



Rev Mex Med Forense, 2019, 4(suppl 1):76-78

ISSN: 2448-8011

Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario

Artículo Original

Quality in the dental attention from the perspective of user satisfaction

González-Meléndez, R¹; Cruz-Palma, G¹; Zambrano-Villarreal, L¹; Quiroga-García, MA¹; Palomares-Gorham, PI¹; Tijerina-González, Liliana S¹

¹ Doctorado, Facultad de Odontología UANL, Cuerpo Académico Odontología Social
Corresponding author: Guillermo Cruz Palma, gcp_master@hotmail.com

RESUMEN

Introducción: Calidad se constituye imprescindible en cualquier actividad del ser humano, los servicios de salud no son la excepción convirtiéndose en una exigencia cada vez más necesaria en las instituciones tanto públicas como privadas

Objetivo: Evaluar la calidad de la atención odontológica bajo las dimensiones de estructura, procesos y resultados desde la perspectiva de satisfacción del usuario en Unidades de un Sistema Local de Salud. **Material y Métodos** Se realizó un estudio descriptivo, prospectivo, tipo encuesta de opinión, a

partir de la selección al azar de 200 pacientes del total de la consulta dental de las unidades médicas con servicio odontológico, determinando la percepción en cuanto a la calidad de la atención recibida y su grado de satisfacción. Partir de las dimensiones de estructura, proceso y resultados tomando en cuenta los cambios en el estado de salud y la atención recibida. Estadísticamente se determinó la frecuencia y porcentaje de los datos utilizando una significancia estadística de $p < 0.05$ de la información a través del programa estadístico SPSS. **Resultados:** El 90% de los encuestados refirió siempre

recibir un trato amable; el 67.5% recibió la explicación acerca de su tratamiento, el 74.5% mencionó recibir educación para mejorar su salud bucal, el 36.5 % evaluó como excelente el tiempo de espera por ser menor a 20 minutos, el 44.5% como bueno por ser menor a 40 minutos. **Discusión:** el grado de satisfacción del usuario gira en

función del trato amable, el tiempo dedicado en la explicación del procedimiento, como le quedo el trabajo. así como la ausencia de dolor durante el desarrollo de la consulta. **Palabras clave:** Calidad, Salud Bucal, Servicios de Salud

INTRODUCCIÓN

Avances tecnológicos han contribuido en gran manera a la mejora de la calidad de la atención odontológica, refiriéndose a los relacionados con el equipo, Instrumental y materiales de uso común en esta área de trabajo, sin dejar de lado los avances que en la educación universitaria de la profesión se han dado. El objetivo del estudio fue evaluar la calidad de la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario en Unidades de un Sistema Local de Salud.

MATERIAL Y MÉTODOS

El estudio realizado fue de tipo descriptivo, prospectivo, tipo encuesta de opinión, a partir de la selección de pacientes que solicitaron consulta dental, en una de las unidades médicas con servicio odontológico de un Sistema Local de Salud en el Estado de Nuevo León, aplicándose un cuestionario de opción múltiple seleccionando (según la opinión de los pacientes) las respuestas que a su juicio correspondieron a su percepción en cuanto a la calidad de la atención recibida y su grado de satisfacción. Las preguntas realizadas cubren las tres dimensiones (Donabedian) de estructura (comodidades, instalaciones físicas, organización), de Proceso (procedimientos y acciones realizadas en la consulta) y de Resultados (cambios en el estado de salud y la percepción general de la atención recibida)

Se seleccionaron al azar 200 pacientes del total de la consulta dental entregándoseles un cuestionario para su llenado según su percepción de la atención recibida, luego se procedió a la recolección, captura y análisis estadístico.

RESULTADOS

En cuanto a la frecuencia de las decisiones de elección de tratamiento respondieron el 61.5 % (123) de los encuestados que siempre deciden el tratamiento, el 32% (64) solamente algunas veces toman la decisión, y el 5.5% nunca toma la decisión de su tratamiento. En lo referente a si recibió la explicación acerca de su tratamiento, el 67.5% lo recibió, el 24.5 % solo algunas veces, el 5 % refiere nunca haber recibido explicación, y un 7.5% no Contestó. En la resolución de su problema con la atención el 76.5 % manifestó que siempre le resuelven su problema como esperaba, un 23% respondió que solo algunas veces. En relación a la explicación de la atención que recibirá en la próxima cita, el 81.5% refirió que siempre le explican su próximo tratamiento, mientras que el 15.5 % refirió que solo algunas veces recibe la explicación, y un 2 % nunca recibe alguna explicación sobre su próxima cita. Con respecto a la elección de su dentista los encuestados refirieron que solamente el 14.5% elige siempre a su dentista, el 19.5 % algunas veces, mientras que el 63 % nunca elige. Con respecto al trato que

recibió, el 90% de los encuestados refirió que siempre recibe un trato amable, un 5.5 % que solo algunas veces, mientras que un 2 % refiere que nunca recibe un trato amable en su atención. En cuanto a la suspensión de la consulta por fallas en el equipo el 78% refiere que nunca se le ha suspendido su tratamiento por este concepto, mientras que el 13.5% refiere que algunas veces se le ha suspendido y un 8 % de los encuestados nos refiere que siempre se le suspende.

DISCUSIÓN

El grado de satisfacción del usuario gira en función del trato amable que reciba del personal durante la atención, el tiempo que se le dedique para explicarle el procedimiento, así como la ausencia de dolor durante el desarrollo de la consulta y como le quedo el trabajo. En la medida que la explicación de los procedimientos durante la atención odontológica se dé, se genera más cultura del cuidado de la salud bucal en los pacientes.

REFERENCIAS

1. Araya Vallespir C, Bustos Leal A, Castillo F, Oliva Belmar P, Araya Gozalvo J. Determinación de la calidad del servicio odontológico de un centro de salud pública basado en intangibles: Talcahuano, Chile. *Int J Odontostomat*. 2012;6(3):349-54.9.
2. Betin A, Guardela A, Infante K, Díaz A, González M. Satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. *Duazary Med*. 2009;6(2):95-101.
3. Bedi R, Gulati N, McGrath C. A study of satisfaction with dental services among adults in the United Kingdom. *Brit Dent J*. 2005;198:433-7.
4. Hincapié RA, Carvajal FA, Sánchez LA, Arias RO. Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención prestada en el programa de odontología. *Rev Fac Odontol Univ Antioq*. 2004;15(2):5-11.
5. Lara N, López V. Factores que influyen en la utilización de los servicios odontológicos. Revisión de la literatura. *Revista adm*. 2002;59(3):100-
6. López-Soto OP, del Pilar Cerezo-Correa M, Paz Delgado AL. Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. *Rev Gerenc Polit Salud*. 2010; 9 (18): 124-136. 5.
7. Lorente J., Velásquez A., Núñez A., Algunas reflexiones sobre la calidad en la prestación de los servicios de salud. *Medisan* 2001; 5(2):34-37.
8. 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*

