



Medición del nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológica

Rating the levels of satisfaction of the clinical services of dental prostheses

Marlys Susel Sixto Iglesias,¹Evelyn Arencibia García,²Dunia Milagros Labrador Falero.³

¹ Médica. Especialista de Primer Grado en Prótesis Estomatológica y en Estomatología General Integral. Máster en Salud Bucal Comunitaria. Profesora Asistente. Policlínico Universitario Hermanos Cruz. Pinar del Río. Cuba. marlis@infomed.sld.cu

² Médica. Especialista de Primer Grado en Prótesis Estomatológica y en Estomatología General Integral. Profesor instructor. Máster en Salud Bucal Comunitaria. Instructora. Hospital Abel Santamaría Cuadrado. Pinar del Río. Cuba. toty@infomed.sld.cu

³ Licenciada en Gestión de la Información en Salud. Especialista en Gestión Documental. MAIS. Departamento de Estomatología. Facultad de Ciencias Médicas. Dr. Ernesto Che Guevara de la Serna. Pinar del Río. Cuba.

duniaml67@infomed.sld.cu

Recibido: 08 de enero de 2018

Aprobado: 09 de febrero de 2018

RESUMEN

Introducción: la satisfacción del paciente es un elemento fundamental en la evaluación de los servicios de salud y de la calidad en la atención de nuestro centro y estrategia de trabajo priorizada.

Objetivo: evaluar el nivel de satisfacción de la población que acude al servicio de salud de prótesis.

Método: se realizó un estudio longitudinal y prospectivo en pacientes ingresados en el servicio de prótesis del policlínico Hermanos Cruz, Pinar del Río, en el período enero-diciembre de 2017. El universo estuvo constituido por 489

pacientes, representando el total de registrados para esa atención y la muestra por 481. La información se recopiló a través de datos obtenidos en la historia clínica de prótesis y una encuesta con variables establecidas como: muy satisfecho, satisfecho e insatisfecho que conforman el índice de satisfacción. Se aplicó la prueba de comparación de proporciones para conocer grado de significación.

Resultados: el 99.5 % de pacientes resultaron muy satisfechos con las condiciones mecánicas de las unidades dentales y el 98.7 % con la preparación del personal especializado en la consulta y su atención, observándose gran significación entre estos factores con el grado de satisfacción muy satisfecho.

Conclusiones: se evaluó la satisfacción de la población, demostrándose niveles elevados de la misma con el tratamiento recibido. Siendo el grado de satisfacción del paciente muy influenciado por las expectativas, que dependen a su vez de otros factores como las experiencias previas con la atención recibida.

DeCS: PRÓTESIS DENTAL;
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE;
SERVICIOS DE SALUD; CALIDAD DE LA
ATENCIÓN DE SALUD.

ABSTRACT

Introduction: the satisfaction of patients is an essential element in the assessment of health services as well as the quality of patients' care in this health institution, which constitutes a priority of work strategy.

Objective: to assess the level of satisfaction of the population needing dental prosthetic services.

Method: a longitudinal and prospective study was performed in patients admitted the dental prosthetic services at Hermanos Cruz polyclinic, Pinar del Río during the period from January-December 2017. The target group consisted of 489 patients, representing the total number of the registered needing the service and the sample comprised of 481. The information was collected using the data obtained from the clinical history of prosthesis, and a survey was applied to look for the rating scale of satisfaction: very satisfied, satisfied and dissatisfied, which make up the satisfaction indicator. The proportion comparison test was used to determine the degree of significance.

Results: 99.5% of patients were very satisfied with the mechanical conditions of the dental units and 98.7% with the training of the specialized personnel in the prosthesis service and their attention, a great significance was observed among these factors with the degree of satisfaction "very satisfied".

Conclusions: the approval of the population was assessed, and a high level of satisfaction was observed with the treatment received. The degree of patients' satisfaction was relatively influenced by expectations, rating in turn other factors, such as the previous experiences with the care received.

DeCS: DENTAL PROSTHESIS; PATIENT
SATISFACTION; HEALTH SERVICES;
QUALITY OF HEALTH CARE.

INTRODUCCIÓN

La calidad de vida relacionada con la salud oral tiene implicaciones importantes para la práctica clínica y de investigación odontológica, ya que centra sus enfoques

en cómo los pacientes perciben las necesidades de tratamiento y la eficacia que este tiene; también permite al clínico comprender mejor que el bienestar de un paciente va más allá de simplemente tratar enfermedades orales.

La calidad de vida de los pacientes con rehabilitación protésica está influenciada por la calidad en la confección de la prótesis. ⁽¹⁾

A pesar de las numerosas investigaciones que exploran la satisfacción del paciente con la atención en salud, la satisfacción es un concepto que no está suficientemente definido a nivel teórico. Se plantea que es entonces un componente importante de estímulo hacia el autocuidado, y es un indicador de la calidad de la prestación de los servicios de salud. ⁽²⁾

Al hablar de satisfacción, es importante tener en cuenta la distinción entre satisfacción general, referida al grado de satisfacción del paciente con los cuidados de salud recibidos, y la satisfacción específica, que es el grado de satisfacción respecto a la utilización de un servicio concreto, o respecto a aspectos concretos de los servicios recibidos. ⁽³⁾

Una exploración de la literatura reciente acerca de la satisfacción de los usuarios de los servicios odontológicos refleja lo complejo de la temática, por lo que es difícil hablar de un concepto estable de calidad y satisfacción. Se requiere por tanto profundizar en los factores que determinan o influyen en dicha satisfacción. ⁽⁴⁾

Es por ello que en este trabajo se evaluará el nivel de satisfacción de la población que acude al servicio de prótesis de la provincia de Pinar del Río con el objetivo de confrontar la atención médica, relación interpersonal, accesibilidad y condiciones para la prestación del servicio, con los niveles de satisfacción percibidos y los elementos de satisfacción del paciente y así elevar la calidad de la atención

protésica.

MÉTODO

Se realizó un estudio longitudinal y prospectivo con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de la población que acude al servicio de prótesis del policlínico Hermanos Cruz, en el período transcurrido desde enero a diciembre de 2017.

El universo estuvo constituido por la totalidad de los pacientes que ingresaron al servicio de prótesis en este periodo (489 pacientes).

Como criterios de inclusión se tuvieron en cuenta: pertenecer a los consultorios atendidos en el área de salud "Hermanos Cruz" y tener la voluntad de participar en el estudio. Luego de aplicados los criterios de exclusión (cambio de residencia, fallecimiento y condiciones de salud) se contactaron 481 pacientes que conformaron la muestra final.

La participación fue voluntaria con previo consentimiento informado de los pacientes. Se les realizó la historia clínica de prótesis y se utilizó una hoja de recolección de datos aplicada directamente al paciente, recopilando las variables sexo y edad, así como las relacionadas con el tiempo de atención en el servicio, opiniones de la población con respecto a la infraestructura de la sala de espera, local de la consulta y calidad de la atención de salud en prótesis.

Se aplicó una encuesta diseñada para determinar el grado de satisfacción de los pacientes a través de cuestionarios elaborados por el equipo de investigación, teniendo en cuenta la metodología propuesta por el programa nacional para la evaluación de la calidad en los servicios estomatológicos y los parámetros que se miden en la Atención Primaria en Salud (APS).

Se analizaron los datos mediante Estadística Descriptiva para variables cualitativas (frecuencias absolutas y relativas porcentuales).

Se formuló la prueba de comparación de proporciones en los encuestados utilizando las variables: muy satisfecho, satisfecho e insatisfecho, y se valoró el grado de significación con un nivel de $p < 0,05$.

RESULTADOS

El mayor número de los pacientes encuestados pertenecían al sexo femenino con un 59.6 %, y al grupo de edad de 65 y más años de edad (tabla 1).

Tabla 1. Distribución de pacientes atendidos en el servicio de prótesis según edad y sexo. Policlínico Universitario "Hermanos Cruz", Pinar del Río, enero a diciembre de 2017

Pacientes encuestados	Sexo					
	Masculino		Femenino		Total	
	No	%	No	%	No	%
15-24	8	38	13	61.9	21	4.3
25-34	12	38.7	19	61.2	31	6.4
35-44	19	37.2	32	62.7	51	10.6
45-54	24	30.3	55	69.6	79	16.4
55-64	56	44	71	55.9	127	26.4
65 y más	75	43.6	97	56.3	172	35.7
Total	194	40.3	287	59.6	481	100

La mayor cantidad de pacientes resultaron muy satisfechos con el tiempo empleado para su tratamiento (95.8 %) y un 85 % de los pacientes están totalmente de acuerdo con el tiempo de espera el día de la consulta (tabla 2).

Tabla 2. Grado de satisfacción según el tiempo de atención en el servicio.

Servicio de prótesis	Muy satisfecho		Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	No	%	No	%	No	%	No	%
Tiempo de espera para ser valorado	267	55.5	209	43.4	5	1.03	481	100
Tiempo de espera para el ingreso	305	63.4	168	34.9	8	1.6	481	100
Tiempo de duración del tratamiento rehabilitador	461	95.8	18	3.7	2	0.4	481	100
Tiempo de espera el día de la consulta	409	85	69	14.3	3	0.6	481	100

Se observó gran significación en las variables estudiadas ($p < 0,05$), encontrándose la mayoría de los pacientes en el grado de muy satisfechos.

Se observa que la mayoría de los pacientes manifestaron estar satisfechos con las condiciones de la sala de espera (suficiente amplitud) para un 99.5 %, así como con la información de la recepción de la sala de espera (tabla 3). Observándose asociación significativa de estas variables con la satisfacción.

Tabla 3. Grado de satisfacción de la población con respecto a la sala de espera.

Servicio de prótesis	Muy satisfecho		Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	No	%	No	%	No	%	No	%
Suficiente amplitud	479	99.5	2	0.4	—	—	481	100
Ventilación, iluminación	379	78.7	100	20.7	2	0.4	481	100
Disponibilidad de sillas con respaldo	269	55.9	210	43.6	2	0.4	481	100
Limpieza	288	59.8	192	39.9	1	0.2	481	100
Información recepción	469	97.5	12	2.4	—	—	481	100

Se aprecia que un 95.4 % de los pacientes se encontraron muy satisfechos con respecto al local de la consulta (condiciones mecánicas de las unidades dentales, tabla 4) resultando estadísticamente significativa esta variable en el estudio de la satisfacción ($p < 0,05$).

Tabla 4. Criterios de la población sobre el local de la consulta

Servicio de prótesis	Muy satisfecho		Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	No	%	No	%	No	%	No	%
Limpieza	135	28	346	71.9	-	-	481	100
Privacidad	122	25.3	355	73.8	4	0.8	481	100
Existencia de lavamanos	432	89.8	49	10.1	-	-	481	100
Climatización y ventilación	173	35.9	301	62.5	7	1.4	481	100
Paredes azulejadas	181	37.6	298	61.9	3	0.6	481	100
Condiciones mecánicas de las unidades dentales	459	95.4	22	4.5	-	-	481	100

El 98.7 % de los pacientes manifestaron estar muy satisfechos con la preparación del personal especializado en la consulta y su atención, evaluando estos indicadores en el nivel de muy satisfecho al igual que la calidad del trato recibido por el especialista y la calidad de la prótesis realizada (tabla 5). Se reflejó por tanto una correcta interrelación del equipo multidisciplinario y su desempeño profesional. Se observó gran significación ($p < 0,05$) para el grado de satisfacción de los pacientes encuestados.

Tabla 5. Opiniones de la población con respecto a calidad de la atención de salud en prótesis.

Servicio de prótesis	Muy satisfecho		Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	No	%	No	%	No	%	No	%
Resultado del tratamiento	460	95.6	265	55	3	0.62	481	100
Calidad del trato por el licenciado	297	61.7	182	37.8	2	0.4	481	100
Calidad del trato recibido por el especialista	465	96.6	16	3.3	-	-	481	100
Calidad de la prótesis	454	94.3	27	5.6	-	-	481	100
Preparación del personal especializado en la consulta.	475	98.7	6	1.2	-	-	481	100

DISCUSIÓN

La Organización Mundial de la Salud considera que en el concepto de calidad en los servicios de salud deben estar presentes los atributos siguientes: alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos y mínimo de riesgos para el paciente. ⁽⁵⁾

Es válido destacar que todos los conceptos de calidad tienen como fin la satisfacción del receptor del servicio asistencial. Por tanto, si la satisfacción de las expectativas de los receptores es tan importante como se ha dicho, entonces es necesario recopilar suficiente información de los

pacientes sobre las necesidades e intereses que determinen el nivel de calidad requerido, por lo cual cuando se realiza la anamnesis del paciente que va a recibir rehabilitación protésica, es preciso conocer su mayor preocupación con el tratamiento que va a recibir, aspecto importante para garantizar una calidad adecuada. ⁽⁶⁾

La calidad se concibe como los logros de los mayores beneficios posibles en la atención médica, con los menores riesgos para el paciente. Tiene unas bases muy sólidas en la satisfacción, que en algunos lugares es la piedra angular para medirla. ⁽⁷⁾

Los hallazgos principales de este estudio dan cuenta de los factores relacionados con la satisfacción. Se observó que el mayor número de los pacientes encuestados pertenecían al sexo femenino con un 59.6 % y al grupo de edad de 65 y más años de edad, por lo que se ha incrementado la demanda de atención en salud por parte de este grupo poblacional.

Los resultados de la investigación coinciden con Torres Gonzáles, donde el 70.5 % de los pacientes encuestados eran del sexo femenino, y la representación del sexo masculino sólo abarcaba el 29.5 %, lo que permite inferir que las mujeres se preocupan más por su presencia y apariencia física. ⁽⁸⁾

En Chile, el programa de salud bucodental se decide a: "enfrentar los desafíos derivados del envejecimiento de la población" y entre estos, están las necesidades bucodentarias, ya que para el año 2025 este grupo representará el 20 % de la población del país. ⁽⁹⁾

Estos resultados se asemejan a los presentados en el estudio de Collazo Ramos y colaboradores, donde las mujeres representaron el mayor porcentaje (55,6 %). ⁽²⁾

Difieren del presente estudio los resultados encontrados en el trabajo de Miranda Ortiz, donde el rango de edad que más sobresalió fue de 15 a 35 años, de individuos de ambos géneros (51.5 %); el 32.5 % lo tiene el grupo de edad entre los 36 a 50 años. Y los de menor frecuencia cuentan con una edad comprendida entre los 66 a 83 años de edad. ⁽⁷⁾

Es necesario resaltar que los aspectos socio-demográficos como la edad, sexo, nivel socioeconómico y la pertenencia a una etnia, suelen ser considerados como factores que influyen sobre los niveles de satisfacción. En el estudio, el sexo no alcanzó significación estadística, lo que coincide con otras investigaciones. ⁽¹⁰⁾ Sin embargo, la edad es una variable estrechamente relacionada con los niveles de satisfacción. Se considera que las personas de mayor edad se encuentran más satisfechas con la atención, al compararlos con las más jóvenes, debido a que las personas de mayor edad suelen ser usuarios frecuentes de los servicios públicos de salud, con lo que desarrollan cierta tolerancia hacia estos servicios. ⁽¹⁰⁾

La mayor cantidad de pacientes resultaron muy satisfechos con el tiempo empleado para su tratamiento, y el 85 % de los pacientes está totalmente de acuerdo con el tiempo de espera el día de la consulta.

Al comparar estos resultados con los de Collazo Ramos y colaboradores, respecto al resultado del tratamiento, se observó que el 37,1 % refirió que su tratamiento o atención se había interrumpido por alguna razón, siendo la falta de recursos materiales la causa más frecuente (57,4 %). También en este estudio se pudo apreciar que la mayoría de los pacientes (41,2 %) refirió un tiempo de espera para ser atendidos igual o mayor a una hora, por lo que dichos resultados difieren de los encontrados en este estudio. ⁽²⁾

No coinciden los resultados con un estudio realizado por Miranda Ortiz, en el cual el tiempo de espera en recepción que más se presentó fue de 0 a 15 minutos, con un promedio de 43 % de satisfacción de los encuestados. ⁽⁷⁾ Es decir, que muestran cifras por debajo del 50 % de satisfacción.

Un aspecto importante para asegurar la satisfacción de los pacientes es cubrir las expectativas. La percepción de la calidad de la atención recibida depende fundamentalmente de la diferencia entre lo que el usuario espera (expectativas) y lo que percibe o recibe, por lo que un trato sin maltratos ni demoras influye positivamente en su estado de ánimo y opinión.

Se observa que el 99.5 %, de los pacientes se encontraron satisfechos con las condiciones de amplitud de la sala de espera, así como la información de la misma. Y en el cuestionario de preguntas abiertas, los pacientes recomiendan el incremento de las sillas en la misma, pues alegan que resulta casi imposible la espera, el día de otorgamiento de turnos para el ingreso al servicio de prótesis.

Los resultados no se asemejan a los arrojados en la investigación de Salvador Reyes y colaboradores, que obtienen que la comodidad de la sala de espera (33,0 %) y del sillón dental (69,0 %) son las calificaciones más bajas, y aunque en el análisis bivariado estuvieron asociadas a la satisfacción, no alcanzaron significación estadística. ⁽¹⁰⁾

En ocasiones, lo que el paciente valora fundamentalmente es el trato, la información, o el nivel de salud que alcanza tras el tratamiento. En otras, su opinión sobre la limpieza o el aspecto de las instalaciones condicionará su nivel de satisfacción con la asistencia recibida. Las razones que influyen en las valoraciones de los pacientes pueden ser muy variadas.

Se aprecia que el 95.4 % de los pacientes que acudieron al servicio se encontraron

muy satisfechos con respecto al local de la consulta (condiciones mecánicas de las unidades dentales).

Estos resultados no se asemejan a los arrojados en la investigación de Revilla Arias, donde las condiciones de las unidades dentales las percibían adecuadas el 33 % de los encuestados, y en segundo lugar el 29 % de los usuarios se encuentran en desacuerdo. ⁽⁶⁾

Referente a la privacidad del área operatoria, un 40.5 % de los encuestados estaban de acuerdo con la misma y un 20.5 % en desacuerdo. ⁽⁷⁾

En el estudio, entre las sugerencias (preguntas abiertas), a pesar de que solo el 1.4 % se muestra insatisfecho con la climatización y ventilación de la consulta, resaltan la necesidad de mejorar estos aspectos en la consulta. No coincidiendo estos datos con los reflejados en el trabajo de Miranda Ortiz, donde los puntos de más referencia en las sugerencias fueron en primer lugar: la mejora de las unidades dentales con un 22.5 %, de modo similar con el de Servicio del personal administrativo y el que menos sugerencias tiene es el de la climatización de áreas, con un 3 % de referencias. ⁽⁷⁾

Muy relacionado con lo anterior está el hecho de que la calidad para el usuario, por tanto, se puede decir que son todas y cada una de las acciones que se llevan a cabo para que tenga el fin que se busca, el cual es la solución total de su problemática, y si no se logra, pide que los elementos que se encuentran inmersos en todo este proceso sean de suficiente confort, con la tecnología necesaria, que cumpla y llene sus expectativas y/o la calidez y claridad con la que el personal inmerso en el proceso de atención lo trate y resuelva sus necesidades. ⁽⁷⁾

En la investigación, la mayoría de los aspectos evaluados obtienen altas calificaciones, por encima de 70,0 %, según la percepción de los usuarios.

El 98.7 % de los pacientes manifestaron estar muy satisfechos con la preparación del personal especializado en la consulta y su atención, evaluando éstos indicadores en el nivel de muy satisfecho, al igual que la calidad del trato recibido por la especialista y de la prótesis.

En este sentido fueron evaluados según el grado de satisfacción los pacientes de esta investigación, coincidiendo estos resultados con los reflejados en el trabajo: Satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico, donde se determinaron proporciones entre el 92.5 % y el 100 % de los pacientes que consideran la calidad del tratamiento recibido como muy satisfactorio y satisfactorio.

Dichos resultados muestran coherencia con los presentados en el estudio de González Barreras, donde existió un predominio de pacientes satisfechos en el total de pacientes encuestados para el 96,0 %, solo reportándose un caso de paciente medianamente satisfecho para el 3,9 %. ⁽¹¹⁾

De igual forma, otros estudios encontraron que más del 50 % de los encuestados (61.5 %) están satisfechos con el resultado de su tratamiento y las expectativas en el tratamiento dan un 67 % de aceptación. ⁽⁷⁾

En el estudio se observan niveles de muy satisfechos también con la calidad de la prótesis, no coincidiendo esto con otros estudios, donde para los pacientes que portaban una prótesis de una calidad evaluada de medianamente satisfactoria, la calidad de vida estuvo entre adecuada (52.6 %) e inadecuada (47.4 %), lo cual indica que lograr una prótesis con calidad satisfactoria debe ser el objetivo de la rehabilitación protésica. ⁽¹⁾

La satisfacción del paciente representa la evaluación que hace acerca de la calidad de la atención, y está determinada por la percepción que tenga, en la medida en que

se satisfagan sus expectativas de atención de buena calidad. ⁽¹²⁾

Así, muchas veces esperan y exigen lo que sería incorrecto que el profesional proporcionara, no obstante, estas limitaciones no restan validez a la satisfacción del paciente como una medida de la calidad de la atención.

Esta investigación resultó de gran utilidad, ya que los datos obtenidos al medir el grado de satisfacción del paciente con la atención dental, permitieron evaluar la satisfacción de la población, demostrándose niveles elevados de la misma con el tratamiento recibido, siendo el grado de satisfacción del paciente muy influenciado por las expectativas, que dependen, a su vez, de otros factores como las experiencias previas con la atención recibida sin desestimar el análisis de los problemas que pudieran generar insatisfacción en la población, y la creación de medidas para mejorar la calidad y eficacia de los servicios dentales.

AGRADECIMIENTOS

A los estudiantes de tercer año de la carrera de Estomatología por su apoyo y colaboración en el desarrollo de esta investigación.

Daniela Cruz Sixto.

daniela.cruz@infomed.sld.cu

Alejandro Javier Palacios Sixto.

alejandrojps@infomed.sld.cu

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Lajes Ugarte M, Aúcar López J, Cardoso I, Díaz Gómez SM. Influencia de la rehabilitación protésica en la calidad de vida de los pacientes. Rev Hum Med [Internet]. 2014 Dic [citado 2018 Ene 08]; 14(3): 615-28. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202014000300004&lng=es
2. Collazo Ramos MI, Calero Ricardo JL, Collazo Llorca A, García Collazo CM. Satisfacción de un grupo de ancianos sobre los servicios estomatológicos del Policlínico Docente "Tomás Romay". Rev haban cienc méd [Internet]. 2016 Jun [citado 2018 Ene 08]; 15(3): 462-71. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2016000300015&lng=es
3. Díaz Cárdenas S, Buelvas Montes LA, De la valle Archibold M, Bustillo Arrieta JM. Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos. Arch Med (Manizales). [Internet]. 2016 [citado 2017 dic. 20]; 16(2): [Aprox. 6 p.]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/2738/273849945008.pdf>
4. López Portilla JE, Pilataxi Sánchez S, Rodríguez Escobar LD, Velásquez Rivera AC, López Blandón MA, Martínez Delgado M, 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. Rev. Gerenc. Polit. Salud. Bogotá [Internet]. 2013 [citado 2016 Enero 3]. 12(24): [Aprox. 16 p.]. Disponible en: <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/qerepolsal/article/view/6101>
5. Castañeda Deroncelé M. Propuesta metodológica para la evaluación de la calidad de los servicios clínicos de prótesis estomatológica. MEDISAN [Internet]. 2013 Oct [citado 2016 Jul 17]; 17(10): [Aprox. 14 p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192013001000018&lng=es
6. Revilla Arias H, González Mustelie D. Satisfacción de los usuarios y prestadores de un servicio de rehabilitación integral. MEDISAN [Internet]. 2014 Jun [citado 2016 Sept 09]; 18(6): [Aprox. 14 p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192014000600005&lng=es
7. Miranda Ortiz JC, Guzmán León R, Morales García MH. Medición del nivel de satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas periféricas de la UJAT. Calidad y Gestión en los Servicios de Salud. Horizonte sanitario. [Internet]. 2014 [citado 2016 marzo 18]; 13(2): [Aprox. 6 p.]. Disponible en: <http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/52/825>
8. Torres Gonzáles GC, León Manco RA. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Rev. Estomatol. Herediana [Internet]. 2015 [citado 2016 dic 20]; 25(2): [Aprox. 12 p.]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552015000200005
9. Quezada Peña C, Muñoz Ávila D, Cueto Urbina A, Barraza Sáez A. Reforma de Salud en Chile: Evaluación Garantía Explícita en Salud Oral en Población de 60 Años. Int. J. Odontostomat. [Internet]. 2013 [citado 2016 Sept 23]; 7(2): [Aprox. 14 p.]. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-381X2013000200024&script=sci_arttext

10. Reyes Fernández S, Paredes Solís S, Legorreta Soberanis J, Romero Castro NS, Flores Moreno M, Andersson N. Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. Rev Cubana Estomatol [Internet]. 2015 Sept [citado 2016 Jul 23]; 52(3): [Aprox. 12 p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072015000300003&lng=es

11. González Barreras R, Álvarez Rivero A. Satisfacción con el servicio y el tratamiento rehabilitador bucomaxilofacial. Invest Medicoquir. [Internet]. 2016 [citado 2017 dic. 20]; 8(2): [Aprox. 18 p.]. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/invmed/cm-q-2016/cm-q162f.pdf>

12. Berenguer Gouarnaluses M, Mediaceja Álvarez N, Montoya Medina M. Evaluación de la satisfacción en salud: un reto en la atención estomatológica. MEDISAN [Internet]. 2014 Jul [citado 2016 Ener 17]; 18(7): [Aprox. 14 p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192014000700006&lng=es



Marlys Susel Sixto Iglesias: Médica. Especialista de Primer Grado en Prótesis Estomatológica y en Estomatología General Integral. Máster en Salud Bucal Comunitaria. Profesora Asistente. Policlínico Universitario Hermanos Cruz. Pinar del Río. Cuba. ***Si usted desea contactar con el autor de la investigación hágalo [aquí](#)***