

SATISFACCION PERCIBIDA POR LOS PACIENTES TRATADOS CON ACLARAMIENTO
DENTAL EN LAS CLINICAS DEL COLEGIO ODONTOLOGICO SEDE CENTRO Y CHIA
DURANTE 2007 Y 2008



Coral. M, Figueroa. J, Motta. A, Pineda. C, Rojas. F*

Flórez. B**

Alcázar. C***

Línea: Prosthodontics and Oral Rehabilitation

Category: Pregraduate

RESUMEN

OBJETIVO: Determinar la satisfacción percibida por los pacientes tratados con aclaramiento dental en las clínicas de COLEGIO ODONTOLOGICO COLOMBIANO durante 2007 y 2008. **METODOLOGIA:** Estudio descriptivo, cuya población incluye 1047 personas, para seleccionar la muestra se tuvo en cuenta aspectos como historias clínicas completas y pacientes que hayan cumplido con las dos fases del aclaramiento; mediante estos criterios se obtuvo una muestra de 51 personas y se aplicó en ellas una encuesta de satisfacción que incluía diferentes variables acerca de satisfacción del aclaramiento y aspectos administrativos del servicio, antes y durante la consulta. **RESULTADOS:** La satisfacción con los aspectos administrativos del servicio es la dimensión con más capacidad para explicar un aumento o descenso de la satisfacción global de los pacientes. **CONCLUSIONES:** Tras alcanzar un nivel de satisfacción alto con el aclaramiento dental, el ámbito que determina la satisfacción global es el administrativo, que contiene los aspectos con mayores niveles de insatisfacción.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción del paciente, aclaramiento dental, aspectos administrativos

ABSTRACT

OBJECTIVE: To determine the satisfaction felt by patients in dental clearance clinics COLEGIO COLOMBIANO DENTAL during 2007 and 2008. **METHODOLOGY:** A descriptive study, whose population includes 1047 individuals, to select the sample took into account aspects such as full clinical records and patients who have met the two phases of clearance, and by these criteria was obtained a sample of 51 people and is applied them a satisfaction survey that included different variables on the satisfaction of the clearance and administrative aspects of the service, before and during the consultation. **RESULTS:** The satisfaction with the administrative aspects of the service is the dimension with greater ability to explain an increase or decrease in overall satisfaction of patients. **CONCLUSIONS:** After reaching a high level of satisfaction with dental clearance, which determines the overall satisfaction is the administrative, which contains the highest levels of dissatisfaction.

KEYWORDS: Patient satisfaction, dental clearance, administrative aspects.

*Investigadores
** Asesor científico
*** Asesor metodológico

INTRODUCCION

La satisfacción de los pacientes es considerada como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para cumplimentar las necesidades de los pacientes – usuarios^{1,2}

De esta manera se considera que los pacientes satisfechos continuaran usando los servicios de salud, cooperaran con el aporte de información indispensable para los agentes de salud y se muestran más predispuestos a seguir las recomendaciones médicas y terapéuticas y, por tanto, a mejorar su salud.^{3,4,5}

El interés por conocer la opinión de los usuarios tiene, al menos, una triple justificación: por un lado, desde la óptica de la participación social, se ha puesto énfasis en que los ciudadanos sean parte integrante y central del sistema, participando activamente tanto en la evaluación como en la planificación y redefinición de la política sanitaria.^{6,7,8}

La medición del nivel de satisfacción de los usuarios se convirtió en una práctica común en las sociedades occidentales desarrolladas, porque mediante dicha medición se puede evaluar la calidad de los servicios sanitarios públicos y privados.^{9,10}

Estudios anteriores revelan, que hay que considerar las expectativas manifestadas por los pacientes para alcanzar los objetivos terapéuticos establecidos.^{11,12} Por eso es de vital importancia conocer la satisfacción del paciente para saber la calidad del servicio que se está prestando; si el paciente se encuentra satisfecho sus expectativas están cumplidas.^{13,14,15}

Moliner afirma que, la percepción del paciente es, por tanto, una de las medidas principales a la hora de evaluar y mejorar la calidad de la asistencia y prestación de servicios.^{16,17}

Algunos especialistas en el tema han mostrado que para una mejor comprensión de cómo se forma la satisfacción del usuario de un servicio, hay que tener en cuenta que ésta es una realidad compleja, de naturaleza multidimensional¹⁸; de hecho, los individuos

son capaces de hacer un juicio global de éste, así como de distinguir varias dimensiones del servicio y evaluarlas separadamente en términos de cuál es la satisfacción en cada una de ellas; sin embargo para el resultado de satisfacción final del servicio, el usuario tiende a combinar los efectos negativos de las distintas esferas del servicio.^{19,20,21}

La evaluación de satisfacción es recomendable aplicarla en procedimientos o servicios que sean de alta demanda^{22,23}, como se ha convertido el aclaramiento dental en los últimos años, donde es uno de los procedimientos más solicitados por los pacientes que acuden a la clínica de la Institución Universitaria Colegios de Colombia – Colegio Odontológico Colombiano, debido a esto es interesante conocer ¿Cual es el grado de satisfacción percibida por los pacientes que se realizan un aclaramiento dental, en las clínicas del Colegio Odontológico Colombiano sede Centro y Chía, durante 2007 y 2008?

La técnica de aclaramiento usada en dichas clínicas es la combinada, que consiste en la fusión del aclaramiento en el consultorio y el domiciliario. En el consultorio se realiza la aplicación del peróxido de hidrogeno al 35% (Pola Office) directamente a los dientes por 30 minutos. En fase que se realiza en el hogar se utilizan cubetas blandas con Peróxido de carbamida al 35% (Pola Nigth), y se usan estas cubetas por dos horas en la noche.^{24,25,26}

La presente investigación pretende mostrar criterios de percepción del usuario en cuanto al servicio recibido, y determinar la satisfacción que le genere el procedimiento; relacionando la satisfacción con los aspectos administrativos del servicio.

METODOLOGIA

El estudio es de tipo descriptivo. La población la constituyen 1047 historias clínicas, de las cuales se selecciono una muestra de 51 historia que cumplieron con criterios de inclusión como estar completamente diligenciadas. Dicha selección se realizo en base a criterios específicos como: pacientes que hayan cumplido con las dos fases de

aclaramiento y que fueron atendidos durante 2007 y 2008.

Las variables específicas de satisfacción se analizaron en los pacientes, respecto al aclaramiento dental fueron: sensibilidad posterior al aclaramiento, grado de satisfacción, actitud en el momento de realizar el procedimiento clínico.

Por otro lado las variables relacionadas con la atención: se incluyeron las siguientes: tramite y tiempo de espera para entrar a consulta, comodidad en la sala de espera, trato que recibió por parte del personal, privacidad en la consulta, duración de la consulta.

Se realizó una revisión de 1047 historias clínicas, descartando las que se encontraban incompletas, y no poseían los datos suficientes para incluirlas en el estudio.

Se usaron dos formatos: el primero fue diseñado para consignar los datos de las historias clínicas y el segundo fue aplicado a los 51 pacientes que hicieron parte de la muestra. Esta encuesta fue realizada a los pacientes vía telefónica, por consiguiente el consentimiento informado fue verbal.

RESULTADOS

El principal resultado del análisis realizado es que la satisfacción que expresan los pacientes en cada una de las dos dimensiones del servicio (acto clínico y atención) tiene significativa relación con la satisfacción global, por lo que un cambio en la satisfacción en cualquiera de ellas afectará en el nivel de satisfacción en general, ya sea en positivo o en negativo.

En la figura uno se puede observar el grado de satisfacción de los pacientes respecto al aclaramiento dental.

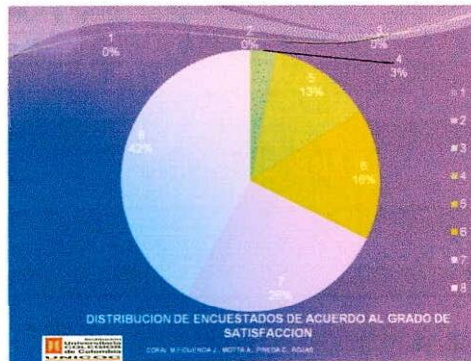


fig.1

En la figura numero dos esta el genero que acudió con mayor frecuencia a las clínicas del Colegio Odontológico Colombiano a realizarse el aclaramiento dental.

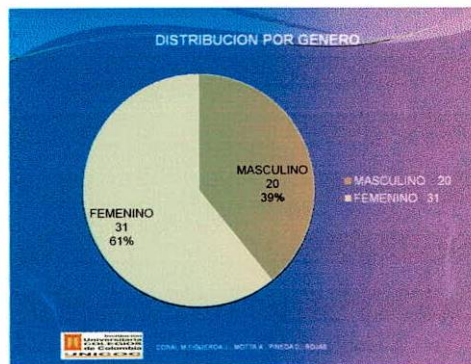


fig.2

Por otra parte, el estrato socioeconómico que más accedió a la realización de dicho procedimiento esta a continuación en la figura numero tres.

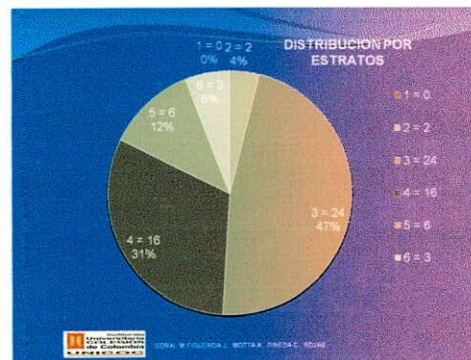


fig.3

Las edades que mas recurren a dicho procedimiento lo encontramos en la figura numero cuatro

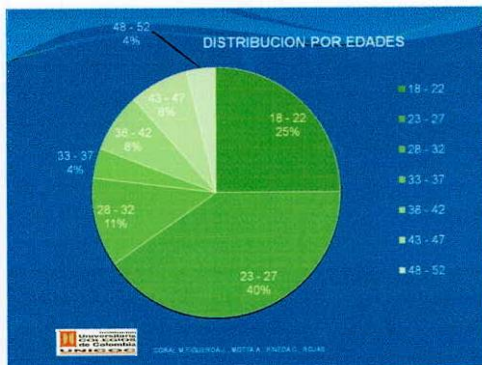


fig.4

Además la encuesta permite conocer que, de las dos dimensiones, la satisfacción con los aspectos de la atención es la que tiene más capacidad para variar la satisfacción global.

DISCUSION

Los datos obtenidos de este estudio indican que los aspectos mal valorados de la atención – administración van a influir negativamente en mayor medida en la satisfacción general de los usuarios que cualquier otro aspecto, incluso del propio aclaramiento dental

La información obtenida con este tipo de investigación es de gran relevancia, porque al realizar intervenciones en este ámbito, se adquiere más herramientas para conseguir mayor calidad en el servicio prestado y, por ende, mayor satisfacción de los usuarios.

A pesar de que se revisaron 1047 historias clínicas, el estudio no pudo abarcar sus datos debido a que la mayor parte de ellas se encontraban con información insuficiente, y por consiguiente la nula localización de los pacientes.

Se observa una clara desorganización en la administración de las historias clínicas lo que

influyo decisivamente en la selección de los participantes de la investigación.

CONCLUSIONES

Existe una estrecha relación entre las dos esferas de la satisfacción final de un servicio, lo que indica que si una de las dos es valorada negativamente por el paciente, el resultado de satisfacción global se vera afectado.

Pese a que la mayor parte de los pacientes observaron cambios favorables en su estética oral (acto clínico), este resultado se vio afectado por la atención - administración.

Una vez se observa que las mujeres se preocupan más por su apariencia que los hombres, ya que estas acudieron en mayor proporción a realizarse el aclaramiento dental.

Los factores que influyen en la decisión de los pacientes del estrato tres a acudir a las clínicas de UNICOC – Colegio Odontológico Colombiano sede Centro y Chía son las ubicación y los precios bajos

REFERENCIAS

1. Yellen E, Davis G, Ricard R. The measurement of patient satisfaction. *J Nurs Care Qual* 2002; 16(4):23-9.
2. Carminal J. La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. *Revista Calidad Asistencial* 2001;16:276-279.
3. Hayes B. Cómo medir la satisfacción del cliente. *Desarrollo y utilización cuestionarios*. Barcelona: Gestión 2000; 1995.
4. Mira JJ, Vitaller J, Aranaz J, Herrero JF, Buil JA. La satisfacción del paciente. Concepto y aspectos metodológicos. *Revista de Psicología de la Salud* 1992;4:89-116
5. Donabedian A. La calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación. México, DF: Ediciones científicas La Prensa Médica Mexicana, 1984.
6. Serrano-del Rosal R, Biedma L. El usuario del sistema sanitario: gestor de calidad. IX Congreso de Metodología de las Ciencias Sociales y de la Salud. Granada: Libro de resúmenes, 2005:262
7. Rejas J, Gil de Miguel A, San Isidro C, Palacios G, Carrasco P. Adaptación cultural y validación psicométrica del cuestionario de satisfacción con la vida de Fugl-Meyer – LISAT 8– en población española masculina con disfunción eréctil. *Pharmacoeconomics Sp Res Art*. 2004;1:87-99.
8. Hernandez L, Chang CH, Cella D, Corona M, Shiimoto G, McGuire DB. Development and validation of the satisfaction with pharmacy scale. *Pharmacotherapy* 2000; 20(7): 837-43.
9. Ruiz M, Martínez G, Calvo J, Aguirre H, Arango R, Lara R, *et al*. Bases para la evaluación de la calidad de la atención en las unidades médicas del sector salud. *Salud pública Mex* 1990;32:156-169.
10. Clearly PD, Edgman-Levitan S, Roberts M, Moloney TW, McMullen W, Walker JD, *et al*. Patients evaluate their hospital care: A national survey. *Health Affairs* 1991;10:254-267.
11. Armando P, Uema S, Sola N. Valoración de la satisfacción de los pacientes con el seguimiento farmacoterapéutico. *Seguimiento Farmacoterapéutico* 2005; 3(4): 205-212.
12. Hayes B. Cómo medir la satisfacción del cliente. *Desarrollo y utilización cuestionarios*. Barcelona: Gestión 2000; 1995.
13. Strandberg L, Stennett D, Simonson W. Payment for nondistributive pharmacy hospital service: a regional survey. *Drug Intell Clin Pharm* 1978; 12: 410-2.
14. Schommer J, Kucukarslan S. Measuring patient satisfaction with pharmaceutical services. *Am J Health Syst Pharm* 1997; 54(1): 2721-32.
15. Fernández M, Gavira L, Pérez M, Serrano-del-Rosal R, Trujillo M. La sanidad desde el otro lado. Valoración social del sistema sanitario público en Andalucía. Andalucía: Consejería de Salud, Junta de Andalucía, 2001
16. Moliner- Tena MA, Moliner-Tena J. La calidad percibida de un servicio de un centro de planificación familiar: un enfoque de marketing. *Aten Primaria*. 1996; 17:400-6.
17. Steiber R. Measuring and managing patient satisfaction. *Journal American Hospital Publishing*, 1998:1-23.
18. Fitzpatrick R. Surveys of patient satisfaction: Important general considerations. *Br Med J* 1991;302:887-889.
19. Fitzpatrick R. Satisfaction with health care. En: Fitzpatrick R, Ed. *The Experience of Illness*. London: Tavistock, 1984:154-175
20. Rubin HR. Can patients evaluate the quality of hospital care? *Med Care Rev* 1990; 47:267-326.

21. McCaffrey D. Satisfaction: The forgotten outcome?. *Drug Topics* 2000;43-52.
22. González Blanco, Olga, Solórzano Peláez, Ana Lorena y Balda Zavarce, Rebeca. Estética en odontología: Parte I Aspectos psicológicos relacionados a la estética bucal. *Acta odontol. Venez.* dic. 1999, vol.37, no.3, p.33-38. ISSN 0001-6365
23. In-office vital tooth whitening with Illuminé™ in-office whitening. *Contemporary Esthetics and Restorative Practice* 4(5): 62-63, 2000.
24. CRA Newsletters Marzo 2003, Volumen 27, Publicación 3, Paginas 1-3.
25. *The Dental Advisor*, September 2000, Vol.17, N°7. *Dentistry Today*, Abril 2000.
26. Kugel, G., Perry, R.D., Hoang, E. et al.: Effective tooth bleaching, in 5 days using a combined in-office and at-home bleaching system. *Compend Contin Educ Dent* 18(4): 378-383, 1997.