



NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES DEL SERVICIO DE ORTODONCIA, FACULTAD DE ESTOMATOLOGÍA. LA HABANA. 2020

Autora principal: Lesly Magalys Álvarez López. Alumna 4to año. Alumna ayudante de tercer nivel en Ortodoncia. Facultad de Estomatología "Raúl González Sánchez". Universidad de Ciencias Médicas de La Habana. Correo: leslyalvarezlopez6@gmail.com

Coautores: Est. Jeisy Fernández García, Dra. Elaine Fernández Pérez

Resumen

Introducción: Se necesita que los servicios de salud brinden una atención de calidad perdurable en el tiempo, por lo que debe ser evaluada para asegurar que el nivel prestado cumpla con los requisitos de excelencia establecidos y demandados por los que reciben el servicio. Esto permite ajustar la asistencia a las expectativas del paciente. **Objetivo:** determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en relación a la atención recibida, en el servicio de Ortodoncia en la Facultad de Estomatología "Raúl González Sánchez" en los meses de enero y febrero de 2020 **Material y Métodos:** investigación observacional descriptiva transversal a 100 pacientes de la población seleccionados al azar. Se aplicó una encuesta que reflejó su nivel de satisfacción de acuerdo a diferentes dimensiones. Para mejor comprensión, se decidió organizar la información mediante tablas y gráficos, utilizando como indicador el porcentaje. **Resultados:** En el centro predominan las mujeres, comprendidas en las edades de 13-20 años. Se obtuvo un alto nivel de satisfacción, que fue inversamente proporcional a la edad. **Conclusiones:** La dimensión humana y técnica obtuvo la mayor satisfacción, siendo la más afectada la relacionada con el entorno físico de la institución. **Palabras clave:** atención, calidad, ortodoncia, satisfacción del paciente.



I. INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios de salud debe constituir una ventaja duradera en el tiempo, por lo tanto, debe ser evaluada para asegurar que el nivel en el servicio prestado cumpla con los requisitos de excelencia establecidos y demandados por los que reciben el mismo¹. La OMS define la calidad como un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgos para el paciente, un alto grado de satisfacción por parte del mismo y el impacto final en su salud.²

Décadas atrás, la mayor aspiración cuando se prestaba un servicio de salud era alcanzar resultados que evidenciaran la efectividad de un tratamiento. Sin pretender la comodidad y conformidad de los pacientes. Sin embargo; la satisfacción del usuario es un aspecto de la salud pública que ha cobrado mayor atención.³ Es considerada un fenómeno básicamente psicológico, por ello, se puede considerar como un indicador subjetivo. El grado de satisfacción del paciente odontológico está influido por las expectativas que dependen, a su vez, de otros factores como las experiencias previas⁴. La Comunidad Europea de Ortodoncia ha calificado a la satisfacción como una medida importante de resultado para evaluar la calidad de la atención. Una forma de medirla es utilizando encuestas, las cuales permiten ver las percepciones sobre la atención prestada y así detectar aspectos susceptibles de mejoras, insuficiencias o disconformidades.⁵

Es de suma importancia la orientación de los servicios hacia las necesidades de los pacientes, para esto es necesario conocer sus opiniones y expectativas; porque pueden utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de la asistencia, con el fin de ofrecer nuevos enfoques y soluciones a los entornos sociales y tecnológicos.

El objetivo de este trabajo es determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en relación a la atención recibida, en el servicio de Ortodoncia en la Facultad de Estomatología "Raúl González Sánchez" en los meses de enero y febrero de 2020.



II. MATERIAL Y MÉTODOS

Se realizó una investigación observacional descriptiva transversal en la clínica de la Facultad de Estomatología "Raúl González Sánchez", de La Habana, en el servicio de Ortodoncia, de enero a febrero del 2020. Se estudiaron 100 pacientes (40% de la población atendida en el período estudiado), seleccionados al azar con los siguientes criterios de Inclusión: pacientes atendidos en el departamento de Ortodoncia, mayores de ocho años de edad, con aceptación para participar en el estudio. Los criterios de exclusión fueron: menores de ocho años de edad, atendidos en más de una consulta en ese período y que fueron entrevistados.

Se utilizaron las variables: edad: en años cumplidos, en diferentes escalas; sexo: según su condición biológica; tratamiento recibido: por tipo de tratamiento: con y sin extracciones y según el aparato utilizado: fijo, removible y funcional. La calidad del nivel de la atención se midió en: insatisfecho, indiferente, satisfecho, teniendo en cuenta tres dimensiones y sus respectivas subdimensiones validadas y utilizadas por López Gómez.⁶

Métodos y técnicas:

La información se recolectó en una encuesta (Anexo1) a cuyas respuestas se le asignó un valor: 0pto, si estaba Insatisfecho; 1pto a Indiferente y a Satisfecho 2ptos

La encuesta constó de 24 preguntas para un valor máximo de 48 puntos. Se establece como paciente satisfecho el que obtuvo más de 38,4 puntos (80% del máximo posible), Indiferente: entre 24 y 38,4 puntos e Insatisfecho: menos de 24.

La satisfacción global del servicio fue: Satisfecho si $\geq 80\%$ de los pacientes contestaban satisfecho; Insatisfecho, $<50\%$ e Indiferente, entre 50% y 79%

Se tuvieron en cuenta las normas éticas para las investigaciones médicas

Para mejor comprensión, se organizó la información mediante tablas, utilizando como indicador el porcentaje.



III. RESULTADOS

Tabla 1. Distribución por edades y sexo de los pacientes encuestados. Facultad de Estomatología La Habana. 2020

Grupos de edades	Sexo				Totales	
	Masculino	%	Femenino	%	No.	%
9 a 12	8	8,0	16	16,0	24	24,0
13 a 16	16	16,0	19	19,0	35	35,0
17 a 20	11	11,0	19	19,0	30	30,0
21 a 24	2	2,0	9	9,0	11	11,0

La tabla número 1 refleja la distribución de los pacientes teniendo en cuenta la edad y el sexo, donde se observa una mayor frecuencia de mujeres en todos los grupos etarios, con un 63.0%, para los hombres este valor es de 37.0%.

Tabla 2. Distribución de pacientes según el tipo de tratamiento y aparato utilizado Facultad de Estomatología La Habana. 2020

Aparato utilizado	Tipo de tratamiento			
	con extracciones	sin extracciones	Total	%
removibles	0	17	17	17,0
fijos	23	54	77	77,0
ninguno	2	4	6	6,0
Total	25	75	100	100,0

Se refleja el tipo de tratamiento que presentan los pacientes, así como el tipo de aparato que utilizan. Se observa predominio de tratamientos conservadores, es decir



sin extracciones en pacientes que utilizan técnica fija y como único tratamiento en pacientes con aparatología removible. Existe superioridad de esta última técnica, en el tratamiento, constituyendo el 77.0%, mientras que tan solo un 17.0% utiliza aparatos removibles.

Tabla 3. Nivel de satisfacción por rango de edades. Facultad de Estomatología La Habana. 2020

Grupo de edades	Indiferente	%	Satisfecho	%	Total	%
9-12	0	0,0	24	100,0	24	24,0
13-16	3	8,6	32	91,4	35	35,0
17-20	4	13,3	26	86,7	30	30,0
21-24	4	36,4	7	63,6	11	11,0
Totales	11	11,0	89	89,0	100	100,0

En relación con la distribución por edad, el 100% de los pacientes comprendidos en las edades de 9 a 12 años se mostraron satisfechos; de los 13 a los 16 años el 91,4% mostraron igual condición, el 8.6% se mostró indiferente. Similar comportamiento tuvo el grupo de 17 a 20 años, donde la mayoría de los pacientes (86,7%) estuvo satisfecha. En el grupo de 21 a 24 años existió menor nivel de satisfacción, debido a que un 63,6% de los pacientes manifestó estar satisfecho, mientras que el 36,4% se mostraron indiferentes.

Tabla 4. Nivel de satisfacción según las dimensiones evaluadas. Facultad de Estomatología La Habana. 2020

Dimensiones	Satisfechos	%	Indiferentes	%	Total
Humano y Técnico	92	92,0	8	8,0	100
Entorno Físico	75	75,0	25	25,0	100
Tratamiento ortodóncico	87	87,0	13	13,0	100



La tabla número 4, muestra el nivel de satisfacción de los pacientes atendiendo a las distintas dimensiones evaluadas. Se puede observar el mayor nivel de satisfacción en la dimensión humana y técnica, con un 92,0% de satisfacción. Destacando la conformidad de los pacientes con la disposición del ortodoncista para escuchar y comprender su preocupación y expectativas, y la buena relación ortodoncista-paciente.

IV. DISCUSIÓN

En el presente estudio las mujeres fueron las más representadas (63.0%), igual comportamiento se presentó en todos los grupos etarios. Estos resultados coinciden con los obtenidos en una investigación sobre el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en una Clínica Dental Docente peruana donde el 70.5% de los pacientes encuestados fueron mujeres ⁴. En otro estudio realizado en Tacna ⁷ (2017), donde también evaluó el nivel de satisfacción de pacientes post-tratamiento de ortodoncia encontraron una razón de hombres y mujeres de 2:3. Resultados similares al presente estudio. Estos resultados sugieren una mayor preocupación de las mujeres por su apariencia física y belleza lo que las hacen más propensas a recibir este tipo de tratamiento, como se describe en un estudio en Perú³ y en Sucre⁸; o quizás a una mayor frecuencia de deformidades en este sexo en estas edades. (Tabla No.1)

En la tabla número 2, se observa predominio del uso de aparatos fijos 77.0% el 17.0% utilizaba aparatos removibles y un reducido grupo no utilizaba ninguna aparatología, el 6.0%; al encontrarse en fases iniciales del tratamiento. Estos resultados se asemejan a los obtenidos en Valdivia, donde la mayoría de los pacientes estudiados utilizaban técnicas fijas en su tratamiento ortodóntico, el 71.3%, el resto, 28.7% presentaban aparatos removibles. ⁹

Se puede observar como la edad influye en la valoración de los servicios, los pacientes de menor edad expresaron más satisfacción con la atención recibida. Similar resultado se obtuvo en un estudio realizado en Tacna. ⁷ Este comportamiento parece ser expresión de una menor exigencia al evaluar dicha atención, mientras que los más adultos cuentan con mayor actitud crítica. Los resultados obtenidos se asemejan a los de un estudio realizado en una Clínica Dental peruana, donde se obtuvo un mayor



*Congreso Internacional Estomatología 2020 (Virtual)
Facultad de Estomatología "Raúl González Sánchez"
Universidad de Ciencias Médicas de La Habana*



porcentaje de satisfacción en pacientes comprendidos entre los 8 y 13 años, constituyendo un 98.6% de satisfacción.⁴ Diferentes resultados se observaron en pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral "Los Arales", donde los más satisfechos resultaron ser los de mayor edad, atribuido al mayor reconocimiento y valoración que tienen estos pacientes de los servicios recibidos en este tipo de atención.¹⁰

Los resultados coincidieron a los obtenidos en una Clínica Dental, donde dicha dimensión alcanzó el 90.8% de satisfacción.⁴ Lo anterior reafirma que el ortodoncista para proporcionar un tratamiento de alta calidad, debe interactuar con los pacientes y sus familiares, manteniendo una buena comunicación con estos. Algunos señalamientos fueron por el tiempo de espera para ser atendidos por el personal de admisión y archivo, similares al resultado obtenido por Morales en su estudio, donde las insuficiencias de este departamento inciden de forma indirecta en la satisfacción de los pacientes.⁸

La dimensión relacionada con el tratamiento ortodóntico se observa que existe un 87,0% de satisfacción relacionado principalmente con la evolución del tratamiento y con la información brindada por el especialista, en cuanto a las posibles interferencias del aparato de ortodoncia en el desarrollo cotidiano y al número de molestias que pudo ocasionar su uso. En dicha dimensión, las observaciones que se hicieron fueron por no haber encontrado suficientes cambios en la alineación de los dientes y por el tiempo estimado de tratamiento según criterio del especialista y la duración real del mismo. Estudios relacionados con la duración del tratamiento y La tabla número 4, muestra el nivel de satisfacción de los pacientes atendiendo a las distintas dimensiones evaluadas. la satisfacción de los pacientes con el mismo no ha encontrado una asociación significativa.¹¹

El menor nivel de satisfacción se observó en la dimensión que evaluaba el entorno físico, donde se alcanzó un 75,0% de satisfacción. La limpieza y orden de las instalaciones fue motivo de satisfacción, sin embargo, los aspectos menos satisfactorios estuvieron relacionados con la comodidad de la sala de espera, de la consulta; así como el estado de algunas paredes, techos y ventanas. Estos resultados coinciden con



los obtenidos por Díaz y Yáñez¹² en el año 2017 y por Vargas³ en el año 2016, quien encontró que la tasa de usuarios satisfechos con las instalaciones, equipos y materiales de una clínica odontológica representó un 79,7% de satisfacción.

V. CONCLUSIONES

- Las mujeres fueron las que más utilizaron los servicios ortodónticos, especialmente entre los 13 y 20 años de edad. Observándose un predominio de tratamientos conservadores, es decir sin extracciones; y la aparatología fija.
- Se constató un alto nivel de satisfacción, el cual fue inversamente proporcional con la edad.
- La dimensión con menor satisfacción fue la del entorno físico; se hace necesario continuar trabajando en el mantenimiento y cuidado de las instituciones para que los servicios sean óptimos.
- La dimensión humana-técnica, y la relacionada con del tratamiento apuntan con una mayor satisfacción, sin embargo, no deben descuidarse estos aspectos, especialmente los relacionados con la atención del personal de administrativo y tiempo de duración del tratamiento.

Referencias bibliográficas.

1. Díaz Reissner CV, Morel Barrios MI, Pérez Bejarano NM. Satisfacción con el aspecto dental general y tratamiento deseados en estudiantes universitarios. Mem. Inst. Investig. Cienc. Salud. 2015; 13(2):18-25. Disponible en: [http://dx.doi.org/10.18004/Mem.iics/1812-9528/2015.013\(02\)18-025](http://dx.doi.org/10.18004/Mem.iics/1812-9528/2015.013(02)18-025)
2. Chavez Frans. Nivel de satisfacción de los pacientes que han recibido tratamiento de Ortodoncia, en el Distrito de Trujillo. Tesis Maestría. Trujillo, Perú: Universidad Privada Anterior Orrego, 2017. Disponible en: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2964/1/RE_ESTO_FRANS.CHAVEZ_PACIENTES.QUE.HAN.RECIBIDO_DATOS.PDF
3. Vargas S. Nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica odontológica docente asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna octubre-diciembre 2016. Tesis Bachiller. Tacna, Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, 2017. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/2928> .
4. Torres-González Grecia Consuelo, León-Manco Roberto Antonio. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Rev. Estomatol. Herediana [Internet]. 2015 Abr [citado 2019 Ene 09]; 25(2):122-132. Disponible en:



*Congreso Internacional Estomatología 2020 (Virtual)
Facultad de Estomatología "Raúl González Sánchez"
Universidad de Ciencias Médicas de La Habana*



- [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552015000200005&lng=es.](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552015000200005&lng=es)
5. Gacitúa CP, Werlinger CF, Ríos EM, et al. Satisfacción del uso de brackets metálicos en relación a higiene oral, confort y autopercepción estética. Rev Cubana Estomatol. 2016; 53 (1):21-27. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=64430&id2=>
 6. López Gómez Yojander, Pérez García Lizandro Michel, Garmas Castillo Yanira, Rodríguez Acosta Dra. Mariley. Satisfacción de especialistas, pacientes y familiares con el servicio de ortodoncia. GacMédEspirit [Internet]. 2014 Ago [citado 2019 Feb 09] ; 16(2):88-104. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212014000200010&lng=es
 7. Zanabria Gonzales MC. Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la especialidad de Ortodoncia en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada de Tacna en el año 2016. Tacna, Perú, 2017. Tesis de Maestría. Universidad Privada de Tacna. Disponible en: <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/183>
 8. Morales Plaza, Juan Carlos. Valoración de nivel de satisfacción y motivación respecto al tratamiento de ortodoncia, en pacientes que concluyeron el tratamiento de ortodoncia en la clínica odontológica de la UASB Sede Sucre 2016-2017. Sucre, 2017. Tesis de Maestría. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Central Sucre. Disponible en: <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/802>
 9. Gallegos-Delgado Fernanda Eugenia, Schumuck- Villarreal Alex Eduardo, Aguilera Muñoz Felipe Rodrigo, Cornuy- Brozzi, María Antonieta. Satisfacción del uso de ortodoncia fija, en pacientes de Valdivia y Paillaco, 2017. Estudio observacional. Odontostomatología [Internet]. 2018 Dic [citado 2019 Sept 19]; 20(32):54-61. Disponible en: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-93392018000200054&lng=es.](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-93392018000200054&lng=es)
 10. Banegas Cardero Juan Enrique. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral "Los Arales". [Internet]. 2014 Jul [citado 2019 Feb 09]; 18(7): 942-947. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192014000700009&lng=es
 11. Camacho Guevara Juan Carlos. Grado de satisfacción del usuario de la calidad de atención en ortodoncia y ortopedia maxilar departamento de Odontopediatría, INSN durante diciembre 2016 a mayo 2017. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, Perú 2018. Disponible en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2477>
 12. Díaz Fernández José Manuel, Yáñez Crombet Yaribel. Level of multidimensional satisfaction in patients assisted in a maxillofacial surgery service. MEDISAN [Internet]. 2017 Feb [citado 2020 abril 23]; 21(2): 174-180. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192017000200007&lng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192017000200007&lng=es)



ANEXO

Encuesta de satisfacción del paciente con el servicio de ortodoncia de la Clínica estomatológica docente.

Edad ____ Sexo: _____ Ocupación: _____

Aparato utilizado: Removible: _____ Fijo: _____ Funcional: _____

Tipo de tratamiento: Con extracciones ____ Conservador: (sin extracciones) ____

A continuación, se le harán una serie de preguntas para saber cuán satisfecho está Ud. con la atención recibida en el Servicio de Ortodoncia

Califique de la manera más honesta posible, que tan satisfecho está Ud. con la atención que recibió. Tenga en cuenta: (S) satisfecho; (In) indiferente; (I) insatisfecho.

Atención del Ortodoncista (especialista)

- Forma en que lo examinaron cuando ingresó al servicio __ (S) __ (In) __ (I)
- La explicación que recibió de su problema de salud __ (S) __ (In) __ (I)
- La amabilidad y respeto del ortodoncista para con usted __ (S) __ (In) __ (I)
- La disposición del ortodoncista para escuchar y comprender su preocupación y expectativas __ (S) __ (In) __ (I)
- El porte y aspecto del especialista que le brindó atención __ (S) __ (In) __ (I)
- La constancia de su especialista de ortodoncia en cuanto a asistencia a consulta. (Siempre su estomatólogo o a veces otros). __ (S) __ (In) __ (I)
- La relación estomatólogo-paciente, según su apreciación __ (S) __ (In) __ (I)

Atención de la licenciada (técnica que labora en el servicio)

- La amabilidad y respeto que mostró con Ud. __ (S) __ (In) __ (I)
- El porte y aspecto de la Lic. en Atención Estomatológica que facilitó su atención __ (S) __ (In) __ (I)

Personal Administrativo

- Amabilidad y respeto que mostró el personal de Admisión y Archivo para con Ud. __ (S) __ (In) __ (I)
- El tiempo para ser atendido por este personal __ (S) __ (In) __ (I)

Instalaciones

- La limpieza y el orden de la clínica __ (S) __ (In) __ (I)
- La comodidad de la sala de espera __ (S) __ (In) __ (I)
- La comodidad de la consulta __ (S) __ (In) __ (I)



Congreso Internacional Estomatología 2020 (Virtual)
Facultad de Estomatología "Raúl González Sánchez"
Universidad de Ciencias Médicas de La Habana



- El estado de las paredes, techos y ventanas __ (S) __ (In) __ (I)

Evolución y transcurso del tratamiento

- La información brindada sobre las características de su tratamiento aparatológico __ (S) __ (In) __ (I)
- La adaptación al tipo de aparato usado. (Removible, Funcional, Fijo) __ (S) __ (In) __ (I)
- La información brindada en cuanto a la magnitud y el número de molestias (Ej. dolor, llagas) que pudo ocasionar el uso del aparato __ (S) __ (In) __ (I)
- La información en cuanto a las posibles interferencias del aparato en el desarrollo de su vida cotidiana (Ej. hábitos alimenticios, higiene, etc.) __ (S) __ (In) __ (I)
- El tiempo estimado de tratamiento según criterio del especialista y la duración real del mismo. __ (S) __ (In) __ (I)

Resultados del tratamiento ortodóncico

- Los cambios en el aspecto facial (Vista su cara de frente). __ (S) __ (In) __ (I)
- Los cambios en el perfil (Vista su cara de lado). __ (S) __ (In) __ (I)
- Los cambios en la alineación de los dientes __ (S) __ (In) __ (I)
- Los cambios en cuanto a su bienestar psicológico y la aceptación social __ (S) __ (In) __ (I)