



ARTÍCULO ORIGINAL

Satisfacción de los pacientes con la atención recibida en la Clínica de Especialidades Odontológicas UNIANDES

Patient satisfaction with the care received at the UNIANDES Dental Specialties Clinic in the area of General Dentistry

Carmen Salinas-Goodier¹✉^{id}, Kevin David Quishpilema-Rojano¹^{id}, Axel Anthony Tiban-Herrera¹^{id}, Marco Antonio Cabezas-González¹^{id}

¹UNIANDES, Ambato, Ecuador.

Recibido: 22 de diciembre de 2024

Aceptado: 26 de diciembre de 2024

Publicado: 29 de diciembre de 2024

Citar como: Salinas-Goodier C, Quishpilema-Rojano KD, Tiban-Herrera AA, Cabezas-González MA. Satisfacción de los pacientes con la atención recibida en la Clínica de Especialidades Odontológicas UNIANDES. Rev Ciencias Médicas [Internet]. 2024 [citado: fecha de acceso]; 28(S2): e6611. Disponible en: <http://revcmpinar.sld.cu/index.php/publicaciones/article/view/6611>

RESUMEN

Introducción: la satisfacción del paciente es un indicador crucial de la calidad de los servicios de salud, incluida la atención odontológica.

Objetivo: analizar la percepción de los pacientes respecto a la satisfacción con diversos aspectos de la atención recibida en la clínica odontológica.

Métodos: estudio observacional, descriptivo, transversal, efectuado en la sala de recepción en el piso de odontología General del CEO Dra. Corona Gómez, PhD. De forma no probabilística, intencional, fue seleccionada una muestra de 90 participantes, cumpliéndose los criterios de selección. La aplicación de una encuesta *ad hoc* permitió la obtención de información que dio salida a las variables estudiadas, aplicándose métodos de estadística descriptiva e inferencial.

Resultados: El 51,1 % (n=46) fueron hombres, teniéndose una edad promedio fue 43,1±15 años. Respecto al nivel educativo de las personas atendidas, el 38 % (n=35) tuvo un nivel educativo básico y el 22 % (n=20) tuvo un nivel educativo inferior a primaria. Se encontraron diferencias significativas entre el nivel educativo y la satisfacción con los mecanismos para atender quejas y sugerencias (p=0,001); así como con la rapidez de la atención en el área de caja (p=0,018) y recepción (p=0,014).

Conclusiones: la evaluación de la satisfacción del paciente en el CEO UNIANDES es fundamental para mejorar la calidad de la atención odontológica. Se destacó la importancia de adaptar las estrategias de atención a las necesidades y expectativas de los pacientes, con el fin de garantizar una experiencia satisfactoria y fortalecer la reputación institucional.

Palabras clave: Atención al Paciente; Calidad de la Atención de Salud; Clínicas Odontológicas.

ABSTRACT

Introduction: patient satisfaction is a crucial indicator of the quality of health services, including dental care.

Objective: to analyze the patients' perception of satisfaction with various aspects of the care received in the dental clinic.

Methods: observational, descriptive, cross-sectional study carried out in the reception room on the general dentistry floor of the CEO Dr. Corona Gómez, PhD. A sample of 90 participants was selected on a non-probabilistic, intentional basis, meeting the selection criteria. The application of an ad hoc survey made it possible to obtain information that provided an output for the variables studied, applying descriptive and inferential statistical methods.

Results: 51,1 % (n=46) were men, with an average age of 43,1±15 years. Regarding the educational level of the persons attended, 38 % (n=35) had a basic educational level and 22 % (n=20) had an educational level lower than primary school. Significant differences were found between educational level and satisfaction with the mechanisms for dealing with complaints and suggestions (p=0,001); as well as with the speed of service in the cashier's area (p=0,018) and reception (p=0,014).

Conclusions: the evaluation of patient satisfaction at CEO UNIANDES is fundamental to improve the quality of dental care. The importance of adapting care strategies to the needs and expectations of patients was highlighted, in order to guarantee a satisfactory experience and strengthen institutional reputation.

Keywords: Patient Care; Quality of Health Care; Dental Clinics.

INTRODUCCIÓN

La investigación sanitaria generalmente se enfoca en asegurar y mejorar continuamente la calidad de los servicios. Actualmente, existe un consenso en que no se puede brindar atención odontológica de alta calidad sin evaluar la satisfacción del paciente, lo cual se ha convertido en un indicador crítico de calidad en muchos países. En odontología, como en otros servicios de salud, la satisfacción del paciente ayuda a identificar fortalezas y debilidades del servicio, elevando la calidad del tratamiento y mejorando la planificación futura. Además, esta evaluación refleja las disparidades en la atención odontológica. La calidad, entendida como la adecuación al propósito previsto, está estrechamente relacionada con la satisfacción del cliente. En el ámbito de la atención médica, la satisfacción del paciente es un indicador clave para evaluar y monitorear la calidad de los servicios hospitalarios.⁽¹⁾

La representación de la calidad de los servicios de salud odontológica depende de las prioridades de las partes interesadas y la compostura hacia el sistema de salud en general. Tanto los pacientes como los profesionales de la salud desempeñan un papel igualmente importante en la calidad de la atención médica. Por lo tanto, los factores que afectan la calidad de los servicios sanitarios se clasifican en extrínsecos, vinculados al proveedor del servicio, e intrínsecos, relacionados con los pacientes.⁽²⁾

Un estudio realizado en Canadá, en 2004, en la clínica dental Student Health Initiative for the Needs of Endomonton (SHINE). Los pacientes que participaron informaron satisfacción y beneficio del tratamiento en un 58 % de los casos. En 2021, se llevará a cabo una encuesta integral para recopilar información de los trabajadores de salud comunitarios que entren en contacto con posibles pacientes de SHINE. La insatisfacción se correlacionó con asistir a la Clínica Odontológica Uniandes, con asistir a SHINE sin recibir tratamiento.⁽³⁾ Teniendo en cuenta ello, se realiza la presente investigación, la cual tuvo por objetivo analizar la percepción de los pacientes respecto a la satisfacción con diversos aspectos de la atención recibida en la clínica odontológica CEO "Corona Gómez, PhD".

MÉTODOS

Se realizó un estudio observacional, descriptivo, transversal, en la sala de recepción en el piso de odontología General del CEO Dra. Corona Gómez, PhD. De forma no probabilística, intencional, fue seleccionada una muestra de 90 participantes (pacientes atendidos en dicha institución), quienes cumplieron los criterios de inclusión (paciente mayor de 18 años, atendido en dicha instalación sanitaria, que estuviera de acuerdo en participar en la investigación) y exclusión (paciente analfabeto o con dificultades para leer y escribir; acompañantes y/o padres de los pacientes atendidos; paciente que haya sido atendido en otra especialidad que no sea Odontología General). Para la obtención de información se procedió a la aplicación de una encuesta *ad hoc*, procediéndose luego a la recopilación de respuestas

Las variables analizadas en fueron: sexo (Hombre, Mujer), edad, nivel educativo (Menor a primaria, Básica, Secundaria-Bachiller, Superior Universitario, Superior- no universitario), y satisfacción de los pacientes con la atención recibida (Satisfecho, Insatisfecho).

La encuesta tenía de 22 preguntas (tres preguntas sociodemográficas y 19 del cuestionario de Lara-Álvarez⁽⁴⁾). A cada paciente se realizó una explicación de la encuesta que constó de preguntas simples sobre diferentes aspectos de su visita, como la amabilidad del personal, la limpieza de las instalaciones, la puntualidad en las citas y la calidad del tratamiento recibido. Las respuestas son totalmente anónimas y nos ayudaron a identificar áreas de mejora y a garantizar una atención de calidad. A los pacientes se les dio la opción de completar la encuesta de forma independiente o de forma asistida por los investigadores.

Procedimientos estadísticos

Se llevó a cabo un análisis estadístico que comenzó con la realización de estadísticas descriptivas, incluyendo frecuencias relativas y promedios. Posteriormente, se procedió a analizar posibles asociaciones mediante la prueba de chi cuadrado. Se estableció un nivel de confianza del 95 % y un valor estadísticamente significativo si $p < 0,05$. Se empleó el programa estadístico Stata MP 14.0.

Aspectos éticos

Esta investigación se diseñó y ejecuto según los principios éticos para la investigación médica con seres humanos, establecidos en la Declaración de Helsinki. La investigación fue aprobada por el Consejo Científico y por el Comité de Ética de la institución en cuestión. A cada paciente se le explicó el principio de voluntariedad bajo el que se realizó la aplicación del cuestionario. A todos los pacientes se les garantizó la confidencialidad de la información, quedando resguardada y solo será utilizada con fines investigativos o docentes.

RESULTADOS

El 51,1 % (n=46) fueron hombres, teniéndose una edad promedio fue 43,1±15 años. Respecto al nivel educativo de las personas atendidas, el 38 % (n=35) tuvo un nivel educativo básico y el 22 % (n=20) tuvo un nivel educativo inferior a primaria. Se precisa en la tabla 1 la satisfacción de los participantes según las diferentes interrogantes incluidas en el cuestionario.

Tabla 1. Respuestas ofrecidas a las preguntas del cuestionario sobre satisfacción en la atención.

Pregunta del cuestionario	Satisfecho		Insatisfecho	
	No.	%	No.	%
1. ¿Qué usted sea atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas?	90	100	0	0
2. ¿Qué la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada?	88	97,8	2	2,2
3. ¿Qué la atención por el odontólogo tratante se realice según el horario?	84	93,3	6	6,7
4. ¿Qué el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes?	64	71,1	26	28,9
5. ¿Qué la atención en el área de caja sea rápida?	61	67,8	29	32,2
6. ¿Qué la atención en el área de recepción sea rápida?	64	71,1	26	28,9
7. ¿Qué el tiempo de espera para ser atendido en la sala de espera sea corto?	66	73,3	24	26,7
8. ¿Qué durante su atención en el consultorio se respete su privacidad?	89	98,9	1	1,1
9. ¿Qué el odontólogo le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema odontológico?	90	100	0	0
10. ¿Qué el odontólogo u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso?	82	91,1	8	8,9
11. ¿Qué el odontólogo u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud oral?	87	96,7	3	3,3
12. ¿Qué el odontólogo u otro profesional que le atenderá le inspire confianza?	88	97,8	2	2,2
13. ¿Qué el odontólogo u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia?	89	98,9	1	1,1
14. ¿Qué el personal de caja le trate con amabilidad, respeto y paciencia?	75	83,3	15	16,7
15. ¿Qué el personal de recepción/guardia le trate con amabilidad, respeto y paciencia?	81	90	9	10
16. ¿Qué usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	89	98,9	1	1,1
17. ¿Qué los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes?	87	96,7	3	3,3
18. ¿Qué el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes?	86	95,6	4	4,4
19. ¿Qué los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	88	97,8	2	2,2

Se encontraron diferencias estadísticamente significativas al evaluar la satisfacción con los mecanismos para atender las quejas o sugerencias de los pacientes según el nivel de educación ($p=0,001$), donde las personas con educación básica estuvieron en mayor proporción insatisfechas (51 %) en comparación con pacientes con otros niveles educativos (Tabla 2).

Tabla 2. Satisfacción con mecanismos para atender las quejas o sugerencias de los pacientes según nivel educativo.

Nivel educativo	Satisfacción				Total	
	Insatisfecho		Satisfecho		No.	%
	No.	%	No.	%		
Menor a primaria	1	5	19	95	20	22,22
Educación básica	18	51,43	17	48,57	35	38,89
Educación secundaria	5	29,41	12	78,59	17	18,89
Educación superior	2	11,11	16	88,89	18	20,00
Total	26	28,89	64	71,11	90	100

Se encontraron diferencias estadísticamente significativas ($p=0,018$) entre la satisfacción con la rapidez de la atención en el área de caja según el nivel de educación, donde las personas con un nivel educativo básico estuvieron en mayor proporción del insatisfechos (51 %) en comparación con otros niveles educativos (Tabla 3).

Tabla 3. Satisfacción con la rapidez de la atención en el área de caja según nivel educativo.

Nivel educativo	Satisfacción				Total	
	Insatisfecho		Satisfecho		No.	%
	No.	%	No.	%		
Menor a primaria	5	25	15	75	20	22,22
Educación básica	18	51,43	17	48,57	35	38,89
Educación secundaria	3	17,65	14	82,35	17	18,89
Educación superior	3	16,67	15	83,33	18	20,00
Total	29	32,22	61	67,78	90	100

Se encontraron diferencias estadísticamente significativas según el nivel de educación y la satisfacción con la rapidez de la atención en el área de recepción ($p=0,014$), donde las personas con nivel educativo básico estuvieron en mayor proporción insatisfechos (Tabla 4).

Tabla 4. Satisfacción con la rapidez de la atención en el área de recepción según nivel educativo.

Nivel educativo	Satisfacción				Total	
	Insatisfecho		Satisfecho		No.	%
	No.	%	No.	%		
Menor a primaria	5	25	15	75	20	22,22
Educación básica	17	48,57	18	51,43	35	38,89
Educación secundaria	3	17,65	14	82,35	17	18,89
Educación superior	1	5,56	16	94,44	17	20,00
Total	29	32,22	61	67,78	90	100

DISCUSIÓN

En diferentes regiones de Arabia Saudita, se descubrió que la educación y la edad fueron factores demográficos importantes que llegaron a afectar la satisfacción del paciente. Los pacientes que tuvieron más bajo nivel de educación tendieron a informar una mayor satisfacción.⁽¹⁾ En comparación con nuestro estudio se encontró que el nivel de educación eran factores demográficos importantes que tendieron a informar una mayor insatisfacción, estos resultados concuerdan con los obtenidos en este estudio.

En otro artículo, que fue realizado por la Clínica Central, de la facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en Lima-Perú, se descubrió que la dimensión técnica que hace referencia "a la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas de una manera que rinda un máximo de beneficio para la salud, sin aumentar con ello sus riesgos", esta con un promedio de 97 % de insatisfacción.⁽⁵⁾ En comparación con nuestro estudio se encontró que la dimensión técnica que hace referencia "Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención", esta con un promedio de 97,8 % de satisfacción, estos resultados concuerdan con los obtenidos en este estudio.

En un estudio descriptivo retrospectivo se estimó la satisfacción de los pacientes en las clínicas dentales especializadas del Ministerio de Salud en el Reino de Arabia Saudita. En el dominio de consultas personales, los pacientes llegaron a indicar puntuaciones medias de satisfacción del 82,2 % para la limpieza de las instalaciones y del 67,7 % por la comodidad en la sala de espera.⁽⁶⁾ En comparación con nuestro estudio se demostró que la limpieza de las instalaciones y la comodidad en la sala de espera para los pacientes, están con un promedio de 95,6 % de satisfacción, estos resultados concuerdan con los obtenidos en este estudio. En los últimos tiempos, la organización de salud se ha desarrollado para estar más centrados con la atención del paciente.

La disposición en la atención sanitaria ha obtenido una relevancia cada vez mayor, como lo identifican los profesionales sanitarios, los pacientes y los responsables políticos. Para estimar el grado de calidad, las organizaciones sanitarias emplean varias métricas. Se han implementado valoraciones de la experiencia del paciente para evaluar la atención del paciente, que se llegó a determinar como "respetar la privacidad y responder a las preferencias, necesidades, preguntas y valores únicos de los pacientes".

En estudios realizados previamente se ha observado que los participantes determinaron el tiempo de espera antes del tratamiento, el valor de los servicios brindados, la accesibilidad de los servicios, la privacidad y confidencialidad como los factores que afectan en términos de los servicios brindados. Diversos estudios internacionales han analizado las experiencias de los pacientes, reconociendo varios factores clave que cooperan a la satisfacción del paciente. Estos factores comprenden el comportamiento de los profesionales dentales, la cantidad de tiempo dedicado a tratar las inquietudes de los pacientes y el transcurso del tiempo de espera.^(7,8,9,10)

La conexión entre expectativas y satisfacción de los pacientes no se engloban bien y es posible que no estén relacionados de manera explicable. La satisfacción puede verse intervenido solo indirectamente por las expectativas en lugar de directamente. La información y las vivencias previas, así como las características de los pacientes (por ejemplo, nivel socioeconómico, nivel educativo, edad, valores, otras condiciones), pueden actuar en la gama de diferentes tipos de expectativas en la sociedad. Los investigadores no pueden racionalizar las expectativas de los pacientes a respecto de los servicios de salud dental.^(11,12,13,14,15)

CONCLUSIONES

El estudio realizado en la CEO de la UNIANDES en el área de Odontología General destaca la importancia de evaluar la satisfacción de los pacientes como un indicador clave de la calidad de los servicios. Factores como la rapidez en la atención, la confianza en los profesionales, la amabilidad del personal y la limpieza de las instalaciones influyen en la percepción de los pacientes. Se observó que el nivel educativo de los pacientes puede afectar su satisfacción, sugiriendo la necesidad de adaptar estrategias de comunicación y atención. La implementación de encuestas y cuestionarios específicos permite identificar áreas de mejora y fortalecer las prácticas clínicas. En resumen, la evaluación continua de la satisfacción del paciente es fundamental para garantizar la excelencia, promover la fidelización y mejorar la reputación de la clínica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Al Ghanem EJ, AlGhanem NA, AlFaraj ZS, AlShayib LY, AlGhanem DA, AlQudaihi WS, et al. Patient Satisfaction With Dental Services. *Cureus*[Internet]. 2023 [citado 16/09/2024]; 15(11): e49223. Disponible en: <https://www.cureus.com/articles/202310-patient-satisfaction-with-dental-services#!/>
2. Tadin A, Dadic M, Gavic L. University Students' Satisfaction with the Quality of Primary Dental Healthcare Services and Dentists in Croatia: A Cross-Sectional Study. *Clin Pract*[Internet]. 2022 [citado 16/09/2024]; 13(1): 52–64. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36648845/>
3. Kallal MG, Compton SM, Yoon MN. Patient satisfaction with access to a student-run free-service dental clinic. *Can J Dent Hyg*[Internet]. 2023 [citado 16/09/2024]; 57(2): 117-122. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/37464995/>
4. Lara-Alvarez JJ, Hermoza-Moquillaza RV, Arellano-Sacramento C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Rev Estomatol Herediana*[Internet]. 2020 [citado 16/09/2024]; 30(3): 145–52. *Disponible en:* <http://dx.doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>
5. Miranda Ortiz J. C, Guzmán León R, Morales García M. H. Medición del nivel de satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas periféricas de la U.J.A.T.. *Horizonte Sanitario* [Internet] [Internet]. 2014 [citado 16/09/2024]; 13(2): 207-215. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4578/457845287006.pdf>
6. Aldossary MS, Almalki AO, Alahmary MA, Almutawaa MM, Alhajri SM, Alharbi KA, et al. Patient Satisfaction in Dental Healthcare Settings at Saudi Ministry of Health: A Descriptive Study. *Patient Prefer Adherence*[Internet]. 2023 [citado 16/09/2024]; 17: 2377–2383. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/37790864/>
7. Nair RD, Mohammadnezhad M. "It's a waste of time coming here, better go to private clinics with wider options for treatment": patient's perception on dental services provided in Fiji. *BMC Health Serv Res*[Internet]. 2022 [citado 16/09/2024]; 22(1): 1144. Disponible en: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-022-08543-9>

8. Krut AG, Horachuk VV. PATIENTS' SATISFACTION WITH DENTAL CARE (ON THE RESULTS OF SOCIOLOGICAL RESEARCH). Wiad Lek[Internet]. 2021 [citado 16/09/2024]; 74(3 cz 2): 674-677. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33843633/>
9. Amaral JHLD, Vasconcelos M, Gomes VE, Werneck MAF, Gaspar GDS, Lopes AL, Pinheiro EL, Ferreira RC. User satisfaction with the secondary dental care services: Is there an association between structure and work process? Community Dent Oral Epidemiol[Internet]. 2022 Feb [citado 16/09/2024]; 50(1): 27-37. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34967968/>
10. Habib SR, Ramalingam S, Al Beladi A, Al Habib A. Patient's satisfaction with the dental care provided by dental students. J Ayub Med Coll Abbottabad[Internet]. 2014 [citado 16/09/2024]; 26(3): 353-6. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25671946/>
11. Afrashtehfar KI, Assery MKA, Bryant SR. Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. Int J Dent[Internet]. 2020 Dec [citado 16/09/2024]; 2020: 6621848. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33456467/>
12. Emami E, Harnagea H, Shrivastava R, Ahmadi M, Giraudeau N. Patient satisfaction with e-oral health care in rural and remote settings: a systematic review. Syst Rev[Internet]. 2022 [citado 16/09/2024]; 11(1):234. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s13643-022-02103-2>
13. Klaassen H, Dukes K, Marchini L. Patient satisfaction with dental treatment at a university dental clinic: A qualitative analysis. J Dent Educ[Internet]. 2021 Mar [citado 16/09/2024]; 85(3): 311-321. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32965694/>
14. Alhozgi A, Feine JS, Tanwir F, Shrivastava R, Galarneau C, Emami E. Rural-urban disparities in patient satisfaction with oral health care: a provincial survey. BMC Oral Health[Internet]. 2021 May [citado 16/09/2024]; 21(1): 261. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12903-021-01613-0>
15. Garip L, Verbist J, Stragier H, Meyns J, Mesotten D, Vundelinckx J. A comparative study of patient satisfaction about anesthesia with dexmedetomidine for ambulatory dental surgery. BMC Res Notes[Internet]. 2022 [citado 16/09/2024]; 15(1): 376. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s13104-022-06246-2>