

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

**Autor/es:** Papasodaro J; Mazzeo DA; Perdomo Sturniolo II; Tomaghelli ER; Silingo MC; Tomaghelli J.

**Categoría:** Grupos de Investigación

**Lugar de Trabajo:** Universidad Nacional de La Plata, Facultad de Odontología, PPS-SEPOI

**C.P.:** 1900

**Ciudad:** La Plata

**País:** Argentina

**Correo electrónico:** jimepapa@yahoo.com.ar

118

### RESUMEN

Introducción: 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. Objetivo: 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. Materiales y métodos: 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. Resultados y conclusiones: es de vital importancia establecer las estrategias necesarias con fines de sistematizar la atención de los pacientes logrando el alta integral, minimizando los tiempos y logrando un grado de satisfacción óptimo de los mismos. 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.

**Palabras Claves:** PPS, SATISFACCION DEL PACIENTE, ODONTOLOGIA.