

Pilotaje de la percepción y nivel de satisfacción de la atención odontológica, Cuenca - Ecuador

Pilot of the perception
and level of satisfaction of dental care
Cuenca - Ecuador



**JUCA CHUQUI
JUAN**

Estudiante de la carrera de
Odontología
Universidad Católica
Cuenca - Ecuador



**SARAGURO LEÓN
GERALDINE**

Estudiante de la carrera de
Odontología
Universidad Católica
Cuenca - Ecuador



**BRAVO SORIA
ÁGATA**

Estudiante de la carrera de
Odontología
Universidad Católica
Cuenca - Ecuador



**SACOTO FIGUEROA
FERNANDA**

Odontólogo
Especialista en Endodoncia
Docente Titular, Departamento de
Endodoncia
Universidad Católica de Cuenca

Resumen.

27

PÁGINA: 26 - 34

Abstract

Objetivo del estudio: Determinar la percepción y el nivel de satisfacción en la atención odontológica, del paciente que acude a la atención odontológica, Cuenca-Ecuador. **Materiales y métodos:** Estudio de carácter descriptivo, cuantitativo-cualitativo y transversal. La población fue de 100 usuarios quienes acudieron a la Clínica de Especialidades de la Universidad Católica de Cuenca, de los cuales se tomaron 30 usuarios al azar para la aplicación de las encuestas. El instrumento contiene en constructo 10 preguntas acerca de percepción y 10 preguntas sobre satisfacción. Para la parte cuantitativa de satisfacción se usó escala de Likert del 1 a 4 y para la parte cualitativa de percepción se usó la escala de adecuado a muy adecuado. **Resultados:** En cuanto a la encuesta de satisfacción se obtuvo un 86,7% refiriendo el puntaje de muy satisfecho con la atención odontológica, en cuanto al análisis de la encuesta de percepción se obtuvo un resultado de 86,67% de los usuarios manifiestan un trato muy adecuado de parte del odontólogo. Respecto a la evaluación realizada mediante Atlas Ti nos dio como resultado que los usuarios se encuentran satisfechos con los aspectos evaluados. **Discusión:** Tanto la percepción y satisfacción del usuario será desencadenado por la calidad de la atención en donde el usuario determinará si el profesional odontólogo ha cumplido con sus expectativas frente a su salud oral.

Palabras Clave: percepción, satisfacción del paciente, atención odontológica, odontología, servicios de salud.

Objective of the study: To determine the perception and level of satisfaction of the patient who comes to dental care, Cuenca-Ecuador. **Materials and methods:** It was a descriptive, quantitative-qualitative, and transversal study. The population was 100 users who attended the Specialty Clinic of the Catholic University of Cuenca. From this group, 30 users were randomly taken to apply the surveys. The instrument contains ten questions about perception and ten questions about satisfaction. Regarding the quantitative part of satisfaction, a Likert scale from 1 to 4 was used, and concerning the qualitative part of perception, a scale from adequate to very adequate was used. **Results:** The satisfaction survey showed 86.7% of users were very satisfied with dental care. Regarding the analysis of the perception survey, 86.67% of users expressed a very adequate treatment from the dentist. Regarding the evaluation carried out through Atlas Ti, the result was that users were satisfied with the aspects evaluated. **Discussion:** Both the user's perception and satisfaction will be determined by the quality of care, where the user will consider if the dental professional has met the user's expectations regarding their oral health.

Keywords: perception, patient satisfaction, dental care, dentistry, health services.

Introducción

El pilotaje o prueba piloto es un componente fundamental en el área investigativa para la ejecución de proyectos, ésta se realiza previo a la fase final de evaluación. Su relevancia se basa en la necesidad de recolección formal de datos, para consecuentemente determinar la confiabilidad y solidez de los aspectos involucrados. La visión y objetivo más importante de una prueba piloto, forjada de manera que sea una prueba simulación realizada anterior al estudio final (1).

En esta etapa se disminuye el riesgo de equivocaciones en la recolección de datos y para mejorar y/o corregir metodologías planteadas a un inicio de la prueba. Dentro de las metas principales de la prueba piloto se encuentran: revisión de la coherencia y permeabilidad de todos los procesos instituidos en la metodología, la aprobación de manera anticipada de los instrumentos utilizados y finalmente tenemos el conocimiento expuesto a los usuarios que participarán en las intervenciones (2).

En este sentido, los instrumentos de medida que se aplican en el apartado de ciencias de la salud utilizados con mayor repetición están las encuestas, las cuales ayudan con un fin multifuncional como son: obtención de datos acerca del bienestar o estado general en el que se encuentran los pacientes, salud autopercebida, entre otros. La mayoría de veces se necesita que se correlacionen con datos encontrados de otras fuentes, como ejemplo las guías de satisfacción en un lugar determinado, donde se puntúa o se valora índices de insatisfacción, los reclamos de servicios recibidos en clínicas o centros de salud odontológica y posteriormente se procede a la valoración de datos de fuentes distintas los cuales están ligados con y que tenga relación entre paciente y el profesional de salud (3).

En el área de salud y específicamente en el área de odontología encontramos muy poca información de encuestas publicadas, esto se debe a que su uso es escasamente divulgado. Frecuentemente

lo realizan para dar a conocer y evaluar el grado de ansiedad del paciente en la consulta dental, el miedo al profesional odontólogo y para la evaluación de un estado general de la cavidad oral (4).

Existe varios tipos de centros de salud privados y públicos en el Ecuador, en donde existe un cuestionamiento por parte del usuario el cual va a establecer un nivel de cumplimiento que realicen a su necesidad, esto se debe a que el usuario genera información en base a la experiencia recibida durante la atención brindada por parte del operador de salud en la consulta odontológica, es decir desde el momento que obtiene su cita con la finalidad de ser atendido hasta su asistencia post servicio, alcanzando de esta manera que el usuario describa y analice la escala de satisfacción y percepción, también cuan conforme se encuentra el usuario con el servicio recibido (5).

Los centros de salud o clínicas de salud a escala internacional operan las expectativas y criterios de primer plano al usuario, cuyo objetivo es tener la destreza para optimizar la atención de salud, en las clínicas o centros de salud se busca alcanzar las exigencias que conforman la responsabilidad que se encuentra muy marcada en los procesos que se realicen de una manera adecuada y apuntando a la mejora de calidad del servicio, Los usuarios que acuden al centro odontológico demandan buscan una atención de excelencia y confían en que la ayuda brindada por el odontólogo será suplida de la mejor manera, tratándola de manera eficaz y cabal (6).

Las expectativas de satisfacción en los pacientes se refleja en el confort de los usuarios en relación al grado profesional del servicio, la calidad de la correlación con el ambiente del personal salud y las circunstancias del entorno donde se proporciona la atención. Hoy en día, el alto índice de insatisfacción de los usuarios es definido debido a una atención inoportuna por parte del

profesional de salud. En el medio odontológico no se hace indiferente al problema mencionado ya que a nivel nacional se evidencian un gran número de usuarios que refieren insatisfacción luego de la atención odontológica (7).

Siendo así, en donde el objetivo al momento de la atención que brinda el odontólogo debe cumplir con impulsar la satisfacción en general del usuario que acude a consulta, potenciando los estados de salud del usuario potenciando la perspectiva para comprobar algún tipo de incomodidad y satisfacción en la atención, a esto coordinar las causas que incurren la calidad de la percepción. La percepción y satisfacción adecuada del paciente se conforma por el desempeño de las expectativas esperadas y la utilización adecuadas de palabras utilizadas por el operador para la correcta comprensión de todo el procedimiento realizado por el operador (8).

El propósito del estudio fue el de describir el nivel de satisfacción y la percepción de la atención odontología recibida por el paciente mediante una prueba piloto. En cuanto a la calidad en la atención es el resultado de un índice elevado o nulo del ejercicio profesional que potencia o disminuye el nivel de bienestar por parte del paciente, y un resultado en la calidad de satisfacción o percepción adecuada del servicio recibido. Esta evidenciado que el paciente motivado y satisfecho con la calidad del servicio este mas predispuesto a encaminar su tratamiento a una mejoría terapéutica y médica (9).

Materiales y Métodos

Para realizar la construcción del artículo original sobre el pilotaje del grado de satisfacción y de percepción de la atención odontológica, Cuenca Ecuador, nació mediante una búsqueda de referencias y datos en los diferentes buscadores científicos como Scielo y Pubmed, mediante las palabras claves y operadores boléanos: AND

PILOT) AND PERCEPTION) OR SATISFACTION) AND DENTAL CARE.

El estudio tiene un enfoque descriptivo de naturaleza cuantitativa y cualitativa, transversal. Para la prueba piloto se procedió a encuestar, la población correspondió a 100 usuarios que asistieron a recibir atención odontológica en el servicio de Clínicas especializadas en el área de Odontología de la Universidad Católica de Cuenca, se determinó al azar una muestra de 30 usuarios para aplicar las encuestas. Los usuarios tenían que cumplir con los siguientes criterios que se utilizó para la inclusión en el presente estudio: pacientes que ingresen en el rango de edad de los 18 a 64 años, que haya culminado su cita Odontológica y que su participación en el estudio sea de manera voluntaria; en cuanto a los criterios de exclusión fueron los usuarios que referían con alguna discapacidad, analfabetismo, personas de la tercera edad y pacientes pediátricos.

Para lograr definir a los usuarios participantes del estudio se realizó un cuestionario con preguntas las cuales abordaron temas como la puntualidad, orden, limpieza, lenguaje del operador. Como primer paso se procedió al llenado del consentimiento informado por parte de los pacientes que acudieron a consulta, dando a conocer toda la información necesaria acerca de la encuesta a realizar.

La encuesta constó de dos partes cada una con 10 preguntas. Para valorar la percepción las preguntas tenían respuestas con la escala Muy Adecuada, Adecuada, Parcialmente Adecuada e Inadecuada. Para valorar la satisfacción se ocupó una tabla con respuestas de formato Likert con un valor de 4 puntos: "Muy satisfecho" que corresponde a un puntaje de 4, "Satisfecho" que corresponde a un puntaje 3, "Moderadamente Satisfecho" que corresponde a un puntaje 2, "Poco satisfecho que corresponde a un puntaje de 1, e "Inadecuado" que corresponde a un puntaje de 0. Cabe mencionar que la encuesta utilizada pasó

una fase de validación por expertos realizada por Saraguro y Bravo.

Una vez realizadas y completadas las encuestas los datos se agruparon en el servidor de Excel para Windows, para luego a esto se realizó el análisis. Para el análisis cuantitativo se realizó estadística descriptiva mediante Prevalencias y para la parte cualitativa se realizó un análisis descriptivo mediante el software Atlas. Ti.

PREGUNTAS PARA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN

1. ¿Considera que el tiempo de espera para la obtención de la cita fue?
2. ¿Considera que al llegar al centro de salud la información obtenida fue?
3. ¿Considera que el tiempo en la sala de espera para su atención fue?
4. ¿En el centro que fue atendido la disponibilidad de material e instrumental fue?
5. ¿Considera que la limpieza y la organización del centro de atención fue?
6. ¿Considera que la información explicada acerca del problema de sus dientes fue?
7. ¿Considera que la explicación del tratamiento que se le realizó fue?
8. ¿Considera que la atención brindada por el odontólogo fue?
9. ¿Considera que la amabilidad del odontólogo fue?
10. Al finalizar la consulta ¿Considera que el servicio que se le brindó fue?

PREGUNTAS PARA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

1. ¿Qué tan satisfecho esta con la puntualidad del odontólogo?
2. ¿Qué tan satisfecho esta con la información brindada por el odontólogo?
3. ¿Cuán satisfecho esta con el lenguaje utilizado por el odontólogo?
4. ¿Cuán satisfecho esta con el trato del odontólogo?
5. ¿Cuán satisfecho esta con las medidas de bioseguridad brindadas por el odontólogo?
6. ¿Cuán satisfecho esta con la limpieza y la organización del consultorio donde se le atendió?
7. ¿Cuán satisfecho esta con la comodidad del centro de atención?
8. ¿Cuán satisfecho esta con el tiempo de duración de la cita?
9. ¿Qué grado de satisfacción tiene al finalizar el tratamiento?
10. ¿Cuán satisfecho esta con la cantidad de tiempo que esperó para ser atendido por el odontólogo?

Resultados

Se procedió a la contabilización y estudio cuantitativo de los resultados que se obtuvieron mediante la encuesta referida a la escala de satisfacción, con ello se obtuvo que el 86,7% de los usuarios encuestados está muy satisfecho con el trato del odontólogo, el 83,3% está muy satisfecho con las medidas de bioseguridad utilizadas así como con la limpieza y organización de la zona de atención y el 3,3% que corresponde al porcentaje de 1 usuario está insatisfecho frente a la atención al terminar el tratamiento (Tabla 1).

Tabla 1
 Grado de satisfacción de la atención odontológica,
 Clínicas especializadas en el área de Odontología de la Universidad Católica de Cuenca.

GRADO DE SATISFACCION	0 = INSATISFECHO		1 = POCO SATISFECHO		2 = MODERADAMENTE SATISFECHO		3 = SATISFECHO		4 = MUY SATISFECHO	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
pregunta 1	0	0,0%	1	3,3%	1	3,3%	12	40,0%	16	53,3%
pregunta 2	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	8	26,7%	22	73,3%
pregunta 3	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	8	26,7%	22	73,3%
pregunta 4	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	13,3%	26	86,7%
pregunta 5	0	0,0%	0	0,0%	1	3,3%	4	13,3%	25	83,3%
pregunta 6	0	0,0%	0	0,0%	2	6,7%	3	10,0%	25	83,3%
pregunta 7	0	0,0%	0	0,0%	2	6,7%	10	33,3%	18	60,0%
pregunta 8	0	0,0%	1	3,3%	1	3,3%	9	30,0%	19	63,3%
pregunta 9	1	3,3%	0	0,0%	1	3,3%	6	20,0%	22	73,3%
pregunta 10	0	0,0%	1	3,3%	1	3,3%	9	30,0%	19	63,3%

Dentro del análisis en la percepción frente a la servicio odontológico se encontró que el 80% de los usuarios percibe que muy adecuada la disponibilidad de material e instrumental frente a 3,33% que la percibe parcialmente adecuada. El 86,67% percibe que fue muy adecuada la amabilidad del odontólogo y un 3,33% considera que la información obtenida al llegar al centro de atención fue inadecuada (Tabla 2).

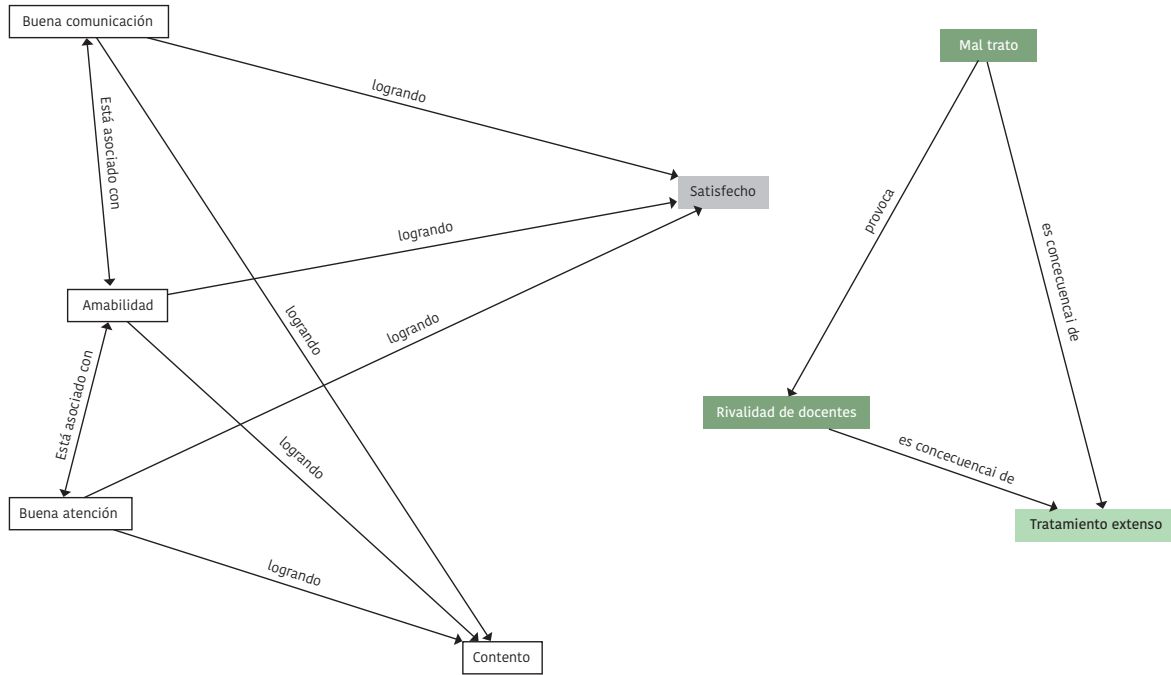


Figura 1
Relación cualitativa mediante software Atlas.ti.

Tabla 2
Percepción de la atención odontológica,
Clínica de Especialidades Odontológicas de la Universidad Católica de Cuenca.

NIVEL DE PERCEPCIÓN	MUY ADECUADA		ADECUADA		PARCIALMENTE ADECUADA		INADECUADA	
	#	%	#	%	#	%	#	%
pregunta 1	20	66,67%	9	30,00%	1	3,33%	0	0,00%
pregunta 2	20	66,67%	8	26,67%	1	3,33%	1	3,33%
pregunta 3	18	60,00%	11	36,67%	1	3,33%	0	0,00%
pregunta 4	24	80,00%	5	16,67%	1	3,33%	0	0,00%
pregunta 5	23	76,67%	6	20,00%	1	3,33%	0	0,00%
pregunta 6	23	76,67%	6	20,00%	1	3,33%	0	0,00%
pregunta 7	21	70,00%	8	26,67%	1	3,33%	0	0,00%
pregunta 8	23	76,67%	6	20,00%	1	3,33%	0	0,00%
pregunta 9	26	86,67%	4	13,33%	0	0,00%	0	0,00%
pregunta 10	23	76,67%	6	20,00%	1	3,33%	0	0,00%

Además se obtuvo los resultados de percepción a partir de Atlas. Ti que nos muestra una red donde se ve la relación del término satisfecho con las características percibidas como buena comunicación, amabilidad, buena atención, con ello se puede entender la correlación de lo que percibe el paciente con la satisfacción frente a la atención recibida. También se encontró como características no positivas el maltrato, rivalidad entre docentes que tutoran al momento de la atención y el tratamiento extenso.

Discusión

Se han llevado a cabo numerosas investigaciones sobre la percepción y satisfacción en cuanto a la calidad de servicio en diversas áreas. Sin embargo, los estudios en el campo odontológico son limitados en comparación. Por ende, se anticipa que este estudio contribuirá al ámbito de la salud pública.

Dentro de este contexto, donde el usuario desempeña un papel fundamental en el funcionamiento del sistema, es evidente la ausencia de métodos de evaluación que describan de manera precisa la situación actual. Esta carencia abarca no solo los servicios de salud en general, sino también las clínicas asociadas a instituciones universitarias. Esta falta de información obstaculiza la mejora de los servicios proporcionados tanto para los pacientes como para los estudiantes, es decir, los participantes del sistema. Es esencial abordar la problemática desde una perspectiva distinta, que provenga de la experiencia del usuario del servicio, algo que ya se está implementando en otros países.

Ante las diversas respuestas en la encuesta de percepción y satisfacción que tienen una correlación muy importante de acuerdo a los usuarios las preguntas número 2 de la encuesta de satisfacción se correlaciona con el literal 6 y 7 del instrumento de percepción, el cual nos habla acerca de la información recibida por parte del odontólogo fue correcta, aquí tenemos un porcentaje similar entre preguntas ya que la pregunta número 6 del nivel de percepción tiene un porcentaje de 73.33% del máximo de la calificación mientras tanto

la pregunta número 7 del nivel de percepción nos encontramos con un 70% de la calificación máxima en encuesta, dando una correlación entre los encuestados.

Se observó también un porcentaje de correlación en el literal 4 del instrumento de satisfacción con la pregunta número 9 de la encuesta de percepción, estas se relacionan ya que nos habla sobre la amabilidad y el trato brindado del odontólogo hacia los pacientes, en cuanto al porcentaje en la respuesta de nuestros encuestados tenemos en la máxima calificación de las dos una correlación en porcentajes iguales del 86.67%.

El nivel de calidad y confort es un asunto de mucho valor y relevancia, el cual abarca aspectos intrínsecos que influyen en la calificación que realiza el usuario acerca del servicio recibido, tanto antes como durante el tratamiento. Además, no se puede obviar el resultado del tratamiento en sí. En este estudio en particular, se han definido criterios para evaluar la calidad de la atención odontológica ofrecida en la clínica odontológica de la Universidad Católica de Cuenca.

La perspectiva del paciente en relación a la calidad de atención crea altas expectativas en términos del servicio que se le brindará. En el ámbito odontológico, se consideran dos elementos distintos pero interrelacionados que constituyen un conjunto: el aspecto interpersonal y ambiente laboral, al mismo tiempo se evalúa mediante los resultados del tratamiento. Según Revilla Arias y González Musteliernos dice que: **“Se aborda el ámbito de la subjetividad al hablar de satisfacción ya que se establecen relaciones interpersonales a más de aplicar técnicas y procedimientos.”**(6)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) tiene como definición a calidad como un estado de problemática, en donde los diferentes principios y entes que brindan el servicio de salud encomiendan una contribución muy importante para que se vea reflejado en el efecto que se busca alcanzar y por lo tanto se lo puede mejorar, con el propósito de brindar un grado importante en la subjetividad y satisfacción para los pacientes. Coincidiendo con lo expuesto con Revilla

Arias y González Mustelier los cuales nos dicen que **“La calidad y satisfacción del paciente es un indicador de excelencia en lo relacionado al trato humano y terapéutico del paciente.”** (6)

Se concluye que con los resultados obtenidos en este estudio, podemos verificar una escala de satisfacción con puntajes elevados, debido a una expectativa y percepción correcta mediante el enfoque de los pacientes al momento del servicio odontológico brindado por los estudiantes de la Universidad Católica de Cuenca.

Esto evidencia que como profesionales de la salud se debe brindar una atención de calidad y lograr superar las expectativas del usuario de salud, también se pudo evidenciar que el trato al paciente va a causar gran impacto en su recuperación terapéutica y se motivara para cumplir con las indicaciones del odontólogo.

Bibliografía

1. Mayorga Ponce RB, Virgen Quiroz AK, Martínez Alamilla A, Salazar Valdez D. Prueba Piloto. Educ Salud Bol Cient Cienc Salud ICSa. 2020; 9(17):69-70. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.29057/icsa.v9i17.6547>.
2. Burgos Navarrete FJ, Escalona E. PRUEBA PILOTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS PARA RECOPIRAR DATA ANTROPOMÉTRICA CON FINES ERGONÓMICOS. 2017 [citado el 31 de agosto de 2023]; Disponible en: <http://bdigital2.ula.ve:8080/xmlui/654321/4293>.
3. Saturno P. Los métodos de participación del usuario en la evaluación y mejora de la calidad de los servicios sanitarios. Rev Esp Salud Pública. 1995; 69: 163-75.
4. Díaz R. Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. Rev Calid Asist. 2002; 17(1):22-9. Disponible en: [http://dx.doi.org/10.1016/s1134-282x\(02\)77470-8](http://dx.doi.org/10.1016/s1134-282x(02)77470-8)
5. Betin Portacio A, Guardela Simancas A, Infante Franco K, Díaz Caballero A, , Gonzalez Martine F. D. SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE CARTAGENA. Duazary [Internet].2009;6(2):95-101.Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=512156325004>.
6. Revilla Arias H, , González Mustelier D. Satisfacción de los usuarios y prestadores de un servicio de rehabilitación integral. MEDISAN [Internet]. 2014;18(6):786-793. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368445006005>
7. G George AC, Hoshing A, Joshi NV. A study of the reasons for irregular dental attendance in a private dental college in a rural setup. Indian J Dent Res. 2007 Apr-Jun; 18(2):78-81.
8. Sakalauskiene Z, Maciulskiene V, Sertyvyte A. Testing of the questionnaire on dental care satisfaction in a sample of adult patients visiting dental clinics at Faculty of Odontology, Kaunas University of Medicine. A pilot study. Stomatologija. 2005;7(3):84-9.
9. Murillo Almache, Á., & Morales Barcia, C. Expectativa y percepción de calidad de atención odontológica en la comunidad del cantón Junín. Revista San Gregorio. 2018; 1(21), 66-73.