

SATISFACCIÓN EN LOS PACIENTES ATENDIDOS POR ODONTÓLOGOS GRADUADOS DE LA UEES EN EL SECTOR PRIVADO

 Brenda Alfaro¹

INTRODUCCIÓN

El estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción en los pacientes atendidos por odontólogos graduados de la UEES en el sector privado —colonias Escalón, San Benito y El Carmen—. La satisfacción que proviene de los servicios odontológicos depende de la singularidad del paciente, entre esto se destaca la edad, el sexo, el nivel educativo, posición socioeconómica y el estado de su salud. Todo en conjunto genera una influencia en el paciente para la toma de decisiones del tratamiento a sugerir por el profesional y dependiendo de esto se produce una repercusión en la satisfacción del usuario.

Figura 1. Dimensiones de calidad en los servicios de salud



¹ Docente Facultad de Odontología, Universidad Evangélica de El Salvador
brenda.alfaro@uees.edu.sv ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4095-7053>

METODOLOGÍA

Figura 2. Esquema metodológico



RESULTADOS

Tabla 1. Dimensión tangibilidad de los servicios

Categoría	Dimensión Tangibilidad de los Servicios	
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	3	0 %
Muy insatisfecho	12	1 %
Indiferente	110	9 %
Muy satisfecho	296	23 %
Totalmente satisfecho	863	67 %
TOTAL	1284	100 %

Tabla 2. Dimensión seguridad de los servicios

Dimensión seguridad de los servicios		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	2	0 %
Muy insatisfecho	4	0 %
Indiferente	36	3 %
Muy satisfecho	244	19 %
Totalmente satisfecho	998	78 %
TOTAL	1284	100 %

Tabla 3. Dimensión empatía de los servicios

Dimensión empatía de los servicios		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	1	0 %
Muy insatisfecho	6	0 %
De acuerdo	62	5 %
Muy satisfecho	297	23 %
Totalmente satisfecho	918	71 %
TOTAL	1284	100 %

Tabla 4. Dimensión capacidad de respuesta de los servicios

Dimensión capacidad de respuesta de los servicios		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	2	0 %
Muy insatisfecho	13	1 %
Indiferente	81	6 %
Muy satisfecho	378	29 %
Totalmente satisfecho	810	63 %
TOTAL	1284	100 %



CONCLUSIONES

Las clínicas del estudio registran una satisfacción global por arriba del 85 % desde la percepción del paciente, asimismo todas las clínicas odontológicas del estudio son ampliamente recomendadas.

RECOMENDACIONES

A los odontólogos/as de las clínicas privadas realizar constantemente estudios para medir la calidad del servicio odontológico. Se sugiere a todas las clínicas del estudio mejorar la dimensión de tangibilidad. A la UEES a través de la Facultad de Odontología y la Unidad de Seguimiento al Graduado, se le sugiere realizar más estudios para monitorear la calidad de los servicios profesionales de sus graduados.

FUENTES CONSULTADAS

1. López Garvía AJ, Departament d'Estomatologia. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario "dental satisfaction questionnaire" [tesis doctoral]. Valencia (España): RODERIC (Repositori d'Objectes Digitals per a l'Ensenyament la Recerca i la Cultura) de la Universitat de València; 2012. 200 p. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10550/24925>
2. Juran JM, Godfrey BA. Manual de calidad. 5ª edición. España: McGraw-Hill Interamericana de España; 2001.
3. Torres-González GC, León-Manco RA. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Revista Estomatológica Herediana [Internet]. 2015 Abr;25(2):122–32. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552015000200005&lng=es
4. Donabedian A. PRIORIDADES PARA EL PROGRESO EN LA EVALUACIÓN Y MONITOREO DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN. Salud Pública de México. 1993 Ene-Feb;35(1):94-7. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10635110>