

Evaluación del nivel de satisfacción de los pacientes que concurren al PPS – SEPOI 2019 - 2022 de la Facultad de Odontología UNLP

Mazeo, Dominga Asunción; Perdomo Sturniolo, Ivana Lorena; Tomaghelli, Emanuel Ricardo; Silingo, Mariana Carolina; Papasodaro, Jimena; Tomaghelli Josefina.

Categoría: Trabajos de Investigación

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

Resumen

Ésta va a depender de la comparación del servicio que el sujeto espera recibir con el servicio. 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. El objetivo del siguiente trabajo fue conocer el perfil, afluencia, distribución, frecuencia, permanencia, deserción y 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, transversal sobre los pacientes que concurren al servicio de prácticas odontológicas integradas "SEPOI", durante el período comprendido entre los años 2019 a 2022. El perfil actual de los pacientes que concurren al PPS - SEPOI son individuos provenientes en un 99.7 % de la Provincia de Buenos Aires, 69% de género femenino, 31% masculino. El 81% no tiene obra social o coseguro, solo poseen el 18%. En relación con el nivel educativo el 55% posee secundario, seguido de 22% primaria, 10% terciario y solo el 7% universitario. El mayor porcentaje de los pacientes encuestados manifestó presentar una gran satisfacción en la atención recibida por el personal administrativo de la institución, así como de parte del estudiantado. El tiempo de permanencia en la sala de espera resultó muy satisfactorio en comparación a otros centros de atención pública a los que los pacientes comúnmente suelen asistir. 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.

Introducción y Objetivos

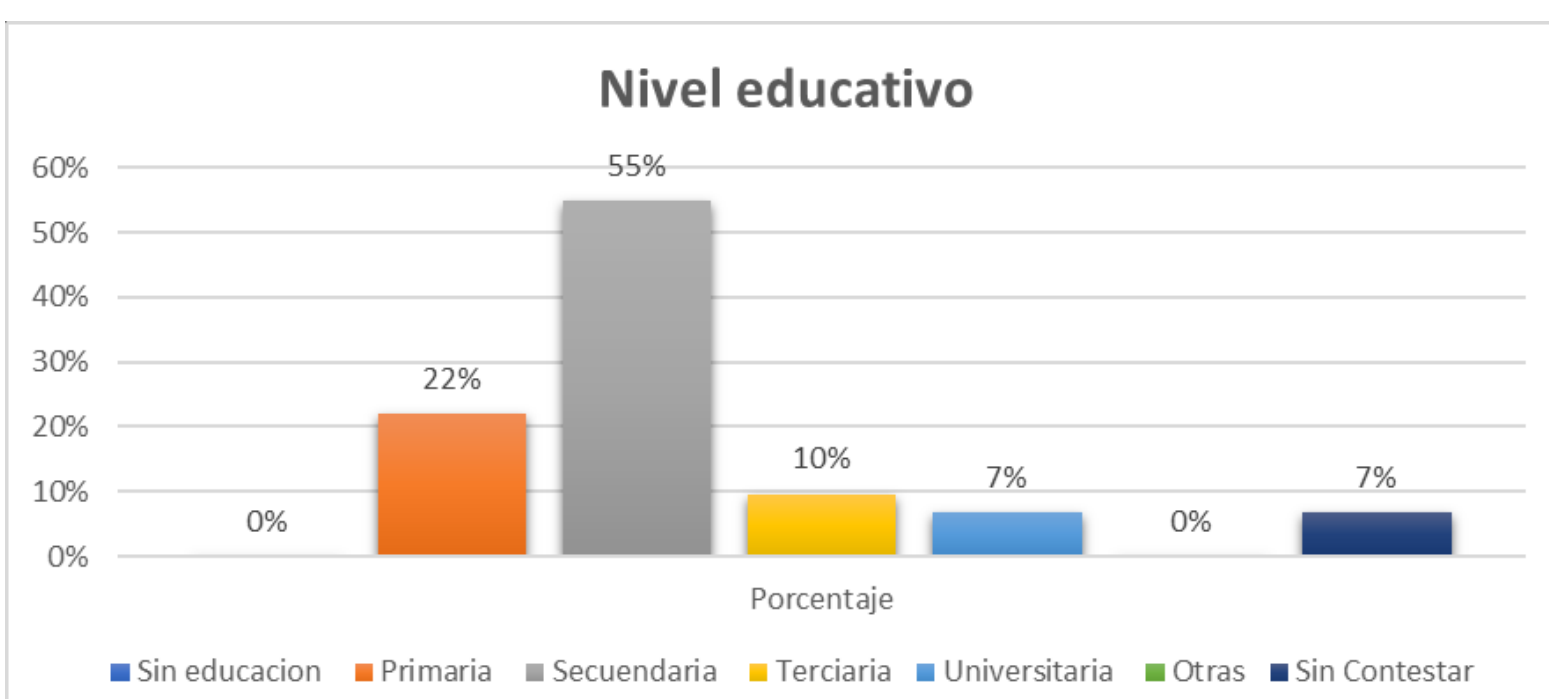
La calidad es un factor fundamental de posicionamiento y de competitividad, al hablar de calidad desde la perspectiva del paciente, nos referimos a lo que se ha dado en llamar calidad percibida. Ésta va a depender de la comparación del servicio que el sujeto espera recibir con el servicio. Es de suma 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. El objetivo del siguiente trabajo fue conocer el perfil, afluencia, distribución, frecuencia, permanencia, deserción y 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.

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 tuvieron 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, 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.

Resultados

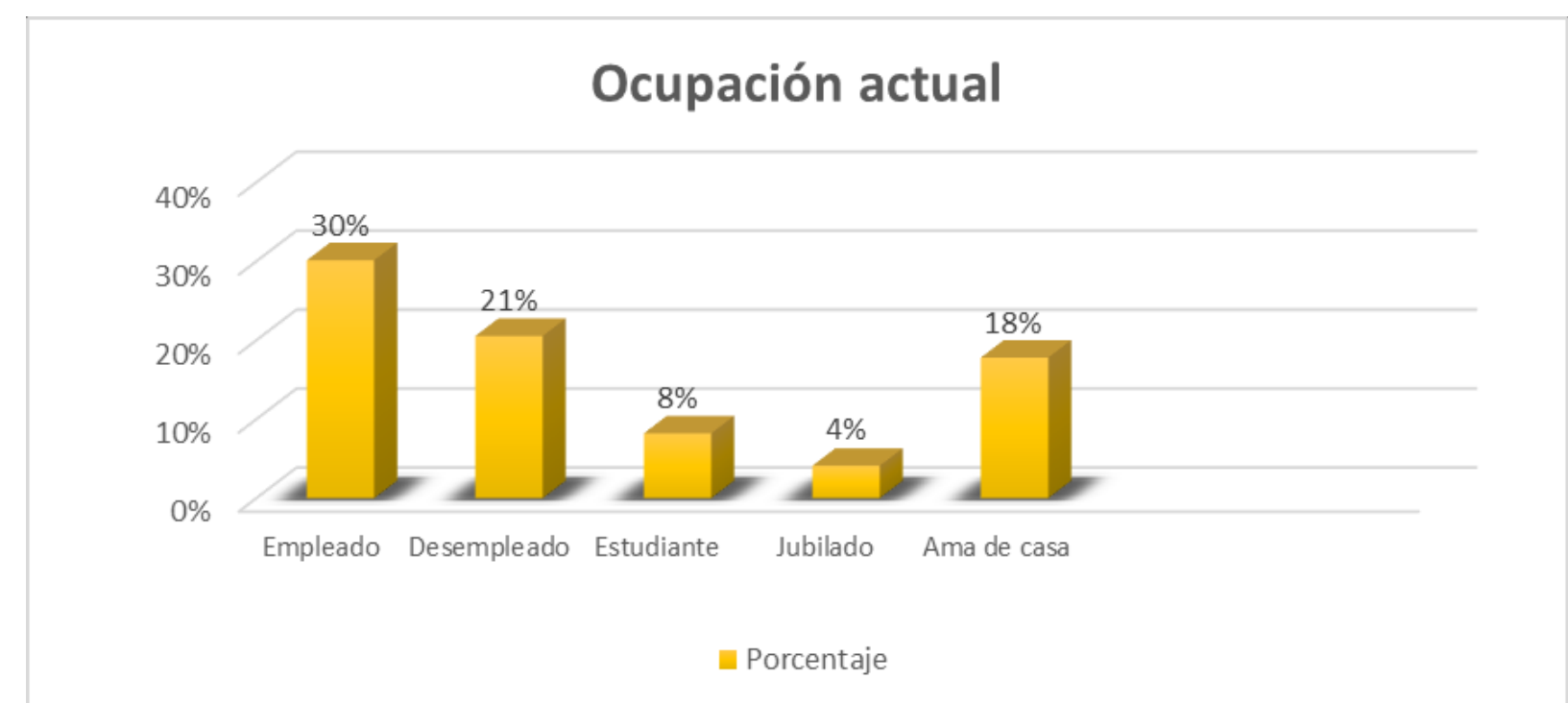
El perfil actual de los pacientes que concurren al PPS - SEPOI son individuos provenientes en un 99.7 % de la Provincia de Buenos Aires, 69% de género femenino, 31% masculino. El 81% no tiene obra social o coseguro, solo poseen el 18%. En relación con el nivel educativo el 55% posee secundario, seguido de 22% primaria, 10% terciario y solo el 7% universitario.



La mayor afluencia, (34,55%) de la localidad de La Plata y Gran La Plata, destacando un gran porcentaje (21.10%) provenientes de la localidad de Florencio Varela.

Utilizando medios de transporte mayoritariamente el micro 52%, tren 31%, vehículo propio el 12%, por cercanía el 4% asiste caminando y en taxi solo el 1%.

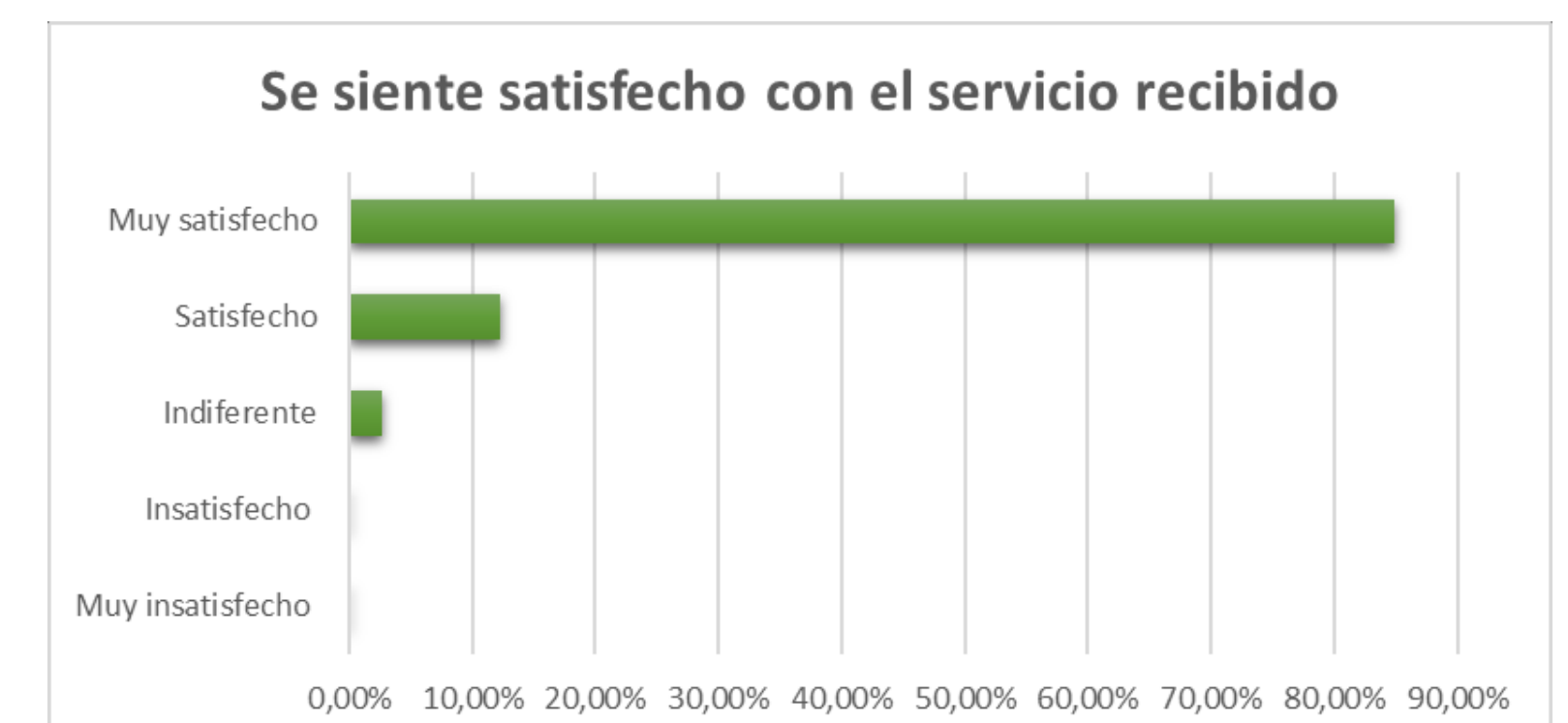
En cuanto a la situación laboral el 30% son empleados en relación de dependencia, 21% se encuentran desempleados, 18% son amas de casa, 8% estudiantes y 4% ya se encuentran jubilados



El mayor porcentaje de los pacientes encuestados manifestó presentar una gran satisfacción en la atención recibida por el personal administrativo de la institución, así como de parte del estudiantado. El tiempo de permanencia en la sala de espera resultó muy satisfactorio en comparación a otros centros de atención pública a los que los pacientes comúnmente suelen asistir.



En cuanto al servicio recibido, como las instalaciones que posee el servicio los pacientes manifestaron un alto porcentaje de satisfacción. Concluyendo que la ecuación atención-servicio tuvo un alto grado de respuestas muy satisfactorias.



Conclusiones

Esta investigación procuró aportar información acerca del perfil del paciente que asiste al servicio y el nivel de satisfacción. 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. 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.

Referencias

Mazzeo, Dominga María Asunción | Silingo, Mariana Carolina | Papasodaro, Jimena | Perdomo Sturniolo, Ivana Lorena | Tomaghelli, Emanuel Ricardo. Indicadores demográficos de los pacientes que concurren al servicio SEPOI-PPS durante el periodo febrero-julio 2019. Congreso Internacional de la Facultad de Odontología UBA (Buenos Aires, 11 al 14 de septiembre de 2019) <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/81156>.

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.