






ARTÍCULO ORIGINAL

Nivel de satisfacción en pacientes atendidos en el servicio de Prótesis de la Clínica Estomatológica “Lidia Doce Sánchez”

Rate of satisfaction in patients attended in the dental prostheses department at the Clínica Estomatológica “Lidia Doce Sánchez”

Nível de satisfação dos pacientes atendidos no serviço de Prótese da Clínica Estomatológica “Lidia Doce Sánchez”

Yamilé Rodríguez-Sotomayor^{1*}, Yobisleidys Creagh-Almiñan², Beatriz de las Mercedes Zamora-García³, Hormanis Legrá-López⁴, Olmeris Fiffe-Machado⁵

¹ Clínica Estomatológica Docente “Julio Antonio Mella”. Guantánamo, Cuba.

² Clínica Estomatológica Docente “Lidia Doce Sánchez”. Guantánamo, Cuba.

³ Universidad de Ciencias Médicas Guantánamo. Guantánamo, Cuba.

⁴ Hospital General Docente “Dr. Agostinho Neto”. Guantánamo, Cuba.

⁵ Policlínico Comunitario “Hermanos Martínez Tamayo”. Guantánamo. Cuba.

*Autor para la correspondencia: yamilers@infomed.sld.cu

Recibido: 1 de marzo de 2021

Aprobado: 15 de marzo de 2021

RESUMEN

Introducción: la satisfacción de pacientes es importante en la adopción de medidas para la mejora continua de la calidad.

Objetivo: evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Prótesis de la Clínica Estomatológica Docente “Lidia Doce Sánchez” de Guantánamo, en el período septiembre 2019 - diciembre 2020. **Método:** se realizó un estudio longitudinal prospectivo, el universo estuvo constituido por 171 pacientes que ingresaron en el servicio durante el período, al aplicar los criterios de inclusión y exclusión quedaron 160. Se definieron las variables: grupos de

edades, sexo, nivel de satisfacción de los pacientes por el tiempo de atención, las condiciones de la sala de espera, las condiciones estructurales de la consulta y el tratamiento recibido. Para la recolección de la información se diseñó y validó un cuestionario mediante el criterio de expertos. **Resultados:** el 60 % mostró insatisfacción con el tiempo para ingresar en el servicio y con las sillas o bancos el 43,8 %. En la consulta mostró satisfacción con las condiciones del sillón dental el 46,8 % y con la limpieza y organización el 76,8 %, con la ventilación e iluminación el 39,5 % refirió insatisfacción. Mostró satisfacción con la calidad del trato recibido por el personal

técnico el 53,1 %, por especialistas el 60 % y con la calidad de la prótesis el 66,2 %. **Conclusiones:** la mayoría mostró insatisfacción con el tiempo de espera para el ingreso, con los bancos y sillas de la sala de espera y la ventilación e iluminación de la consulta. La mayoría mostró satisfacción con el tratamiento recibido.

Palabras clave: satisfacción; calidad; servicios estomatológicos; prótesis

ABSTRACT

Introduction: patient satisfaction is an important indicator for measuring and improving the service quality continuously. **Objective:** to assess the rate of satisfaction in patients attended in the dental prostheses department at the Clínica Estomatológica Docente “Lidia Doce Sánchez” in Guantánamo, from September 2019 through December 2020. **Method:** a prospective longitudinal study was carried out. A total of 171 admitted patients were involved in the study but only 160 patients were selected after applying the inclusion and exclusion criteria. The analyses were adjusted for the baseline variables of age groups, sex, rate of patient satisfaction concerning to speedy access to service, waiting room conditions, department conditions, and treatment received. A structured questionnaire, designed and validated by experts, was performed with recollected information. **Results:** the rate of the patients referring dissatisfaction with the access time to service was 60% and with the bad conditions of chairs or benches was 43.8%. The rate of satisfaction concerning dental chair conditions was 46.8%, cleanliness and

organization was 76.8%, concerning department ventilation and lighting dissatisfaction rate was 39.5%. Patients referred satisfaction with the quality of care received by specialists (60%), assistant personnel (53.1%), and with the quality of the dental prostheses (66.2%). **Conclusions:** most of patients referred dissatisfaction with the access time to service, the bad conditions of chairs and benches in the waiting room, and with the low ventilation and lighting inside the department, however, referred satisfaction concerning the quality of care received.

Keywords: satisfaction; quality; dental services; prostheses

RESUMO

Introdução: a satisfação do paciente é importante na adoção de medidas de melhoria contínua da qualidade. **Objetivo:** avaliar o nível de satisfação dos pacientes atendidos no serviço de Prótese da Clínica Estomatológica “Lidia Doce Sánchez” de Guantánamo, no período de setembro de 2019 a dezembro de 2020. **Método:** um estudo prospectivo longitudinal foi conduzido, o universo foi composto por 171 pacientes que deram entrada no serviço no período, na aplicação dos critérios de inclusão e exclusão, restaram 160. Foram definidas as variáveis: faixa etária, sexo, grau de satisfação dos pacientes com o tempo de atendimento, condições da sala de espera, condições estruturais da consulta e do tratamento recebido. Para a coleta das informações, foi elaborado e validado um questionário a partir de critérios de especialistas. **Resultados:** 60% mostraram-se insatisfeitos com o



tempo de entrada no serviço e 43,8% com as cadeiras ou bancos. Na consulta, 46,8% demonstraram satisfação com as condições da cadeira odontológica e com a limpeza e organização 76,8%, com ventilação e iluminação 39,5% relataram insatisfação. 53,1% demonstraram satisfação com a qualidade do tratamento recebido pelo pessoal técnico, 60% pelos especialistas e com a qualidade da prótese por 66,2%.

Conclusões: a maioria mostrou-se insatisfeita com o tempo de espera para entrada no serviço, com os bancos e cadeiras da sala de espera e com a ventilação e iluminação da consulta. A maioria demonstrou satisfação com o tratamento recebido.

Palavras-chave: satisfação; qualidade; serviços de estomatologia; prótese

Cómo citar este artículo:

Rodríguez-Sotomayor Y, Creagh-Almiñan Y, Zamora-García BM de las, Legrá-López H, Fiffe-Machado O. Nivel de satisfacción en pacientes atendidos en el servicio de Prótesis de la Clínica Estomatológica "Lidia Doce Sánchez". Gac Med Est [Internet]. 2021 [citado día mes año]; 2(1):e119. Disponible en: <http://www.revgacetaestudiantil.sld.cu/index.php/gme/article/view/119>

INTRODUCCIÓN

El concepto de calidad en los servicios de salud en general y los estomatológicos, en particular, han evolucionado a lo largo del tiempo. De esta forma, inicialmente las actividades que se desarrollaron respecto a la calidad de los servicios sanitarios se centraron en un mero control y verificación de las actividades realizadas mediante labores de inspección y auditoría de las mismas, así como una acreditación de los diferentes centros de salud.^(1,2)

Posteriormente, la medida de la calidad se desplazó al control del producto o servicio, a asegurarse mediante acciones previamente planificadas que un producto o servicio cumpliría con los requisitos de calidad previamente establecidos. Por tanto, se incluyó la prevención de fallos y la corrección de errores en los procesos, la disminución de la variabilidad en los mismos y el control de costes. Es decir, transitó de una fase de simple control a planificar el proceso para garantizar que el producto o servicio es de calidad. Es el denominado concepto de garantía de calidad.^(3,4)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1981, definió el concepto calidad referida a los servicios sanitarios como la situación en la que el paciente es diagnosticado y tratado correctamente, según los conocimientos actuales de la ciencia, y según sus factores biológicos, con el coste mínimo de recursos, la mínima exposición de riesgos posibles de daño adicional y la máxima satisfacción para el paciente.^(1,3)

Es el paciente quien determina si un servicio es aceptable, por lo que se ha de tener conocimiento de las necesidades, preferencias y valores que tienen respecto a su salud y de los servicios prestados a la hora de diseñar y mejorar la asistencia prestada. Esta es la



aportación de lo que se conoce como Gestión Total de la Calidad, en la que la calidad de un producto se define en función de los clientes a quienes va dirigido, el objetivo de la misma es conseguir y mejorar los resultados a través de la satisfacción de estos.⁽⁵⁾

La satisfacción del paciente es el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que tenía en un principio o de las que pueda tener en visitas sucesivas, de tal manera que, si las expectativas son mayores que la percepción del servicio, la satisfacción disminuirá. Esas expectativas del paciente se forjan a partir de propias experiencias anteriores y de las de personas conocidas, así como de las promesas y compromisos que el propio sistema adquiere con los pacientes. Por tanto, la satisfacción no es una dimensión estática, ya que puede aumentar o disminuir en función de la evolución de los dos parámetros anteriormente mencionados.⁽⁶⁾

Es importante conocer la realidad como paso previo a la mejora de la calidad en la atención sanitaria prestada y, para esto, es imprescindible identificar la percepción del paciente de dicha realidad, quien en definitiva, es el que recibe la asistencia sanitaria y más, específicamente, en el campo de la atención estomatológica.⁽⁷⁾

A nivel mundial se han realizado estudios de satisfacción con la finalidad de monitorear la calidad de la atención en salud; se pueden referenciar trabajos como el de Lora-Salgado IM, *et al.*⁽⁸⁾ y González-Meléndez R, *et al.*⁽⁹⁾ y, en Cuba, también se han realizado investigaciones sobre el tema donde se encuentran los estudios de Sixto Iglesias MS, *et al.*⁽⁷⁾ y Revilla Arias HI, *et al.*⁽²⁾

En Guantánamo no se conoce de la realización de un estudio sobre la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de prótesis estomatológica, un servicio sensible que les devuelve la sonrisa y que depende en gran medida el éxito de su satisfacción. Por tanto, se plantea el siguiente problema de investigación: ¿Cómo se comportará el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de prótesis de la Clínica Estomatológica Docente “Julio Antonio Mella” de Guantánamo? Para dar solución a este problema se define como objetivo: evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Prótesis Estomatológica de la Clínica Estomatológica Docente “Julio Antonio Mella” de Guantánamo en el período septiembre 2019 - diciembre 2020.

MÉTODO

Se realizó un estudio longitudinal prospectivo con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Prótesis de la Clínica Estomatológica Docente “Lidia Doce Sánchez” de Guantánamo, en el período septiembre 2019 - diciembre 2020.



El universo estuvo constituido por 171 pacientes que ingresaron en dicho servicio en ese periodo y, finalmente, luego de aplicar los criterios de inclusión y exclusión se incluyeron 160 pacientes.

Se tuvieron en cuenta los siguientes criterios de inclusión: pertenecer a los consultorios del Policlínico Universitario "Asdrúbal López Vázquez" y tener la voluntad de participar en el estudio. Como criterios de exclusión se precisaron: cambio de residencia, abandono del tratamiento, fallecimiento y condiciones de salud que limitaran la autonomía del paciente para responder el cuestionario.

Se definieron las variables: grupos de edades, sexo, nivel de satisfacción de los pacientes por el tiempo de atención en el servicio, nivel de satisfacción de los pacientes por las condiciones de la sala de espera, nivel de satisfacción de los pacientes por las condiciones estructurales de la consulta y nivel de satisfacción de los pacientes por el tratamiento recibido en el servicio. Para la recolección de la información se utilizó un cuestionario autoadministrado diseñado para esta investigación y validado mediante el criterio de expertos.

Para la selección de los expertos se determinó el coeficiente de competencia a través del cálculo del coeficiente de conocimiento y coeficiente de argumentación, además, de otros criterios de inclusión, como: ser profesionales vinculados a las investigaciones relacionadas con el tema calidad de los servicios, tener una categoría docente de Asistente, Auxiliar, Titular o Consultante, la categoría científica de Máster en Ciencias y/o Grado de Doctor en Ciencias así como dar su disposición a participar en el estudio.

Para la validación se utilizó la técnica Delphi⁽¹⁰⁾ caracterizada por el anonimato en tres rondas. Se evaluó la estructura del cuestionario, cantidad de preguntas, estructura y contenido de cada pregunta y su interpretación según las categorías Adecuada (A1) con dos puntos, Poco adecuada (A2) con un punto e Inadecuada (A3) con cero. En este caso cada experto como máximo pudo otorgar dos puntos, por tanto, se consideró desfavorable cuando la suma de la votación fuese menor de 14, por lo que se realizaría una revisión crítica y replanteamiento, aceptable con un resultado mayor de 14 y hasta 16, lo que requeriría modificaciones y de éxito cuando fuera mayor de 16 que no requeriría modificación.

Para la evaluación del contenido de cada ítem se utilizaron los siguientes criterios de Moriyama:⁽¹⁰⁾ razonable y comprensible: comprensión de los diferentes ítems que se evalúan en relación con el fenómeno que se pretende medir; sensible a variaciones en el fenómeno que se mide: si del instrumento puede derivarse un índice que muestren diferencias en la variable que se medirá; con suposiciones básicas justificables e intuitivamente razonables: si se justifica la presencia de cada uno de los ítems que se incluyen en el cuestionario; con componentes claramente definidos: si cada ítem se define claramente; derivable de datos factibles de obtener: si es posible obtener la información deseada a partir de las respuestas dadas ante el cuestionario.



La validación de la consistencia interna del cuestionario se obtuvo mediante el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach y se consideró adecuado con valor igual o superior a 0,7. Se realizó un pilotaje en una población con similares características pero que no participaría en el estudio.

El análisis y procesamiento de la información se realizó mediante Estadística Descriptiva (frecuencias absolutas y relativas porcentuales). Se tuvieron en cuenta los aspectos éticos para la investigación y la voluntariedad de participar en el estudio a través del consentimiento informado.

RESULTADOS

En la Tabla 1 se muestra la distribución de los pacientes estudiados según sexo y edad, donde del total de participantes en el estudio, 104, pertenecían al sexo femenino, lo que representó el 65 %. El grupo de edades que predominó fue el de 19-59 años con 102 (63,3 %), cabe destacar que solo uno estaba en las edades comprendidas entre 15-18 años.

Tabla 1. Distribución de los pacientes estudiados según sexo y edad

Grupo de edades (años)	Sexo				Total	
	Femenino		Masculino		No.	%
	No.	%	No.	%		
15 - 18	-	-	1	100,0	1	0,6
19 -59	70	68,6	32	31,4	102	63,7
60 y más	34	59,6	23	40,4	57	35,7
Total	104	65,0	56	35,0	160	100,0

En cuanto a la distribución de los pacientes estudiados según nivel de satisfacción por el tiempo de espera en el servicio (Tabla 2), en el indicador tiempo de espera para ser valorado el mayor porcentaje lo evaluó de medianamente satisfecho con un 42,4 %, mientras el 24,3 % lo evaluó como insatisfecho. El indicador tiempo de espera para ser ingresado el 60 % lo evaluó como insatisfecho. Con respecto al tiempo de duración del tratamiento, el 53,1 % resultó medianamente satisfecho y solo el 18,7 % como satisfecho. En el tiempo de espera el día de la consulta el 53,1 % lo calificó como satisfecho y solo el 16,8 % se encontró insatisfecho.

Tabla 2. Distribución de los pacientes estudiados según nivel de satisfacción por el tiempo de espera en el servicio

Nivel de satisfacción por tiempo de espera en el servicio	Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Tiempo de espera para ser valorado	53	33,1	68	42,5	39	24,3	160	100,0
Tiempo de espera para el ingreso	38	23,7	58	36,2	96	60,0	160	100,0
Tiempo de duración del tratamiento	30	18,7	85	53,1	55	34,3	160	100,0
Tiempo de espera el día de consulta	85	53,1	48	30,0	27	16,8	160	100,0

En cuanto al indicador relacionado con la ventilación e iluminación, el 100 % de los estudiados se encontró satisfecho, mientras que referente a la comodidad de sillas y bancos el 43,8 % se manifestó insatisfecho y el 21,2 % medianamente satisfecho. Con respecto a la higiene y organización el 76,8 % se mostró satisfecho y solo el 12,6 % insatisfecho. La amplitud del espacio fue valorada por el 54,3 % como satisfechos y el 28,1 % como medianamente satisfechos (Tabla 3).

Tabla 3. Distribución de los pacientes estudiados según nivel de satisfacción por las condiciones de la sala de espera

Nivel de satisfacción por las condiciones	Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Ventilación e iluminación	160	100,0	-	-	-	-	160	100,0
Comodidad de sillas y bancos	56	35,0	34	21,2	70	43,8	160	100,0
Higiene y organización	123	76,8	17	10,6	20	12,6	160	100,0
Amplitud del espacio	87	54,3	45	28,1	28	17,6	160	100,0

En la Tabla 4 se presenta la distribución de los pacientes estudiados según nivel de satisfacción por las condiciones estructurales de la consulta. El 46,8 % de los estudiados se mostró satisfecho con las condiciones del sillón dental y el 33,7 % insatisfecho. La limpieza y organización brindó satisfacción al 76,8 % de los participantes y solo el 12,6 % estuvo insatisfecho. Con respecto a la ventilación e iluminación, el 39,5 % se encontró insatisfecho y el 24,3 % medianamente satisfechos. La privacidad brindó satisfacción al 76,8 % de los participantes y solo el 8,9 % estuvo insatisfecho.

Tabla 4. Distribución de los pacientes estudiados según nivel de satisfacción por las condiciones estructurales de la consulta

Nivel de satisfacción por las condiciones estructurales de la consulta	Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Condiciones del sillón dental	75	46,8	31	19,5	54	33,7	160	100,0
Limpieza y organización	123	76,8	17	10,6	20	12,6	160	100,0
Ventilación e iluminación	58	36,2	39	24,3	63	39,5	160	100,0
Privacidad	123	76,8	23	14,3	14	8,9	160	100,0

Respecto a la distribución de los pacientes estudiados según nivel de satisfacción por el tratamiento recibido en el servicio (Tabla 5), en estos indicadores los mayores porcentajes correspondieron con la satisfacción. En el relacionado con la calidad del trato recibido por el personal técnico el 53,1 % estuvo satisfecho y solo el 16,3 % insatisfecho. En cuanto a la calidad del trato recibido por los especialistas, el 60 % resultó satisfecho y solo el 8,2 % insatisfecho. La calidad de la prótesis fue valorada por el 66,2 % con satisfacción y solo el 7,6 % con insatisfacción.

Tabla 5. Distribución de los pacientes estudiados según nivel de satisfacción por el tratamiento recibido en el servicio

Nivel de satisfacción por el tratamiento en el servicio	Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Calidad del trato recibido por el personal técnico	85	53,1	49	30,6	26	16,3	160	100,0
Calidad del trato recibido por los especialistas	96	60,0	51	31,8	13	8,2	160	100,0
Calidad de la prótesis	106	66,2	42	26,2	12	7,6	160	100,0

DISCUSIÓN

Las evaluaciones de la calidad en los servicios de salud deben concentrarse en conocer cuál es la realidad con el objetivo de implementar estrategias y programas para mejorarla. No tiene sentido conocer cuál es la realidad para no hacer posteriormente nada; ha de irse un tanto más allá, instaurando medidas para mejorar la calidad de los servicios prestados. Dado que actualmente se tienen más en cuenta los valores y opiniones de los pacientes, este estudio se centró en la satisfacción del paciente.

En los participantes predominó el sexo femenino, hecho que coincide con los resultados de Sixto Iglesias MS, *et al.*⁽⁷⁾ en su estudio de satisfacción en pacientes atendidos en servicios de prótesis, así como los realizados por Leveau Alva CA y Merino Ruiz JM⁽³⁾ en su tesis de grado. El hecho de que predomine el sexo femenino está avalado por la asistencia de las mujeres a los servicios de prótesis en mayor proporción que los hombres, pues ellas le prestan mayor atención a su apariencia física y se preocupan más por reponer los dientes ausentes. En este caso el género condiciona este comportamiento.

Los resultados de los indicadores de satisfacción relacionada con el tiempo de espera de la consulta se asemejan a los obtenidos por Revilla Arias H y González Mustelie D⁽²⁾, quienes encontraron un alto porcentaje de pacientes satisfechos en este indicador y difiere de los alcanzados por Sixto Iglesias MS, *et al.*⁽⁷⁾ y Arocha Bandera MM, *et al.*⁽¹¹⁾ donde la mayoría sentía satisfacción con el tiempo de espera de la consulta. Los autores asumen que en este estudio existe insatisfacción en la mayoría de los pacientes con respecto al tiempo de espera para ser ingresado porque el mayor porcentaje correspondía al sexo femenino y ya se ha explicado que sienten mayor necesidad de recibir con prontitud el servicio e, independientemente, de que el proceso administrativo en ocasiones puede demorar; en este caso particular la lista de espera presentó una dinámica adecuada.

Los indicadores relacionados con la satisfacción por las condiciones de la sala de espera difieren de los de Revilla Arias H y González Mustelie D⁽²⁾ y Arocha Bandera MM, *et al.*⁽¹¹⁾, en dichos estudios el mayor porcentaje de pacientes se encontraba satisfecho con las condiciones estructurales de las salas de espera, la insatisfacción mostrada en el presente estudio en cuanto a las sillas y bancos cómodos, los autores lo adjudican al deterioro que

presentaron los bancos de la sala de espera y su sustitución por unos que no tienen espaldar, además, de no contar con la comodidad necesaria para estos casos. Sí coinciden los resultados relacionados con la limpieza e higiene con los obtenidos por Sixto Iglesias MS, *et al.*⁽⁷⁾ donde la mayoría de los pacientes participantes se sintió satisfecho.

En esta investigación los resultados con respecto a las condiciones estructurales de la consulta se inclinan a la insatisfacción, fundamentalmente con la ventilación e iluminación, resultado que no coincide con el de Sixto Iglesias MS, *et al.*⁽⁷⁾. Cabe destacar en este sentido que la Clínica Estomatológica “Lidia Doce Sánchez” presenta un alto nivel de deterioro fundamentalmente en los ventanales y los equipos de aire acondicionado. Los resultados relacionados con la limpieza e higiene, privacidad y las condiciones del sillón dental mostraron un mayor porcentaje de satisfacción en los pacientes y coincide con los resultados de Revilla Arias H y González Mustelier D⁽²⁾ y Arocha Bandera MM, *et al.*⁽¹¹⁾

Es meritorio señalar que en la investigación los pacientes refirieron satisfacción en su mayoría con respecto al tratamiento en el servicio relacionado con la calidad del trato recibido por parte del personal técnico y los especialistas, así como con la calidad de la prótesis, resultados que se asemejan a los de Sixto Iglesias MS, *et al.*⁽⁷⁾, Revilla Arias H y González Mustelier D⁽²⁾ y Arocha Bandera MM, *et al.*⁽¹¹⁾ Los autores asumen que existe una elevada profesionalidad en los trabajadores del departamento de prótesis y alta sensibilidad al trabajar con pacientes que necesitan de la rehabilitación protésica, y esto se traduce en la satisfacción que perciben los pacientes en este sentido.

Al hablar de satisfacción del paciente se hace también de calidad, se valora como un juicio crítico de esta. En un sistema de salud como el cubano, donde el servicio de prótesis es subsidiado, pues a pesar de que se cobra, el monto es muy inferior al gasto real del sistema para garantizar todos los recursos necesarios en la confección de una prótesis, el factor humano de la satisfacción es muy importante, cuestión que queda evidenciada en la presente investigación a juicio de los autores, porque independientemente de que existen algunas insatisfacciones relacionadas con las condiciones estructurales de la sala de espera y de la consulta, las que dependen directamente del comportamiento de los trabajadores del servicio generan satisfacción en lo pacientes atendidos en el servicio.

En este estudio se considera como limitación el no realizar los análisis del nivel de satisfacción desde la perspectiva del nivel de escolaridad, el género y los grupos de edades, variables que se plantean como influyentes en la satisfacción.⁽¹²⁾ En ocasiones es muy difícil cumplir con las expectativas de los pacientes y lo que espera del tratamiento rehabilitador, específicamente por la condición biológica, estado de los dientes remanentes, rebordes alveolares residuales, presencia de enfermedades sistémicas y otras condicionantes que se pueden presentar e impedir cumplir con lo que espera el paciente como resultado del servicio. No obstante, estos resultados son de gran importancia para el establecimiento de medidas y estrategias para el mejoramiento

continuo de la calidad de los servicios estomatológicos en general y los de prótesis, en particular.

CONCLUSIONES

En los pacientes estudiados existe un mayor porcentaje de satisfacción por el tiempo de espera en la consulta en cuanto a la espera para ser valorado, tiempo de duración del tratamiento y la espera el día de la consulta. Se mostró insatisfacción con respecto a la espera para ser ingresado. Con respecto a las condiciones de la sala de espera se sienten insatisfechos los pacientes con las sillas y los bancos. Las condiciones estructurales de la consulta solo provocan insatisfacción las relacionadas con la ventilación e iluminación y todos los indicadores relacionados con el tratamiento recibido en el servicio proporcionan satisfacción en la mayoría de los pacientes.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la dirección de la Clínica Estomatológica Docente “Lidia Doce Sánchez” continuar con la realización de evaluaciones de la satisfacción de los pacientes en el servicio de Prótesis donde se incluya el análisis de las variables sociodemográficas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Jesús Herrera FA. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. [tesis de maestría]. Perú: Escuela de posgrado Universidad César Vallejo; 2017 [citado 9 Feb 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8778>
2. Revilla Arias H, González Mustelier D. Satisfacción de los usuarios y prestadores de un servicio de rehabilitación integral. Medisan [Internet]. 2014 [citado 9 Feb 2021]; 18(6):[aproximadamente 9 p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192014000600005
3. Leveau Alva CC, Merino Ruiz JR. Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico atendidos en dos establecimientos de salud, Iquitos – 2019. [tesis de grado]. Perú: Facultad de Odontología UNAP; 2019 [citado 9 Feb 2021]. Disponible en: http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6346/Carlos_Tesis_Titulo_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
4. Martínez Duque AF. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016. [tesis de grado]. Bogotá: Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales; 2016 [citado 9 Feb 2021]. Disponible en:



<https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/639/1/Percepcion%20de%20la%20satisfaccion%2C%20Tenjo.pdf>

5. Ramírez R. Calidad total y comunicaciones. Contratexto [Internet]. 2018 [citado 26 Jun 2019]. 3(4): 125-138. Disponible en <https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/contratexto/article/download/>
6. Zavaleta Correa EI, García Saldaña LS. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018. [tesis de grado]. Perú: Escuela de posgrado Universidad César Vallejo; 2018 [citado 9 Feb 2021]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/225594994.pdf>
7. Sixto Iglesias MS, Arencibia García E, Labrador Falero DM. Medición del nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológica. Rev. Ciencias Médicas de Pinar del Río [Internet]. 2018 [citado 9 Feb 2021]; 22(2):[aproximadamente 12 p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942018000200011
8. Lora Salgado IM, Tirado Amador LR, Montoya Mendoza JL, Simancas Pallares MÁ. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. Rev Nac Odontol [Internet]. 2016 [citado 9 Feb 2021]; 12(23):[aproximadamente 13 p.]. DOI: <https://doi.org/10.16925/od.v12i23.1378>
9. González-Meléndez R et al. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Rev Mex Med Forense [Internet]. 2019 [citado 9 Feb 2021]; 4(suppl 1):[aproximadamente 11 p.]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmfs191z.pdf>
10. Rodríguez-Sotomayor Y, Pardo-Fernández A, Castañeda-Abascal I, González-Longoria-Ramírez Y. Construcción y validación del Cuestionario Conciliación vida laboral-familiar como factor de calidad en servicios estomatológicos. Medisur [Internet]. 2020 [citado 9 Feb 2021]; 18(5):[aproximadamente 10 p.]. Disponible en: <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4512>
11. Arocha Bandera MM, Márquez Filiu M, Estrada Pereira GA, Arocha Arzuaga A. Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la Clínica Estomatológica “Fe Dora Beris”. Medisan [Internet]. 2015 [citado 9 Feb 2021]; 19(10):[aproximadamente 14 p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192015001000005
12. Tintaya Velasquez ZK. Factores sociodemográficos que influyen en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016. [tesis de grado]. Perú: Universidad Nacional del Altiplano; 2016 [citado 9 Feb 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4485>

Declaración de conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existen conflictos de intereses.



Contribución de los autores:

YRS: idea original del problema científico, recogida y análisis de la información, redacción del borrador y el original., revisión y aprobación.

YCA: metodología, redacción del borrador y original, revisión y aprobación.

BMZR: recogida de la información, revisión y aprobación.

HLL: redacción del borrador y original, revisión y aprobación.

OFM: redacción del borrador y original, revisión y aprobación.

