificaron como buena es decir los pacientes sienten que sus expectativas fueron cumplidas, ya que la satisfacción dependerá sobre todo, de la información o expectativas que tenga el usuario acerca de la prestación del servicio.

Contribuciones de autoría

DCS, YFG y ROG participaron en el diseño del estudio, en la revisión de la literatura y en el aporte del material de estudio, YFG y ROG participaron en la recolección de los datos, DCS participó en el análisis e interpretación de los resultados, la redacción del artículo y la revisión crítica del artículo.

Fuente de financiamiento

Autofinanciado.

Conflictos de interés

Los autores declaran no tener conflictos de interés en la publicación de este artículo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Seclén J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores socio demográficos y de accesibilidad asociados. *Anales de la facultad de medicina*. 2000; 66 (2): 127-141.
2. Agudel A, Valencia LY. Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la Institución prestadora de servicios de salud "IPS UNIVERSITARIA" (Medellín). *Revista Facultad de Odontología Universidad de Antioquia*. 2008; 19 (2): 13-23.
3. Torres GC, León RA. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Rev Estomatol Herediana*. 2015; 25(2):122-132.
4. Morocco D. Validación y aplicación de un instrumento para medir el nivel de satisfacción del Servicio de Ortodoncia. [Tesis Maestría]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia. Facultad de Estomatología; 2012.
5. Salazar G. Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima metropolitana. [Tesis de Bachiller]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia. Facultad de Estomatología; 2006.
6. Ball R. Practical marketing for dentistry 3. Relationship marketing and patient/costumer satisfaction. *Br Dent J*. 1996; 180 (2): 467-472.
7. Alzate Gómez JG. Mercadeo integral de servicios de salud. Medellín: CES; 2004.
8. Agudelo AA, Valencia LY, Oullón E, Betancur LG, Restrepo LM, Peláez LV. Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la institución prestadora de servicios de salud "IPS Universitaria" (Medellín). *Rev Fac Odontol Univ Antioq*. 2008; 19 (2): 13-23.
9. Bucchi C, Sepulveda C, Monsalves MJ, Bustos L. Descripción de la satisfacción usuaria de pacientes que reciben atención de urgencia dental en cinco establecimientos de atención primaria de salud. *Int. J. Odontostomat*. 2012; 6 (3): 275-280.
10. López JE et al. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*. Enero-junio 2013; 12 (24): 209-225.
11. García MR, Mendoza EE. Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico del centro salud Portoviejo, en el período noviembre 2013 hasta enero 2014. [Tesis de Bachiller]. Ecuador: Universidad San Gregorio de Portoviejo. Facultad de Odontología; 2014.
12. Huertas S. Satisfacción de los pacientes en la consulta odontológica privada en Moravia. [Tesis de Bachiller]. Costa Rica: Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología; 2015.
13. Alfaro AE. Satisfacción del paciente con la atención odontológica en la clínica estomatológica de la Universidad Nacional de Trujillo. 2013. [Tesis de Bachiller]. Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Facultad de Medicina. Escuela de Estomatología; 2013.
14. Camba LJ. Calidad del servicio de odontología en el centro médico el progreso, Chimbote. *IC*. 2014; 5 (2): 173-180.
15. Córdova MJ. Estudio del perfil epidemiológico y niveles de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica y su efecto en la afluencia de pacientes, período marzo-setiembre de 2010. [Tesis de bachiller]. Ecuador: Universidad Nacional de Loja. Facultad de Odontología; 2010.

Recibido: 01-02-16

Aprobado: 23-03-16

Citar como: Córdova –Sotomayor D., Fernández – Guevara Y., Ortiz- Guevara R. Satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad de San Martín De Porres. Chiclayo, 2015. KIRU. 2016; 13(2): 133-137.