



Revista de la Facultad de Odontología

Homepage: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RevFacOdonto>

ISSN 2343-7594 (en línea/on line)



Valoración del nivel de satisfacción de pacientes que acuden a práctica profesional supervisada (PPS) de la Facultad de Odontología UNC

Assessment of the level of satisfaction of patients attended at supervised professional practice (PPS) of the Dentistry School. UNC

Palmieri MM¹, Sánchez Dagum M²

¹Universidad Nacional de Córdoba. Argentina. Facultad de Odontología. Cátedra de Práctica Profesional Supervisada (PPS).

²Universidad Nacional de Córdoba. Argentina. Facultad de Odontología. Cátedra de Odontología Preventiva y Comunitaria I.

Abstract

The Odontology School plays an important role in promoting health care through the patient care service of the Supervised Professional Practice (PPS), offering an economically accessible service that contributes to the well-being of a part of the population, without leaving quality aside. Patient perception regarding care received and oral needs satisfaction shall be assessed. For this reason, a need to identify situations of impact on patient satisfaction is proposed, so that service quality is improved and, consequently, the institution overall performance. Objective: to assess the level of satisfaction of patients who attend the “Supervised Professional Practice” subject from the Córdoba National University Odontology School, regarding the care performed by the students and their oral needs and expectations. Research instrument: self-administered survey of 204 patients, composed by 21 questions, considering 9 dimensions of analysis based on three models: Donabedian systemic model, Dropi model, and the Servqual service management model. Results: according to the Servqual model, the average satisfaction is 86%. According to Donabedian's systemic model, structure and process dimensions showed some shortcomings.

KEY WORDS: Satisfaction, Patient, PPS, UNC Odontology School

Resumen:

La Facultad de Odontología juega un rol importante en promover la atención de la salud a través del servicio de atención a pacientes de la Práctica Profesional Supervisada (PPS), ofreciendo un servicio económicamente accesible que contribuye al bienestar de una parte de la población, sin dejar de lado una atención de calidad. Dicho servicio no debe quedar al margen de un proceso de valoración de la percepción de los pacientes acerca de la atención que reciben y en la manera que cubren sus necesidades bucales.

Por tal motivo, se plantea la necesidad de identificar las situaciones que impactan sobre la satisfacción de los pacientes, mejorando la calidad del servicio y consecuentemente de la Institución. Objetivo: valorar el nivel de satisfacción de los pacientes que concurren a Práctica Profesional Supervisada, Facultad de Odontología UNC, respecto a la atención de alumnos, contemplando las necesidades bucales y las expectativas de los mismos. Instrumento de investigación: encuesta auto administrada a 204 pacientes, de 21 preguntas, considerando 9 dimensiones de análisis fundamentadas en tres modelos: modelo sistémico de Donabedian, modelo Dropi, y el modelo de gestión de servicios Servqual. Resultados: de acuerdo al modelo Servqual la media de satisfacción es de 86%. De acuerdo al modelo sistémico de Donabedian, demostró algunas falencias las dimensiones de Estructura y Proceso.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción, Pacientes, PPS, Facultad de Odontología UNC

Received 13 november 2020; Received in revised form 20 december 2019; Accepted 5 February 2020

Introducción

Como Institución de Educación Superior, la Facultad de Odontología de la U.N.C y la cátedra de Práctica Profesional a través de la PPS adhieren al Perfil Profesional actual de formar odontólogos generalistas (definido en la Resolución Ministerial 1413/08) capacitados y motivados hacia aprendizajes permanentes, provistos de un sentido crítico y capaces de analizar los problemas que la sociedad plantea, buscando soluciones a dichos problemas, asumiendo su responsabilidad social¹

La misión de una Institución académica en el área de la Odontología es combinar educación, investigación y la atención a pacientes para desarrollar un programa mediante el cual los estudiantes puedan servir a la población, a través de su proyección social. Las Instituciones académicas tienen una gran responsabilidad para que sus servicios de atención a pacientes respondan a las necesidades y expectativas de los mismos. Esta experiencia prepara a los futuros profesionales a desarrollar los conocimientos científicos, técnicos, habilidades y destrezas necesarias que los harán competentes para ejercer la profesión odontológica con un gran sentido humanista.²

Práctica Profesional Supervisada (PPS), es la práctica de atención integrada que realiza el alumno en la etapa final de su formación de grado a pacientes de demanda espontánea, brindando un servicio de atención a la comunidad. Se considera que el alumno, en el transcurso de la carrera, debería haber adquirido todas las competencias para responder a las situaciones que se le presentase en la práctica, tendientes a cubrir las necesidades bucales de los pacientes, actuando con cordialidad, amabilidad, ética y profesionalismo³.

La Facultad de Odontología juega un rol importante en promover la atención de la salud a través del servicio de atención a pacientes de la Práctica Profesional Supervisada, ofreciendo un servicio económicamente accesible que contribuye al bienestar de una parte de la población, sin dejar de lado una atención de calidad. Dicho servicio no debe quedar al margen de un proceso de valoración en la percepción de los pacientes acerca de la atención que reciben y en la manera que cubren sus necesidades bucales.

Por tal motivo, se plantea la necesidad de identificar las situaciones que impactan sobre la satisfacción de los pacientes, esto permitirá mejoras en la Institución, con la consecuente mayor satisfacción de los pacientes/usuarios y un mejoramiento continuo de la calidad. La satisfacción de los pacientes es uno de los pilares en los que se basa la atención actual para calificar la prestación de los servicios de salud de las Instituciones. Este concepto viene desde hace tiempo, uno de los pioneros en hablar sobre calidad de los servicios de salud fue el doctor Adevis Donabedian⁴.

La satisfacción del paciente /usuario debe ser un objetivo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios sanitarios y una medida de la Calidad de sus intervenciones. Su grado se obtiene de la concurrencia del binomio expectativas-calidad percibida; el método más utilizado para su medida son las encuestas de opinión, que permiten detectar aspectos susceptibles de mejora, insuficiencias o disconformidades⁵.

La opinión de los pacientes es relevante puesto que la participación de los usuarios se transforma en una herramienta mediante la que se puede mejorar la calidad de atención que se les proporciona y los convierte, automáticamente, en beneficiarios de tales avances. Por su parte, las entidades que brindan el servicio se tornarán más exitosas en el logro de sus objetivos, en la medida que sean capaces de vislumbrar y dominar las necesidades y perspectivas de sus usuarios⁶.

Es necesario que los pacientes que asisten a la PPS de la Facultad de Odontología UNC se sientan satisfechos con la atención recibida desde que ingresan al establecimiento hasta que culminan sus tratamientos, que mantengan el deseo de volver cuando lo requieran, ya que existe un aumento de estudiantes a medida que pasan los años, requiriendo la facultad un incremento en la afluencia de pacientes.

Para que la gestión del servicio de atención a pacientes de la PPS sea eficiente, no sólo se debe considerar los aspectos científico-técnicos de los alumnos, sino que además, es necesario incurrir en la organización de las consultas, su accesibilidad, disponibilidad, apariencia física, etc.; así como en promover el trabajo en equipo, la creatividad y la motivación de los integrantes del servicio.

El objetivo general del trabajo fue valorar el nivel de satisfacción de los pacientes que concurren al servicio de Práctica Profesional Supervisada, Facultad de Odontología UNC, frente a la atención de alumnos, a fin de contribuir en las mejoras del funcionamiento del servicio, contemplando las necesidades bucales y las expectativas de los mismos. 1) Analizar los factores que más inciden en la satisfacción /insatisfacción de los pacientes. 2) Relacionar el nivel de satisfacción de los usuarios con las variables socio – demográficas: edad, sexo, nivel de estudios, residencia y frecuencia de asistencia odontológica. 3) Comparar el funcionamiento de los dos sitios de atención del mismo servicio de Práctica Profesional Supervisada: salas clínicas aulas K y sala clínica Cátedra de Práctica Profesional. 4) Correlacionar las dimensiones “Estructura”, “Proceso” y “Resultados” del modelo sistémico de Donabedian de evaluación de la calidad de los Servicios de Salud con la dimensión “Tipo de Demanda” del Modelo Dropi.

Material y métodos

Población en Estudio

En la Cátedra de Práctica Profesional Supervisada (PPS) de la Facultad de Odontología UNC se atienden anualmente unos 1900 pacientes aproximadamente. Se realizaron 204 encuestas a pacientes que concurren a los dos lugares de atención de PPS; 41 pacientes fueron encuestados en las salas clínicas aulas K los días lunes, (único día de atención de la PPS en este sitio) y 163 pacientes en la sala clínica de la Cátedra de Práctica Profesional, los días lunes y viernes. La encuesta fue anónima, voluntaria y escrita con formato semi estructurado, construida en escala tipo Likert con preguntas cerradas y dos abiertas finales. Los pacientes firmaron un consentimiento informado que les garantizó la autonomía, privacidad y la importancia de su participación. Fue presentado para su evaluación al Comité Académico de Investigación en Salud (CAIS), su aprobación se registra bajo el N°. de 201/16. Los pacientes incluidos en la muestra fueron de ambos sexos, con edades que oscilaron de los 18 a los 70 años, con conocimientos de lecto-escritura. Se

excluyeron a los menores de edad y a los pacientes que voluntariamente decidieron no participar de la encuesta.

La encuesta como instrumento para la recolección de información consideró 21 preguntas para incluir 9 dimensiones con sus respectivas variables.

Dimensiones y Variables

- 1- *Datos Sociodemográficos:* Edad, Sexo, Procedencia, Nivel Educativo, Situación Laboral, Cobertura Social, Motivo de la Consulta.
- 2- *Estructura:* “Recursos físicos/Equipamiento e Infraestructura”– “Aseo y Limpieza”.
- 3- *Proceso:* “Funcionamiento y Organización” – “Información a Usuarios”.
- 4- *Resultados:* “Percepción de la Atención Odontológica” – “Regreso al Servicio”.
- 5- *Elementos Tangibles*
- 6- *Eficacia de la Atención*
- 7- *Capacidad de Respuesta*
- 8- *Empatía*
- 9- *Seguridad y Confianza*

Las dimensiones de análisis, se fundamentan en tres modelos. La elección de los Modelos propuestos para el estudio de los Servicios, se estableció por la posibilidad de combinar dimensiones que contengan la multiplicidad de aspectos que se requieren para que éstos posean atributo: Calidad.

El primero es el propuesto por Donabedian⁷ denominado Modelo Sistémico, el cual hace referencia a la evaluación de la calidad de los servicios de Salud y contiene 3 dimensiones: Estructura, Procesos y Resultados, en adaptación del concepto industrial de inversión-proceso-rendimiento. Argumentó que “una buena estructura aumenta la probabilidad de un buen proceso, y un buen proceso aumenta la probabilidad de un buen resultado”. Donabedian definió la *Estructura* (o inversión) como las características de los escenarios donde se presta la atención y los recursos requeridos para asistencia sanitaria. En esta dimensión se incluyeron las siguientes variables: Recursos físicos, Aseo y Limpieza.

La dimensión *Proceso*, hace referencia a las normas y procedimientos de los Servicios. En esta dimensión se consideraron las siguientes variables: **A) Funcionamiento y Organización:**

Categoría 1: Información de la existencia del servicio: con esta categoría se trata de averiguar a través de quién llega el paciente al servicio de la PPS: por publicidad, por alumnos, odontólogos, recomendación de pacientes ya atendidos.

Categoría 2: Ingreso al servicio, aquí se considera si el paciente llega al servicio por derivación del departamento de recepción de pacientes o ingresa en forma directa.

Categoría 3: Accesibilidad al Servicio, referido a la facilidad para ingresar.

Categoría 4: Modalidad de atención: se considera si los pacientes en el servicio son recibidos por personal de admisión.

Categoría 5: Tiempos de espera.

Categoría 6: Valoración del tiempo de espera.

Categoría 7: Derivación del paciente.

Categoría 8: Donde fue derivado.

B) Información ofrecida a los usuarios, en esta variable se tuvieron en cuenta las siguientes categorías. *Categoría 1: Señalización de ingreso del Servicio. Categoría 2: Diferentes lugares de atención de PPS. Categoría 3: Cupo de pacientes a ser atendidos. Categoría 4: Información de cuidados y prevención de enfermedades bucales.*

La Dimensión *Resultados*, hace referencia a lo que se obtiene para el paciente. Mide el alcance de los objetivos de la Atención en Salud. Para esta dimensión se tuvieron en cuenta las variables *A) Percepción de la Atención Odontológica* y *B) Regreso al Servicio*.

El segundo es el que propone Galan Morera⁸, Modelo Droppi, utilizado para la evaluación de la calidad en materia de Salud, considera otras dimensiones además de las descritas por el Modelo Sistémico, y de esta propuesta se consideró el *Tipo de Demanda*. En esta dimensión se consideraron las siguientes variables. Edad, Sexo, Lugar de Residencia, Estudios Realizados, Situación Laboral, Cobertura Social, Frecuencia de Asistencia Odontológica, Motivo de la Consulta.

El tercero se estipuló por el Modelo De Gestión De Servicios Servqual de Parazuman, Zeithmal y Berry⁹, propone el control de la situación del paciente/usuario, desde un instrumento resumido de escala múltiple con un alto nivel de fiabilidad y validez que los servicios pueden utilizar para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto a un servicio, este considera las dimensiones: **1)**

Elementos Tangibles (Equipamiento e Instalaciones), **2)** Eficacia de la Atención, **3)** Capacidad de Respuesta, **4)** Empatía y **5)** Seguridad.

Resultados y discusión

La atención de pacientes en Práctica Profesional Supervisada (PPS) de la Facultad de Odontología UNC se basa en el modelo docencia-servicio donde los alumnos deben resolver la situación clínica que presentan los pacientes, dentro de los niveles de competencia que la facultad los formó hasta las instancias de cursado de la PPS y donde el docente en el rol de tutor es responsable de su seguimiento. Es un desafío ejecutar el plan de tratamiento establecido conjuntamente por el estudiante y el docente de la clínica poniendo a prueba las habilidades adquiridas en el proceso de formación teórica y práctica que brinda la institución y fomentando el compromiso con los pacientes, siendo la satisfacción de éstos la principal recompensa que puede tener un estudiante y profesional de la salud.

Para Lozada Otálora (2007)¹⁰ en su artículo sobre “Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing”, las diferentes investigaciones sobre la calidad del servicio ponen de manifiesto la falta de consenso en la determinación de las dimensiones constitutivas de la calidad de los servicios de salud. El modelo SERVQUAL es el instrumento de mayor utilización en el mundo; no obstante, los resultados obtenidos de su aplicación no permiten realizar generalizaciones. Esta situación revela la necesidad de llevar a cabo investigaciones con otros modelos.

Análisis de acuerdo al Modelo Sistémico propuesto por Donabedian (Tabla 1)

Tabla 1.- Descripción de las 3 dimensiones consideradas: 1) Estructura; 2) Proceso y 3) Resultados.

REF	DIMENSIONES Y VARIABLES	Puntuación
	DIM 1: ESTRUCTURA (A: Recursos Físicos/infraestructura)	
P6.2.4	¿Se encontró con muchas personas esperando en la sala de espera?	0 1
P6.2.5	¿Encontró asiento y comodidad en su tiempo de espera?	0 1
P16.4	El estado y funcionamiento de los equipos odontológicos	0 ,5 1
P17	Los ruidos que se generan en el interior de la sala clínica los considera :	0 ,5 1
	DIM 1: ESTRUCTURA (B: Aseo y Limpieza)	
P16.1	La higiene de la sala de espera	0 ,5 1
P16.2	La higiene de la sala clínica	0 ,5 1
P16.3	La higiene de los equipos odontológicos	0 ,5 1
	DIM 2: PROCESO (A: Funcionamiento y Organización)	
P4	¿Cómo se informó de la existencia de este servicio?	Descriptivo
P5	Su primera concurrencia al servicio de atención a pacientes en la PPS fue por:	Descriptivo
P6.1.1	Al ingresar a la FO: ¿Encontró con facilidad el servicio de atención a pacientes de PPS?	0 1
P6.2.1	Al ingresar al servicio de atención PPS: ¿Fue recibido en la sala de espera por personal de administración y/o secretaria de PPS?	0 1
P7	Tiempo de espera (min)	Descripción
P8	¿Cómo evaluaría el tiempo de espera?	0 ,33 ,66 1
P13	¿Si el alumno no pudo resolver, lo derivó?	0 1
P14	¿A dónde fue derivado?	Descripción
	DIM 2: PROCESO (B: Información a usuarios)	
P6.1.2	¿Considera que el acceso al servicio de atención a pacientes está bien señalizado?	0 1
P6.2.2	¿Encontró información referida a los diferentes lugares de atención de PPS en el mismo ámbito de la facultad, días y horario?	0 1
P6.2.3	¿Encontró información referida al cupo de personas a ser atendidas en cada uno de los turnos: mañana y tarde?	0 1
P6.2.6	¿Mientras esperaba, en la sala de espera, encontró información sobre los cuidados y prevención de enfermedades bucales?	0 1
	DIM 3: RESULTADOS (A: Percepción de la atención Odontológica)	
P15	¿Cómo se sintió con la atención odontológica recibida este día y referida a?	

P15.1	El interrogatorio y examen clínico realizado por el alumno	0 ,25 ,5 ,75 1
P15.2	Las respuestas y explicaciones que el alumno le dio a sus preguntas motivo de la consulta	0 ,25 ,5 ,75 1
P15.3	La práctica odontológica realizada por el alumno	0 ,25 ,5 ,75 1
P15.4	El tiempo que le llevó al alumno realizar la práctica odontológica	0 ,25 ,5 ,75 1
P15.5	Las instrucciones y cuidados que le dio el alumno después de ser atendido	0 ,25 ,5 ,75 1
P16	¿Cómo percibió?	
P16.5	La imagen del alumno referida a la higiene de su vestimenta (guardapolvo, ambo, cofia, etc.)	0 ,5 1
P10	¿Cómo evaluaría el tiempo de búsqueda y confección de la HC por parte del alumno?	0 ,5 1
P11	¿Concuerda la práctica con el motivo de la consulta?	0 1
P12	¿Qué prestación odontológica necesita que no fue resuelta?	Descripción
	DIM 3: RESULTADOS (B: regreso al servicio)	
P18	¿Estaría de acuerdo en pagar un bono por la práctica odontológica realizada?	0 1

Pese a la elevada dispersión de valores, la correlación entre niveles de satisfacción de los pacientes considerando las dimensiones 1 y 2 resultó significativa (Corr. de Pearson: $p=6,8 \cdot 10^{-06}$; $p<0,05$). Se observa una tendencia directa, a mayor nivel de satisfacción en la dimensión ESTRUCTURA, mayor el nivel de satisfacción correspondiente a la dimensión PROCESOS. No resultó significativa la correlación entre niveles de satisfacción de los pacientes considerando las dimensiones 1 y 3 (Corr. de Pearson: $p=0,362$; $p>0,05$). De todas formas, se observa una ligera tendencia directa, a mayor nivel de satisfacción en la dimensión ESTRUCTURA, mayor el nivel de satisfacción en la dimensión RESULTADOS. Se observa que el nivel de satisfacción en estas dos dimensiones es elevado, particularmente en DIM 3 (resultados), en contraste con la dimensión PROCESOS o DIM 2, que fue la de mayores niveles de insatisfacción (Tabla 2).

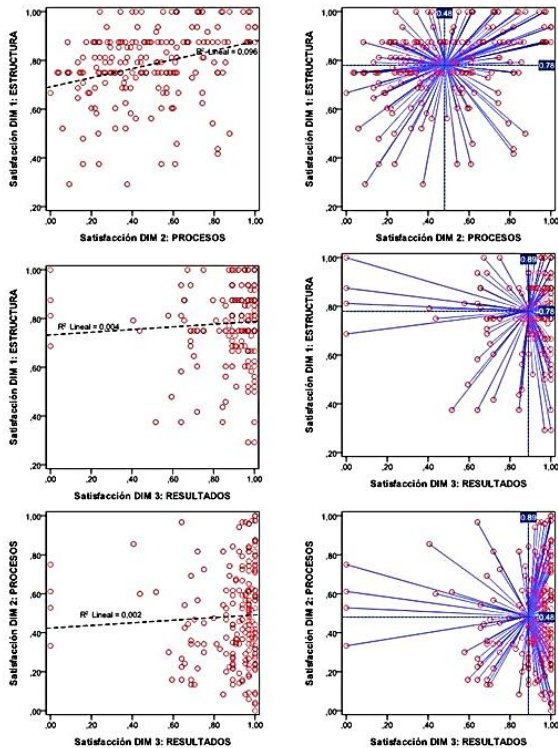


Figura 1. Correlación entre niveles de satisfacción de las dimensiones 1 y 2 (gráficos superiores). Correlación entre niveles de satisfacción de las dimensiones 1 y 3 (gráficos medios). Dimensiones 2 y 3 (gráficos inferiores)

La correlación entre niveles de satisfacción de los pacientes considerando las dimensiones 2 y 3 no resultó significativa (Corr. de Pearson: $p=0,499$; $p>0,05$). Igualmente se aprecia una muy moderada tendencia directa, a mayor nivel de satisfacción en la dimensión PROCESO, mayor el nivel de satisfacción en la dimensión RESULTADOS.

Un trabajo realizado por Rodríguez Vargas.³ que evaluó la percepción de la calidad por usuarios externos de una clínica odontológica Universitaria. En todas las categorías la percepción de los pacientes fue mayor del 40% del indicador empleado “como esperaba” con resultados algo más negativos para los tiempos de espera del paciente. En nuestro estudio el tiempo de espera fue aceptable en un porcentaje mayor al 50% de los pacientes.

Diversos autores que han realizado estudios sobre calidad en servicios odontológicos, Flora, E¹¹; Esa, R¹²; Gonzales, H¹³ e Hincapié, A y col.¹⁴, concluyeron en sus estudios realizados que los puntos que más influyen negativamente son los relacionados al tiempo de espera, a la duración de los tratamientos y a la puntualidad en la atención. Según Ramirez de la Roche¹⁵ en un estudio realizado los pacientes señalaron insatisfacción a la falta de información en especial referido a los cupos de personas a ser atendidas, señalización de los diferentes lugares de atención y prácticas a efectuarse. Estos resultados coinciden con los hallados en este estudio.

Autores como Bernuy, A¹⁶; Zambrano, F¹⁷; Hashim, R¹⁸, coincidieron que los factores que tienen relación con una buena percepción de la calidad son la confianza, el trato amable, la explicación de los tratamientos. Hashim, R¹⁸ encontró que la mayoría también estaban satisfechos con la atención dada, excepto por la explicación del tratamiento y otras posibles opciones de tratamiento.

Jacinto, J¹⁹, evalúa la percepción de la calidad a través de estructura, procesos y resultados, encontrándose la percepción más baja en la estructura, a diferencia de Gonzales, H¹³ y de este estudio donde la percepción más baja fue la dimensión proceso y en segundo lugar la dimensión estructura.

Teniendo en cuenta el MODELO DROPPI utilizado para la evaluación de la Calidad en materia de Salud, se consideró en los pacientes entrevistados su caracterización bio demográfica que toma en cuenta la edad del paciente, género, lugar de procedencia, estudios realizados, frecuencia de la asistencia odontológica, situación laboral y motivo de la consulta. Se incluyeron estas categorías en la dimensión “Tipo de Demanda”.

Seclén²⁰; Dierssen²¹ y Garcia²² encontraron resultados similares en investigaciones realizadas en diversas instituciones públicas y privadas. Donde además de la edad y el grado de instrucción, hallaron como otro factor influyente el nivel socioeconómico.

En coincidencia con el estudio realizado por la Mandozzi,²³ en su trabajo de tesis doctoral a pacientes que asistieron a la Clínica Odontológica y a los consultorios externos de las cátedras de Cirugía II (A y B) y de Integral Niños y

Adolescentes (A y B) de la Facultad de Odontología UNC, los resultados obtenidos con respecto al género concuerdan, como también el nivel educativo de los pacientes, donde los pacientes encuestados de la clínica odontológica en su mayoría tenían los estudios secundarios completos y un 17,07% presentaban estudios terciarios o universitarios incompletos. A diferencia de los pacientes que concurrían a Cirugía II donde la mayoría tenía el secundario incompleto.

Tabla 2.- Conformación de las 5 dimensiones consideradas para el modelo Gestión de Servicios SERQUAL. 1) Equipamiento e instalaciones; 2) Eficacia de la atención; 3) Capacidad de respuesta; 4) Empatía y 5) Seguridad.

REF.	DIMENSIONES Y VARIABLES	Puntuación
	DIMENSIÓN 1: Equipamiento e instalaciones	
P16	¿Cómo percibió?	
P16.1	La higiene de la sala de espera	0,5 1
P16.2	La higiene de la sala clínica	0,5 1
P16.3	La higiene de los equipos odontológicos	0,5 1
P16.4	El estado y funcionamiento de los equipos odontológicos	0,5 1
P6.2.5	¿Encontró asiento y comodidad en su tiempo de espera?	0 1
P17	Los ruidos que se generan en el interior de la sala clínica los considera :	0,5 1
	DIMENSIÓN 2: Eficacia de la atención	
P10	¿Cómo evaluaría el tiempo de búsqueda y confección de la HC por parte del alumno?	0,5 1
P11	¿Concuerda la práctica con el motivo?	0 1
P15	¿Cómo se sintió con la atención odontológica recibida este día y referida a?:	
P15.1	El interrogatorio y examen clínico realizado por el alumno	0,25,5,75 1
P15.3	La práctica odontológica realizada por el alumno	0,25,5,75 1
P15.4	El tiempo que le llevó al alumno realizar la práctica odontológica	0,25,5,75 1
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	
P12	¿Qué prestación odontológica necesita que no fue resuelta?	Descripción
P13	¿Si el alumno no pudo resolver, lo derivó?	0 1
P14	¿A dónde fue derivado?	Descripción
P15	¿Cómo se sintió con la atención odontológica recibida este día y referida a? :	
P15.2	Las respuestas y explicaciones que el alumno le dio a sus preguntas motivo de la consulta	0,25,5,75 1

P15.5	Las instrucciones y cuidados que le dio el alumno después de ser atendido	0,25,5,75 1
	DIMENSIÓN 4: Empatía	
P20	¿Hay algo en particular que le gustó?	Descripción
	DIMENSIÓN 5: Seguridad y Confianza	
P18	¿Estaría de acuerdo en pagar un bono por la práctica odontológica realizada?	0 1

Conclusiones

De acuerdo a la percepción de los pacientes como resultado de las dimensiones analizadas, se obtuvieron diferentes niveles de satisfacción e insatisfacción que destacaron las fortalezas y debilidades del Servicio. Se detallan los factores que más incidieron en la satisfacción /insatisfacción de los pacientes, respondiendo al primer objetivo específico de este trabajo.

✓ La mayor satisfacción, (89,4%) de los pacientes resultó para la Atención Odontológica recibida. Para esta dimensión se realizaron preguntas referidas a la (anamnesis, abordaje del paciente, examen clínico, práctica clínica, comunicación). Este resultado demostró la satisfactoria formación que adquirió el alumno en el transcurso de la carrera en las competencias consideradas, destacándose el buen trato y una correcta relación interpersonal entre el alumno y el paciente. Se evidenció una gran fortaleza Institucional, reflejada en una adecuada capacitación del alumno, capaz de brindar una correcta atención odontológica, de resolver la problemática bucal en las competencias que la Facultad lo formó, actuando con respeto, ética y moral.

✓ La mayor insatisfacción, resultó para la variable “Información a usuarios”, que implicó un 36% de satisfacción en este aspecto.

Del análisis de los resultados obtenidos de las categorías incluidas en la variable “información a usuarios” se dedujo que, en el interior de la Institución no hay señalizaciones claras para llegar a los dos lugares de funcionamiento de PPS, como tampoco información precisa sobre el cupo de personas a ser atendidas en los diferentes turnos, según los días y horarios de atención. El 72% de los pacientes indicaron no haber encontrado información de medidas preventivas odontológicas.

✓ Resultó aceptable el “tiempo de espera” en el 60,8 % de los pacientes para ser atendidos. El aspecto menos satisfecho fue el tiempo de búsqueda y confección de la historia clínica por parte del alumno.

✓ Demostró falencias la modalidad de atención a los pacientes a través del circuito derivación por el Departamento de Recepción de Pacientes.

El 31,4 % de los pacientes señalaron haber llegado al Servicio por derivación del Departamento de Recepción de pacientes. La mayoría llegó en forma directa al Servicio de la PPS sin registrarse previamente en el Departamento de Recepción para una correcta derivación del mismo.

✓ Generó insatisfacciones la no resolución de ciertas prácticas odontológicas requeridas por los pacientes, por ser consideradas competencias de postgrado, y el alumno no estar formado en la instancia de cursado donde se encuentra ubicada la PPS en el Plan de Estudio de la Carrera. Este porcentaje de pacientes insatisfechos es bajo, de un 12 % ya que el 88% señaló que la práctica realizada concuerda con el “motivo de su consulta”. La insatisfacción se asoció también a la falta de derivación por parte del alumno al área correspondiente para ser resuelta. Los pacientes derivados en su mayoría fueron hacia los consultorios externos de otras cátedras de la facultad (54,3%): Endodoncia, Prótesis y Cirugía para extracciones de elementos retenidos, y un 29% al Posgrado de la Facultad en las diferentes especialidades: Ortodoncia, Prótesis e Implantes.

✓ Evidenció resultados de satisfacción la variable “Aseo y Limpieza”, se consideraron ciertas categorías incluidas en esta variable con la competencia “bioseguridad”. La mayor satisfacción se señaló en la imagen y vestimenta del alumno, un 99% de los pacientes indicaron la puntuación máxima que corresponde a “buena”. El 95% de los pacientes se refirieron a la satisfactoria limpieza de los equipos odontológicos y la sala clínica marcando también la puntuación máxima. La menor satisfacción resultó la higiene de la sala de espera.

✓ Resultó con un alto porcentaje de insatisfacción (56%), la categoría referida a la comodidad y presencia de asientos en la sala de espera de PPS que se ubica en la Cátedra de Práctica Profesional de los dos lugares de

funcionamiento. Sugirieron más espacio, comodidad y asientos en la Sala de Espera.

Respondiendo al segundo objetivo específico de este trabajo se relacionó el nivel de satisfacción de los usuarios con las variables socio – demográficas: género, edad, nivel de estudios, residencia y situación laboral.

✓ Marcó un mayor nivel de satisfacción el “género” masculino que femenino, siendo que la muestra estuvo conformada por un mayor número de mujeres correspondiendo a un 56,4% y a un 43,6% de varones.

✓ Resultó un menor nivel de satisfacción en función a los recursos físicos e infraestructura a la mayor edad del paciente. En lo referente a la “edad”, el promedio de la muestra fue de 38,4 años, siendo el rango etario más frecuente entre 18 y 26 años.

Verificó un menor nivel de satisfacción en la dimensión Proceso asociado al mayor nivel de estudios. Según el nivel de “estudios” de los pacientes, en su mayoría tenían el secundario completo y estudios superiores (24% terciario/ universitario incompleto y 12% terciario/ universitario completo).

✓ Refirió un mayor nivel de satisfacción los pacientes que según el “lugar de residencia” pertenecían en un 25% al interior de la provincia de Córdoba.

✓ Resultó la menor satisfacción para los pacientes que según su “situación laboral” eran jubilados o pensionados respecto a la dimensión Estructura (Recursos físicos/ infraestructura), al igual que la Dimensión Proceso (Funcionamiento/organización e Información a usuarios). Los beneficiarios de planes sociales registraron el nivel de satisfacción más elevado para la dimensión Proceso.

Respondiendo al tercer objetivo específico de este trabajo que consistió en comparar el funcionamiento de los dos sitios de atención del mismo servicio de Práctica Profesional Supervisada: salas clínicas de la PPS en las aulas K y sala clínica de la PPS de la Cátedra de Práctica Profesional.

✓ Registró un nivel de insatisfacción más elevado la sala clínica de PPS en la Cátedra de Práctica Profesional, respecto a la PPS que se desarrolla en las Aulas K para la Dimensión Estructura que considera las variables “Recursos físicos/Infraestructura” Y “Aseo y Limpieza”. El

mismo resultado se obtuvo para la Dimensión Proceso en las variables “Organización y Funcionamiento” e “Información a Usuarios”. En la Dimensión Resultados en la variable “Percepción de la Atención” en los dos ámbitos de trabajo el nivel de satisfacción fue similar. En la variable “Regreso al Servicio” el nivel de insatisfacción fue mayor en las aulas K.

Se Correlacionó las dimensiones “Estructura”, “Proceso” y “Resultados” del Modelo Sistémico de Donabedian de evaluación de la calidad de los Servicios de Salud con la dimensión “Tipo de Demanda” del Modelo Dropi, para concluir con el objetivo específico número 4 de este trabajo.

✓ Resultó en función al género que son las mujeres las que acuden con mayor frecuencia a las consultas odontológicas en nuestra Facultad. Podríamos decir que se preocupan más por su salud y estética dental, son más accesibles a completar los tratamientos odontológicos y más exigentes por la atención recibida en el servicio de la PPS que los hombres, ya que el nivel de satisfacción de ellas fue menor en las tres dimensiones consideradas: ESTRUCTURA, PROCESOS, RESULTADOS.

✓ Se estableció que fueron los adultos jóvenes los que más acudieron al servicio de PPS. Se relacionó con el Modelo Sistémico en el análisis de que son minoría los pacientes mayores de edad (jubilados y pensionados) por la insatisfacción que manifiestan sobre todo en la dimensión ESTRUCTURA, considerando la variable “Recursos Físicos”, como son los asientos donde más de la mitad de los pacientes respondió “no haber encontrado asientos y comodidad en la sala de espera”,

✓ Del análisis surgió que los pacientes mayores de edad son minoría por su relación con la variable “Función y Organización” incluida en la dimensión PROCESO del Modelo Sistémico, como es el tiempo de espera, donde el 60,8 % de los pacientes esperaron aproximadamente 1 hora promedio para ser atendidos.

✓ Se concluyó que estos pacientes en su mayoría adultos jóvenes presentaron un cierto nivel educativo (secundario completo o mayor), mostraron interés por mantener la salud bucal y fueron los que expresaron un menor nivel de satisfacción asociado a la dimensión PROCESOS.

✓ Se determinó que el nivel educativo del paciente no estaba en relación a su situación laboral y a sus recursos económicos ya que la mayoría no trabajaba o no tenía un trabajo estable, con una obra social que le permitiera asistir a un centro privado de atención, sino que debieron optar a ser atendidos por alumnos de la PPS en forma gratuita, considerando en ellos la alta formación educativa que destacaron los pacientes al analizar la “percepción de la Atención” de la Dimensión RESULTADOS.

La correlación entre los MODELOS de DONABEDIAN Y SERVQUAL resultó muy significativa ($p < 0,001$), asociado a mayores puntuaciones obtenidas mediante el modelo SERVQUAL, que obtuvo una media de satisfacción global de 86% en contraste con el modelo propuesto por DONABEDIAN que puntuó 72% de nivel de satisfacción global demostrando algunas falencias las dimensiones de Estructura y Proceso.

Los autores declaran que no existen conflictos potenciales de interés con respecto a la autoría y / o publicación de este artículo.

The authors declare no potential conflicts of interest with respect to the authorship and/or publication of this article

Agradecimientos

AL personal docente de la Cátedra de Práctica Profesional Supervisada (PPS) de la Facultad de Odontología UNC por su colaboración en las encuestas y al Ing. Luis Crohare por los estudios estadísticos realizados. Trabajo de investigación. Res. N°60/18HCD, subsidiado Secyt FO.

Referencias

1. Plan de Estudio 2011 de la Carrera de Odontología Universidad Nacional de Córdoba (Resolución Ministerial 1413/08).
2. Rodríguez Vargas M C. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de una clínica odontológica universitaria. At: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1120>
3. Universidad Nacional de Córdoba. Facultad de Odontología. Reglamento para la realización de la Práctica Profesional Supervisada en Odontología (PPS). Ordenanza 2/15 HCD.
4. Donabedian A. Garantía y Monitoria de la Calidad de Atención Médica: un texto introductorio. en:

- “Perspectivas en Salud Pública” 1° ed. Instituto Nacional de Salud Pública. México- D.F, 1990, p12. Revista de Calidad Asistencial.
5. Gutiérrez R. La Satisfacción del Paciente como Medida de la Evaluación de la Calidad Percibida. 2003. <http://www.uclm.es/area/fae/cursos/pacientes/ponencias/Rodrigo%20Gutierrez.pdf>.
 6. Grandón K R, Pinilla GG, Díaz XG, Fuenzalida FG, Muñoz LS. Factores mal evaluados en encuestas de satisfacción aplicadas a usuarios de atención primaria en Latinoamérica. At: <https://doi.org/10.15517/revenf.v0i33.291567>-
 7. Donabedian A. Explorations in Quality Assessment and Monitoring. The Definition of Quality and Approaches to its Assessment. Ann Arbor; Michigan, Health Administration Press. Donabedian, A. (1988). "The Quality of Care: How can it be assessed?" Journal of the American Medical Association 260: 1743-1748.
 8. Galan Morera R, Malagon Londoño G, Pontón Laverde G. Sistema de Garantía de Calidad de Salud. En: "Garantía de Calidad en Salud". 3°ed. Panamericana, España Madrid, 2006, pp18.
 9. González H. Escala Servqual. At: <http://calidadgestión.com.ar/rec-gratuitos/articulos/escala-servqual.pdf>.
 10. Losada Ótarola M, Rodríguez A. Calidad del Servicio de Salud desde la perspectiva del Marketing. Cuadernos de Administración. Pontificia Universidad Javeriana del Estado de México. Red de revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. 2007;20 (034) :237-258. At: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=20503411>
 11. Flora E. Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS. 2007, Rev. Med. Inst. Mex. Seguro Soc., 45(2): 149 - 155.
 12. Esa R, Rajah P. Satisfaction with the oral health services. A qualitative study among Non- Commissioned officers in the Malaysian Armed Forces. 2006, Community Dent Health, págs. 23(1): 15 - 20.
 13. Gonzales H. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UNMSM. [Tesis para optar el Título de Cirujano Dentista]. s.l., Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2005.
 14. Hincapié A, y otros. Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención en el programa de Odontología Integral del Adolescente y Ortodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquía. 2004, Rev Fac Odont Univ Ant, págs.15(2):5-11.
 15. Ramirez de la Roche O, López Serrano A, Barragan Solis A, Arce Arrieta E. Satisfacción del usuario en una unidad de medicina familiar de una institución de seguridad social de la ciudad de México Archivos en Medicina Familiar. 2005;7. At: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=507701>.
 16. Bernuy A. Calidad de la atención de la clínica central de la Facultad de Odontología en el año 2004. [tesis para optar el título de Cirujano Dentista]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2005.
 17. Zambrano F. El grado de satisfacción del usuario en la atención odontológica en una ciudad médica de primer nivel de atención de un sistema local de salud en Monterrey Nuevo León. 2005, Revista de Salud Pública y Nutrición. Ed especial No 7.
 18. Hashim R. Patient satisfaction with dental services at Ajman University., United Arab Emirates East Mediterr Health J. 2005. 11 (5-6): 913.
 19. Jacinto J. Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007. [Tesis para optar Título de Cirujano Dentista]. s.l.: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2008.
 20. Seclén J. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú 2000. Anales Facultad de Medicina, 2005,66 (2).
 21. Dierssen T, y otros. Factores que determinan la alta satisfacción del usuario con la asistencia hospitalaria. An. Sist. Sanit. Navar. 2009; 32(3): 317.
 22. García C, Chengueyen M, Mormontoy W. Satisfacción del usuario con los servicios odontológicos de atención primaria recibida y factores sociodemográficos asociados. 2010, MPA e -Journal de Med. Fam & At. Prim., págs. 4(1): 7 -13.
 23. Mandozzi M V. Valoración del grado de satisfacción de los pacientes asistidos en los servicios de atención externa de la Facultad de Odontología, Universidad Nacional de Córdoba. Tesis doctoral. 2010.

Corresponding to /correspondencia a:

Dra. Melania Palmieri

Universidad Nacional de Córdoba, Facultad de Odontología

Haya de La Torre s/n Ciudad Universitaria CP5000

Te: +543515146432

Email:melaniapalmieri@hotmail.com