

MEDICIÓN DE VARIABLES PARA CONOCER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE CONCURREN AL PPS – SEPOI 2019 - 2022 DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA UNLP

PAPASODARO J, MAZZEO DA, PERDOMO STURNIOLO IL, TOMAGHELLI ER, SILINGO MC, TOMAGHELLI J.

Universidad Nacional de La Plata, Facultad de Odontología, PPS-SEPOI

Categoría: Trabajos de Investigación

Resumen

Es de suma importancia la orientación de los servicios hacia las necesidades de los pacientes, con el fin de ofrecer nuevos enfoques y soluciones a los entornos sociales y tecnológicos. Alcanzar mejores niveles de calidad de los servicios, es uno de los mayores desafíos que tiene y tendrá siempre el sector salud, es un tema de preocupación de todas las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), entre ellas las de servicios odontológicos. Por ello, la evaluación de la calidad en la prestación de los servicios de salud desde la percepción del usuario es un campo de estudio que ha cobrado mucho interés en las investigaciones de mercado, en la administración sanitaria y dentro del ambiente académico. El objetivo del siguiente trabajo fue cuantificar el nivel de satisfacción de los pacientes que concurren al SEPOI (Servicio de Prácticas Odontológicas Integradas) de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de La Plata, durante el periodo 2019-2022. Se realizó una investigación con diseño no experimental de tipo mixto cualitativo - cuantitativo, descriptivo. La población en estudio fueron los pacientes que concurren al mismo. Se tuvo en cuenta variables epidemiológicas como la edad, género, estado civil y lugar de residencia. Se realizó una encuesta validada por expertos y evaluada en una prueba piloto, previo consentimiento informado, se establecieron variables cualitativas relacionadas con situación laboral, educativa, y niveles de satisfacción. Los resultados esperados fueron determinados en establecer las estrategias necesarias a los fines de sistematizar la atención de los pacientes logrando el alta integral, minimizando los tiempos, logrando un grado de satisfacción óptimo de los mismos.

Introducción y Objetivos

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. Es de suma importancia la orientación de los servicios hacia las necesidades de los pacientes, con el fin de ofrecer nuevos enfoques y soluciones a los entornos sociales y tecnológicos. La satisfacción supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por un sistema. La satisfacción por parte de los usuarios es un buen predictor del cumplimiento de un adecuado servicio. La satisfacción del paciente es, ante todo, una medida del resultado de la interacción entre el profesional de la salud y el paciente; siendo este un concepto multidimensional. Existe muy poca información disponible sobre los niveles de satisfacción de la atención recibida, siendo el objetivo de esta investigación. **Objetivo:** Cuantificar el nivel de satisfacción de los pacientes que concurren al servicio.

Material y Métodos

Se realizó una investigación con diseño no experimental de tipo mixto cualitativo - cuantitativo, descriptivo, transversal sobre los pacientes que concurren al servicio de prácticas odontológicas integradas "SEPOI", durante el período comprendido entre los años 2019 a 2022. La población en estudio fueron los pacientes que concurren al mismo. Se realizó una encuesta validada por expertos y evaluada en una prueba piloto, previo consentimiento informado, se establecieron variables cualitativas relacionadas con situación laboral, educativa, y niveles de satisfacción, que incluyeron preguntas relacionadas con el tiempo y la forma de acceso al servicio; motivo de consulta y necesidades creadas para el desarrollo del tratamiento; tiempo y eventos adversos ocurridos durante el mismo; calidad de la atención; motivos de deserción; debilidades y fortalezas del servicio; satisfacción con el tratamiento realizado y con el tiempo transcurrido para el desarrollo de este, obteniendo una muestra probabilística aleatoria simple de N= 3000 obtenidas al azar. Utilizando la escala de Likert. Escala de Likert: Escala utilizada: Muy insatisfecho, Insatisfecho, Indiferente, Satisfecho, Muy satisfecho. Codificación numérica a la respuesta: 1,2,3,4,5 respectivamente. Todas las encuestas fueron instrumentadas bajo condiciones controladas. Los datos obtenidos se estandarizarán para su procesamiento y tratamiento estadístico utilizando programas como el SPSS 15, tomando como intervalo de confianza (IC) de 95%. Criterios de inclusión: Pacientes que ingresaron y pertenecen al servicio de prácticas odontológicas integradas durante el período 2019 a 2022 que tuvieron la voluntad de participar en el proyecto. Cabe destacar que el comité de Bioética de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de La Plata emitió un dictamen favorable respecto de los aspectos éticos del presente estudio.

Resultados

El mayor porcentaje de los pacientes encuestados manifestó presentar una gran satisfacción en la atención recibida por el personal administrativo de la institución (Gráfico 1.), así como el tiempo de duración de la consulta recibida (Gráfico 2.) y con el trato que recibieron los pacientes por parte del estudiante con el que fue atendido. (Gráfico 3)

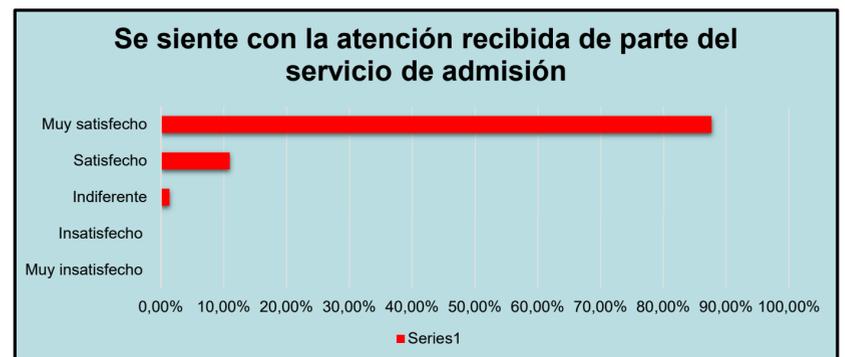


Gráfico 1.

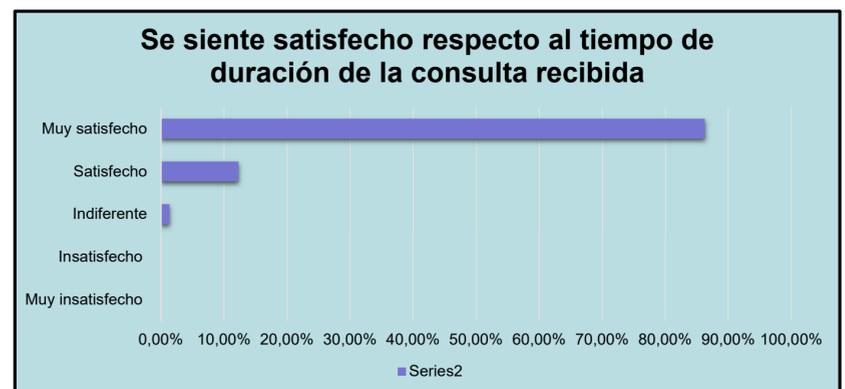


Gráfico 2.

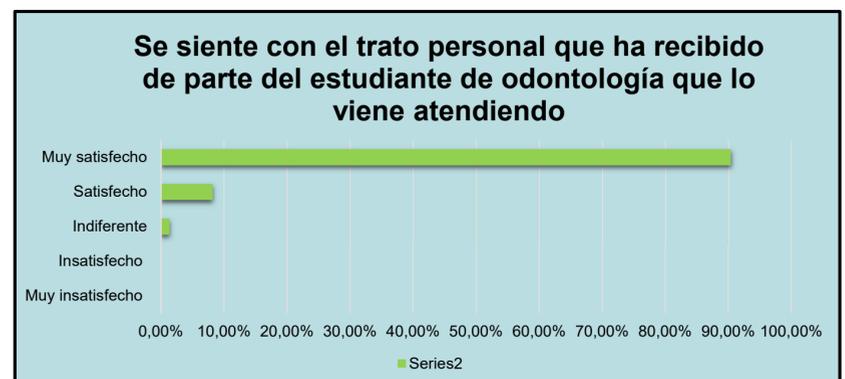


Gráfico 3.

Conclusiones

A partir de las muestras procesadas se puede concluir que en términos generales el nivel de satisfacción con el servicio de prácticas odontológicas integradas PPS – SEPOI fue altamente satisfactorio en todas las categorías analizadas. Conocer tales datos, así como visualizarlos nos aportan un diagnóstico acerca de la atención que reciben, así como de aspectos a revisar, modificar o fortalecer, pero por sobre todo permitió poner en valor el trabajo realizado.

Referencias

- Agudelo A, Valencia L, Oullón E, Betancur L, Restrepo L, Peláez L. Satisfaction and associated factors in students who use the dental services of the health care institution "IPS Universitaria" (Medellín). Rev Fac Odontol Univ Antioq. 2008; 19(2):13-23.
- Vargas S. Nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica odontológica docente asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna octubre-diciembre 2011. Tesis Bachiller. Tacna, Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, 2012.
- Tomaghelli, Emanuel Ricardo; Perdomo Sturniolo, Ivana Lorena; Silingo, Mariana; Papasodaro, Jimena. Estudio epidemiológico sobre frecuencia de prácticas odontológicas realizadas en el Servicio de Prácticas Odontológicas Integradas durante el segundo cuatrimestre del año 2014. VIII Congreso de Atención Primaria de la Salud de la provincia de Buenos Aires y VI Encuentro Nacional de APS (Mar del Plata, 2015) SEDICI <http://hdl.handle.net/10915/49608>.