

## **Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la Clínica Estomatológica "Fe Dora Beris"**

### **Evaluation of patients and service providers satisfaction in "Fe Dora Beris" Stomatological Clinic**

**Dra. Martha Milagros Arocha Bandera,<sup>I</sup> Dra. Maricel Márquez Filiu<sup>II</sup>,  
Dra. Gladys Aída Estrada Pereira<sup>III</sup> y Dra. Alina Arocha Arzuaga<sup>II</sup>**

<sup>I</sup> Clínica Estomatológica "Fe Dora Beris", Santiago de Cuba, Cuba.

<sup>II</sup> Facultad de Estomatología, Universidad de Ciencias Médicas. Santiago de Cuba, Cuba.

<sup>III</sup> Hospital Provincial Docente Clínicoquirúrgico "Saturnino Lora Torres", Santiago de Cuba, Cuba.

#### **RESUMEN**

Se hizo un estudio descriptivo y transversal de 8 estomatólogos y 120 pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica "Fe Dora Beris" de Santiago de Cuba, desde julio hasta diciembre del 2014, a fin de evaluar el nivel de satisfacción de usuarios y prestadores de servicios estomatológicos, para lo cual se utilizó una encuesta. Se reestablecieron criterios, indicadores y estándares. Entre los principales resultados sobresalieron: solo 2 criterios relacionados con la investigación en los proveedores fueron inadecuados, y con respecto al nivel de satisfacción de los usuarios, el total de los integrantes de la serie manifestaron estar satisfechos con la atención recibida.

**Palabras clave:** estomatología, evaluación, satisfacción de usuario, satisfacción de prestadores de servicios, atención primaria de salud.

#### **ABSTRACT**

A descriptive and cross-sectional study of 8 dentists and 120 patients assisted at "Fe Dora Beris" Stomatological Clinic was carried out in Santiago de Cuba from July to December, 2014, in order to evaluate the satisfaction level of patients and providers of stomatological services by means of a survey. Criteria, indicators and standards were re-established. Among the main results there were: that just 2 criteria related to the investigation of the providers were inadequate, and regarding the satisfaction level of patients, all the members of the series were satisfied with the care provided.

**Key words:** dentistry, evaluation, patient's satisfaction, satisfaction of service providers, primary health care.

#### **INTRODUCCIÓN**

La satisfacción laboral se considera una consecuencia actitudinal del estrés producido por el trabajo. Es uno de los indicadores clásicos, a los cuales se recurre con mayor frecuencia cuando se pretende conocer la actitud general de las personas hacia la vida laboral. En estomatología se piensa, que el grado de satisfacción puede afectar la cantidad y calidad del trabajo que desempeñan las personas e incidir indirectamente sobre otros aspectos, tales como ausentismo laboral y retrasos en la incorporación al puesto de trabajo.<sup>1</sup>

Al evaluar la satisfacción laboral es necesario tener en cuenta una serie de dimensiones, algunas de las cuales ya son conocidas de un modo relativamente estable y consistente. Entre ellas cabe señalar, la satisfacción relacionada con: motivación extrínseca, supervisión o estilo de dirección, organización institucional y su dirección, colaboradores, condiciones de trabajo (físicas y psíquicas), incentivos materiales, recomendaciones, reconocimiento y estimulación moral. La satisfacción general con el trabajo será una dimensión global resultante y dependerá del peso específico que tenga cada una de estas dimensiones de la satisfacción.<sup>2</sup>

De hecho, la satisfacción es mucho más que una aspiración humana, pues constituye, un instrumento y una función para lograr la excelencia, la cual no se puede conseguir en la atención a instituciones sanitarias si no se garantiza el bienestar del paciente.<sup>3</sup>

La gestión de un modelo de atención en salud debe responder a las necesidades de la población, y entre otros componentes, al incremento de la calidad en la prestación de los servicios, así como a la satisfacción de los intereses del personal y del usuario.<sup>4</sup>

La calidad posee una connotación histórico-cultural, es específica para una sociedad concreta, un momento histórico determinado y una institución en particular, en la cual desempeñan una función importante los factores subjetivos o psicosociales (creencias, idiosincrasia y valores, entre otros). La satisfacción de los usuarios y los proveedores de salud constituye una importante dimensión subjetiva del proceso de calidad de la atención que ofrece una institución.<sup>5,6</sup>

Ramos<sup>7</sup> en su estudio muestra 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 de la forma más humana posible y cumplir con los reglamentos, normas, así como procedimientos establecidos, pues sin ello no se podrá lograr estas cualidades. Es preciso tener en cuenta que la calidad hay que dirigirla con un enfoque integral de los resultados y del proceso para poder garantizarla. Asimismo, existe un amplio consenso con relación a que controlarla y garantizarla es una obligación para todos los que deben administrar y prestar servicios de salud, como necesidad imprescindible para su perfeccionamiento.

Desde tiempos remotos, la calidad de la atención médica fue motivo de preocupación social, prácticamente surgió con los primeros estados esclavistas. Durante la edad antigua, en los estados de la India y Egipto existían funcionarios que observaban el cumplimiento de las normas sanitarias. En Babilonia, con el surgimiento del código del Rey Hamurabi se regulaba el trabajo médico y eran castigados severamente los que tenían resultados desfavorables en una terapéutica u operación.<sup>7</sup>

Actualmente, los sistemas de salud se enfrentan a problemas, tales como complejidad de sus servicios, limitación de los recursos, rápida innovación y difusión de la tecnología, así como aumento de las expectativas de los usuarios. Para la resolución de estas dificultades se necesita la incorporación de sistemas de gestión de calidad.

Otros autores consideran este proceso como una forma de vida organizacional, la cual hace que cada profesional y/o técnico involucrado desempeñe sus tareas completas y cabalmente en el momento preciso y en el lugar que le corresponda. Estas tareas se definen por el usuario y no por la institución; su enfoque está encaminado a brindarle lo que necesita, desea, quiere y demanda; por tanto, debe quedar satisfecho.<sup>8</sup>

De hecho, hablar de satisfacción, es entrar en el ámbito de la subjetividad del paciente, puesto que durante la atención no solo se realizan técnicas y procedimientos,

sino que además, se establecen relaciones interpersonales sobre todo en aquellos con características semejantes.<sup>9</sup>

Entre los indicadores de calidad que miden resultados y se le otorga mayor importancia se incluye la satisfacción del paciente con la atención recibida mediante la prestación de un servicio de mayor calidad. La calidad de la atención estomatológica está vinculada a la forma de valorar el trabajo de esta especialidad con sus cualidades esenciales; caracterizada fundamentalmente por el proceso y los factores que intervienen en la prestación de los servicios, dirigidos a alcanzar buenos resultados en lo que a salud bucal se refiere.<sup>10,11</sup>

Resulta importante señalar que en la Clínica Estomatológica "Fe Dora Beris" se ha revitalizado la estructura, lo cual se relaciona con la atención estomatológica que reciben los usuarios y la brindada por los prestadores de salud. Motivados por ello, los autores decidieron realizar el presente estudio para evaluar el grado de satisfacción de los usuarios y de los prestadores de este servicio en el periodo señalado; de ahí la importancia de identificar las características y conocer los problemas principales que influyen en su desarrollo, así como fundamentar la necesidad de perfeccionar la atención estomatológica.

## **MÉTODOS**

Se realizó un estudio descriptivo y transversal, con vistas a evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios y prestadores de salud bucal proveedores, pertenecientes a la Clínica Estomatológica "Fe Dora Beris" de Santiago de Cuba, desde julio hasta diciembre de 2014.

La investigación se realizó en 2 etapas: preparación del proceso evaluativo y ejecución de este.

El universo de proveedores estuvo constituido por 8 especialistas en estomatología general integral que laboraban en ese momento y 3 licenciadas en atención estomatológica que realizaban la actividad preventiva.

El nivel de satisfacción de los usuarios estuvo representado por el total de estos, quienes fueron atendidos durante las observaciones del desempeño (seleccionados por orden de llegada), cifra que ascendió a 120, teniendo en cuenta que a cada profesional se le realizaron 3 observaciones con 5 procedimientos a evaluar.

Se elaboró una encuesta para evaluar el nivel de satisfacción de los prestadores con respecto a los servicios brindados y de los usuarios en cuanto a la atención estomatológica recibida.

Entre las principales variables sobresalieron: la satisfacción percibida por la población (usuarios) y por los prestadores (estomatólogos). Para cada criterio (10 criterios para los usuarios y 11 para los proveedores de salud) 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.

- Adecuado (A): cuando el resultado del indicador igualó o superó el estándar señalado para el criterio definido por el grupo de especialistas.
- Inadecuado (I): si el resultado del indicador no igualó o fue inferior al estándar definido.

Para evaluar la satisfacción de los usuarios se tuvieron en cuenta 11 criterios. Se consideró adecuada cuando alcanzó 70 % y más criterios adecuados (entre 8 y 11); inadecuada, con menos de 8 criterios adecuados.

Como medida de resumen se utilizó el número absoluto y el porcentaje.

## RESULTADOS

En la casuística (tabla 1), de los 9 criterios evaluados solo 2 resultaron inadecuados (25,0 %), de manera que la satisfacción de los proveedores fue adecuada. A pesar de que los criterios 8 y 9 no superaron el estándar establecido por el grupo de especialistas, hubo una marcada insatisfacción laboral, pues no se sintieron motivados para investigar, ni estimulados por su trabajo.

**Tabla 1.** Nivel de satisfacción de los proveedores

Criterios	Indicadores		Estándares %	Evaluación A o I
	No.	%		
Expectativas del puesto	7	87,0	85,0	A
Recursos materiales necesarios	7	87,0	85,0	A
Condiciones de trabajo de la unidad	8	100,0	90,0	A
Satisfacción con la calidad del trabajo que realizan	8	100,0	90,0	A
Preparación científico técnica suficiente para su desempeño	8	100,0	90,0	A
Cursos de posgrado recibidos para su mejor competencia	7	87,0	80,0	A
Inquietudes y necesidades laborales o personales que son escuchadas por sus directivos	7	87,0	80,0	A
Propuesta para mejorar la actividad planteada por estomatólogos y escuchada por decisores	7	87,0	80,0	A
Estímulo que recibe en su trabajo por los resultados obtenidos	2	25,0	80,0	I
Investiga actualmente	4	50,0	80,0	I

En cuanto a la satisfacción de los usuarios con la atención recibida (tabla 2), todos los criterios resultaron adecuados.

**Tabla 2.** Nivel de satisfacción de los usuarios

Criterios	Indicadores		Estándar %	Evaluación A o I
	No.	%		
Sobre la atención recibida sí contó con los recursos necesarios	105	88,0	85,0	A
Sobre el tiempo de espera para la consulta	105	88,0	85,0	A
Consideración para el trato y amabilidad del personal	120	100,0	80,0	A
Información recibida acerca del problema que lo afecta	110	91,0	80,0	A
Considera que la calidad de la atención es satisfactoria	105	88,0	85,0	A
Sobre las condiciones de la institución	105	88,0	80,0	A
Información acerca del funcionamiento de la unidad	105	88,0	85,0	A
Actividad educativa sobre salud bucal recibida	116	96,0	80,0	A
Estabilidad del estomatólogo	110	91,0	80,0	A
Facilidad para obtener turno	110	91,0	90,0	A
Tiempo dedicado por su estomatólogo para su atención	110	91,0	90,0	A

n: 120 pacientes encuestados

%: Porcentaje expresado sobre la base de n

## DISCUSIÓN

El paciente es la razón principal de una entidad o servicio, y su satisfacción, un instrumento para medir la eficacia de este; por tanto, que el afectado se muestre satisfecho puede conducir al falso criterio de haberse logrado la calidad esperada en la atención que se brinda. Tener en cuenta su opinión es muy importante, pero más aun lo es lograr su atención con una calidad óptima en todos los aspectos, de modo que el tratamiento que reciba sea el adecuado y los resultados permitan comprobar la adecuación de la asistencia a sus expectativas y necesidades. Como resultado de la calidad asistencial constituye un factor determinante en la utilización de los servicios.<sup>12</sup>

Los criterios que demostraron mayor insatisfacción entre los profesionales de la salud estuvieron relacionados con el estímulo que recibían por su trabajo y por los resultados

obtenidos (25,0 %); sin embargo, el estímulo moral y material debe ser considerado como un elemento fundamental en la dirección de un grupo social, puesto que está dirigido a que el hombre tenga una actuación benéfica para la sociedad y que, al mismo tiempo, esa actuación represente un significado satisfactorio para el propio individuo.

El criterio relacionado con la investigación que realizaron los profesionales alcanzó 50,0 %; solo a expensas de los que cursaban la especialidad en Estomatología General Integral, debido a que los restantes, no docentes, no se encontraban motivados para investigar, puesto que no podían efectuar las actividades comprendidas en sus estudios por dificultades administrativas; hallazgo que concuerda con el de otros autores en sus estudios de calidad.<sup>13</sup>

Cabe destacar que no puede haber un servicio de calidad total si los proveedores que lo ofrecen no están satisfechos. No resulta posible generar respuestas rápidas, supervisar y controlar su propia actuación, si el trabajador no siente la actividad como algo propio. De ahí que la calidad total tenga que comenzar por una visión de lo que sucede hacia dentro, para entonces poder predecir lo que sucede hacia fuera. El hecho de no contar con los materiales necesarios ni poder efectuar el tratamiento requerido en cada caso trae consigo la desmotivación, lo cual atenta negativamente para lograr una atención óptima.

La evaluación realizada demostró que la satisfacción de los proveedores en relación con el servicio que prestaban fue adecuada.

Ahora bien, la satisfacción del usuario representa el grado en el cual la atención brindada satisface sus expectativas. Esta dimensión no guarda, necesariamente, una relación directa con el nivel de calidad científico-técnica de la atención y viceversa.

La eficacia de los servicios prestados se puede medir, en parte, por los criterios de los pacientes, que se basan en la evaluación de la calidad de la atención recibida, la cual está determinada por la percepción que tienen de la satisfacción de sus expectativas. También, es importante el papel que como agente transformador social en el ámbito del cuidado de la salud bucal de los individuos ejercen el profesional y el técnico en estomatología, cuya responsabilidad no solo radica en elevar el nivel de salud bucal, sino también, simultáneamente, incrementar la calidad de la atención que brindan y, por tanto, la satisfacción del usuario.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Otero J. ¿Qué es la Calidad en salud? [citado 9 Ene 2015]. Disponible en: [http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/que\\_es\\_calidad\\_en\\_salud.doc](http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/que_es_calidad_en_salud.doc)
2. Infante Ochoa I, Moret Montano A, Curbelo Heredia I. Satisfacción del personal de enfermería en servicios de oncología. Rev Cubana Salud Pública. 2007 [citado 9 enero 2015]; 33(3). Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol33\\_3\\_07/spu11307.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol33_3_07/spu11307.htm)
3. Leyva Serrano M, Bravo Acosta T. Impacto de los Servicios de Rehabilitación Integral en la Atención Primaria de Salud. Rev Cubana Med Fís Rehabil. 2009 [citado 3 Ene 2015]; 1(2). Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/mfr/vol1\\_2\\_09/mfr04209.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/mfr/vol1_2_09/mfr04209.htm)

4. Carrillo Tarascio DY, Romero Uzcátegui YC. Evaluación de calidad de la atención odontológica de los servicios de salud adscritos a la Corporación Merideña de Salud en el Municipio Libertador del Estado Mérida, 2005. Acta Odontol Venez. 2007 [citado 3 Ene 2015]; 45(2). Disponible en: [http://www.actaodontologica.com/ediciones/2007/2/atencion\\_odontologica.asp](http://www.actaodontologica.com/ediciones/2007/2/atencion_odontologica.asp)
5. Rodríguez Domínguez PL, Hernández Cabrera J, Reyes Pérez A. Bajo peso al nacer, algunos factores asociados a la madre. Rev Cubana Obstet Ginecol. 2006 [citado 3 Ene 2015]; 32(3). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0138-600X2006000300001&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0138-600X2006000300001&script=sci_arttext)
6. Berenguer Gouarnaluses M, Mediaceja Álvarez NR, Montoya Medina M. Evaluación de la satisfacción en salud: un reto en la atención estomatológica. MEDISAN. 2014 [citado 3 Ene 2015]; 18(7). Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/san/vol18\\_7\\_14/san06714.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/san/vol18_7_14/san06714.htm)
7. Ramos Domínguez BN. Control de calidad de la atención de salud. 2 ed. La Habana: Editorial Ciencias médicas; 2011. [citado 3 Ene 2015]. Disponible en: [http://files.sld.cu/scap/files/2012/01/control\\_calidad.pdf](http://files.sld.cu/scap/files/2012/01/control_calidad.pdf)
8. Asorey G. La calidad del servicio y el profesional de la salud. [citado 11 Ene 2015]. Disponible en: <https://sites.google.com/site/ampliartemasdelblog/management/la-calidad-del-servicio-y-el-profesional-de-la-salud>
9. Colunga Rodríguez C, López Montoya MA, Aguayo Alcaraz G, Canales Muñoz JL. Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en medicina familiar de Guadalajara. Rev Cubana Salud Pública. 2007 [citado 2 Feb 2015]; 33(3). Disponible en: [http://scieloпрueba.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662007000300012&lng=es](http://scieloпрueba.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662007000300012&lng=es)
10. Massip Pérez C, Ortiz Reyes RM, Llantá Abreu MC, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública. 2008 [citado 11 Feb 2015]; 34(4). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es)
11. Garrigó Abreu MI, Sardiña Alayón S, Gispert Abreu E, Valdés García P, Legón Padilla N, Fuentes Balido J, et al. Guías prácticas clínica de caries dental. En: Sosa Rosales M. Guías Prácticas de Estomatología. 2 ed. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2007. p. 23-5.
12. Aranaz Andrés JM. La calidad en los servicios sanitarios. Una propuesta general para los servicios clínicos. [citado 11 Feb 2015]. Disponible en: <http://bio.hgy.es/neurocon/congreso-1/conferencias/asistencia-7.html>
13. Márquez Filiú M, Rodríguez Fong ML, González Heredia E, Ferrer Callamo B. Folleto para evaluar la calidad de la estomatología general integral. Ciudad de La Habana: MINSAP; 2003.

Recibido: 27 de febrero de 2015.

Aprobado: 3 de junio de 2015.

*Martha Milagros Arocha Bandera.* Clínica Estomatológica "Fe Dora Beris", Trocha nr. 402, Esquina Prolongación de Calvario, Santiago de Cuba, Cuba.  
Correo electrónico: [mmarquez@medired.scu.sld.cu](mailto:mmarquez@medired.scu.sld.cu)