

## ARTÍCULO ORIGINAL

### Satisfacción de usuarios y proveedores de un servicio estomatológico de prótesis

#### Users and suppliers satisfaction in a stomatological prosthesis service

Dr. Mario Castañeda Deroncelé,<sup>I</sup> Dra. Gina Pelegrino Duharte,<sup>I</sup> Dra. Leyco Rebeca Ley López<sup>II</sup> y Dra. Ruth Ramón Jiménez<sup>I</sup>

<sup>I</sup> Servicio de Estomatología, Policlínico Universitario "Julián Grimau García", Santiago de Cuba, Cuba

<sup>II</sup> Clínica Estomatológica Provincial Docente "Mártires del Moncada", Santiago de Cuba, Cuba.

#### RESUMEN

Se realizó un estudio descriptivo y transversal que incluyó a 2 especialistas en prótesis y 2 licenciadas en atención estomatológica, pertenecientes al Departamento Clínico de Prótesis del Servicio Estomatológico del Policlínico Docente "Julián Grimau García" de Santiago de Cuba, así como de 321 pacientes con atención concluida en dicho Servicio, para evaluar la satisfacción de proveedores y usuarios durante el 2015 en relación con la atención brindada y recibida, respectivamente, para lo cual se establecieron criterios, indicadores y estándares. Tanto los profesionales como los usuarios quedaron satisfechos, ambos con 5 de los criterios evaluados de adecuados, ya que superaron el estándar establecido (100 y 90 %, en ese orden).

**Palabras clave:** evaluación, satisfacción de usuarios, satisfacción de proveedores, prótesis estomatológica, atención primaria de salud.

#### ABSTRACT

A descriptive and cross-sectional study that included 2 specialists in prosthesis and 2 graduates in stomatological care, belonging to the Prosthesis Clinical Department of the Stomatological Service in "Julián Grimau García" Teaching Polyclinic was carried out in Santiago de Cuba, as well as of 321 patients with care concluded in this Service, to evaluate the satisfaction of suppliers and users during the 2015 related to the care offered and received, respectively, for which criteria, indicators and standards were established. Either professionals or users were satisfied, both with 5 of the evaluated criteria as appropriate, since overcame the established standard (100 and 90%, in that order).

**Key words:** evaluation, users' satisfaction, suppliers' satisfaction, stomatological prosthesis, primary health care.

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por un sistema. Corbella *et al* (citado por Torres *et al*)<sup>1</sup> la definen como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario. Por ello, la satisfacción se puede considerar como un indicador subjetivo, porque está enfocado más hacia percepciones y actitudes de la persona que hacia criterios concretos y objetivos.

Por su parte, Miranda *et al*<sup>2</sup> refieren que la satisfacción del consumidor no solo es para cubrir sus expectativas, sino para excederlas y que la meta es agregar valor a lo que el consumidor quiere.

Muchos son los autores que han definido el proceso de calidad, o sea, no existe un concepto único que garantice una vía para evaluar la calidad de un proceso; sin embargo, todos los entendidos en los estudios de evaluación de calidad coinciden en señalar que la satisfacción del usuario es el medio capaz de valorar la calidad.

Al respecto, Ramos Domínguez<sup>3</sup> plantea que para medir calidad y lograr satisfacción del paciente se debe tener en cuenta a quién se le presta el servicio, además de que es necesario conocer las expectativas de las personas a las cuales se les brinda este de la forma más humana posible, así como cumplir con los reglamentos, normas y procedimientos establecidos, pues sin ello no podrán lograrse estas cualidades; también refiere que los sistemas de salud se enfrentan a problemas, tales como complejidad de los servicios, limitación de los recursos, rápida innovación y difusión de la tecnología y aumento de las expectativas de los usuarios.

Por tanto, si satisfacer las expectativas de los receptores es tan importante como se ha dicho, entonces es necesario recopilar suficiente información de los pacientes sobre sus necesidades y expectativas que determinen el nivel de calidad requerido, por lo que cuando realizamos la anamnesis del paciente que va a recibir rehabilitación protésica es muy importante conocer su mayor preocupación con el tratamiento a recibir, aspecto importante para garantizar una calidad adecuada.

Gran cantidad de personas acuden al Servicio Estomatológico del Policlínico "Julián Grimau" del municipio de Santiago de Cuba para recibir tratamiento protésico rehabilitador. Los resultados referentes a esta actividad son adecuados ya que se realizan los tratamientos planificados y se cumple con lo establecido.

Resulta válido destacar que en los análisis realizados por el Comité Auditor de la Calidad y la Satisfacción de la Población se ha detectado inconformidad con el tiempo de espera, tiempo prolongado entre una consulta a otra y falta de recursos materiales, lo que limita una adecuada atención protésica rehabilitadora y, de hecho, la satisfacción de los pacientes, lo cual afecta la atención integral de la población respecto a su salud bucal.

Todo lo anterior sirvió de motivación para efectuar la presente investigación con el propósito de evaluar el nivel de satisfacción de usuarios y proveedores del Departamento Clínico de Prótesis del Servicio Estomatológico del Policlínico Docente "Julián Grimau García" de Santiago de Cuba.

## MÉTODOS

Se realizó un estudio descriptivo y transversal con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de usuarios y proveedores del Departamento Clínico de Prótesis del Servicio Estomatológico del Policlínico Docente "Julián Grimau García" de Santiago de Cuba, durante el 2015.

El universo estuvo constituido por 2 especialistas de prótesis, 2 licenciadas en atención estomatológica de dicho Departamento y 321 pacientes con atención concluida de prótesis durante el período evaluado.

Para evaluar el nivel de satisfacción de los proveedores respecto a los servicios brindados y de los usuarios en cuanto a la atención protésica recibida, se aplicó una encuesta que contenía 9 y 7 criterios, respectivamente. Para cada uno de los criterios se consignó un indicador y un estándar preestablecido por un grupo de especialistas. La evaluación se determinó a partir del resultado del indicador en relación con el estándar establecido. Se consideró adecuado cuando el resultado del indicador igualó o superó el estándar establecido para el criterio definido e inadecuado cuando no igualó dicho estándar.

En caso de indicadores negativos se consideró como sigue: adecuado, cuando el resultado del indicador no igualó el estándar establecido e inadecuado, cuando el resultado del indicador igualó o superó dicho estándar.

La información obtenida se procesó mediante sistema estadístico expresado en frecuencias absoluta y relativa. Se utilizó el porcentaje como medida de resumen.

## RESULTADOS

En la serie (tabla 1), 4 de los 9 criterios no superaron los estándares establecidos de 90 y 80 %, para los 3 primeros y el cuarto, respectivamente, pues los profesionales consideran que el puesto de trabajo no cumple con sus expectativas y que no cuentan con los recursos materiales y las condiciones necesarias para el desarrollo de este, por lo que no están satisfechos con la calidad de la atención brindada; sin embargo, 5 de los criterios fueron evaluados de adecuados con 100 % cada uno, al superar el estándar establecido por los especialistas, de manera que la satisfacción profesional resultó adecuada.

Con referencia a la satisfacción de los pacientes (tabla 2) se observó que 2 de los 7 criterios fueron inadecuados. Consideran que la clínica cuenta con condiciones adecuadas para ellos recibir atención de salud (86,6 %), cercano al estándar establecido. El criterio negativo consistió en la suspensión de las consultas de prótesis, de forma que su calidad se evaluó de inadecuada al superar el estándar propuesto en 29,8 %. Los demás criterios fueron adecuados al sobrepasar 90 %.

**Tabla 1.** Nivel de satisfacción de los profesionales en el Servicio de Prótesis Estomatológica

Criterios	Indicador		Estándar (%)	Evaluación (A) o (I)
	No.	%		
1. Consideran que el puesto de trabajo cumple con sus expectativas			90	I
2. Cuentan con recursos materiales para desarrollar su trabajo			90	I
3. Consideran que existen las condiciones necesarias para desarrollar su trabajo			90	I
4. Satisfecho con la calidad del trabajo que realizan	1	25,0	80	I
5. Consideran la preparación científicotécnica adecuada	4	100,0	80	A
6. Reciben capacitación para mejorar su competencia	4	100,0	80	A
7. Consideran que sus inquietudes y necesidades personales o laborales son escuchadas por los directivos de la unidad		100,0	90	A
8. Realizan actualmente alguna investigación	4	100,0	80	A
9. Consideran que tienen tiempo suficiente para realizar los pasos clínicos	4	100,0	90	A

**Tabla 2.** Nivel de satisfacción de los pacientes con el servicio de prótesis estomatológica recibido

Criterios	Indicador		Estándar (%)	Evaluación (A) o (I)
	No.	%		
1. Suspensión de consultas de prótesis	128	39,8	10	I
2. Reciben atención con los recursos necesarios	309	96,5	90	A
3. Consideran adecuado el tiempo de espera para recibir atención	318	99,0	90	A
4. Consideran adecuado el trato brindado por especialistas y licenciados	321	100,0	90	A
5. Consideran que la clínica cuenta con condiciones adecuadas para recibir atención de salud	278	86,6	90	I
6. Consideran adecuadas las indicaciones necesarias para el uso y mantenimiento de la prótesis recibida	321	100,0	90	A
7. Satisfechos con el tratamiento protésico recibido	321	100,0	90	A

## DISCUSIÓN

La calidad de los servicios de salud se fundamenta en la satisfacción de la población, la excelencia profesional, la eficiencia en el uso de los recursos, así como en ofrecer una atención con un riesgo mínimo para los pacientes y en la evaluación del impacto final de las acciones en términos de ganancia en salud para los ciudadanos.<sup>4</sup>

El presente estudio refleja una insatisfacción de los profesionales con las condiciones del puesto de trabajo, lo cual difiere del alto nivel de satisfacción profesional de odontólogos en Chile, asociado en mayor medida con factores externos, fundamentalmente relacionados con las condiciones físicas en el puesto de trabajo.<sup>5</sup>

Estos aspectos negativos influyen de forma directa en el inadecuado desarrollo de las actividades de asistencia estomatológica, a lo cual se añade la desmotivación por parte de los profesionales y el bajo nivel de competencia profesional.<sup>6</sup>

Los hallazgos en cuanto a la satisfacción de los proveedores con la preparación científica técnica y a la capacitación para mejorar su competencia no concuerdan con lo referido por Arocha *et al*,<sup>7</sup> quienes reflejaron una marcada insatisfacción laboral, pues no se sintieron motivados para investigar, ni estimulados por su trabajo.

Lo primero que debe buscarse en cualquier puesto de trabajo es un diseño ergonómico, básicamente para lograr satisfacción y seguridad en el trabajo, así como optimizar el rendimiento del trabajador. El protésico dental desempeña un trabajo muy manual, por lo que siempre deberá encontrar posturas cómodas y saludables.

Por otra parte, la satisfacción de los usuarios se expresa como el bienestar de los pacientes frente al nivel técnico de la atención, las características de la interacción social con el personal de salud y las condiciones del espacio en el que se brinda la atención. Así, la calidad de la atención se favorece extraordinariamente cuando los proveedores que la brindan están satisfechos con su nivel de preparación científica, las condiciones de trabajo y el logro de sus aspiraciones en el campo profesional.<sup>8</sup>

La suspensión de la consulta de prótesis se considera un criterio negativo, situación que se presenta en el servicio en algunas ocasiones por falta de recursos o por problemas en el laboratorio. Resulta oportuno destacar que el servicio evaluado no cuenta con un microlaboratorio y los casos deben ser trasladados al laboratorio provincial, que a pesar de encontrarse relativamente cerca ocasiona reiterados problemas de transportación. También influyen en ello otras causas ajenas al servicio (falta de gas u otros recursos) que aumentan la estadía en la clínica.

Conviene destacar la contradicción en la casuística antes mencionada con algunos de los criterios evaluados como adecuados en los usuarios, por ejemplo, el referido a que reciben atención con los recursos necesarios (96,5 %). Este hecho llama mucho la atención, ya que muchas veces se cambian las citas de los pacientes por falta de recursos materiales. Al respecto se considera que la satisfacción es una dimensión muy subjetiva y presenta limitaciones como medida de calidad, aunque no se le resta validez al evaluar el servicio. Lo anterior quizás estuvo relacionado con el desconocimiento sobre el porqué no se realizan en tiempo los diferentes pasos para la construcción de las prótesis y con la no comunicación al paciente.

Un criterio importante para los usuarios fue el trato recibido por especialistas y licenciados, que evaluaron como adecuado, dada la relación interpersonal que

establecieron, así como al humanismo y la gentileza que caracterizan al equipo de salud, lo cual minimiza otros criterios técnicos evaluados.

Los resultados de esta investigación revelan que los criterios sobre el tiempo de espera para recibir atención y las indicaciones necesarias para el mantenimiento y uso de la prótesis son adecuados, de modo que los pacientes estaban satisfechos, lo cual coincide con lo obtenido por Torres *et al*,<sup>1</sup> quienes revelaron 83,5 % de pacientes muy satisfechos con la información precisa recibida y en un lenguaje fácil de entender, lo cual es una obligación de todo profesional de salud. Lo anterior difiere en el criterio de tiempo de espera, ya que puede llegar hasta 1 hora y provocar insatisfacción.

El nivel de satisfacción de usuarios y proveedores del Departamento Clínico de Prótesis del Servicio Estomatológico del Policlínico Docente "Julián Grimau García" de Santiago de Cuba resultó ser adecuado, relacionado con la mayoría de los criterios aceptables, lo que nos permitió encontrar los obstáculos para el buen desarrollo de la actividad del servicio evaluado, que permitirá diseñar estrategias para eliminar esos inconvenientes y garantizar así una adecuada satisfacción y calidad de rehabilitación a los pacientes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Torres González GC, Roberto Antonio León Manco RA. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una clínica dental docente peruana. *Rev Estomatol Herediana*. 2015 [citado 5 Dic 2015];25(2). Disponible en: <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/REH/article/view/2458>
2. Miranda Ortiz JC, Guzmán León R, Morales García MH. Medición del nivel de satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas periféricas de la UJAT. *Horizonte Sanitario*. 2014 [citado 5 Dic 2015];13(2). Disponible en: <http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/52/825>
3. Ramos Domínguez BN. Control de la calidad de la atención de salud. 2ed. La Habana: Editorial Ciencias médicas; 2011.
4. Urbina Laza O. Metodología para la evaluación de las competencias laborales en salud. *Rev Cubana Salud Pública*. 2010 [citado 5 Jun 2016];36(2). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662010000200011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662010000200011)
5. Uribe SE, Ide Olivero J, Castr Caro V. Factores que explican la satisfacción laboral de odontólogos en Chile. *Rev Clin Periodoncia Implantol Rehabil Oral*. 2014 [citado 5 Jun 2016];7(3). Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0719-01072014000300003](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-01072014000300003)
6. Márquez Filiu M, Terazón Miclin O, Duany Steven G, Bonne Camerón RA, Salvador Álvarez M. Calidad de la operatoria dental en la Estomatología General Integral. *MEDISAN*. 2002 [citado 5 Jun 2016];6(2). Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/san/vol16\\_2\\_02/san06202.pdf](http://bvs.sld.cu/revistas/san/vol16_2_02/san06202.pdf)
7. 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*. 2015 [citado 5 Jun 2016];19(10) Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192015001000005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192015001000005)

8. Revilla Arias H, González Mustelier D. Satisfacción de los usuarios y prestadores de un servicio de rehabilitación integral. MEDISAN. 2014 [citado 9 Sept 2015];18(6). Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/san/vol18\\_6\\_14/san05614.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/san/vol18_6_14/san05614.htm)

Recibido: 14 de mayo de 2017.

Aprobado: 3 de septiembre de 2017.

*Mario Castañeda Deroncelé*. Servicio de Estomatología, Policlínico Docente "Julián Grimau García", avenida Libertadores y Paseo Martí, Santiago de Cuba, Cuba. Correo electrónico: [mario.castaneda@infomed.sld.cu](mailto:mario.castaneda@infomed.sld.cu)