

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

Evaluation of the level of satisfaction of the patients who attend the PPS-SEPOI 2019 - 2022 of the Faculty of Dentistry UNLP.



## RESUMEN

Facultad de Odontología - UNLP  
Calle 50 e/ Av. 1 y 115 La Plata (1900).  
Bs. As. Argentina  
emanueltomaghel@hotmail.com  
Financiamiento: Universidad Nacional de La Plata

**Autores:** Mazzeo, Dominga; Perdomo Sturniolo, Ivana; Tomaghelli, Emanuel; Silingo, Mariana; Papasodaro, Jimena; Tomaghelli Josefina.

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, un tema de preocupación de todas las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), entre ellas las de servicios odontológicos. 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. 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 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. 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.

**PALABRAS CLAVE:** EVALUACIÓN - NIVEL DE SATISFACCIÓN - PPS-SEPOI

## SUMMARY

One of the greatest challenges that the health sector has and will always have is to achieve more and better levels of quality of services, a matter of concern for all health service provider institutions (IPS), including those that provide health services. dental. It is extremely important to orient services towards the needs of patients, in order to offer new approaches and solutions to social and technological environments. Therefore, the evaluation of the quality in the provision of health services from the perception of the user is a field of study that has gained much interest in market research, in health administration and within the academic environment. The objective of the following work was to know the profile, influx, distribution, frequency, permanence, desertion and level of satisfaction of the patients who attend the SEPOI (Integrated Dental Practices Service) of the Faculty of Dentistry of the National University of La Plata, during the period 2019-2022. An investigation was carried out with a non-experimental design of a mixed qualitative - quantitative, descriptive type. The population under study were the patients who attended the study. Epidemiological variables such as age, gender, marital status and place of residence were taken into account. A survey validated by experts and evaluated in a pilot test was carried out, with prior informed consent, qualitative variables related to work and educational situation, and levels of satisfaction were established. The expected results were determined by establishing the necessary strategies in order to systematize patient care, achieving comprehensive discharge, minimizing time, achieving an optimal degree of satisfaction for them.

**KEYWORD:** EVALUATION - LEVEL OF SATISFACTION - PPS-SEPOI

## INTRODUCCIÓN

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. La satisfacción supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por un sistema. Algunas dimensiones de la satisfacción asociadas al cuidado dental han sido identificadas y son relacionadas a aspectos asociados al diagnóstico y tratamiento, relaciones interpersonales, accesibilidad / disponibilidad, costos, eficacia / resultados, facilidades y actitudes acerca de la atención en general. 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.

## DISEÑO METODOLÓGICO, MATERIAL Y MÉTODO

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 concurrirían 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. 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%. Se aplicaron pruebas de hipótesis para la evaluación de diferencias significativas entre grupos considerando diferencias significativas para  $p < 0.05$ . 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. El estudio contempla los lineamientos éticos establecidos en Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial (WMA) como así también la Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas para la educación, la ciencia y la cultura (UNESCO) y las Pautas Éticas

Internacionales del Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS). La información que se obtuvo en el transcurso del estudio fue de carácter confidencial. Si en el marco de la investigación, se observara alguna potencial patología no identificada previamente en el individuo participante, el grupo de investigación le ofrecerá los servicios correspondientes del Hospital Odontológico para garantizar la salud del sujeto de investigación. 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. Para asegurar la calidad de los resultados se emplearon la triangulación de los mismos contrastando los resultados obtenidos con diferentes fuentes de información, primarias y secundarias.

## RESULTADOS

### Relacionados al perfil:

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 (Figura 1).

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% (Figura 2).

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 (Figura 3).

### Relacionados con la satisfacción:

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 (Figura 4, 5). 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 (Figura 6).

En cuanto al servicio recibido, como las instalaciones que posee el servicio los pacientes manifestaron un alto porcentaje de satisfacción (Figura 7, 8). Concluyendo que la ecuación atención-servicio tuvo un alto grado de respuestas muy satisfactorias (Figura 9).

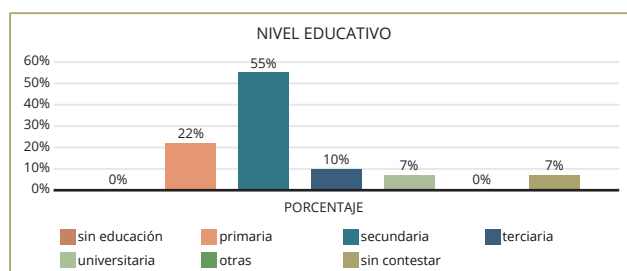


Figura 1: Nivel educativo.

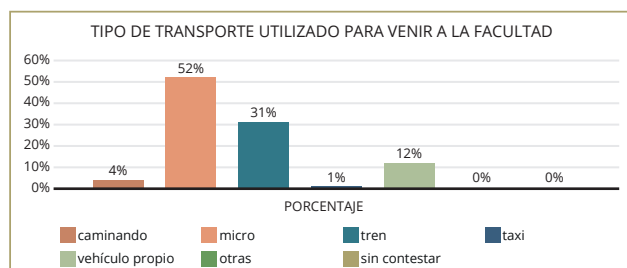


Figura 2: Transporte utilizado.

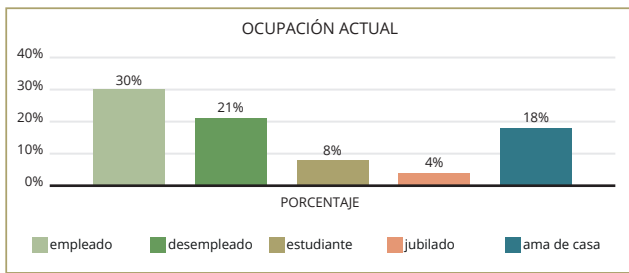


Figura 3: Ocupación actual.

## DISCUSIÓN

La investigación muestra una correlación positiva entre las diferentes variables evaluadas. Cabe señalar que este estudio se realizó en una población que busca atención dental, al igual que los estudios realizados en 2014- 2019.

Establecer estrategias necesarias para lograr que un mayor porcentaje de pacientes a quienes se les estableció un plan de tratamiento, logren el alta odontológica integral. Sistematizar un programa de citas que organice y minimice los tiempos de espera de los pacientes que concurren con frecuencia y por primera vez. Monitorear el buen trato a los pacientes, así como también garantizar que estos reciban la información completa del proceso que deben pasar y los tiempos de espera, que posiblemente llevará su paso como paciente del SEPOI. Dar seguimiento constante al grado de satisfacción de los pacientes, en cuanto a su experiencia en la atención recibida en SEPOI. Ejercer la Odontología en función de los principios básicos de la bioética profesional, respetando la diversidad cultural e ideológica. Concientizar a los pacientes sobre sus responsabilidades y deberes sobre el cuidado de su propia salud bucal.

## 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.

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 aporta 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.

## BIBLIOGRAFÍA

- 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; Paposodaro, 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>.

- Mazzeo, Domingo María Asunción | Silingo, Mariana Carolina | Paposodaro, 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>.

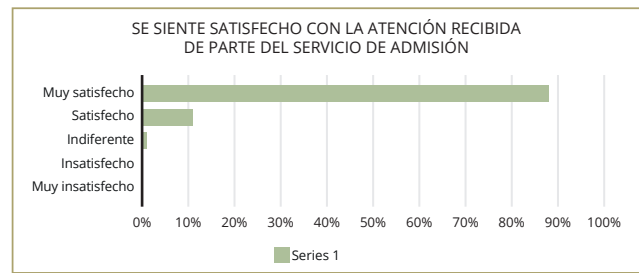


Figura 4: Satisfacción de la admisión.

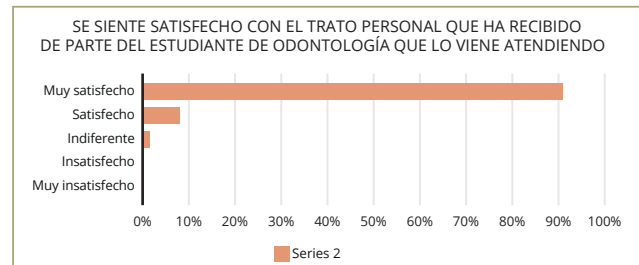


Figura 5: Satisfacción por parte del estudiante.

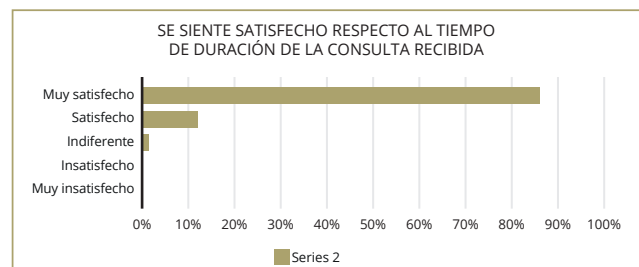


Figura 6: Satisfacción con respecto al tiempo.

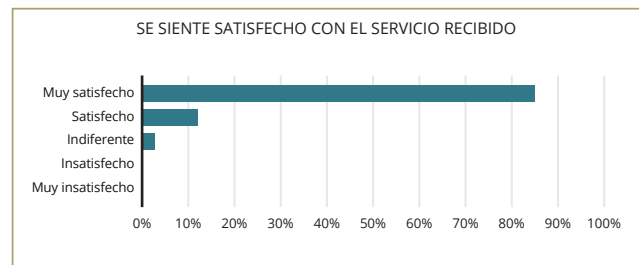


Figura 7: Satisfacción con el servicio recibido.

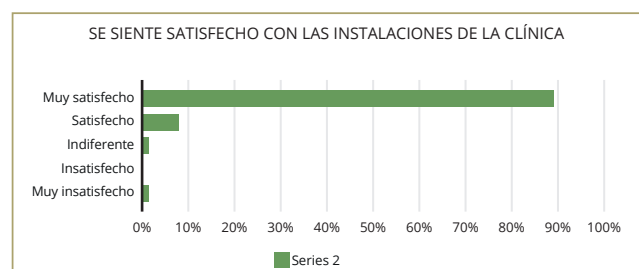


Figura 8: Satisfacción con las instalaciones.

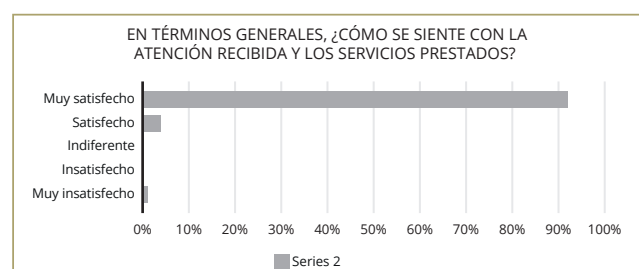


Figura 9: Satisfacción atención-servicio.