

# Estudio epidemiológico sobre el nivel de satisfacción de los pacientes que concurren al SEPOI de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de La Plata, durante el periodo Febrero agosto 2021

Mazzeo Dominga, ; Silingo, Mariana Carolina; Tomaghelli Josefina; Papasodaro, Jimena; Perdomo Sturniolo, Ivana Lorena

Tomaghelli, Emanuel Ricardo.

Universidad Nacional de La Plata, Facultad de Odontología.

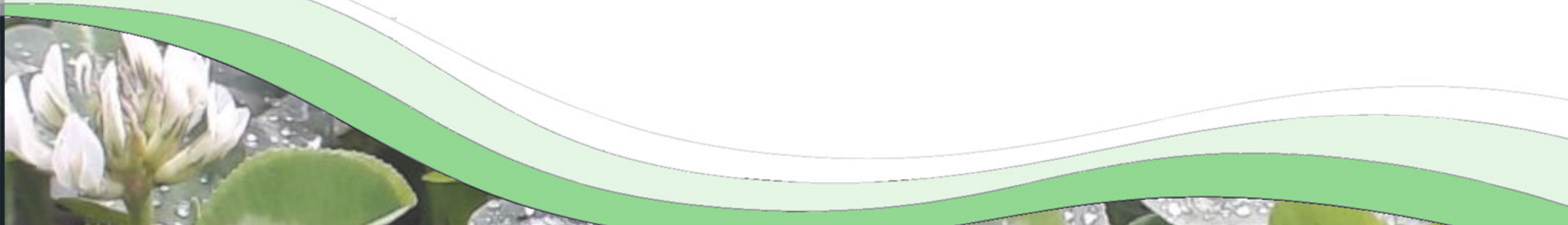
Asignatura PPS - SEPOI

ID 138

[jimepapa@yahoo.com.ar](mailto:jimepapa@yahoo.com.ar)

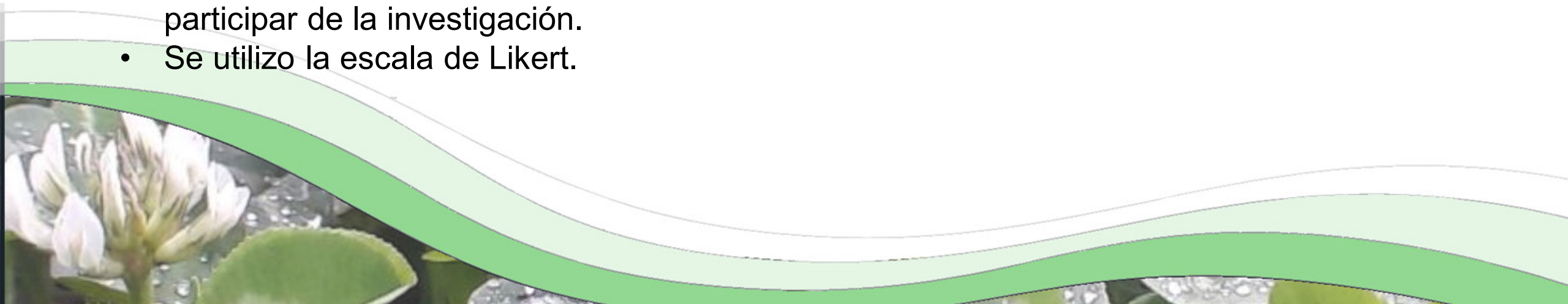
# INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

- Los sistemas de salud en el mundo han surgido como la respuesta social organizada para contender con las necesidades de salud de la población. A su vez los sistemas han evolucionado con el paso del tiempo para adaptarse a los cambios.
- La calidad de la atención es sin duda un elemento central en esta evolución.
- Una de las funciones principales de los sistemas de salud es la provisión de servicios equitativos, oportunos, efectivos y seguros, en los que la calidad óptima de la atención es un elemento fundamental para garantizarlos.
- Uno de los mayores desafíos que tiene y tendrá siempre el sector salud, es el de alcanzar más y mejores niveles de calidad de los servicios.
- **La calidad** es un factor fundamental de posicionamiento y de competitividad.
- Al hablar de calidad desde la perspectiva del paciente, nos referimos a lo que se ha dado en llamar **calidad percibida**. Esta va a depender de la comparación del servicio que el sujeto espera recibir con el servicio brindado, siendo este **el objetivo** de esta investigación.



# MATERIALES Y MÉTODOS

- Diseño no experimental de tipo mixto cualitativo - cuantitativo, descriptivo, transversal sobre los pacientes que concurren a PPS - SEPOI, durante el periodo febrero - agosto 2021.
- Se utilizó una encuesta validada por expertos, estableciendo variables cualitativas relacionadas con la satisfacción en relación a la admisión, atención del servicio y el trato con el estudiante.
- Muestra probabilística aleatoria simple de N= 500 obtenidas al azar.
- Criterios de inclusión: Pacientes atendidos en las PPS - SEPO con la voluntad de participar de la investigación.
- Se utilizó la escala de Likert.

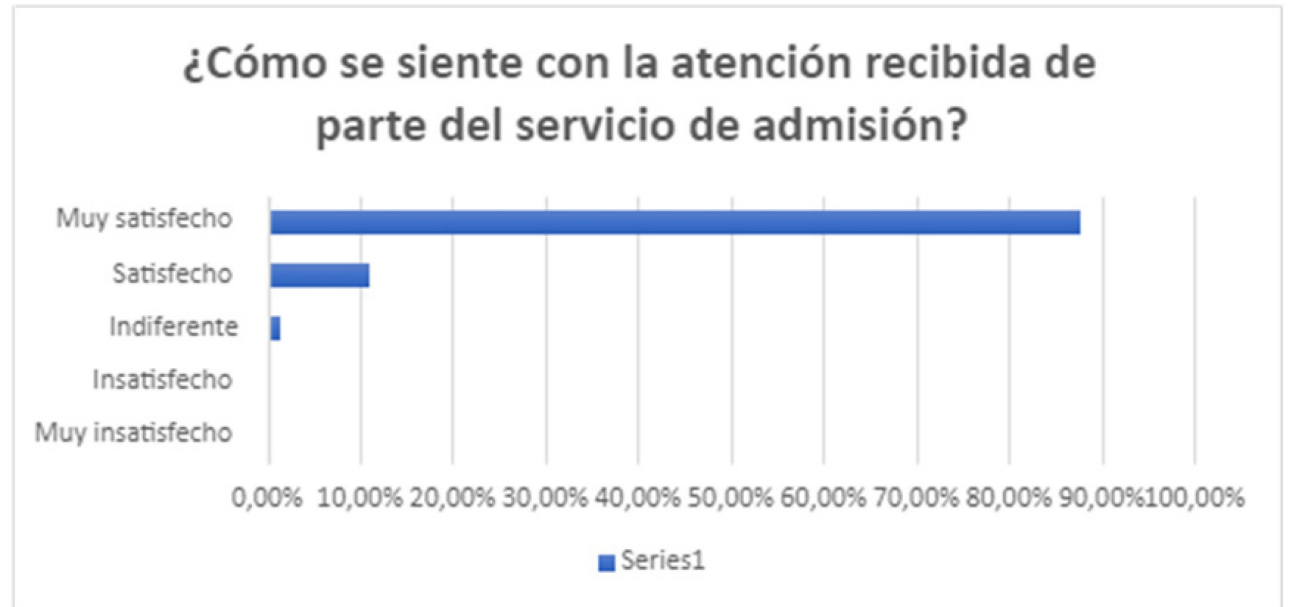


# RESULTADOS

El nivel de satisfacción de los pacientes que concurren al hospital escuela de la Facultad de Odontología de la UNLP fue muy satisfactorio en los tres parámetros medidos alcanzando el 87,67%, 90,41% y 84,93%. Ninguna de las muestras selecciono la opción de estar insatisfecho o muy insatisfecho.

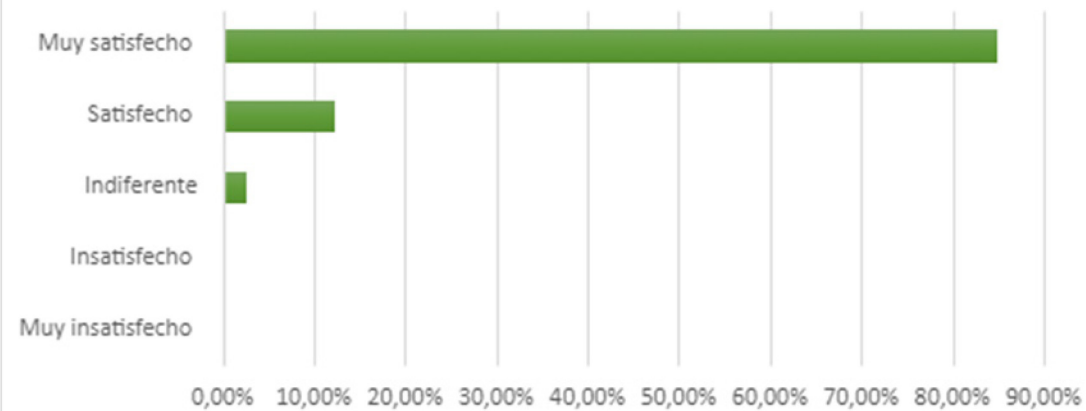
Solo un mínimo porcentaje fue indiferente.

Las respuestas fueron significativamente muy satisfactorias.

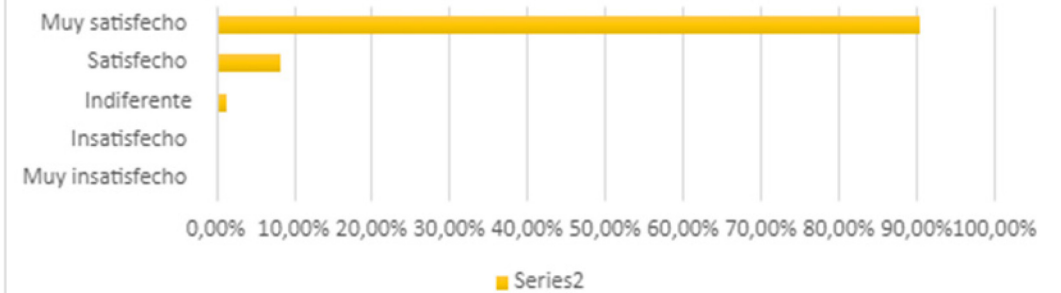


# RESULTADOS

## ¿Se siente satisfecho con el servicio recibido?



## ¿Cómo se siente con el trato personal que ha recibido de parte del estudiante de odontología que lo viene atendiendo?



# CONCLUSIONES

La satisfacción del paciente es una valoración subjetiva fundamental a la hora de evaluar la calidad de servicios de atención odontológica, el primer contacto “admisión”, el trato con los estudiantes y docentes y los tratamientos realizados mostraron un alto nivel de satisfacción dentro de la muestra en estudio.

