



Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima

Satisfaction of patients to dental care received in a hospital in Lima

Jefferson Jonathan Lara-Alvarez ^{1,a}, Rocío Victoria Hermoza-Moquillaza ^{1,2,b,c}, César Arellano-Sacramento ^{1,a,d}

RESUMEN

Objetivo: Determinar la satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en un hospital en Lima. **Material y métodos:** El estudio fue observacional, transversal y descriptivo. La muestra estuvo conformada por 702 pacientes. Se utilizó el instrumento SERVQUAL modificado para determinar la satisfacción del paciente. Se incluyeron pacientes mayores o igual a 18 años de edad con derecho de ser atendidos que acudieron al área odontológica. **Resultados:** La frecuencia de pacientes insatisfechos fue de 88,6%, siendo 622 de 702 ($p=0,000$). La insatisfacción fue mayor en pacientes con una edad entre 35-49 años con un 34,5% y en pacientes que acudían a diagnóstico con un 30,9%; siendo en estos casos estadísticamente significativo. **Conclusiones:** La mayoría de pacientes que recibieron atención en el servicio odontológico estuvieron insatisfechos con la atención.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción del paciente, calidad de la atención de salud, odontología estatal, Perú.

SUMMARY

Objective: To determine the satisfaction of patients who received a dental service in a hospital in Lima. **Material and methods:** The study was observational, cross-sectional and descriptive. The sample consisted of 702 patients. The modified SERVQUAL instrument was used to determine patient satisfaction. Patients older than or equal to 18 years of age with the right to be treated who attended the dental area were included. **Results:** The frequency of dissatisfied patients was 88.6%, being 622 of 702 ($p = 0.000$). Dissatisfaction was greater in patients aged between 35-49 years with 34.5% and in patients who went to diagnosis with 30.9%; being statistically significant in these cases. **Conclusions:** Most patients who received care in the dental service were dissatisfied with the care.

KEY WORDS: Patient satisfaction, quality of health care, state dentistry, Peru.

¹ Universidad Norbert Wiener. Lima, Perú.

² Dirección General de Medicamentos y Drogas, Ministerio de Salud. Lima, Perú.

^a Cirujano Dentista.

^b Químico Farmacéutico.

^c Magister en Epidemiología Clínica.

^d Magister en Salud Pública.

INTRODUCCIÓN

Es derecho de las personas ser atendidos en forma digna en los centros de salud; parte de esa forma de atención se refiere a la calidad en la atención (1). En el caso de Perú es misión del Ministerio de Salud (MINSA) el “proteger la dignidad personal, promoviendo la salud, previniendo las enfermedades y garantizando la atención integral de salud de todos los habitantes del país” (2); la satisfacción del usuario o paciente en sus demandas y expectativas es parte del estándar o indicador de calidad de atención(3).

La satisfacción del usuario respecto a la calidad de los servicios de salud es un tema complejo pues está relacionado a factores como edad, ingresos, educación, entre otros. Siendo actualmente un factor importante para generar planes de gestión en las instituciones de salud (4).

La forma de tratar la satisfacción del usuario ha cambiado con el tiempo. Primero se ligó a expresiones como calidad asistencial y rendimiento del servicio (evaluado directamente por el usuario). Luego fue concebida como una medida del resultado de la interacción profesional-paciente. Asimismo, se empezó a considerar su carácter multifactorial (5), relacionándolo con variables como sexo, edad, condición laboral, entre otras (6).

Un estudio en Perú (7) en el 2015 a nivel nacional encontró en usuarios de consulta externa un nivel de satisfacción del servicio del 73,7% (el resto, 26,3% “ni satisfecho ni insatisfecho” e “insatisfecho”); incluyeron usuarios entre 15 a 18 años y no muestran resultados del área de odontología. Otro estudio a nivel nacional muestra similares resultados (8).

La satisfacción de los usuarios puede mejorar con la aplicación de estrategias que simplifiquen y agilicen los procesos de atención en las instituciones de salud (9).

SERVQUAL es un instrumento para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario de un servicio cualquiera (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios), siendo la comparación entre Expectativas (E) y Percepciones (P) del servicio una medida de la calidad del mismo (10).

SERQUAL es un instrumento que puede ser usado en diferentes ámbitos, como salud. El instrumento SERVQUAL ha sido modificado en idioma inglés

para ser aplicado en labor hospitalaria (11). Conserva las cinco dimensiones originales pero solo considera 15 ítems y cinco de las siete alternativas de respuesta tipo Likert.

En el Perú SERVQUAL ha sido modificada (12,13) para su aplicación hospitalaria; posteriormente SERVQUAL modificado por MINSA (SQM) (12) fue también modificado(14) para ser aplicada específicamente para hospitales del Seguro Social (EsSalud).

Para MINSA, la satisfacción del usuario externo es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que ésta le ofrece, y, considera usuario externo, a la persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad (12).

La literatura ahonda información sobre satisfacción del usuario en diversas áreas de medicina excluyendo al área propiamente odontológica (15). Por ello, es necesario conocer el nivel de satisfacción de este usuario en particular para poder realizar los cambios o adecuaciones en la atención odontológica hospitalaria.

El objetivo del estudio fue determinar la satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en un hospital en Lima.

MATERIAL Y MÉTODOS

Estudio observacional, transversal, descriptivo. Se realizó el cálculo de muestra en base a una población de 1887 pacientes atendidos en un trimestre en tres áreas (operatoria, periodoncia, diagnóstico), utilizándose la fórmula para tamaño de muestra para proporciones con población finita, siendo el valor alfa de 0,05, precisión de 3%, proporción de 67% (12), resultando un tamaño de muestra de 629, ajustado a pérdidas al 10% resultó en 699, sin embargo, se consideró estudiar 702.

Se incluyeron pacientes mayores o igual a 18 años de edad con derecho de ser atendidos que acudieron al área odontológica para su atención. Se excluyeron pacientes que manifestaban no saber leer ni escribir, pacientes que acudieron solo por emergencia, a

Artículo Original / Original Article

acompañantes y/o tutores de los pacientes atendidos.

De las cuatro escalas de SERVQUAL modificado por MINSA (SQM) (12), fue utilizado el referido a “servicio de consulta externa en establecimientos del primer nivel de atención”. El SQM tiene por dimensiones: Fiabilidad (F), Capacidad de respuesta (CR), Seguridad (S), Empatía (E), Aspectos tangibles (T) (12).

El SQM consta de dos partes: Expectativa (Ex) o qué espera recibir, y, Percepción (Pe) o cómo recibió la atención, ambas con 22 ítems. Los valores de calificación de cada ítem son del 1 al 7 (a valor más bajo menor satisfacción) (12).

Se abordó en base a muestreo no probabilístico al paciente en las mañanas hasta completar 702 pacientes. Participaron de manera voluntaria, indicándoseles que su negativa a participar o sus respuestas no influirían en la atención brindada en el establecimiento. La recolección de datos fue realizada en 12 días laborales (12), teniendo como duración de 5 horas por día, en cada servicio.

La primera parte de la encuesta (Ex) se realizó en el pasillo de espera. Luego de la atención en el consultorio se les entregó nuevamente la prueba para que califiquen la segunda parte de la encuesta (Pe). El puntaje mínimo posible es 22 y el máximo 154 (tanto para Pe como Ex). Los valores resultantes de Pe y Ex se restan (Pe menos Ex), considerando como paciente Satisfecho a los valores positivos (+) y cero, obtenidos por la diferencia entre Percepción y Expectativa. Siendo paciente Insatisfecho los valores negativos (-) de esta diferencia (12).

Según el instrumento se espera un “nivel de satisfacción global estándar” de más de 60% de Satisfacción para considerar logrados los estándares de atención en el servicio (12). Al evaluar individualmente los ítems, un porcentaje mayor a 60% de Insatisfacción se considera como “Por Mejorar”, entre 40 a 60% está “En Proceso” y menor de 40% es “Aceptable”. Aquellos ítems que resulten mayores a 60% de Insatisfacción, son consideradas como “prioritarias para implementar acciones de mejora” o formular un “Proyecto de Mejora Continua” (12).

Para la creación de la base de datos, tablas de frecuencia y figuras se utilizó el programa Microsoft Excel. La parte estadística, tanto descriptiva como

inferencial se realizó mediante el programa estadístico SPSS versión 22. El rango de edad se obtuvo en años basándonos en la categoría del titulado afiliado o derecho habiente (16) siendo estas 18-24, 25-34, 35-49, 50-64, 65 a más. La variable sexo del paciente fue agrupada en las categorías biológicas hombre y mujer. La variable nivel educativo fue agrupada en las categorías Primaria, Secundaria, Superior técnico, Superior universitario, así como indica el MINSA (12); sin embargo, no se incluyó Analfabeto considerándosele un criterio de exclusión. El análisis de los datos fue expresado en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad. Para la comparación en variables cualitativas se utilizó la prueba Chi cuadrado y prueba exacta de Fisher, tomándose en cuenta un valor alfa de 0,05.

Se cumplió con las normas éticas exigidas internacionalmente para estudios observacionales. Se realizaron las solicitudes respectivas a la institución hospitalaria. El proyecto fue revisado y aceptado por la Escuela Académica Profesional de Odontología de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Perú. Se le consultó previamente al paciente sobre su deseo de participar de manera voluntaria (consentimiento). Fue realizada la codificación de los sujetos en la base de datos para mantener el anonimato.

RESULTADOS

La población encuestada estuvo conformada por 702 pacientes. La edad media fue de 42,8 años con una desviación estándar de 12,8 años, quienes mostraron las siguientes características: 385 pacientes (54,8%) fueron hombres, 369 pacientes (52,6%) tuvieron un nivel educativo superior técnico y 273 fueron pacientes entre 35-49 años (38,9%) (tabla 1).

La frecuencia de pacientes insatisfechos fue de 88,6%, siendo 622 de 702 ($p=0,000$).

La insatisfacción fue mayor en pacientes con una edad entre 35-49 años con un 34,5%, en pacientes que acudían a diagnóstico con un 30,9%; siendo en estos casos estadísticamente significativo. No se encontró diferencia estadística con sexo ni con nivel educativo (tabla 2).

Tabla 1. Características de la población de estudio (n=702)

Variable	n	(%)
Sexo		
Mujer	317	(45,2)
Hombre	385	(54,8)
Edad		
18-24	40	(5,7)
25-34	164	(23,4)
35-49	273	(38,9)
50-64	171	(24,4)
65 a más	54	(7,7)
Nivel educativo		
Primaria	15	(2,1)
Secundaria	142	(20,2)
Superior técnico	369	(52,6)
Superior universitario	176	(25,1)

Tabla 2. Características de la población de estudio según satisfacción (n=702)

	Satisfecho		Insatisfecho		Valor p
	n	%	n	%	
Sexo					
Mujer	42	6	275	39,2	0,161*
Hombre	38	5,4	347	49,4	
Edad					
18-24	13	1,9	27	3,8	0,001**
25-34	10	1,4	154	21,9	
35-49	31	4,4	242	34,5	
50-64	22	3,1	149	21,2	
65 a más	4	0,6	50	7,1	
Nivel educativo					
Primaria	0	0	15	2,1	0,351**
Secundaria	20	2,8	122	17,4	
Superior técnico	38	5,4	331	47,2	
Superior universitario	22	3,1	154	21,9	
Especialidad					
Operatoria	20	2,8	194	27,6	0,03*
Periodoncia	20	2,8	211	30,1	
Diagnóstico	40	5,7	217	30,9	

Chi cuadrado*

Prueba exacta de Fisher**

Tabla 3. Frecuencia de satisfacción según dimensiones (Expectativa*) (n=702)*Se muestra los ítems de Expectativa como referencia; los valores (%) corresponden al resultado de la diferencia Percepción menos Expectativa.

		SATISFACCIÓN			
		Satisfecho		Insatisfecho	
		n	%	n	%
Fiabilidad	1. Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas	396	56,4	306	43,6
	2. Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada	393	56,0	309	44
	3. Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS	423	60,3	279	39,7
	4. Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes	283	40,3	419	59,7
	5. Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico	288	41,0	414	59,0
	6. Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida	250	35,6	452	64,4
Capacidad de respuesta	7. Que la atención en el área de admisión sea rápida	292	41,6	410	58,4
Seguridad	8. Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto	222	31,6	480	68,4
	9. Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	103	14,7	599	85,3
	10. Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	379	54,0	323	46,0
	11. Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso	287	40,9	415	59,1
	12. Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud	209	29,8	493	70,2
	13. Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza	416	59,3	286	40,7
Empatía	14. Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia	239	34,0	463	66,0
	15. Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia	164	23,4	538	76,6
	16. Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia	141	20,1	561	79,9
	17. Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención	321	45,7	381	54,3
Aspectos tangibles	18. Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud	313	44,6	389	55,4
	19. Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes	202	28,8	500	71,2
	20. Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes	157	22,4	545	77,6
	21. Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes	174	24,8	528	75,2
	22. Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	373	53,1	329	46,9

Con respecto al porcentaje de resultados de satisfacción: un ítem resultó “Aceptable”, once “En Proceso” y diez “Por mejorar”. Los ítems correspondientes a 6, 8, 9,12, 14-16,19-21 obtuvieron porcentajes de insatisfacción consideradas como “prioritarias para implementar acciones de mejora” o “formular Proyecto de Mejora Continua” (tabla 3).

La frecuencia de insatisfacción en la dimensión *fiabilidad* fue de 49.20%, en *capacidad de respuesta*: 69,12%, en *seguridad*: 54,02%, en *empatía*: 66,44%, en *aspectos tangibles*: 67,74% (gráfico 1).

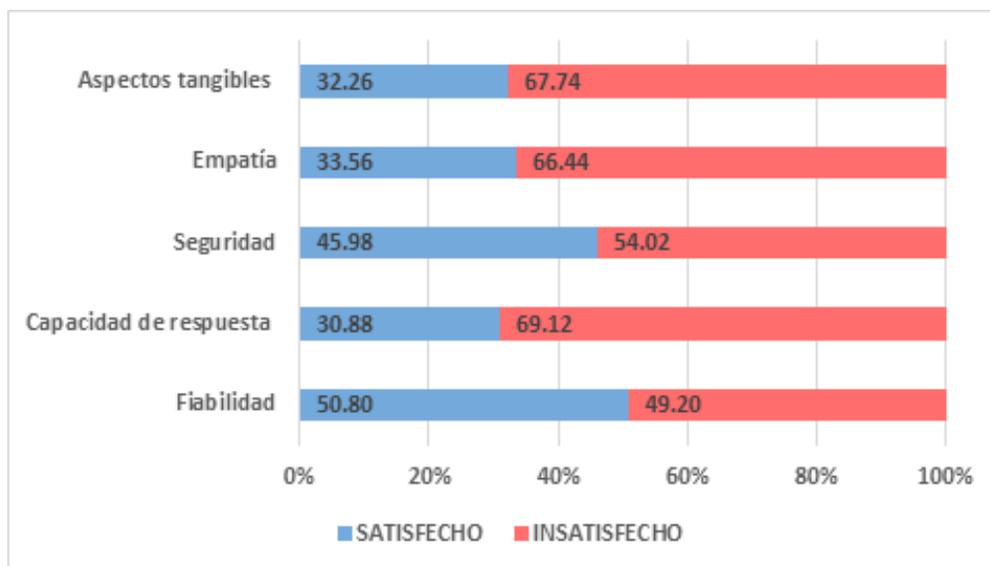


Gráfico 1. Frecuencia de satisfacción según dimensiones

DISCUSIÓN

No encontramos estudios dirigidos a conocer la satisfacción del paciente en el área de odontología hospitalaria que utilicen el mismo instrumento SERVQUAL modificado por MINSA. Por ello, se consideró realizar las comparaciones con estudios que utilicen instrumentos similares en servicios odontológicos hospitalarios estatales (sea o no del seguro social).

Encontramos en la literatura científica pocos estudios sobre satisfacción en la atención de pacientes odontológicos con puntos de corte para realizar comparaciones (17-19). Es necesario mencionar que, por razones de antigüedad, y de dudas sobre el instrumento utilizado, no incluimos algunos estudios para esta discusión.

Un estudio realizado en ocho municipios con Centros de Especialidades Odontológicas (CEO) de Bra-

sil, utilizando el Questionário para Avaliação da Satisfação dos Usuários com Serviços de Saúde Bucal (QASSaB) encontró que la mayoría de los pacientes (86,7%) estuvieron satisfechos con el servicio odontológico; el 10,2% poco satisfecho y el 3,1% muy satisfecho; mencionan que la variable sexo tuvo significancia estadística (no menciona el porcentaje). En el presente estudio no se encontró diferencia significativa en la variable sexo (17).

Una investigación en Perú realizada en pacientes odontológicos del seguro integral de salud, menciona encontrar un 5% (6 de 120) de insatisfacción en la atención; no hace mayor mención del tipo de instrumento SERVQUAL utilizado (modificado a 18 ítems) (19). La presente investigación encontró valores mayores de insatisfacción.

En México, un estudio en pacientes de 30 módulos de salud bucal, menciona que el 88% (434 de 493)

Artículo Original / Original Article

reportó estar satisfecho con la atención del servicio dental (19), midieron la satisfacción con una única pregunta, mencionan la capacitación a los encuestadores y prueba piloto, pero no el procedimiento, la presente investigación encontró valores menores de satisfacción.

El presente estudio muestra que la institución hospitalaria no llegó al “nivel de satisfacción global estándar” requerido, siendo consideradas como “prioritarias para implementar acciones de mejora” o formular un “Proyecto de Mejora Continua”.

Se concluye que la mayoría de pacientes atendidos en el área odontológica del hospital en Lima- Perú están insatisfechos con la atención. El porcentaje de insatisfacción fue mayor al 60% en las dimensiones Capacidad de respuesta (CR), Empatía (E), Aspectos tangibles (T); además se encontró una diferencia de la variable edad y especialidad con respecto a satisfacción en la atención. No se encontró diferencia con sexo ni con nivel educativo.

Los resultados mostrados, nos pueden llevar a realizar cambios en los procesos de atención odontológica en la respectiva institución; el generalizar los resultados a instituciones similares a ésta y, como consecuencia, la mejora de la atención odontológica hospitalaria en el país, según MINSA, este indicador es recomendable que se mida como mínimo una vez al año (12).

La limitación del estudio es no poder ser comparado con otros estudios que hayan utilizado el mismo instrumento enfocados a la satisfacción del paciente odontológico. Otra limitación fue el corto periodo de tiempo estudiado, por ello, los resultados pueden no ser representativos de la población de usuarios anual; su fortaleza es mostrar resultados de insatisfacción utilizando un instrumento validado (12) por la entidad estatal encargada de ejercer la rectoría del Sector Salud en Perú, el Ministerio de Salud del Perú (12).

Recomendamos realizar estudios sobre satisfacción del paciente en diferentes centros de atención odontológica de las fuerzas armadas y civiles (sea o no seguridad social) comparando, en lo posible, entre instituciones y áreas odontológicas. Realizar investigaciones que comparen la satisfacción del familiar o acompañante y el paciente; así como, incluir a pacientes analfabetos.

Los datos de este estudio forman parte de la tesis de Lara Alvarez, Jefferson Jonathan para obtener el título de Cirujano Dentista en la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima-Perú.

Declaración de Conflictos de Intereses: ninguno

Fuente de financiamiento: Este trabajo de investigación no ha recibido ningún tipo de apoyo financiero específico de instituciones públicas, privadas o sin ánimo de lucro.

Correspondencia:

Cesar Arellano Sacramento

Correo Electrónico: cesar.arellano@uwiener.edu.pe

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. World Health Organization .Salud y derechos humanos. Ginebra: World Health Organization; 2017. (Citado 23 de junio del 2020) Disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/>
2. Ministerio de Salud. Misión y visión. Lima: Ministerio de Salud;2020. (Citado 23 de junio del 2020) Disponible en: <https://www.minsa.gob.pe/transparencia/index.asp?op=103>
3. Ministerio de Salud. Reglamento de establecimientos de salud y servicios médico de apoyo D.S. 013-2006-SA. Lima: Diario Oficial El Peruano; 25 de junio de 2006-
4. Numpaque-Pacabaque A, Rocha-Buelvas A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Rev Fac Med. 2016;64(4):715-20. Doi: doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839.
5. Cófreces P, Ofman S, Stefani D. La comunicación en la relación médico-paciente. Análisis de la literatura científica entre 1990 y 2010. Rev Comun Salud. 2014; 4:19-34.
6. Soto-Becerra P, Virú-Loza MA, Elorreaga OA, et al. Factores asociados a la calidad de la atención en población adulta afiliada a la Seguridad Social: El caso peruano. Rev Cuerpo Med HNAAA. 2020;13(1):14-25.
7. Ministerio de Salud. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud. Ministerio de Salud, ENSUSALUD; 2015.
8. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe G. Satisfac-

- ción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 2019;36(4):620-8. doi: 10.17843/rp-mesp.2019.364.4515.
9. Becerra-Canales B, Condori-Becerra A. Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 2019;36(4):658-63. doi: 10.17843/rp-mesp.2019.364.4299.
 10. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 1988;64(1):12-40.
 11. Babakus E, Mangold WG: Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: an empirical investigation. *Health Serv Res*. 1992; 26(6): 767–86.
 12. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Lima: Ministerio de Salud; 2012.
 13. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Med Hered*. 2012; 23(2):88-95.
 14. Villar M, Ybañez Cuba E, Gutierrez Villafuerte C, Angulo-Bazán Y. Percepción de la calidad de los servicios de Medicina Complementaria del Seguro Social de Salud. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*. 2016;1(3):27-33.
 15. Numpaque-Pacabaque A, Rocha-Buelvas A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Rev Fac Med*. 2016;64(4): 715-20.
 16. EsSalud. Manual Institucional. Lima: EsSalud; 2008.
 17. Kitamura ES, Bastos RR, Palma PV, Leite ICG. Avaliação da satisfação dos usuários dos Centros de Especialidades Odontológicas da macrorregião Sudeste de Minas Gerais, 2013. *Epidemiol Serv Saude*. 2016; 25(1):137-148.
 18. Trejo CY. Nivel de satisfacción de pacientes adultos del Seguro Integral de Salud que acuden al Departamento de Odontología del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Puente Piedra. Lima-Perú, 2016. Tesis de Grado. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2016.
 19. Reyes-Fernández S, Paredes-Solís S, Legorreta-Soberanis J, Romero-Castro NS, Flores M, Andersson N. Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. *Rev Cubana Estomatol*. 2015;52(3):19-28.

Recibido: 20-12-19

Aceptado: 15-04-20