

## Satisfacción del servicio odontológico en la Universidad de Guadalajara

Satisfaction of the dental service at the University of Guadalajara

\*Elizabeth Parra Esparza, Alicia Paola González Fuentes, Samuel Medina Aguilar\*

Universidad de Guadalajara

Correo electrónico: perdialicia2@hotmail.com

### Resumen

La satisfacción del paciente es un aspecto que en términos de evaluación de los servicios de salud y de la calidad en la atención, ha venido cobrando mayor importancia en salud pública [1]. La medición del nivel de satisfacción es un factor importante respecto a las mejoras del servicio proveído, que debería monitorearse regularmente [2]. Para el éxito de la práctica odontológica, es importante acceder a las necesidades y al grado de satisfacción de los pacientes. [3]

Con base en lo anterior se propuso, un estudio transversal, observacional y descriptivo. Se evaluó una población de 390 pacientes atendidos en las 13 Clínicas Odontológicas de Pregrado y Posgrado del CUCS de la Universidad de Guadalajara.

Los resultados muestran que los pacientes encuestados calificaron a los alumnos de ambos grados académicos, como eficientes y resolutivos al atender el motivo por el cual acudieron a recibir los servicios odontológicos.

**Palabras clave:** satisfacción, paciente, calidad, atención, servicio odontológico.

### Overview

Patient satisfaction is an aspect that in terms of evaluation of the health and the quality of care services, has been gaining importance in public health [1]. The measurement of the level of satisfaction is an important factor with respect to the improvements of the supplied service, which should be monitored regularly [2]. For the success of the dental practice, it is important to comply the needs and satisfaction of the patients [3].

Based on the above it was proposed, a cross-sectional, observational and descriptive study. A population of 390 patients were evaluated that were treated at 13 Dental Clinics of Undergraduate and Graduate of CUCS of the University of Guadalajara.

The results show that the patients that were polled rated the students of both academic degrees, as efficient and decisive in addressing the reason why they came to receive dental services.

**Key words:** satisfaction, patient, quality, attention, dental service.

## Introducción

Las Clínicas Odontológicas Integrales de la Universidad de Guadalajara, son el espacio donde los alumnos tanto de Pregrado y Posgrado realizan sus prácticas clínicas como parte de su formación profesional, por lo que es importante evaluar la calidad del trabajo que se está realizando a los pacientes que acuden a dichas clínicas, puesto que la insatisfacción de los usuarios repercutirá en la afluencia de estos y escases de este recurso tan valioso. Así mismo, contribuirá a identificar, analizar y a evaluar los problemas o situaciones que generen insatisfacción en el proceso de atención odontológica y a definir y promover las medidas preventivas y/o correctivas necesarias a fin de mejorar la calidad y eficacia con que se prestan los servicios.

Por estas razones los objetivos de los servicios no deben limitarse a alcanzar el alivio del paciente, sino el buscar incrementar su entusiasmo y confianza en las instituciones de salud. El conocimiento científico y técnico pueden generar productos o servicios de alta calidad, pero es la aceptación del consumidor la que, finalmente, valida integralmente el proceso de atención [4].

La atención a la salud tiene tres componentes: la atención técnica, el manejo de la relación interpersonal, y el ambiente en que se lleva a cabo el proceso de atención, así como la accesibilidad [5].

## Atención técnica

La atención técnica se refiere a las habilidades y destrezas técnicas del proveedor de salud para manejar el equipo, así como su experiencia, perfección, entrenamiento, evitar errores, dar y proporcionar explicaciones claras al paciente. Es un atributo del proceso de prestación de los servicios que consiste en ofrecer a los individuos los mayores beneficios con los menores riesgos, a partir del empleo de las mejores normas de la práctica profesional [6].

## Relación interpersonal

El manejo de la relación interpersonal consiste en la información que se proporciona a los pacientes como elemento indispensable, que permite abatir su nivel de angustia, a través del conocimiento de su estado de salud, de su pronóstico, del plan de tratamiento y particularmente de los procedimientos a los que va ser sometido. Sus elementos son el respeto al paciente como ser humano integral, el respeto a su autonomía y la búsqueda a su satisfacción plena [6].

## Ambiente de atención

El ambiente de atención se refiere a las características del medio dentro del cual se proporciona ésta, y que las hacen aceptables [5]. Por ejemplo: la comodidad del proceso de atención ofreciendo instalaciones (clínicas, salas de espera y mobiliario) adecuadas y en buenas condiciones de conservación, iluminación adecuada, climatización congruente con los requerimientos del medio ambiente, limpieza y pulcritud; sin ruido excesivo, ausencia de fauna nociva (moscas, mosquitos, cucarachas, etc.).

## Accesibilidad

Los aspectos relacionados a la accesibilidad del servicio para la atención dental como el costo del servicio dental es un predictor de satisfacción para el paciente [7]. A los pacientes no le satisface el alto costo del tratamiento dental [8-10] por eso, la razón más frecuente para querer ser paciente de una clínica dental de escuela, es el bajo costo del tratamiento [11,12]. La facilidad para conseguir una cita [13,14] y el tiempo de espera, se les ha considerado como otros importantes predictores de satisfacción [7, 15, 16, 9].

## Objetivo

Evaluar el grado de satisfacción del paciente con el servicio odontológico en el Pregrado y Posgrado de las Clínicas Odontológicas Integrales de la Universidad de Guadalajara, con

el fin de que sirva como indicador en la planeación educativa.

### Metodología

Los pacientes fueron elegidos bajo un método de aleatoriedad en las salas de espera de cada clínica. Una vez identificados los que cumplieron los requisitos de inclusión se les invitó verbalmente a participar en el estudio, se les explicó el objetivo de este, y que su participación consistía en contestar un cuestionario, aclarándoles que el nombre de los participantes quedaría en el anonimato y la información sería confidencial.

Se aplicaron 30 encuestas en las salas de espera de cada una de las clínicas (a pacientes mayores de 14 años y a las madres o responsables de los pacientes menores de edad).

Se inició con las clínicas de Pregrado: Diagnóstico, Exodoncia, Cirugía, Odontopediatría, Prostodoncia, Operatoria, Endodoncia y Periodoncia, continuando con las de Posgrado: Ortodoncia, Odontopediatría, Periodoncia, Prostodoncia y Endodoncia.

Una vez aplicado todos los instrumentos se procedió al procesamiento y análisis de la información producto del trabajo de campo.

### Instrumento

Se utilizó un instrumento validado y confiable para de medición de la satisfacción del paciente con el servicio odontológico propuesto por José Elizondo Elizondo; el cual está compuesto por tres secciones: la sección I corresponde a los datos sociodemográficos del paciente, la sección II consta de 40 preguntas que evalúan la satisfacción del paciente, y están agrupadas en cuatro sub escalas: atención técnica, relaciones interpersonales, accesibilidad, y ambiente de atención, las cuales se evalúan mediante la escala de Likert, donde los reactivos tienen un patrón de respuesta que va desde; 1= no satisfecho, 2= poco satisfecho, 3= me-

dianamente satisfecho, 4= satisfecho y 5= muy satisfecho. La sección III está integrada referentes a otros elementos de la atención del paciente. [17]

### Aspectos éticos

Para el procesamiento de datos se utilizó el programa de Microsoft Excel para el manejo y administración de la base de datos, así como la elaboración de tablas descriptivas, analíticas y gráficos.

En base a los lineamientos establecidos en el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud, en el título segundo que habla sobre los aspectos éticos de la investigación en seres humanos; la presente investigación se ajusta a los lineamientos presentes en dicha ley ya que en todo momento prevaleció el criterio del respeto a la dignidad y protección de los derechos y bienestar del ser humano. Y en torno al artículo 17 categoría I, la investigación no presenta riesgo alguno para el ser humano; puesto que la información fue recabada por medio de entrevistas y cuestionarios, por lo que no requirió consentimiento informado [18].

### Resultados

Se encuestó a 390 pacientes de los cuales 240 correspondieron a los atendidos en las clínicas de Pregrado (137 mujeres y 103 hombres) y 150 a los atendidos en el Posgrado (66 mujeres y 84 hombres).

El grado académico que ocupó el mayor porcentaje de los pacientes atendidos por los estudiantes de Pregrado fue el de bachillerato (32.9%) y el de los de Posgrado el de licenciatura (38%).

La ocupación que predominó en los pacientes atendidos por los alumnos de Pregrado fue el de ser empleado (28.3%) y en los de Posgrado el de profesionista (42%).

El ingreso económico mensual que predominó en los pacientes atendidos por los alumnos de pregrado fue el de 2,500.00 – 4,999.00 (27.9%) y en los del Posgrado el de 5,000.00 – 7,499.00 (26.6%).

En la dimensión: **atención técnica** el 64.3% de los pacientes atendidos en las clínicas de pregrado respondió estar satisfecho, continuándole muy satisfecho con 23.7%, siendo mínimas las respuestas de no satisfecho (1.8%); respecto a los de posgrado el 64.2% reveló estar muy satisfecho y el 35.7% satisfecho, no habiendo ninguna respuesta para los grados de medianamente satisfecho, poco satisfecho y no satisfecho.

En la dimensión: **relación interpersonal** el 73.8% de los pacientes atendidos en las clínicas de pregrado respondió estar satisfecho, continuándole muy satisfecho con 19.79%, siendo mínimas las respuestas de no satisfecho (0.9%); respecto a los de posgrado el 60.6% reveló estar muy satisfecho y el 33.5% satisfecho, 5.2 % medianamente satisfecho, no habiendo ninguna respuesta para el grado de no satisfecho.

En la dimensión: **accesibilidad de la atención**, el 27.37% de los pacientes atendidos en las clínicas de pregrado respondió estar muy satisfecho, satisfecho con un 36.7%, medianamente satisfecho con un 22.5%, poco satisfecho con un 9.3 % y un 4% no satisfecho; respecto a los de posgrado el 73.6 % revelo estar muy satisfecho, el 21.2 % Satisfecho, siendo mínimas las respuestas de No Satisfecho 2.6%.

En la dimensión: **ambiente de atención** el 53.5% de los pacientes atendidos en las clínicas de pregrado respondió estar muy satisfecho, satisfecho en un 39.9%, medianamente satisfecho con un 3%, poco satisfecho con un 2.4% y no satisfecho con un 1.1%, respecto a los de posgrado el 43% revelo estar muy satisfecho, satisfecho con un 50.2%, medianamente satisfecho con un 4.6%, poco satisfecho con 1.2%, y

un no satisfecho con un 0.8%

El 90% de los pacientes atendidos por alumnos de las clínicas de pregrado y el 95.3% de los de posgrado en general respondieron estar totalmente satisfechos con la atención recibida, siendo mínimos los porcentajes para aquellos que manifestaron no estarlo, para ambos tipos de clínicas (Tabla No. 1)

	¿Está totalmente satisfecho con la atención recibida por parte del estudiante?			
	Pregrado		Postgrado	
	F	%	F	%
<b>Si</b>	216	90	143	95.3
<b>No</b>	24	10	7	4.6
<b>Total</b>	240	100	150	100

Fuente: directa

El 82.5% de pacientes atendidos en las clínicas de pregrado dijo haber recibido la atención, como la esperaba y 17.5% no estarlo, para las clínicas de posgrado, se obtuvieron 92.6% de respuestas afirmativas y un 7.3% de respuestas negativas (Tabla No. 2).

	¿Recibió el servicio o la atención requerida como tu la esperaba?			
	Pregrado		Postgrado	
	F	%	F	%
<b>Si</b>	198	82.5	139	92.6
<b>No</b>	42	17.5	11	7.3
<b>Total</b>	240	100	150	100

Fuente: directa

Respecto a recomendar el servicio odontológico a sus familiares y amigos con el 97% de respuestas afirmativas y 3% negativas para las Clínicas de Pregrado, mientras que en las Clínicas de Posgrado se obtuvieron 98.6% de respuestas positivas y un 1.3% de respuestas negativas (Tabla No. 3).

	¿Recomendarías los tratamientos que ofrece la Clínica a sus familiares y amigos?			
	Pregrado		Postgrado	
	F	%	F	%
SI	233	97.08	148	98.6
No	7	2.9	2	1.3
Total	240	100	150	100

Fuente: directa

### Referencias bibliográficas

1. Seclén-Palacin J, Darras CH. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. Anales de la Facultad de Medicina Lima. 2005; 66(2):127-141.
2. Hashim R. Patient satisfaction with dental services at Ajman University, United Arab Emirates. Eastern Mediterranean Health. 2005 Sep-Nov; 11(5-6):913-921.
3. Holt VP. Patient satisfaction questionnaire--how to do them successfully. Dent Update. 2006 Jul-Aug; 33(6):338-340, 343-344, 346.
4. Bronfman-Pertovsky MN, López-Moreno S, Magis-Rodríguez C, More-Altamirano A, Rutstein S. Atención prenatal en el primer nivel de atención: características de los proveedores que influyen en la satisfacción de las usuarias. Salud Pública México. 2003; 45(6):445-454.
5. Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. Salud Pública México. 1990; 32 (2):113-117.
6. Programa Nacional de Salud .PNS (2001-2006). Presidencia de la República. Secretaría de Salud. México. DF. 2001. Disponible en la World Wide Web. [http://www.salud.gob.mx/unidades/evaluacion/publicaciones/pns\\_2001-2006/pns2001-006.pdf](http://www.salud.gob.mx/unidades/evaluacion/publicaciones/pns_2001-2006/pns2001-006.pdf)
7. Gopalakrishna P, Munmaleneni V. Influencing satisfaction for dental services. J Health Care Mark. 1993 Jan; 13 (1):16-22.
8. Thomson WM, Stewart JF, Carter KD, Spencer AJ. Patient mobility in Australian dentistry. Community Dent Health. 1996 Jun; 13 (2):99-104.
9. Tuominen R, Tuominen M. Satisfaction with dental care among elderly finnish men. Community Dent Oral Epidemiol. 1998 April 26(2):95-100.
10. Damiano PC, Warren JJ. A profile of patients in six dental school clinics for the future. J Dent Educ. 1995 Dec; 59(12):1084-1090.
11. Lafont BE, Garddiner DM, Hochstedler J. Patient satisfaction in a dental school. Eur J Dent Educ. 1999 Aug; 3(3):109-116.
12. Kasper JD, Riley G. Satisfaction with medical care among elderly people in fee-for- service care and an HMO. J Aging Health. 1992 May; 4 (2):282-302.
13. Jatulis DE, Bundek NI, Legorreta AP. Identifying predictors of satisfaction with access to medical care and quality of care. Am J Med Qual. 1997 Spring; 12 (1):11-18.
14. Hajioff D, Bricchall M. Medical students in ENT outpatient clinics: appointment times, patient satisfaction and student satisfaction. Med Edu. 1999 Sep; 33 (9):669-673.
15. Zoller J. Identification of satisfaction components that Res. predict return behavior. Abstr Book Assoc Health Serv 1998:15: 215-216.
16. Rogan CA, Knussen C. The disclosure of a diagnosis of anautistic spectrum disorder: determinants of satisfaction in a sample of Scottish parents. Autism. 2003 Mar; 7(1):31-46.B
17. Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos y Baptista Lucio Pilar. "Metodología de la Investigación". Cap. 9(3) 1991 Mayo p. 185- 201.
18. Reglamento de la Ley General de la Salud en Materia de Investigación para la Salud. Secretaría de Salud, México, DF, 1987 Disponible en: <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/compi/rlg-smis.html>