

INSTITUTO SUPERIOR DE CIENCIAS MÉDICAS  
“DR. SERAFÍN RUIZ DE ZÁRATE RUIZ”  
FACULTAD DE ESTOMATOLOGÍA  
SANTA CLARA, VILLA CLARA

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS EN LA ESTOMATOLOGÍA INTEGRAL.

Por:

Dra. Sonia Castañeda Saavedra<sup>1</sup>, Dra. Maritza Alfonso Tula<sup>2</sup>, Dra. Sonia Amalia Valdés Sardiñas<sup>3</sup>, Dr. Modesto Hernández Gutiérrez<sup>4</sup>, Dra. Isabel Ramos Hurtado<sup>5</sup>, y Lic. María de los Ángeles Saavedra Pérez<sup>6</sup>

1. Especialista de I Grado en Estomatología General Integral. Instructora. ISCM-VC.
2. Especialista de I Grado en Prótesis Estomatológica. Asistente. ISCM-VC.
3. Especialista de I Grado en Estomatología General Integral. Asistente. ISCM-VC.
4. Especialista de II Grado en Teoría y Administración de Salud. Master en Salud Pública. Profesor Auxiliar.
5. Especialista de I Grado en Estomatología General Integral. Profesora Titular. ISCM-VC.
6. Licenciada en Cibernética Matemática. Asistente de Informática Médica.

**Resumen**

Se realizó un estudio descriptivo sobre satisfacción con los servicios estomatológicos a 244 pacientes del Policlínico “Chiqui Gómez Lubián” de Santa Clara, Villa Clara, de enero a junio de 2002, con el propósito de identificar el grado de satisfacción que poseen por medio de una encuesta, al existir opiniones negativas que atentan contra la correspondencia entre satisfacción y eficiencia de la atención estomatológica. Se mostraron las principales deficiencias, y se halló que el 48,8 % de la población estaba medianamente satisfecha. Se puede afirmar que la cantidad de consultorios que atiende un estomatólogo está asociada a la satisfacción, por lo que recomendamos diseñar una estrategia que garantice una adecuada distribución de los consultorios. La identificación, análisis e interpretación de las dificultades que existen en el servicio estomatológico, mejorará la calidad, elevará el nivel de salud bucal de la población y, por consiguiente, su satisfacción.

**Descriptor DeCS:**

SATISFACCION DEL PACIENTE  
CALIDAD DE LA ATENCION DE SALUD  
ATENCION ODONTOLOGICA INTEGRAL

**Subject headings:**

PATIENT SATISFACTION  
QUALITY OF HEALTH CARE  
COMPREHENSIVE DENTAL CARE

**Introducción**

La Estomatología es una especialidad que se dedica al estudio, prevención y tratamiento de las enfermedades que afectan la boca y los tejidos que la rodean, la articulación temporomandibular, y aquellas presentes en los tejidos blandos y duros de la cavidad bucal, incluidos los dientes adyacentes<sup>1,2</sup>.

Las enfermedades bucodentales son muy comunes en la población; las razones aducidas para tan alta prevalencia oscilan entre factores relacionados con el estilo de vida, biológicos y ambientales, junto a la baja cobertura de los servicios estomatológicos<sup>3-5</sup>.

El desarrollo de la Estomatología en Cuba desde 1959 se ha orientado a lograr incrementar el estado de salud bucal de la población y su grado de satisfacción mediante el perfeccionamiento de la atención estomatológica, con el objetivo de alcanzar mayor eficiencia y grado de satisfacción, en correspondencia con las necesidades de la población<sup>6-9</sup>.

Nuestra investigación se desarrolla en el Departamento de Estomatología del Policlínico “Chiqui Gómez Lubián” de la ciudad de Santa Clara, que atiende una población de 42 252 habitantes, distribuidos en 63 consultorios médicos de la familia, pertenecientes a cuatro Consejos Populares; es un servicio que ha logrado buenos resultados, pero existen dificultades con la atención estomatológica integral, expresadas por opiniones desfavorables de la población, lo que nos motivó a realizar un análisis del problema por el método científico, ya que al revisar la bibliografía no se muestran abundantes investigaciones en servicios de salud, específicamente en Estomatología, por lo que la identificación, análisis e interpretación de las dificultades que existen en el servicio estomatológico en nuestra área mejorará la calidad de la eficiencia, el nivel de salud bucal de la población y su satisfacción.

### ***Métodos***

Se realizó un estudio descriptivo sobre satisfacción con los servicios de salud en 244 pacientes pertenecientes al área de salud del Policlínico Docente “Chiqui Gómez Lubián” de Santa Clara, Villa Clara, entre enero y junio de 2002, con el consentimiento de la dirección del centro para la realización de la investigación.

El universo de trabajo estuvo constituido por la población receptora de los servicios de ocho consultorios médicos considerados como estratos del Consejo Popular Escambray: cuatro atendidos por estomatólogos que tienen a su cargo uno o dos consultorios, y otros cuatro atendidos por estomatólogos responsables de tres o más consultorios. La selección de los mismos se realizó aleatoriamente. La muestra estuvo representada por los 244 miembros representantes de las familias seleccionadas al azar, por muestreo probabilístico simple aleatorio de dichos ocho consultorios.

Como criterio de inclusión se tuvo en cuenta que cada miembro de la familia encuestada tuviera más de 15 años de edad, y hubiera solicitado el servicio al menos un mes antes del comienzo del estudio.

La información se recogió en una encuesta de satisfacción que aparece en el Análisis de la situación de salud de las comunidades<sup>10</sup>, que contempla las variables de interés.

Los datos fueron computados y procesados en el sistema estadístico computacional SPSS, versión 8.0 para Windows. Se determinaron frecuencias absolutas (número de casos) y relativas (porcentajes), para determinar si existían relaciones significativas entre las variables; se aplicó la prueba de Chi cuadrado, y se mostró como resultado de la misma el valor del estadígrafo  $\chi^2$  y su significación asociada  $p$ ; se consideró:

$p < 0,005$ : muy altamente significativa

$p < 0,05$ : significativa

$p < 0,10$ : moderadamente significativa

$p \geq 0,10$ : no tiene relación significativa

### ***Resultados***

Al analizar las dificultades referidas por los pacientes según los consultorios atendidos por estomatólogos (tabla 1), se halló una relación o diferencia muy altamente significativa ( $p < 0,001$ ) entre la cantidad de pacientes de ambos tipos de estomatólogos, con respecto a los que refieren excesivo tiempo de espera, inadecuada información del problema de salud que lo afecta, deficiente información acerca del funcionamiento de la Unidad, carencia de materiales, placas radiográficas u

otros, y en la obtención de turnos, lo que señala que el hecho de que el estomatólogo tenga a su cargo uno o dos consultorios, o tres o más, influye en la aparición de las dificultades mencionadas. Ocurre lo mismo, pero con una relación significativa ( $p < 0,05$ ), con los que refieren dificultades en el trato y amabilidad del personal, que indica la influencia que sobre esto tiene la cantidad de consultorios asignados a cada estomatólogo.

Tabla 1 Dificultades referidas por los pacientes según consultorios atendidos

Dificultades	Consultorios atendidos					
	1 ó 2 (n=122)		3 ó más (n=122)		Total (n=244)	
	No.	% (col)	No.	% (col)	No.	%
Carencia de materiales, placa u otros**	34	27,9	76	62,3	110	45,1
Deficiencias del instrumental y equipos.	42	34,4	42	34,4	84	34,4
Excesivo tiempo de espera**	16	13,1	53	43,4	69	28,3
Dificultades para la obtención de turnos**	21	17,2	47	38,5	68	27,9
Inadecuada información del problema de salud que lo afecta**	16	13,1	44	36,1	60	24,6
Deficiente información acerca del funcionamiento de la Unidad**	12	9,8	37	30,3	49	20,1
Falta de condiciones físicas en las instalaciones.	21	17,2	12	9,8	33	13,5
Falta de comodidad en las instalaciones.	11	9,0	19	15,6	30	12,3
Deficiente trato por el personal*	4	3,3	14	11,5	18	7,4

\*\*  $p < 0,001$  \*  $p < 0,05$

Fuente: Datos recogidos en los formularios.

Nota: Los porcentajes se obtienen del total de pacientes de cada columna, el que aparece en el encabezamiento de las mismas.

Las dificultades más frecuentes son las referentes a la carencia de materiales, placas radiográficas u otros (45,1 %), seguida por la relacionada con el instrumental y equipos (34,4 %), excesivo tiempo de espera (28,3 %) y en la obtención de turnos (27,9 %).

Con relación a la satisfacción de la población estudiada (tabla 2), en los atendidos por el estomatólogo que tiene a su cargo uno o dos consultorios, fueron más frecuentes los medianamente satisfechos (49,2 %) y satisfechos (36,1 %); no sucedió así en el otro grupo de pacientes, pues resultaron más frecuentes los medianamente satisfechos (48,4 %) y los no satisfechos (46,7 %). Se encontró una relación muy altamente significativa ( $p < 0,001$ ) entre el grado de satisfacción de los pacientes y el hecho de ser atendidos por ambos tipos de estomatólogos.

Tabla 2 Satisfacción de la población estudiada según consultorios por estomatólogo.

Grado de satisfacción	Consultorios atendidos				Total	
	1 ó 2		3 ó más		No.	%
	No.	% (col)	No.	% (col)		
Satisfechos	44	36,1	6	4,9	50	20,5
Medianamente satisfechos	60	49,2	59	48,4	119	48,8
No satisfechos	18	14,8	57	46,7	75	30,7
TOTAL	122	50,0	122	50,0	244	100,0

$p < 0,001$

Fuente: Datos recogidos en los formularios.

En general, independientemente del consultorio asignado (Figura), los encuestados se mostraron en su mayoría como medianamente satisfechos (48,8 %), seguidos de los no satisfechos (30,7 %), y sólo el 20,5 % se consideró satisfecho.

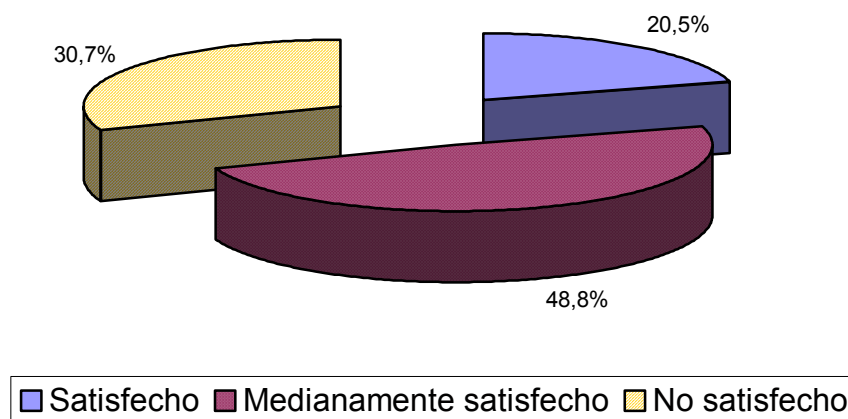


Figura Satisfacción de la población estudiada.

### **Discusión**

En nuestro cotidiano accionar, cualquier manifestación de maltrato, el incumplimiento de cualquier responsabilidad en una institución de salud, que incluye el adecuado proceso de información en la recepción o en el servicio que se ofrece, la incorrecta confección de la historia clínica, la inadecuada comunicación con pacientes y familiares, la falta de limpieza, las afectaciones en el confort de los enfermos, el excesivo tiempo de espera u otras, son acciones que se deben combatir de manera priorizada, desde la máxima dirección de la institución hasta el trabajador de más reciente incorporación; y no se trata de una acción laboral más, esta es una tarea político-ideológica que deben enfrentar todos los revolucionarios del sistema de salud, pues el éxito se alcanza, si todos logran incorporarla de manera natural en el trabajo cotidiano<sup>11,12</sup>.

En el área de salud "José R. León Acosta", según Hernández Gutiérrez\*, existieron dificultades con la carencia de materiales, con el instrumental y los equipos, así como con la obtención de turnos, aspectos que predominaron en nuestro estudio.

Sin embargo, en países desarrollados, como se reflejó en el trabajo de Schnetler<sup>13</sup>, son otros los aspectos que condicionaron la no satisfacción de la población, pues prevaleció el alto costo de la consulta estomatológica, que presupone la inaccesibilidad a los servicios.

El incremento del nivel de satisfacción con los servicios de salud constituye un propósito primordial del Sistema Nacional de Salud, que se enmarca en las estrategias y programas priorizados de la Carpeta Metodológica del Ministerio de Salud Pública (MINSAP) para el perfeccionamiento de las actividades del sector<sup>12</sup>.

A pesar de las adversidades cotidianas, se trabaja infatigablemente con vistas a continuar mejorando la calidad de la atención médica y los indicadores de salud; no obstante, existen insatisfacciones de la población, que pueden ser eliminadas si se redobra la efectividad de nuestro trabajo<sup>13</sup>.

Al analizar la bibliografía consultada, ninguno de los estudios coincide con los resultados obtenidos en nuestro trabajo, lo que se justifica porque al aplicar la encuesta de satisfacción de la población con los servicios recibidos, se encontró que el 88 % de los encuestados estaban satisfechos, y el resto (12 %) moderadamente satisfechos, debido esencialmente a la demora que se produjo con los tratamientos rehabilitadores protésicos en 56 pacientes del Consultorio Médico 30-2 del área "Chiqui Gómez"<sup>14</sup>.

En 72 individuos encuestados del Consultorio Médico 31-4 del Policlínico "Chiqui Gómez Lubián" entre enero y mayo de 1999, predominó la categoría medianamente satisfecho (62,7 %), seguidos de los satisfechos (34,8 %), y de los no satisfechos (2,5 %)<sup>15</sup>.

\*Hernández Gutiérrez M. Evaluación de la integración en el Departamento de Estomatología del Policlínico "José R. León Acosta". Villa Clara/Tesis/1998.

### **Summary**

A descriptive study was carried out about satisfaction with stomatological services comprising 244 patients of the "Chiqui Gómez Lubián" polyclinic in Santa Clara, Villa Clara from January to June 2002. Its purpose was to identify the level of satisfaction in these patients by means of a questionnaire, since there are negative opinions that affect the correspondence between satisfaction and efficiency of stomatological care. The main deficiencies were shown, and it was found that 48,8 per cent of the population was half-satisfied. We can state that the quantity of offices assisted by a stomatologist is associated to satisfaction, so we recommend the design of a strategy to warrant a fair distribution of offices. The identification, analysis and interpretation of the difficulties in stomatological services will improve quality, the level of oral health in the population and therefore, its satisfaction.

### **Referencias bibliográficas**

1. Payares González C. Es la práctica odontológica un trabajo social descontextualizado?. Rev Cubana Estomatol 1997;34(2-3):96-102.
2. Chiu Navarro V. Afecciones bucodentales más frecuentes. En Álvarez Sintés R. Temas de medicina general integral. vol 2. La Habana: Ciencias Médicas; 2001. p. 631-2.
3. Suárez Jiménez J. El sistema de salud en Cuba: desafíos hacia el año 2000. Rev Cubana Salud Pública 1997;23(1-2):5-18.
4. Martínez Calvo S. Salud Pública #1. Generalidades de salud y estado de salud de la población. La Habana: Ciencias Médicas; 1999.
5. Sosa M, Mojaiber A. Vigilancia epidemiológica en salud bucal. Camagüey: [s.n.]; 2000.
6. Troya Becerra M. Fundamentos en estomatología integral. Rev Cubana Estomatol 1999;9(1): 60-3.
7. Cuba. Ministerio de Salud Pública. Municipios por la salud. Estrategia estomatológica. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 1998.
8. Cuba. Ministerio de Salud Pública. Dirección Nacional de Estomatología. Actualización de la Carpeta Metodológica 1999-2001. La Habana: [s.n.];1998.
9. Cuba. Ministerio de Salud Pública. Dirección Nacional de Estomatología. Programa de atención estomatológica integral a la población. La Habana: [s.n.]; 2002.
10. Sosa González M., Mojaiber de la Peña A. Análisis de salud en las comunidades: una guía para su ejecución. La Habana: Ciencias Médicas; 1998.
11. Chang de la Rosa M, Alemán Lage M. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. Rev Cubana Med Gen Integr 1999;15(5):2-40.
12. Cuba Ministerio de Salud Pública. Dirección Nacional de estomatología: indicaciones metodológicas para elevar la satisfacción con los servicios de salud. La Habana: [s.n.]; 2001.
13. Schnetler JF: The high cost of restorative procedure. The dark face of dental profession. Community Dent Health 1998; 2(10 supl):39-46.

14. Jiménez Mesa L., Hernández Gutiérrez M., Alemán Caribaldi N. Situación de la salud bucal de 20 familias pertenecientes al consultorio 30-2. Rev Medicentro [en línea] 1999;3 (2) URL disponible en <http://www.capiro.vcl.sld.cu/medicentro/v3n2/efecto.htm>
15. Broche Pombo A. Intervención de salud bucal en un área de salud. Rev Medicentro [en línea] 2001;5(1) URL disponible en <http://www.capiro.vcl.sld.cu/medicentro/v5n1/efecto.htm>