
SATISFACCIÓN Y FACTORES ASOCIADOS EN ESTUDIANTES USUARIOS DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO DE LA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD “IPS UNIVERSITARIA” (MEDELLÍN)¹

SATISFACTION AND ASSOCIATED FACTORS IN STUDENTS WHO USE THE DENTAL SERVICES OF THE HEALTH CARE INSTITUTION “IPS UNIVERSITARIA” (MEDELLÍN)¹

ANDRÉS ALONSO AGUDELO S.,² LUZ YANNETH VALENCIA L.,³ ELIANA OULLÓN H.,³
LUIS GUILLERMO BETANCUR G.,³ LINA MARCELA RESTREPO A.,³ LAURA VICTORIA PELÁEZ D.³

RESUMEN. Introducción: las instituciones prestadoras de servicios odontológicos incorporan cada vez más la evaluación de la satisfacción del usuario como componente de la calidad. El objetivo de este estudio fue evaluar la satisfacción de los estudiantes de la Universidad de Antioquia, sede Medellín, con los servicios odontológicos prestados por la Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) de la misma Universidad, desde la perspectiva del usuario y el profesional que brinda atención. **Métodos:** se llevó a cabo un estudio descriptivo por medio de técnicas cualitativas y cuantitativas como una encuesta realizada en 98 estudiantes sobre aspectos tales como el trato del personal, la eficacia en la atención recibida, información, accesibilidad, oportunidad, seguridad, opinión sobre las instalaciones, satisfacción global; y se complementó con entrevistas semiestructuradas a los profesionales y a los mismos estudiantes. **Resultados:** se encontró una alta satisfacción global (95,9%), acompañada de elementos que resaltan la confianza técnica y profesional del personal odontológico y de la institución en sí (promedios en las variables estudiadas por encima de 7 y porcentajes de alta satisfacción por encima del 50%); con algunos elementos críticos en la atención que deben mejorarse como la privacidad y la oportunidad en el servicio. **Conclusiones:** la satisfacción del usuario es alta en comparación con otros estudios locales, y depende de factores como el sexo, la edad, el estrato socioeconómico, la institución y la relación profesional-paciente. Se sugiere avanzar en la construcción de propuestas investigativas en el componente satisfacción del usuario en otras instituciones y en la construcción de escalas de satisfacción del usuario ante los servicios de atención en salud bucal con validación de constructo para ser utilizadas en el medio.

Palabras clave: prestación de atención de salud, satisfacción del paciente, servicios de salud dental, garantía de la calidad de atención de salud.

Agudelo AA, Valencia LY, Oullón E, Betancur LG, Restrepo LM, Peláez LV. Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la institución prestadora de servicios de salud “IPS Universitaria” (Medellín). Rev Fac Odontol Univ Antioq 2008; 19 (2) 13-23.

ABSTRACT. Introduction: dental Health Care Services incorporate patient satisfaction evaluation as a component of quality. The purpose of this study was to evaluate students' satisfaction with the dental services provided by the “Institución Prestadora de Servicios de Salud IPS” of the University of Antioquia from the perspective of the patient and the professional who provides the service. **Methods:** a descriptive study was carried out in 98 students by means of qualitative and quantitative techniques such as survey on aspects like as personnel behavior, efficacy in the service rendered, information, accessibility, opportunity, safety, opinion on the facilities, overall satisfaction; it was complemented with a semi structured interview with the dentists and the students. **Results:** a high overall satisfaction (95.9%) was found along with elements that emphasize the technical and professional confidence of the dental personnel and the institution itself (averages above 7 for the variables studied, and percentages of high satisfaction above 50%); with some critical elements in the service that must be improved such as privacy, and opportune service. **Conclusions:** patient satisfaction is high in comparison with other local studies, and it depends on factors such as gender, age, social economic status, the institution, and the patient-professional relationship. This study suggests new research proposals in the patient satisfaction area in other institutions, and also proposes degrees of patient satisfaction in the dental services in order to obtain validation so they can be used in other institutions.

Key Words: quality assurance, health care, patient satisfaction, dental health services.

Agudelo AA, Valencia LY, Oullón E, Betancur LG, Restrepo LM, Peláez LV. Satisfaction and associated factors in students who use the dental services of the health care institution “IPS Universitaria” (Medellín). Rev Fac Odontol Univ Antioq 2008; 19 (2) 13-23.

-
1. Artículo derivado de investigación como ejercicio académico en el pregrado de odontología de cinco de los coautores y financiado con recursos propios.
 2. Odontólogo. Especialista en Administración de Servicios de Salud. Candidato a doctor en Salud Pública. Universidad de Alicante, España. Profesor aspirante. Facultad de Odontología. Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia. Dirección electrónica: agudeloandres@odontologia.udea.edu.co.
 3. Odontólogos. Facultad de Odontología. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

RECIBIDO: ABRIL 10/2007 - ACEPTADO: NOVIEMBRE 6/2007

INTRODUCCIÓN

La calidad en la prestación de los servicios odontológicos es un tema que ha cobrado cada vez más interés en instituciones públicas y privadas. Como elementos que contribuyen a este proceso, están los determinantes de la oferta y demanda de los servicios, desde modelos económicos, políticos y sociales, como por ejemplo el neoliberalismo,¹ la ley general de seguridad social² y la globalización y su relación con la salud.³

Sin embargo, existen determinantes de la calidad que se enfocan más hacia los usuarios que consultan servicios de salud; porque cada vez es mayor su participación en estos servicios. Tiene mucha importancia la orientación de los servicios hacia las necesidades de los pacientes, para ofrecer nuevos enfoques y soluciones a los entornos sociales y tecnológicos.⁴ Es así que la evaluación de la calidad en la prestación de los servicios de salud desde la percepción del usuario es un campo de estudio que ha cobrado mucho interés en las investigaciones de mercado, en la administración sanitaria y dentro del ambiente académico.⁵⁻⁷

La calidad se relaciona con las instituciones y por otro lado en los factores inherentes al usuario.⁸⁻¹⁰ Uno de estos factores es determinar el nivel de percepción que un usuario tiene sobre un servicio de salud, esto es lo que se conoce como “satisfacción del usuario”. La prestación de servicios de salud no se puede comparar con otros servicios que ofrecen otras entidades ya que no es un producto físico, es intangible, se basa en interacciones humanas y solo deja sensaciones agradables (positivas) o desagradables (negativas) que se traducen en sentimientos de satisfacción o insatisfacción.^{11, 12}

Una exploración de la literatura con respecto a los servicios de atención en salud bucal nos muestra una variedad de estudios que pretenden evaluar la satisfacción del usuario, los cuales han aumentado en las últimas décadas.^{5, 13-18} Aunque la mayoría son de carácter cuantitativo, ya se mencionan estudios que utilizan técnicas cualitativas, como por ejemplo el estudio llevado a cabo por Hill y colaboradores.¹⁹ En Colombia, se destaca el estudio realizado por la

Secretaría Distrital de Salud de Bogotá que tiene en cuenta elementos como el portafolio, la estructura, el conocimiento técnico profesional, la historia clínica, la integralidad, la continuidad en el tratamiento, la satisfacción del paciente, la oportunidad y la productividad.²⁰ En Medellín, se encuentran estudios en clínicas particulares y en el programa especial de ortodoncia en la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia.²¹⁻²³

La IPS Universitaria fue fundada en 1998. En su portafolio de servicios se ofrece la prestación de servicios odontológicos al personal de la Universidad (docentes, trabajadores, jubilados) y a los estudiantes que no están afiliados a la seguridad social.²⁴ Tiene contemplado dentro de su plataforma institucional la realización de encuestas de satisfacción del usuario, pero no se cuenta con estudios específicos en población estudiantil. Por ello, el objetivo general del presente estudio fue evaluar la satisfacción de los estudiantes de la sede de Medellín con los servicios odontológicos prestados por la IPS de la Universidad de Antioquia, desde la perspectiva de los actores involucrados (el usuario y el profesional que brinda atención).

SUJETOS Y MÉTODOS

Estudio descriptivo con técnicas cuantitativas y cualitativas. La población de estudio la constituyeron los estudiantes de pregrado de la Universidad de Antioquia- Sede Medellín, usuarios del servicio odontológico de la IPS Universitaria. Así mismo, se incluyeron en el estudio los odontólogos que laboran en la institución.

En la primera fase cuantitativa y prospectiva, se aplicó una encuesta estructurada de veintiocho preguntas en 98 estudiantes, que fueron seleccionados por medio de un muestreo por conveniencia, teniendo en cuenta la programación de citas de la institución y que acudieron al servicio en el periodo comprendido entre septiembre y octubre de 2005. Fueron abordados al terminar la atención en la sala de espera.

Dicho instrumento fue diseñado por el grupo de investigadores y sometido a evaluación por ex-

pertos y por una prueba piloto en treinta personas. El formulario era autodilucidado con la asesoría de los investigadores; contenía la identificación general del encuestado y la opinión del usuario en aspectos como el trato dado por el personal que brinda atención odontológica, (auxiliar, profesional, otros), la eficacia en la atención recibida, explicada por la resolución del problema consultado, opinión sobre la información recibida sobre el tratamiento, accesibilidad por el horario de atención, oportunidad para la primera cita y el tiempo de espera; seguridad, entendida desde la confianza y la privacidad en la atención odontológica, planta física y recursos y por último se evaluó la satisfacción general por la opinión de la atención según el motivo de consulta y el nivel de satisfacción global del servicio. Dichas variables eran calificadas por los estudiantes usuarios mediante una escala estructural semántica, con puntajes de 1 a 10 para cada uno de los ítems analizados.

Para el procesamiento de los datos se utilizaron los programas SPSS versión 11.0 y Excel. En primer lugar se realizó un análisis descriptivo. Posteriormente se estableció una escala de satisfacción por consenso del grupo investigador para facilitar la comparación y establecer frecuencias relativas; por tanto una calificación de 1 a 3 se consideró como **insatisfecho**; de 4 a 6 **medianamente satisfecho**; de 7 a 9 **satisfecho** y 10 **muy satisfecho**. Por último se realizó un análisis bivariado y pruebas estadísticas tipo Chi cuadrado de Pearson para observar diferencias en las distribuciones porcentuales.

En la segunda fase, de carácter cualitativo, se realizaron diez entrevistas semiestructuradas a estudiantes (5) y odontólogos (5), por medio de un muestreo teórico.²⁵ Se utilizó una guía de entrevista que contenía preguntas abiertas que permitieron profundizar aspectos relacionados con la atención recibida, su percepción sobre satisfacción, respuesta al motivo de consulta. Para el caso de los odontólogos de la IPS, se indagaron aspectos como su percepción sobre la satisfacción de los pacientes que atiende, identificación de puntos críticos en la atención y opinión sobre las instalaciones e infraestructura de la IPS.

Se analizaron las entrevistas por categorías descriptivas iniciales, las cuales están comprendidas en la guía y categorías emergentes, propias del discurso de los entrevistados. Se interpretaron las tendencias de la información desde la percepción de los odontólogos y usuarios y se utilizó la triangulación para confrontar los aspectos relevantes encontrados por diferentes fuentes y actores (investigadores, expertos, sujetos participantes del estudio, bibliografía).^{25, 26}

El presente estudio cumplió con los requerimientos éticos para la investigación en salud. Se garantizó la confidencialidad y el manejo oportuno y veraz de los datos recolectados.

RESULTADOS

Características demográficas de la población de estudio

De los estudiantes que acudieron a los servicios odontológicos de la IPS universitaria, la mayoría fueron mujeres (56,1%). La media de edad del estudio se situó en 23 años (SD = ±4,7). El grupo de edad más frecuente fue el de 21-25 años (42,9%). Consultaron en su mayoría de estratos medios (63,3%) y de programas relacionados con la salud, ingenierías y sociales (70,4%). Solo el 2% consultó por odontología especializada (tabla 1).

Percepción del usuario de la atención recibida

En la tabla 2 se observan los resultados generales de la encuesta. Las más altas puntuaciones (del promedio) fueron obtenidas por el trato del odontólogo al paciente ($9,5 \pm 0,8$), la opinión sobre las instalaciones ($9,3 \pm 1,2$) y la confianza brindada por el profesional ($9,3 \pm 1,2$). En cuanto a las más bajas calificaciones, las obtuvieron el tiempo para la primera cita ($7,3 \pm 2,2$) y tiempo de espera para la atención ($8,2 \pm 2,3$).

La mayoría de las personas están satisfechas por el trato recibido del personal; para el caso del odontólogo el porcentaje de los que están muy satisfechos es mayor del 60%. La mayor cantidad de personas que expresaron baja satisfacción fue ante la recepcionista (5,5%). (figura 1). Se encontraron

diferencias significativas por estrato ($p < 0,0001$) y por edad ($p = 0,001$) en la percepción del trato recibido por la recepcionista; con mayores frecuencias relativas en los muy satisfechos en los estratos 2 y 3

y en edades menores a 20 años; y por estrato ($p < 0,0001$), para el caso de la auxiliar, con mayores frecuencias de satisfechos y muy satisfechos en estratos 2 y 3.

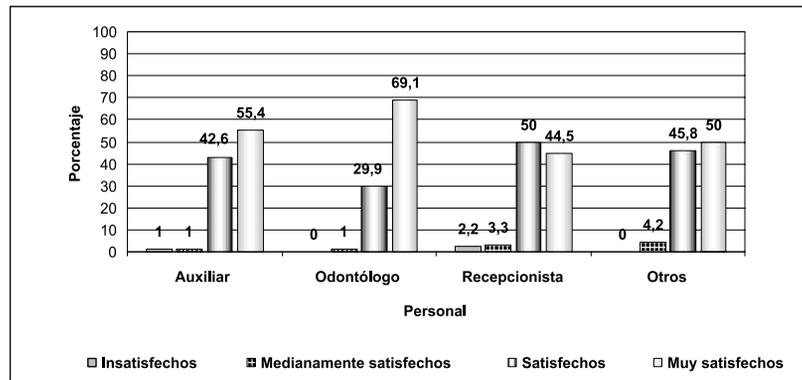
Tabla 1
Caracterización de la población de estudio

Variable	Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Hombre	43	43,9
	Mujer	55	56,1
Años cumplidos	17-20	37	37,8
	21-25	42	42,9
	26-30	15	15,3
	Mayores de 31	4	4,0
Estrato socioeconómico	1	2	2,0
	2	33	33,7
	3	57	58,2
	4	5	5,1
	5	1	1,0
Carrera de pregrado	Sociales y Humanas	26	26,5
	Ingenierías	22	22,5
	Salud	21	21,4
	Económicas, Educación	14	14,2
	Agropecuarias, Biológicas	9	9,2
	Otras	6	6,1
Tipo de atención odontológica	General	82	83,7
	Especializada	2	2,0
	Otra (higiene oral, urgencias)	14	14,3
Total	98	100,0	

Tabla 2
Resultados generales de la encuesta. n= 98

Elemento de análisis		Mín.	Máx.	Promedio	SD	
Percepción del usuario respecto a la atención recibida	1. Trato del personal involucrado en la atención odontológica	Recepcionista	1	10	8,7	1,7
		Auxiliar	1	10	9,2	1,3
		Odontólogo	6	10	9,5	0,8
		Resto del personal	5	10	9,1	1,2
	2. Eficacia en la atención recibida	Tiempo duración consulta	1	10	8,6	1,9
		Examen/ tratamiento realizado	3	10	9,0	1,3
	3. Información recibida	Explicación diagnóstico y tratamiento realizado	4	10	9,2	1,2
		Instrucciones posteriores	3	10	9,1	1,3
	4. Accesibilidad	Horario atención	1	10	8,8	1,9
	5. Oportunidad	Tiempo espera primera cita	1	10	7,3	2,2
Tiempo espera atención		1	10	8,2	2,3	
6. Seguridad	Confianza brindada	2	10	9,3	1,4	
	Privacidad atención	2	10	8,4	1,8	
Opinión sobre la IPS	7. Planta física y recursos	Instalaciones	3	10	9,3	1,2
		Equipos y materiales	3	10	9,1	1,3
Satisfacción global	8. Atención general	Respecto a motivo de consulta	1	10	9,0	1,6
		Nivel general	3	10	9,2	1,2

Figura 1
Percepción de los usuarios sobre el trato recibido por el personal de la IPS



El 90,8% de las personas se encuentran satisfechas con el tiempo de duración de la consulta. Se observan diferencias por estrato ($p = 0,027$). Así mismo, el 48,5% de los estudiantes se encuentran muy satisfechos con el tratamiento recibido y el 47,4% satisfechos y también se observan diferencias por estrato ($p < 0,0001$). En ambos casos, las mayores frecuencias relativas de alta satisfacción se presentaron en los estratos 2 y 3.

Con relación a la *información suministrada al paciente*, el 58,4% de la población encuestada está muy satisfecho con la información que el odontólogo le aportó sobre el diagnóstico y tratamiento, el 38,5% satisfecho y solo el 3,1% medianamente satisfecho o insatisfecho. Si bien el mayor porcentaje de personas satisfechas, se presenta en edades menores a 20 años y en estratos medio y medio bajo; no se observan diferencias significativas ($p > 0,05$). Con referencia

a instrucciones recibidas por los usuarios posteriores al tratamiento, el 87,7% están satisfechos o muy satisfechos con ellas (figura 2). Se encontraron diferencias estadísticamente significativas por estrato ($p = 0,001$) y por edad ($p < 0,0001$), con mayores frecuencias de alta satisfacción en personas del grupo de edad de 20-25 años y de estratos 3.

La población encuestada considera adecuado el horario de atención, puesto que casi la mitad de los encuestados la califica con 10 —muy satisfecho—, con diferencias por estrato ($p = 0,002$); con mayores frecuencias relativas en estratos 3 y 4. Sin embargo, al evaluar el tiempo para la asignación de la primera cita, el porcentaje de personas “muy satisfechas” se hace menor (15,3%). Para el caso del tiempo de espera para ser atendido, el 16,5% lo califica medianamente satisfechos o insatisfechos (igual o menor a 4) (figura 3).

Figura 2
Calidad en las instrucciones posteriores al tratamiento

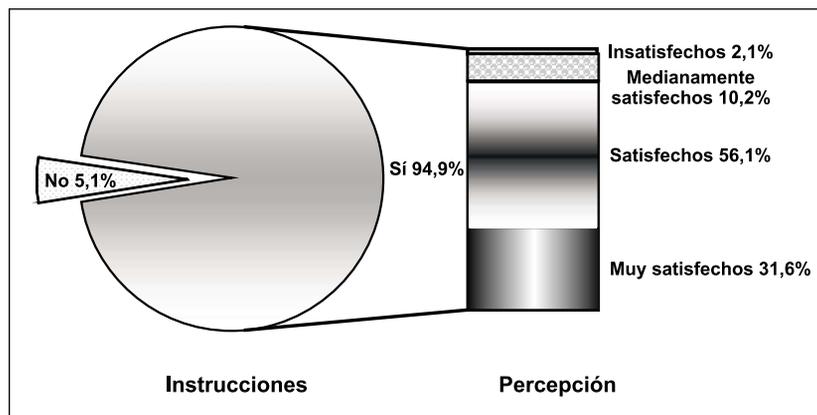
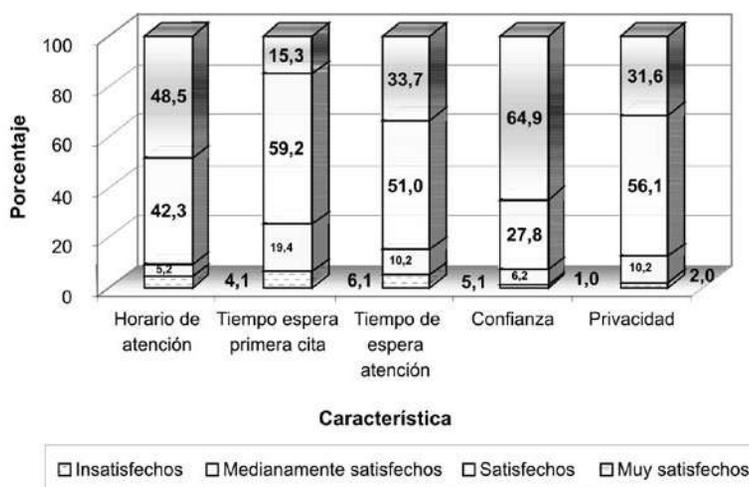


Figura 3
Opinión sobre accesibilidad, oportunidad y seguridad en la atención



El 92,8% de los encuestados manifestaron que se sintieron satisfechos o muy satisfechos con la confianza que les brindó el profesional durante la consulta; así mismo el 87,8% estuvieron satisfechos o muy satisfechos con la privacidad que se les garantizó durante el tratamiento. (figura 3). En ambos casos se observan diferencias estadísticas por estrato ($p = 0,000$ y $p < 0,0001$ respectivamente), con la mayor satisfacción en estratos 3 y 4 en el caso de la confianza al profesional y en estrato 4 para la privacidad.

Opinión sobre la IPS (estructura)

En cuanto a las instalaciones y los equipos, el 61,2 y 50% respectivamente, estuvieron muy satisfechos con la estructura de la IPS (tabla 3). Con diferencias estadísticamente significativas por estrato ($p < 0,0001$), con mayores frecuencias relativas en el estrato 3 en ambos casos.

Satisfacción global

El 48% de los estudiantes encuestados se consideran muy satisfechos con la atención teniendo en cuenta el motivo de consulta. En cuanto a la satisfacción general con el servicio, más de la mitad de los usuarios se declararon muy satisfechos (tabla 4). Se observaron diferencias significativas por estrato en

las dos características ($p = 0,04$ y $p < 0,0001$ respectivamente), con su mayores frecuencias relativas en el estrato 4 en ambos casos.

Tabla 3
Opinión sobre la estructura de la IPS

Opinión	Instalaciones		Equipos	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfechos	1	1,0	1	1,0
Medianamente satisfechos	2	2,0	3	3,1
Satisfechos	35	35,7	45	45,9
Muy satisfechos	60	61,2	49	50,0
Total	98	100,0	98	100,0

Tabla 4
Satisfacción general sobre el servicio

Opinión	Atención según motivo de consulta		Nivel de satisfacción general	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfechos	3	3,1	1	1,0
Medianamente satisfechos	2	2,0	2	2,0
Satisfechos	46	46,9	45	46,0
Muy satisfechos	47	48,0	50	51,0
Total	98	100,0	98	100,0

Análisis cualitativo

La satisfacción de los estudiantes: una mirada desde los odontólogos

De acuerdo con el análisis de las entrevistas realizadas a los odontólogos de la IPS universitaria es de suma importancia la satisfacción de los usuarios, “es uno de los pilares del buen desarrollo de la profesión”, “la razón de ser de nosotros los profesionales” (odontólogo 2), “es lo que lo hace vigente a uno” (odontólogo 1); sus respuestas reflejan cualidades como la disposición y el compromiso de este grupo de profesionales.

Perciben la satisfacción de sus pacientes por los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas por la IPS y por el buzón de sugerencias. Sienten que es fácil reconocerla por la actitud de agradecimiento, la fidelidad y la continuidad en la asistencia al tratamiento. El final del tratamiento se reconoce como un momento en el que los pacientes demuestran qué tan agradecidos están: “cuando se termina el tratamiento ellos mismos lo dicen” (odontólogo 2). Hacen una evaluación de la satisfacción de los usuarios de la IPS odontológica como buena: “yo creo que en un 99% el usuario queda muy satisfecho” (odontólogo 3), “es muy buena” ... porque “hay poquitas quejas y son suaves y fáciles de solucionar” (odontólogo 2), y por los buenos resultados de las encuestas, en las que odontología ocupa los mejores puestos.

En la IPS a cada odontólogo le asignan los pacientes ya definidos con un diagnóstico y un plan de tratamiento, por tanto, puede suceder que los profesionales se limiten a realizarlo sin preguntarle que más expectativas tiene, sin embargo ellos manifiestan que preguntan a sus pacientes acerca de lo que esperan del tratamiento, y se los cumplen siempre y cuando sea factible.

Claro, lo primero es que yo no le genero expectativas al paciente sobre lo que quiere, a mí siempre me llegan remitidos con un diagnóstico y un plan de tratamiento definidos, sin embargo yo los escucho a ver si están coherentes con lo que necesitan, y se les explica a fondo las necesidades del tratamiento (odontólogo 1).

Según las entrevistas, los odontólogos reconocen cierta preferencia por la atención a estudiantes:

“El grado de exigencia es más del empleado que no se ha jubilado, el estudiante valora más el tratamiento, es más fácil de atender” (odontólogo 1).

“Es más receptivo, no pone problema por nada”. “son más exigentes porque se informan más. Pero se trabaja más rico con ellos” (odontólogo 2).

Se debe tener presente que la satisfacción no es producto solo de la relación directa entre el profesional y el paciente, pues aspectos como las instalaciones y la ubicación de la institución, entre otros, también son importantes. En general, para los odontólogos entrevistados, las instalaciones y los equipos de la IPS “*Son de excelente calidad, son suficientes para el tratamiento*”, “*la gran fortaleza de la IPS es la planta física*” (odontólogo 2).

Una mirada a la satisfacción desde los propios estudiantes

La población entrevistada siente confianza en el odontólogo como profesional, reconocen su capacidad técnica y coinciden en que sus explicaciones y tratamientos son buenos, recibieron información acerca del tratamiento y cumplieron con las expectativas que tenían.

“La explicación que me dio el odontólogo fue muy buena, pues me explicó todo detalladamente, además la fórmula era muy clara” (usuario estudiante 1).

“Sí, ya sé qué me hicieron, mis expectativas si fueron satisfechas porque se alivió lo que yo quería y eso era lo que necesitaba” (usuario estudiante 2).

En general la población evaluada coincide con que en la IPS el odontólogo atiende de una forma apropiada, a excepción de una persona que la consideró inapropiada. Como resultado del trato recibido por el odontólogo, su formación, aptitudes y actitudes, calidad humana y en los tratamientos, la población entrevistada recomendaría al odontólogo.

“Muy apropiada la manera en la que me trató el odontólogo porque fue muy educado, muy delicado y muy claro con mis preguntas” (usuario estudiante 1).

“Es inapropiada la atención porque él siempre estuvo pendiente de otras cosas y hablando con las

auxiliares, trabajaba y organizaba las otras actividades con ellas” (usuario estudiante 2).

“Si lo recomendaría porque él trabaja bien y es muy humano, me hace sentir tranquilo” (usuario estudiante 3).

Algunas falencias encontradas en casos particulares, tienen relación con la falta de privacidad y con el tiempo de atención, algunos de los entrevistados lo consideraron corto ya que hay demora en el inicio y esto en parte podría generar desconfianza para algunos de ellos. Otro de los elementos que podrían generar puntos de desacuerdo con la atención brindada por el profesional, tiene que ver con la falta de privacidad; expresada en la percepción que tiene el usuario de los temas de conversación en el consultorio, que pueden generar sentimientos dispares ante el servicio odontológico.

“Muy poco porque todo fue muy rápido y eso me da desconfianza de cómo quedaron las cosas que me hicieron” “Muy malo porque es corto y además para empezar se demoran organizando las cosas” (usuario estudiante).

“Los odontólogos se ve que sí saben lo que hacen pero me siento desprotegido porque allí se habla de otros pacientes e incluso de lo mío como sin medirse y eso me parece que es faltarle a la privacidad de las personas” (usuario estudiante).

Es que es muy ambiguo porque no sé si estoy satisfecha o no, el tratamiento en sí aunque demorado fue bueno, pero no me gustó la manera como manejan las cosas y los temas dentro del consultorio, pienso que deberían centrarse más en lo que hacen con cada paciente en su debido momento (usuaria estudiante 4).

Pese a los aspectos que valoran como negativos volverían a consultar en la IPS porque además de encontrar solución a los problemas, los tratamientos los consideran muy buenos al igual que la atención. Es una población satisfecha en la medida que tienen dónde consultar, encuentran solución al problema, el servicio les gusta, con alto componente de seguridad y afecto a la institución en sí. Además en algunos casos, es el único recurso con el que cuentan para satisfacer sus necesidades de atención en salud bucal:

“Volvería a consultar a la IPS porque me gusta la atención y los tratamientos son muy buenos”, “Si porque de todos modos me atendieron y me fue solucionado el problema” (usuario estudiante).

“Sí consultaría porque el tratamiento es bueno y porque además no tengo otra opción por el momento” (usuario estudiante).

“Gracias a ella tengo un sitio dónde consultar cuando me enfermo o me duele algo”, “Me siento satisfecho asistiendo a la IPS porque hasta el momento me ha solucionado mis dificultades” (usuario estudiante).

DISCUSIÓN

Este estudio es un aporte al trabajo que realiza el personal veedor de los procesos dentro de la institución para determinar los puntos a favor y los que son críticos de la atención teniendo en cuenta la satisfacción y los factores relacionados con la atención en sí; aquellos inherentes al usuario y otros al servicio y sus características personales. Esto puede servir como un modelo de referencia para otras instituciones prestadoras de servicios de salud bucal con características similares a las del presente estudio.

Se reconocen como limitaciones, la falta de descripción en el ciclo de calidad del servicio, el análisis cualitativo presenta una descripción panorámica del objetivo de la investigación y no se aborda la percepción en otro personal involucrado en la atención del paciente (la higienista, la auxiliar, recepcionista); no se realizó por la complejidad de la información y por el factor tiempo. Se sugiere a futuro fortalecer la investigación desde enfoques cualitativos, evaluativos y participativos.

Con relación a la distribución por sexo, se encuentra que es mayor el porcentaje de mujeres que acude a los servicios odontológicos, ya que conforman el 56,1% de la población de estudio, este hallazgo, también fue encontrado en un estudio realizado en Medellín,²² donde el porcentaje de mujeres fue del 57,2%. También es importante considerar las diferencias encontradas por edad y estrato con respecto a las variables analizadas; debido a la representa-

tividad de la muestra en personas entre los 17-25 años y de estratos 2 y 3. La demanda de pacientes se basa en estudiantes de universidad pública, los cuales en su gran mayoría no están cubiertos por la seguridad social, y de estratos medios. Por tanto en correspondencia con la literatura, el proceso de satisfacción-insatisfacción está determinado por variables sociodemográficas (edad, género, estado económico, entre otras).¹³

Uno de los factores que determina la satisfacción de los usuarios es el tipo de relación entre el profesional odontológico y el paciente. Esta relación es importante analizarla desde una dimensión ética y este concepto determina la valoración del personal que acude a los servicios de salud sobre el proceso de atención recibida.²⁷⁻²⁹ Por lo tanto, es necesario reforzar actitudes de confianza y respeto del profesional, ya que está contemplada como un aspecto fundamental en el desarrollo de la consulta en odontología porque la privacidad en la consulta fue un punto crítico encontrado en los resultados cuantitativos y cualitativos. Se reconocen como elementos determinantes en la atención desde la perspectiva del profesional el trato, la cualidad de ser amigable, explicar lo que hace, ser cuidadoso, con habilidad técnica y que inspire confianza.¹⁹

En cuanto al trato del personal, se destacan la comunicación como un factor clave en la satisfacción del paciente, los factores interpersonales, y otros como la empatía, y el mostrar suficiente interés en él.^{5, 18, 30} En este estudio la satisfacción de los usuarios con el trato de la recepcionista fue la de más bajo promedio. Se debe reforzar este aspecto por ser la primera impresión que se lleva el paciente a su entrada a la institución.¹⁶

Por otro lado, las competencias personales y profesionales del odontólogo que brinda atención, impactan en la calidad y la percepción del servicio frente a las expectativas del paciente y sus propias características personales.^{11, 13} Para el caso del presente estudio, los estudiantes manejan actitudes positivas y credibilidad ante el profesional, y lo recomendarían a futuros usuarios del servicio. Se encontraron porcentajes mayores de satisfacción en comparación con otros estudios.³¹ Esto habla

del cumplimiento que se está dando con uno de los derechos que tienen los pacientes a la hora de ser atendidos y es el recibir información clara y precisa de lo que se le diagnostica, se le realiza y las actividades programadas.

Teniendo en cuenta el horario de atención, la duración de la consulta y el tiempo de espera para la primera cita, este último es el que resultó con los puntajes más bajos. Este es otro aspecto que se encontró débil y que es necesario vigilar y establecer estrategias para mejorar en la prestación del servicio. Esto guarda coherencia con algunos estudios internacionales que destacan estas variables en la satisfacción del usuario.^{5, 15, 32}

Si se evalúa el comportamiento general en cuanto a satisfacción global, se encuentra un porcentaje de usuarios satisfechos más alta (95,9%), en comparación con estudios de carácter local,^{21, 31, 33} y algunos del contexto internacional que comparten características demográficas similares a la población de estudio.^{15, 16} Esto es un hecho positivo teniendo en cuenta las falencias propias del Sistema General de Seguridad Social en salud que han obligado a las instituciones prestadoras de servicios de salud a adaptarse al contexto. En casos como en un centro de salud en Andalucía (España) se dan porcentajes de satisfacción por debajo del 50%.³⁴

Es importante hacer la retroalimentación de los resultados de la investigación con el personal involucrado en la atención odontológica, con el fin de asegurar la evaluación continua de la calidad y proponer los correctivos necesarios encontrados en el estudio. La difusión de la cultura de la calidad es un tema de interés, por tanto se deben dirigir esfuerzos a todos los ámbitos de la asistencia sanitaria; a las organizaciones, a las sociedades científicas y los profesionales, para incorporar estos conocimientos a su quehacer diario con el paciente.³⁵

La investigación, debe trascender a otros espacios. Por tanto, se propone la realización de estudios a mayor escala en usuarios en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas y privadas del departamento de Antioquia y correlacionar variables que intervienen como la continuidad en los tratamientos

odontológicos, oportunidad, acceso, eficiencia, entre otras. Otro punto importante, es la construcción de instrumentos de satisfacción para servicios de salud bucal que sean validados internamente para servir de marco de referencia para estudios posteriores; esto permitirá la elaboración de escalas más precisas y confiables a la problemática de la calidad en la atención del usuario.

AGRADECIMIENTOS

Los autores agradecen al personal de la IPS Universitaria por colaborar en el desarrollo de la investigación: Al grupo de odontólogos que participaron durante la realización de las entrevistas, a la doctora Celba María Franco, por la disposición de los elementos necesarios para el estudio, a la doctora Ángela María Franco; profesora de la Facultad de Odontología, por su asesoría metodológica y a los estudiantes, por sus aportes durante la elaboración de las encuestas y las entrevistas.

CORRESPONDENCIA

Andrés Alonso Agudelo Suárez
Facultad de Odontología
Departamento de Estudios Básicos Integrados
Universidad de Antioquia
Calle 64 N.º 52-59. Medellín, Colombia
Correo electrónico: agudeloandres@odontologia.udea.edu.co

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ríos J. Neoliberalismo, salud pública y atención primaria: las contradicciones en el paradigma de salud para todos. *Colomb Med* 1997; 28: 27-33.
- Sistema de seguridad social integral. Ley 100 de 1993. *Diario oficial*, N.º 41.148 (23 de diciembre de 1993).
- Franco A. Globalizar la salud. *Gac Sanit* 2003; 17 (2): 157-163.
- Díaz R. Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. *Rev Calid Asist* 2002; 17 (1): 22-29.
- Lara N, López V, Morales S, Cortés E. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac Distrito Federal. *Rev ADM* 2000; 52 (5): 175-179.
- Ruelas E, Zurita B. Nuevos horizontes de la calidad de la atención a la salud. *Salud Pública Mex* 1993; 35 (3): 3-6.
- Donabedian A. Una aproximación a la monitorización de la calidad asistencial. *Rev Calid Asist* 1991; 6: 31-39.

- Rubio Cebrián S. *Glosario de economía de la salud*. España: Díaz de Santos; 1995.
- Molina M, Quesada L, Ulate G, Vargas S. La calidad en la atención médica. *Med Leg Costa Rica* 2004; 21 (1): 109-117.
- Varo J. La calidad de la atención médica. *Med Clínica* 1995; 104: 538-540.
- Ball R. Practical marketing for dentistry 3. Relationship marketing and patient/customer satisfaction. *Br Dent J* 1996; 180 (2): 467-472.
- Alzate Gómez JG. *Mercadeo integral de servicios de salud*. Medellín: CES; 2004.
- Newsome P, Wright GA. A review of patient satisfaction 2. Dental patient satisfaction: an appraisal of recent literature. *Br Dent J* 1999; 186 (4): 166-170.
- Hashim R. Patient satisfaction with dental services at Ajman University, United Arab Emirates. *East Mediterr Health J* 2005; 11 (5-6): 913-921.
- Chu CH, Lo EC. Patients' satisfaction with dental services provided by a university in Hong Kong. *Int Dent J* 1999; 49 (1) 53-59.
- Bedi R, Gelatin N, McGrath C. A study of satisfaction with dental services among adults in the United Kingdom. *Br Dent J* 2005; 198 (7): 433-437.
- Monografías.com. [Monografía en Internet]. Salazar de Santiago A. Evaluación de la calidad de la atención de caries dental en una clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Autónoma de Zacatecas, México. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos10/cari/cari.shtml>. [Acceso 19 de agosto de 2005].
- Thomson WM, Dixon GS, Kruger E. The west coast study II. Dental anxiety and satisfaction with dental services. *N Z Dent J* 1999; 95 (420): 44-48.
- Hill KB, White DA, Morris AJ, Hall AC, Goodwin N, Burke FJ. National evaluation of personal dental services: a qualitative investigation into patients' perceptions of dental services. *Br Dent J* 2003; 195 (11): 654-656.
- Secretaría Distrital de Salud de Bogotá. Evaluación de la Calidad de los servicios de salud oral en la red adscrita a la Secretaría Distrital de Salud 1997-1998. Santafé de Bogotá; Secretaría Distrital de Salud; 1998.
- García C, García M, Mejía E. Evaluación de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud oral de la clínica de ortodoncia "Ortodia gnóstico". [Tesis para obtener el título de administrador de servicios de Salud con Énfasis en Gestión de Servicios de Salud]. Medellín: Facultad Nacional de Salud Pública. Universidad de Antioquia; 2000.
- González O, Restrepo J. Satisfacción de usuarios del servicio de consulta odontológica de IPS punto de salud Almacentro. [Tesis para obtener el título de especialista en Administración de Servicios de Salud]. Medellín: Facultad Nacional de Salud Pública. Universidad de Antioquia; 1999.
- Hincapié A, Carvajal A, Sánchez L, Arias O. Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención prestada en el programa de odontología integral del adolescente y ortodoncia. *Rev Fac Odontol Univ Antioq* 2004; 15 (2): 5-11.
- IPS Universitaria. Portafolio de Servicios. [Internet]. Medellín: IPS Universitaria. Disponible en: <http://ips.udea.edu.co>. [Acceso 13 de agosto de 2006].

25. Galeano M. Diseño de proyectos en la investigación cualitativa. Medellín: Fondo Editorial Eafit; 2004.
26. Sandoval C. Investigación cualitativa. Bogotá: ICFES-ACUIP; 1996.
27. Luengas M. La bioética en la relación clínica en odontología. Rev ADM 2003; 60 (6): 233-239.
28. Triana J. La ética: un problema para el odontólogo. Acta Bioeth 2006; 12 (1): 75- 80.
29. Ezequiel J, Emanuel MD, Emanuel L. Four models of the physician-patient relationship. JAMA 1992; 267 (16): 2221-2226.
30. Karydis A, Komboli-Kodovazeniti M, Hatzigeorgiou D, Panis V. Expectation and perceptions of Greek patients regarding the quality of dental health care. Int J Qual Health Care 2001 Oct; 13 (5): 409-416.
31. Betancur J y Céspedes M. Grado de utilización y evaluación de los servicios prestados por la corporación IPS Universitaria en sus sedes propias. [Tesis para obtener el título de Especialista en Administración de Servicios de Salud]. Medellín: Facultad Nacional de Salud Pública. Universidad de Antioquia; 1999.
32. Tamaki Y, Nombra Y, Nishikakawara F. Correlation between patient satisfaction and dental clinic credibility in regular dental check-ups in Japan. J Oral Sci 2005; 47 (2): 97-103.
33. Defensoría del pueblo. Colombia. Evaluación de los servicios de salud que brindan las Empresas Promotoras de Salud 2005. Índice de satisfacción de usuarios de salud (ISUS). Bogota: Defensoría del Pueblo; 2005.
34. Navarro M, Márquez J, Márquez M, Pedregal M. Valoración de los usuarios de un centro de salud respecto a la atención recibida en salud oral. Med Fam Andal 2004; 5 (2): 20-25.
35. Humet C. Reflexiones sobre la calidad asistencial en el cambio de siglo. Rev Calid Asist 2001; 16: 5-7.