

Estudio del perfil, nivel de satisfacción y tratamientos realizados en los pacientes que concurren al PPS-SEPOI 2019 - 2023 de la Facultad de Odontología UNLP.

Study of the profile, level of satisfaction and treatments performed in patients who attend the PPS-SEPOI 2019 - 2023 of the UNLP Faculty of Dentistry.

RESUMEN

Facultad de Odontología - UNLP
Calle 50 e/ Av. 1 y 115 La Plata (1900).

Bs. As. Argentina

damazzeo@yahoo.com.ar

Financiamiento: Universidad Nacional de La Plata

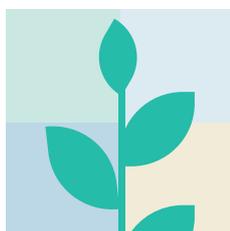
*Autores: Mazzeo, D; Perdomo Sturniolo, I;
Tomaghelli, E; Silingo, M; Papisodaro, J;
Tomaghelli, J.*

La Odontología tiene una responsabilidad social que abarca diferentes estratos y actores sociales, no solo el comunitario, sino también el científico, el académico y el político. Los principios rectores de la salud bucal como derecho constitucional ligado a la optimización de la calidad de vida, deben centrarse en una matriz con tres ejes fundamentales, basados en que la salud bucal es un componente de la salud integral de las personas. Se plantea que la salud y la enfermedad no pueden ser analizadas fuera del entorno en que vive el individuo: no son casos clínicos aislados, son siempre casos sociales cuyo origen radica en la estructura social, particularmente socioeconómica que presenta ese individuo. Con este trabajo se desea conocer el perfil, afluencia, distribución, frecuencia, permanencia, deserción y 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 2019 - 2023. 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 2023. 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 parámetros medidos: admisión, asesoramiento, trato personalizado, tiempos, instrucciones, servicio, horarios esperas, privacidad, materiales e infraestructura. El universo fue constituido por los pacientes que ingresaron al servicio con necesidad de realizar tratamientos odontológicos. Como instrumento de recolección de datos se utilizó el registro único de prestaciones, historia clínica. A partir de las muestras procesadas se puede concluir que en términos generales el nivel de satisfacción con el servicio de prácticas odontológicas integradas fue altamente satisfactorio. De la población estudiada se obtuvo una distribución en porcentaje de: Historias clínicas 106%, Urgencias 29%, restauraciones estéticas 74%, tratamientos endodónticos 11 % exodoncias 33%, estudios complementarios RX en un 92%. De acuerdo a los resultados obtenidos podemos observar que la mayor demanda de las prestaciones realizadas corresponde a restauraciones estéticas seguidas de exodoncias, urgencias y por último tratamientos endodónticos.

PALABRAS CLAVE: NIVEL DE SATISFACCIÓN. TRATAMIENTOS REALIZADOS. PERFIL.

SUMMARY

Dentistry has a social responsibility that encompasses different strata and social actors, not only the community, but the scientific, academic and political. The guiding principles of oral health as a constitutional right linked to the optimization of quality of life must focus on a matrix with three fundamental axes, based on the fact that oral health is a component of people's comprehensive health. It is proposed that health and illness cannot be analyzed outside the environment in which the individual lives: they are not isolated clinical cases, they are always social cases whose origin lies in the social structure, particularly the socioeconomic one, that that individual presents. With this work we want to know the profile, influx, distribution, frequency, permanence, desertion and level of satisfaction of the patients who attend the SEPOI of the Faculty of Dentistry of the National University of La Plata, during the period 2019-2023. A research with a non-experimental design of a mixed qualitative - quantitative, descriptive, transversal type was carried out on the patients who attend the Integrated Dental Practices Service "SEPOI", during the period from 2019 to 2023. The level of satisfaction of the Patients who attend the teaching hospital of the Faculty of Dentistry of the UNLP were very satisfactory in the parameters measured: admission, advice, personalized treatment, times, instructions, service, waiting times, privacy, materials and infrastructure. The universe was made up of patients who entered the service in need of dental treatments.



The single record of benefits, medical history, was used as a data collection instrument. From the processed samples, it can be concluded that in general terms the level of satisfaction with the integrated dental practice service was highly satisfactory. From the population studied, a percentage distribution was obtained: Medical records 106%, Emergencies 29%, aesthetic restorations 74%, endodontic treatments 11%, and extractions 33%, complementary X-ray studies in 92%. According to the results obtained, we can observe that the greatest demand for the services provided corresponds. To aesthetic restorations followed by extractions, emergencies and finally endodontic treatments.

SATISFACTION LEVEL. TREATMENTS PERFORMED. PROFILE.

INTRODUCCIÓN

Las enfermedades bucodentales, como la caries dental, la enfermedad periodontal y los cánceres de la boca y la faringe son un problema de salud de alcance mundial que afecta a los países industrializados y, cada vez con mayor frecuencia, a los países en desarrollo, en especial entre las comunidades más pobres, afirma la Organización Mundial de la Salud (OMS). Según la OMS los sistemas de salud tienen 3 objetivos fundamentales: mejorar la salud de la población a la que sirven; responder a la expectativa de las personas (satisfacción) y brindar protección financiera contra los costos de la mala salud. Para definir las variables, se tomó el concepto del diccionario de la Real Academia y terminología médica, los cuales se adaptarán a las necesidades odontológicas, por lo que para fines de la investigación se entenderá como afluencia a la cantidad de pacientes que llegan a la clínica odontológica y que se les apertura expediente para iniciar tratamiento. Como permanencia se entenderá el tiempo en el que paciente continúa asistiendo a la clínica hasta la finalización de sus tratamientos. Y como satisfacción al grado de complacencia por la resolución del motivo de consulta, el tiempo de atención y el ambiente clínico. Por tal razón se entenderá que el grado de satisfacción puede depender de la relación que existe entre el paciente y el odontólogo, además de la accesibilidad geográfica de la institución, los tiempos de espera que se le ofrece al paciente, los procesos administrativos, la información que se le brinda al paciente antes de recibir sus servicios, igualmente intervienen todos aquellos factores que de una u otra forma alargan los tiempos de duración de los tratamientos e infraestructura del establecimiento. Es importante establecer la diferencia entre calidad y satisfacción, puesto que por la interrelación existente, podría creerse que son sinónimos; sin embargo, se entiende que la calidad en los servicios de atención odontológica, influye o determina el grado de satisfacción percibido por el usuario, es decir, la calidad se referirá a la implementación correcta de los componentes técnicos-científicos del profesional de salud en la realización del tratamiento, así como también la atención brindada a los pacientes. En cuanto a la satisfacción se comprenderá que es la percepción cognitiva por parte del paciente a la atención recibida. Así, en el sector sanitario los estudios para medir la calidad percibida de un servicio se han llevado a cabo a partir del análisis del grado de satisfacción de los usuarios. Los estudios realizados en diferentes países afirman que, en las últimas décadas del siglo XX, han surgido transformaciones sociales, que han dado paso a que el paciente exija cambios en la calidad de atención recibida, es por ello que, a partir de los años 80, se inició una ardua discusión sobre el concepto de satisfacción del paciente en cuanto al servicio y su utilidad en el control y mejoramiento de la atención recibida.

OBJETIVOS

Con este trabajo se desea conocer el perfil, afluencia, distribución, frecuencia, permanencia, deserción y nivel de satisfacción de los pacientes que concurren al SEPOI de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de La Plata, durante el período 2019-2023.

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 concurren al mismo (n= 142.181). 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.

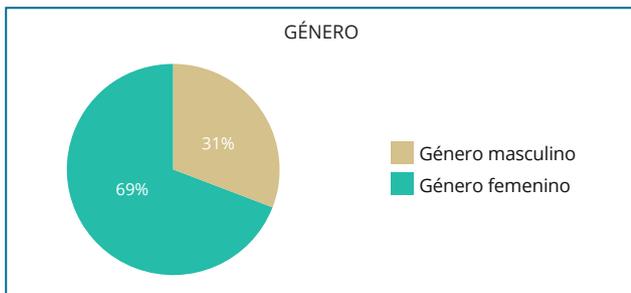


Figura 1.

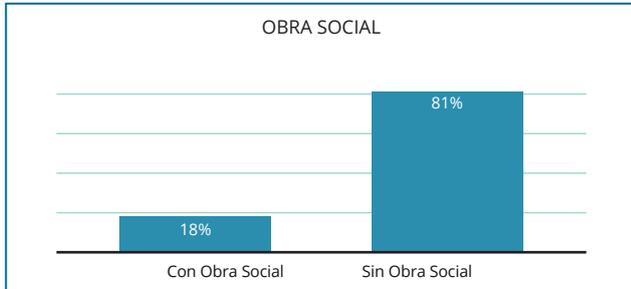


Figura 2.

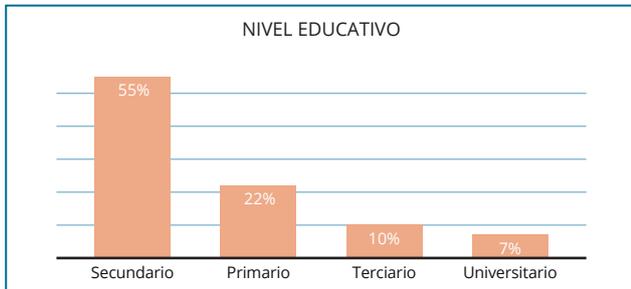


Figura 3.

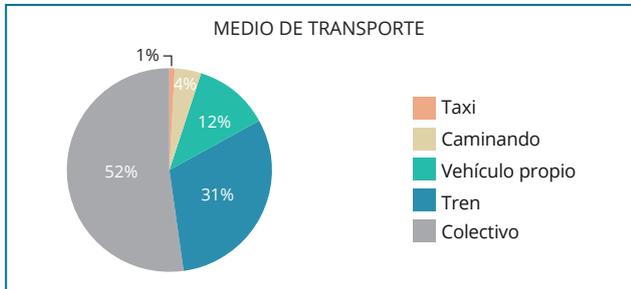


Figura 4.

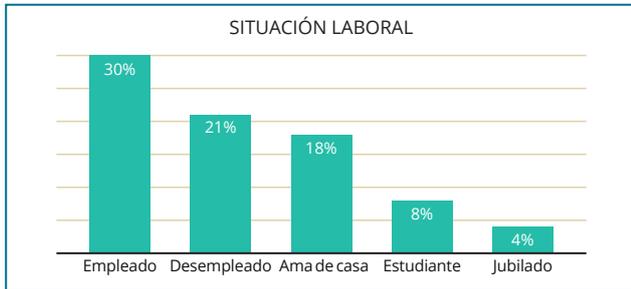


Figura 5.

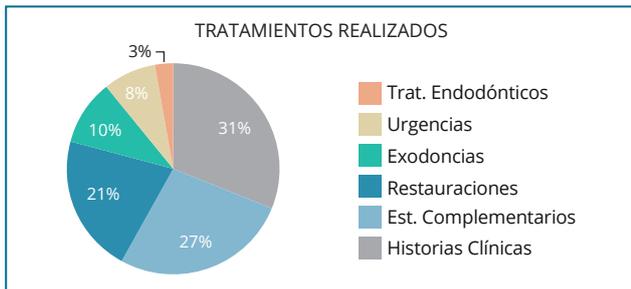


Figura 6.

PRESTACIONES	2019	2020	2021	2022	2023
101	23%	26%	25%	32%	31%
104	7%	7%	7%	8%	7%
200	21%	18%	18%	17%	18%
300	3%	3%	3%	2%	3%
400	0%	0%	0%	0%	0%
500	6%	5%	6%	6%	5%
900	24%	23%	24%	21%	21%
1000	8%	8%	8%	9%	8%
OTROS	9%	9%	9%	9%	7%
TOTALES	100%	100%	100%	100%	100%

Figura 7.

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 (Fig. 1). El 81% no tiene obra social o coseguro, solo poseen el 18% (Fig. 2). En relación con el nivel educativo el 55% posee secundario, seguido de 22% primaria, 10% terciario y solo el 7% universitario (Fig. 3). 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% (Fig. 4). 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 (Fig. 5).

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. 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.

Tratamientos realizados: De la población estudiada se obtuvo una muestra significativa de n=142181 distribuidas en un porcentaje de historias clínicas 106%, urgencias 29%, restauraciones estéticas 74%, tratamientos endodónticos 11% exodoncia 33%, estudios complementarios RX en un 92%.

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

1. Organización Mundial de la Salud (MS), Organización Panamericana de la Salud (OPS). *Transformando los servicios en salud hacia redes integradas*. Paper N.º 71. Ginebra; OMS, OPS; 2017.
2. Borrell Bentz R. *Calidad educativa en la acreditación de programas de formación de especialistas y en la certificación profesional*. Serie Desarrollo de Recursos Humanos N.º 26. Washington, DC: OMS, OPS; 2000.
3. González y Rivas M, *Planificación en odontología comunitaria, familiar y social*. Madrid, España: Ripano; 2013.