

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA



**NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN
CONSULTORIOS ODONTOLÓGICOS DE LOS HOSPITALES DE ESSALUD
Y MINISTERIO DE SALUD DEL DISTRITO DE TRUJILLO, 2015**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CIRUJANO DENTISTA

AUTORA

Bach. SANDRA BERENISE CASIQUE CARRERA

ASESOR

DR. ITALO WILFREDO CEDAMANOS GUTIÉRREZ

TRUJILLO – PERÚ

2016

MIEMBROS DE JURADO

C.D. OLANO DELGADO TULIO

C.D. PONCE LINARES LUIS

C.D. WONG GUTIERREZ MARCELA

DEDICATORIA

A ti dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos.

A mi madre Isabel Carrera V. por creer en mí y haberme apoyado durante mi carrera. Gracias infinitamente.

Gracias a esas personas importantes en mi vida, que siempre estuvieron listas para brindarme toda su ayuda, ahora me toca regresar un poquito de todo lo inmenso que me han otorgado.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a dios, por darme la vida y mantenerme fuerte durante el transcurso de mi vida, quien me ha permitido seguir luchando día tras día en todo momento.

Al Dr. Ítalo Wilfredo Cedamanos Gutiérrez, por el apoyo y orientación como maestro y asesor en el desarrollo de mi trabajo de investigación.

A mi profesora Dra. María Espinoza Salcedo por brindarme su confianza y amistad y por el apoyo invaluable que he recibido; gracias por el apoyo brindado hacia mi persona demostrando ser una amiga.

A mi madre, porque es un ser maravilloso, que siempre me ha brindado todo su apoyo incondicional. Por ser la responsable en todo lo que soy en toda mi educación y por darme una carrera para mi futuro.

A mis amigas quienes fueron un gran apoyo emocional durante el tiempo en que escribía esta tesis.

Con todo mi cariño y mi amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

ÍNDICE

RESUMEN.....	4
ABSTRACT.....	5
I. INTRODUCCIÓN.....	6
1. MARCO TEORICO.....	6
II. DISEÑO METODOLOGICO.....	10
III. RESULTADOS.....	17
IV. DISCUSION.....	27
V. CONCLUSIONES.....	31
VI. RECOMENDACIONES.....	32
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	33
ANEXO.....	39

RESUMEN

El presente estudio es de tipo Prospectivo, Transversal, Observacional, cuyo objetivo fue comparar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en consultorios odontológicos de los hospitales de EsSalud con los del Ministerio de Salud en el distrito de Trujillo, 2015.

La muestra estuvo constituida por 156 pacientes elegidos por conveniencia. Se aplicó una encuesta individual y anónima con las dimensiones de: trato humano, información y comunicación, accesibilidad, seguridad y eficacia, con previo consentimiento informado,

Los datos recolectados se procesaron con software estadístico IBM-SPSS versión 21 para Windows. Los resultados fueron procesados categorizando a la variable dependiente como, alto, medio y bajo. Para el análisis estadístico se aplicó la prueba no paramétrica de independencia de criterios (Chi cuadrado),

Se concluye que no existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción entre ambas instituciones.

Palabras Clave: Nivel de satisfacción, Ministerio de Salud (MINS), EsSalud.

ABSTRACT

This study is prospective, transversal, observational, whose objective was comparing the level of satisfaction of the patients seen in dental offices of the hospitals of EsSalud together with the Ministry of Health of Trujillo, 2015.

The sample was constituted for 156 patients elected for convenience. An individual and anonymous survey dimensions applies: humane treatment, information and communication, accessibility, safety and efficacy, prior informed consent.

The collected data were processed with statistical software IBM-SPSS version 21 for Windows. The results were processed categorizing as the dependent variable, high, medium and low. For statistical analysis nonparametric test criteria of independence (Chi square) was applied.

It is concluded that the level of satisfaction among both institutions no significant difference.

Key Words: Satisfaction level, Ministry of Health (MINSA), EsSalud

I. INTRODUCCIÓN

1. marco teórico:

La satisfacción es un concepto complejo que está relacionado con una gran variedad de factores, como son el estilo de vida, las experiencias previas, las expectativas de futuro y los valores del individuo y de la sociedad.^{1,2}

La satisfacción del paciente en salud es un fenómeno complejo que contribuye tanto en los resultados que se obtienen en la salud individual y colectiva como al éxito de las medidas que se aplican en el campo.^{3, 4} La satisfacción influye en la aceptación del paciente, uso de los servicios odontológicos y en la ansiedad. Es también un componente importante de estímulo hacia el autocuidado y un indicador de calidad de la prestación de los servicios de salud.^{5, 6}

La satisfacción de los usuarios de los servicios de estomatología depende del balance entre las expectativas y las percepciones del usuario; los servicios no serán de calidad a menos que el usuario esté satisfecho.^{7, 8, 9}

El grado de satisfacción depende de la percepción del usuario acerca de los servicios que se le otorgan, siendo la confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía,¹⁰ seguridades que inspira el estomatólogo y la infraestructura, los de mayor impacto positivo.^{7, 11}

Un aspecto importante que se debe tener en cuenta al evaluar la calidad es la satisfacción de los clientes y de los propios prestadores de la atención, pues solo cuando seamos capaces de devolver al paciente sus funciones fisiológicas y estéticas y teniendo en cuenta sus criterios sobre estos aspectos, es que este se sentirá totalmente satisfecho con el trabajo recibido.¹²

Si las expectativas de los usuarios resultan superadas, el grado de satisfacción será elevado, pero si los resultados quedan por debajo de las expectativas, el usuario manifestara insatisfacción. ¹³

La calidad en la prestación de los servicios odontológicos es un tema que ha cobrado cada vez más interés en instituciones públicas y privadas. ¹⁴

La medición y evaluación de la calidad percibida por los usuarios¹⁵ es un objetivo clave de la evaluación en las instituciones de servicios y se recomienda su aplicabilidad, no solo por el proceso en sí mismo, sino por su destacada pertinencia en el mejoramiento continuo. ^{16, 17}

Hay necesidad de contar con algún tipo de medida que informe de cómo es vista la prestación sanitaria por quienes se benefician de ella. ¹⁸

Realizar monitoreo mediante encuestas sobre el grado de satisfacción de los usuarios debe ser una constante para alcanzar la excelencia en la práctica clínica estomatológica.⁷

Las encuestas de satisfacción de usuarios de servicios de salud, constituyen un indicador de calidad de atención sanitaria que evalúa finalmente el resultado del sistema sanitario, su proceso y estructura. ¹⁹

Las encuestas son una herramienta importante que puede ayudarnos a obtener un conocimiento riguroso de la percepción y valoración que tienen los usuarios sobre el sistema sanitario.²⁰ La importancia de esta información radica en que puede convertirse en un procedimiento de gestión interna, identificando problemas y puntos débiles del sistema susceptibles de ser resueltos con la adopción de medidas apropiadas.^{21,22}

Para interpretar los resultados de las encuestas de satisfacción adecuadamente, es necesario entender como las características del paciente influyen en las respuestas.⁵ Los datos obtenidos se pueden analizar y sistematizar, identificando los elementos mejor y peor valorados por los usuarios, lo cual es de gran utilidad para la evaluación de la

política pública sanitaria y de los servicios que, a través de ella, se ponen en marcha.²³

Es importante diferenciar la calidad de un producto y la de un servicio, la de un producto responde a las características externas del mismo y a su efectividad aislada para un fin determinado. La de un servicio, reúne gran cantidad de factores, o componentes que no pueden dissociarse; en una palabra, prevalece la impresión de conjunto y no del éxito de una u otra acción específica. Esa distinción implica nivel de excelencia, pero algo excelente no es algo plano, caro y lujoso sino adecuado para su uso. Por otra parte, cuando el servicio o prestación llega a satisfacer las necesidades y expectativas del paciente se puede decir que se ha cubierto la calidad total.¹²

La satisfacción de los pacientes quedara reflejada como un elemento crucial a la hora de valorar los resultados del proceso de atención sanitaria, y se considera, además, como el único elemento con el que los pacientes pueden expresar su opinión, lo que permite medir todos los afectos (incluidos los “no técnicos”) que la asistencia sanitaria es capaz de producir.²⁴

Un cliente satisfecho con un servicio está más dispuesto a volver a usarlo en el futuro y a recomendarlo a otros posibles clientes. La satisfacción se convierte en un medio para conseguir la implicación del cliente por lo que no resulta extraño el interés por su predicción.²⁵

Cedamano y col (2009) Compararon en nivel de satisfacción de usuarios atendidos en consultorios estomatológicos de EsSalud y Ministerio de Salud, con una muestra total de 66 por institución, seleccionados al azar dando los resultados una satisfacción de nivel alto en ambas instituciones, concluyendo que el nivel de satisfacción es mejor en MINSA.

Las instituciones de servicio de salud permiten restablecer la salud de las personas mejorando su bienestar físico, mental y social, la demanda que tenga cada una de ellas dependerá de la calidad de atención que brindan tanto el personal en general, así como de la infraestructura y equipamiento. Para medir la demanda y satisfacción de los pacientes se emplea encuestas en donde los resultados obtenidos pueden dar un indicador de la calidad de atención, por lo tanto el presente estudio pretende comparar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en consultorios odontológicos de los hospitales de EsSalud y Ministerio de Salud del distrito de Trujillo, resultados que nos permitirán probablemente replantear el sistema de atención en los consultorios odontológicos de estas instituciones.

2. Formulación del Problema:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los consultorios odontológicos de los Hospitales de EsSalud y Ministerio de Salud del distrito de Trujillo, 2015?

3. Objetivos de investigación:

3.1. General:

- Comparar el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en consultorios odontológicos de los hospitales de EsSalud y Ministerio de Salud distrito de Trujillo, 2015.

3.2. Específicos:

- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en consultorios odontológicos de los hospitales de EsSalud.
- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en consultorios odontológicos de los hospitales del MINSA.

II. DISEÑO METODOLOGICO

1. Material de estudio.

1.1. Tipo de investigación:

Según el periodo en que se capta la información	Según la evolución del fenómeno estudiado	Según la comparación de poblaciones	Según la interferencia del investigador en el estudio
Prospectivo	Transversal	Comparativo	Observacional

1.2. Área de estudio: centros de salud

El estudio se aplicó en el distrito de Trujillo a pacientes atendidos en consultorios odontológicos de los hospitales de EsSalud: Hospital IV Víctor Lazarte Echeagaray y I Luis Albrecht, y MINSA: Hospital de Apoyo Belén de Trujillo y Hospital Regional Docente de Trujillo.

1.3 Definición de la población muestral.

1.3.1 Características generales:

La población de estudio correspondió a los pacientes que se atendieron en los consultorios odontológicos de los hospitales de EsSalud y MINSA del Distrito de Trujillo.

1.3.1.1. Criterios de inclusión:

- Paciente de ambos sexos con 18 a más años de edad.
- Paciente que aceptan el estudio firmando consentimiento informado. (anexo II)

1.3.1.2. Criterios de exclusión:

- Paciente analfabeto o que no lea el idioma español.
- Paciente atendido con vínculos de primer o segundo grado de consanguinidad o afinidad con el personal que labora en EsSalud o Ministerio de Salud.
- Pacientes con signos clínicos evidentes de enfermedades mentales.
- Paciente que aceptó participar en el estudio pero que no completo la encuesta.

1.3.2 Diseño estadístico de muestreo:

1.3.2.1 Unidad de Análisis:

Paciente atendido en los consultorios odontológicos de los hospitales de EsSalud o MINSA del Distrito de Trujillo.

1.3.2.2 Unidad de muestreo:

Paciente atendido en los consultorios odontológicos de EsSalud y MINSA del Distrito de Trujillo.

1.3.2.3 Tamaño muestral:

Estudio comparativo del nivel de satisfacción de los pacientes de las instituciones EsSalud y MINSA.

Asumimos que las llegadas del próximo semestre se produzcan en forma análoga a las llegadas del presente semestre: 2 a 3 llegas diarias en MINSA y de 10 a 12 llegadas diarias en EsSalud.

Con ello en el próximo semestre estarían llegando $N_1 = 1560$ pacientes en EsSalud y $N_2=468$ pacientes en MINSA. Asumimos además según los resultados de estudios previos que en EsSalud tendríamos un mayor de pacientes con alto grado de satisfacción que en MINSA, con ello $P_E = 80\%$ y $P_M= 50\%$

Fijando los niveles de confiabilidad en 95% unilateral y función de potencia de 90% unilateral, tenemos $Z_a = 1.645$ y $Z_b=1.28$.

Con ellos, siguiendo a Norman y Steiner, tenemos que el tamaño muestral corresponde a: $n = 39$ pacientes por institución

$$n = (Z_{\alpha} + Z_{\beta})^2 * (P_a Q_a + P_b Q_b) / (P_a - P_b)^2 = 39$$

1.3.3 Método de selección de muestra

Muestreo no probabilístico por conveniencia.

2. Métodos, Técnicas e Instrumento de recolección de datos.

2.1 Método.

La encuesta (cuestionario estructurado)

2.2 Descripción del Procedimiento

A. De la aprobación del proyecto

El primer paso para la realización del presente estudio de investigación fue la obtención del permiso para la ejecución, mediante la aprobación del proyecto por el Comité Permanente de Investigación Científica de la Escuela de Estomatología de la Universidad Antenor Orrego con la correspondiente Resolución Decanal.

B. De la validez del cuestionario

Para el proceso de validación del cuestionario se procedió a realizar la prueba piloto para verificar que el cuestionario midiera la variable en la población seleccionada. Al mismo tiempo se procedió a verificar la validez del contenido del cuestionario mediante la valoración del contenido por los expertos. (ANEXO I)

C. De la confiabilidad del cuestionario

Para verificar la confiabilidad del cuestionario se procedió a analizar la consistencia de los ítems del cuestionario mediante el *coeficiente alpha de cronbach*.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,777	20

D. Recolección de la muestra

Para la recolección de la muestra se acudió a las instituciones de salud respectivas previamente habiendo solicitado las autorizaciones. Se les informo a los pacientes sobre el estudio que se está realizando y al estar de acuerdo en participar en el estudio se procedió a que el paciente firme el consentimiento informado (ANEXO II) para luego realizar el llenado del cuestionario.

2.3 Del instrumento de recolección de datos

Para el registro de la información se utilizó un cuestionario estructurado elaborado de acuerdo a los objetivos planteados en el presente estudio, la cual fue aplicada a todos los participantes del mismo. Se registrará el nivel de satisfacción, estructurado en 5 dimensiones: trato humano, seguridad, eficacia, información y comunicación, y accesibilidad. (ANEXO III)

2.4. Cuadro de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL Y DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO	ESCALA DE MEDICION
				SEGÚN SU NATURALEZA	
Satisfacción del paciente	Respuesta emocional de los usuarios de atención odontológica sobre aspectos sobresalientes relacionados con la atención recibida. ²⁶	Encuesta: 1. Trato humano: Se aplica al personal que siente compasión, solidaridad, afecto, comprensión hacia los demás y se comporta de modo digno y bueno con ellos 2. Seguridad: Conjunto de elementos que minimizan el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias 3. Eficacia: resultado de una intervención en condiciones ideales 4. información y comunicación: Es la comunicación y diálogo con usted en lenguaje comprensible. 5. Accesibilidad: Facilidad con que se obtienen, en cualquier momento, los cuidados médicos, a pesar de posibles barreras económicas, geográficas, de organización, psíquicas y culturales.	Alto Medio Bajo	Cualitativa (categórica)	Ordinal

3. Análisis Estadístico e Interpretación de la Información.

Los datos recolectados con el instrumento ya descrito fueron volcados a una hoja Excel y luego migrados al software estadístico IBM-SPSS versión 21 para Windows.

Los resultados fueron procesados categorizando a la variable dependiente como:

- Alto
- Medio
- bajo

Tanto para el test global como para cada una de las 5 dimensiones: Trato al paciente, Información al paciente, Accesibilidad, Seguridad y Eficacia del servicio recibido.

Los resultados son reportados en 8 tablas de contingencia, expresando frecuencias absolutas y relativas porcentuales para ambas instituciones que se comparan: MINSA y ESSALUD.

Para el análisis estadístico se aplicó la prueba no paramétrica de independencia de criterios (Chi cuadrado), tratando de contrastar la hipótesis de prueba siguiente:

Ho “El nivel de satisfacción del paciente es independiente de la institución donde recibe el servicio odontológico”.

Frente a la hipótesis alternativa siguiente:

Ha “El nivel de satisfacción del paciente NO es independiente de la institución donde recibe el servicio odontológico”.

La significación estadística fue valorada con el siguiente criterio:

P <0.05 Significativo.

P <0.01 Altamente significativo

P >0.05 No significativo (N.S.)

III. RESULTADOS

El presente estudio tuvo como objetivo comparar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los hospitales de EsSalud y MINSA de la ciudad de Trujillo, durante los meses de setiembre a diciembre del 2015.

Se encontró que el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en EsSalud fue 30.8% en el nivel alto, el 62.8% en el nivel medio y el 6.4% en el nivel bajo. (Tabla 1)

Se encontró que el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en MINSA fue 30.8% en el nivel alto, el 56.4% en el nivel medio y el 12.8% en el nivel bajo. (Tabla 2)

Se encontró que el nivel de satisfacción de los pacientes en MINSA, calificaron 30.8% en el nivel alto, el 56.4% en el nivel medio y el 12.8% en el nivel bajo y en EsSalud, calificaron 30.8% en el nivel alto, el 62.8% en el nivel medio y el 6.4% en el nivel bajo; a la prueba estadística se encontró el valor de $X^2 = 1.935$, para un $p > 0.05$, no existiendo diferencias estadísticamente significativas. (Tabla 3.1)

Al evaluar las dimensiones de la satisfacción del usuario se encontró: en el trato humano que MINSA tiene nivel alto en el 41%, nivel medio en el 51.3% y bajo en el 7.7%, y en EsSalud tiene nivel alto en el 53.8%, nivel medio en el 39.7% y bajo en el 6.4%; en la prueba estadística se encontró el valor de $X^2 = 2.58$ para un $p > 0.05$, no existiendo diferencias estadísticamente significativas. (Tabla 3.2)

En la información y comunicación, en MINSA tiene nivel alto en el 26.9%, nivel medio en el 51.3% y nivel bajo en el 21.8% y en EsSalud tiene nivel alto en el 17.9%, nivel medio en el 73.1% y en el nivel bajo en el 9.0%, a la prueba estadística se encontró que el valor de $X^2 = 8.546$ para un $p < 0,05$ existiendo diferencias significativas (Tabla 3.3).

En la accesibilidad, en MINSA tiene nivel alto en el 25.6%, nivel medio en el 44.9% y nivel bajo en el 29.5% y en EsSalud tiene nivel alto en el 24.4%, nivel medio en el 62.8% y nivel bajo en el 12.8%; a la prueba estadística se encontró que el valor de $X^2 = 7.480$ para un $p < 0,05$, existiendo diferencia significativa (Tabla 3.4).

En la seguridad en MINSA tiene nivel alto en el 15.4%, nivel medio en el 50% y nivel bajo en el 34.6%; en EsSalud tiene nivel alto en el 15.4%, nivel medio en el 71.8% y nivel bajo en el 12.8%; a la prueba estadística se encontró que el valor de $X^2 = 10.853$ para un $p < 0,05$, existiendo diferencia significativa (Tabla 3.5).

En la dimensión eficacia, en MINSA tiene nivel alto en el 29.5%, nivel medio en el 60.3% y nivel bajo en el 10.3%; en EsSalud tiene nivel alto en el 35.9%, nivel medio en el 53.8% y nivel bajo en el 10.3%; a la prueba estadística se encontró que el valor de $X^2 = 1.031$ para un $p > 0.05$, no existiendo diferencias estadísticamente significativas (Tabla 3.6).

TABLA N° 1

EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DE LOS HOSPITALES DE ESSALUD

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	ESSALUD	
	Nº	%
ALTO	24	30.8
MEDIO	49	62.8
BAJO	5	6.4
TOTAL	78	100.0

TABLA N° 2
 EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS
 DE LOS HOSPITALES DE MINSA

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	MINSA	
	Nº	%
ALTO	24	30.8
MEDIO	44	56.4
BAJO	10	12.8
TOTAL	78	100.0

TABLA N° 3
EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DE LOS
HOSPITALES DE MINSA Y ESSALUD

TABLA N° 3.1: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTORIOS
ODONTOLÓGICOS DE LOS HOSPITALES DE ESSALUD Y MINSA, TRUJILLO, 2015

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	INSTITUCIÓN			
	MINSA		ESSALUD	
	Nº	%	Nº	%
ALTO	24	30.8	24	30.8
MEDIO	44	56.4	49	62.8
BAJO	10	12.8	5	6.4
TOTAL	78	100.0	78	100.0

Prueba de Independencia de Criterios: $\chi^2 = 1.935$ N.S.

Fuente: encuesta realizadas por la autora

TABLA N° 3.2: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS
 ODOBTOLOGICOS DE ESSALUD Y MINSA, DIMENSIÓN TRATO HUMANO. TRUJILLO, 2015

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	INSTITUCIÓN			
	MINSA		ESSALUD	
DIMENSIÓN TRATO HUMANO	Nº	%	Nº	%
ALTO	32	41.0	42	53.8
MEDIO	40	51.3	31	39.7
BAJO	6	7.7	5	6.4
TOTAL	78	100.0	78	100.0

Prueba de Independencia de Criterios:

$\chi^2 = 2.58$

N.S.

Fuente: encuesta realizadas por la autora

TABLA N° 3.3: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS ODONTOLÓGICOS DE ESSALUD Y MINSA, DIMENSIÓN INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN. TRUJILLO, 2015

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	INSTITUCIÓN			
	MINSA		ESSALUD	
DIMENSIÓN INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Nº	%	Nº	%
ALTO	21	26.9	14	17.9
MEDIO	40	51.3	57	73.1
BAJO	17	21.8	7	9.0
TOTAL	78	100.0	78	100.0

Prueba de Independencia de Criterios:

$$\chi^2 = 8.546$$

$$P < 0.05$$

Fuente: encuesta realizadas por la autora

TABLA N° 3.4: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS ODONTOLÓGICOS DE ESSALUD Y MINSA. DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD, TRUJILLO, 2015

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	INSTITUCIÓN			
	MINSA		ESSALUD	
DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD	Nº	%	Nº	%
ALTO	20	25.6	19	24.4
MEDIO	35	44.9	49	62.8
BAJO	23	29.5	10	12.8
TOTAL	78	100.0	78	100.0

Prueba de Independencia de Criterios:

$$\chi^2 = 7.480$$

P < 0.05

Fuente: encuesta realizadas por la autora

TABLA N° 3.5: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS ODONTOLÓGICOS DE ESSALUD Y MINSA. DIMENSIÓN SEGURIDAD. TRUJILLO, 2015

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	INSTITUCIÓN			
	MINSA		ESSALUD	
DIMENSIÓN SEGURIDAD.	Nº	%	Nº	%
ALTO	12	15.4	12	15.4
MEDIO	39	50.0	56	71.8
BAJO	27	34.6	10	12.8
TOTAL	78	100.0	78	100.0

Prueba de Independencia de Criterios:

$$\chi^2 = 10.853$$

P < 0.01

Fuente: encuesta realizadas por la autora

TABLA N° 3.6: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LOS CONSULTORIOS ODONTOLÓGICOS DE ESSALUD Y MINSA. DIMENSIÓN EFICACIA. TRUJILLO, 2015

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	INSTITUCIÓN			
	MINSA		ESSALUD	
DIMENSIÓN EFICACIA.	Nº	%	Nº	%
ALTO	23	29.5	28	35.9
MEDIO	47	60.3	42	53.8
BAJO	8	10.3	8	10.3
TOTAL	78	100.0	78	100.0

Prueba de Independencia de Criterios:

$\chi^2 = 1.031$

N.S.

Fuente: encuesta realizadas por la autora

IV. DISCUSIÓN

El objetivo del estudio fue comparar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los consultorios odontológicos de EsSalud y Ministerio de Salud (MINSA) para identificar qué organización es mejor y encontrar sus dimensiones deficientes, para ello se utilizó un instrumento Ad Hoc.

El nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los consultorios odontológicos de los hospitales de EsSalud es de nivel medio porque solicitan sus citas por vía telefónica, son atendidos en la hora establecida (algunos esperan solo media hora), existe el módulo de atención al cliente que los orienta y existe el horario de atención mañana y tarde.

El nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en consultorios odontológicos de los hospitales de MINSA también fue de nivel medio porque se atienden solo en el horario de las mañanas, los odontólogos atienden de 5 a 12 pacientes aproximadamente sin previa cita, los precios son cómodos²⁷; a pesar que los pacientes tienen que gestionar el pago de los procedimientos a realizar y algunas veces la compra fuera del hospital de algunos materiales.

El nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en consultorios odontológicos de los hospitales de ESSALUD Y MINSA fue mayor en EsSalud (62.8%) , pero al aplicar la prueba estadística no se encontró diferencia significativa porque están capacitados profesionalmente y atiende en base a normas establecidas por el colegio odontológico del Perú, a pesar que en EsSalud existe el módulo de atención al cliente para informarles y comunicarles sobre sus procesos de atención, los pacientes no hacen ningún pago por los tratamientos al estar cubiertos por su seguro, son atendidos en los consultorios estomatológicos mayormente más allá de siete días desde que percibe la necesidad de atención (dándose principalmente de acuerdo a la disponibilidad de la

organización) y los instrumentos están menos deteriorados. Además, en MINSA algunos pacientes llegan voluntariamente por los precios bajos comparados con el mercado y son atendidos en los consultorios estomatológicos con un máximo de postergación de 12 horas desde que percibe la necesidad de atención y atienden menos pacientes por horario, entonces puede haber menor riesgo en sufrir un evento adverso. Cedamano y col (2009) en su estudio al aplicar la prueba estadística, obtuvieron diferencia significativa en contra de EsSalud porque no existía el módulo de atención al cliente.

Al evaluar las dimensiones de la satisfacción del usuario se encontró que en relación a la dimensión trato humano se estableció que EsSalud tiene mayor nivel de satisfacción alta (53.8%) que MINSA (41%), pero al aplicar la prueba estadística no se encontró diferencia significativa porque el cirujano dentista atiende en base a normas establecidas por el colegio odontológico del Perú y al cometer alguna falta sería sancionado por el código civil y penal²⁸. Este resultado concuerda con Cedamano y Huamán (2009) quienes evaluaron 66 pacientes en cada organización, encontrando similitud estadística porque la población y hospitales evaluados fue la misma.

En la dimensión información y comunicación se estableció que EsSalud presento mayor nivel de satisfacción media (73.1%) que MINSA (51.39%) y al aplicar la prueba estadística se obtuvo diferencia a favor de EsSalud, porque en EsSalud existe el módulo de atención al cliente para informarles y comunicarles sobre sus procesos de atención, a pesar que por horario atienden más pacientes que MINSA. Este resultado fue contrario con el estudio de Cedamano y Huamán (2009) porque investigaron cuando no existían los módulos de atención al cliente, a pesar que MINSA atiende menos pacientes por horario.

Referente a la dimensión accesibilidad se estableció que EsSalud tiene mayor nivel de satisfacción media (62.8%) que MINSA (44.9%) y al aplicar

la prueba estadística se obtuvo diferencia a favor de EsSalud porque los pacientes no hacen ningún pago por los tratamientos al estar cubiertos por su seguro, a pesar que en MINSA algunos pacientes llegan voluntariamente por los precios bajos comparados con el mercado²⁷ y son atendidos en los consultorios estomatológicos con un máximo de postergación de 12 horas desde que percibe la necesidad de atención y en EsSalud mayormente más allá de siete días, en donde la atención se da principalmente de acuerdo a la disponibilidad de la organización. Estos resultados son contrarios con el estudio de Cedamano y col. (2009) porque ellos formulan seis preguntas más que estarían a favor de MINSA.

En la dimensión seguridad se estableció que EsSalud (71.8 %) tiene mayor nivel de satisfacción media que MINSA (50.0%), al aplicar la prueba estadística se obtuvo diferencia significativa a favor de EsSalud porque los instrumentos²⁷ están menos deteriorados, a pesar que MINSA atiende menos pacientes, entonces puede haber menor riesgo en sufrir un evento adverso. Estos resultados son diferentes con el estudio de Cedamano y col (2009), al no encontrar diferencia significativa entre ambas organizaciones, porque presentan una óptima infraestructura, distribución, equipo e instrumental y los pacientes consideran que el número de usuarios atendidos por día es el adecuado en MINSA y EsSalud.

En la dimensión eficacia se estableció que MINSA (60.3%) tiene mayor nivel de satisfacción media que EsSalud (53.8%), pero al aplicar la prueba estadística no se encontró diferencia significativa porque están capacitados profesionalmente y atiende en base a normas establecidas por el colegio odontológico del Perú, a pesar que en EsSalud existe el módulo de atención al cliente para informarles y comunicarles sobre sus procesos de atención, los pacientes no hacen ningún pago por los tratamientos al estar cubiertos por su seguro, son atendidos en los

consultorios estomatológicos mayormente más allá de siete días desde que percibe la necesidad de atención (dándose principalmente de acuerdo a la disponibilidad de la organización) y los instrumentos están menos deteriorados. Además, en MINSA algunos pacientes llegan voluntariamente por los precios bajos comparados con el mercado y son atendidos en los consultorios estomatológicos con un máximo de postergación de 12 horas desde que percibe la necesidad de atención y atienden menos pacientes por horario, entonces puede haber menor riesgo en sufrir un evento adverso. Cedamano y col (2009) en su estudio al aplicar la prueba estadística, obtuvieron diferencia significativa en contra de EsSalud porque no existía el módulo de atención al cliente.

V. CONCLUSIONES

- El nivel de satisfacción de pacientes atendidos en consultorios odontológicos de los hospitales de EsSalud y Ministerio de Salud en el distrito de Trujillo son iguales
- El nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en consultorios odontológicos de los hospitales de EsSalud fue medio.
- El nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en consultorios odontológicos de los hospitales de MINSA fue medio.

VI. RECOMENDACIONES

- Tomar como base la presente investigación para realizar otros estudios, que permitan brindarnos información acerca de la calidad de atención al paciente en sus diferentes dimensiones y a la vez la satisfacción e insatisfacción del mismo. Además, promover y educar a los pacientes sobre la importancia de su colaboración en las investigaciones.
- Tomar como base la presente investigación para realizar otros estudios en busca de herramientas que permitan mejorar la atención e identificando el nivel de insatisfacción a fin de implementar la mejora de la calidad de atención.
- Evaluar periódicamente la satisfacción del paciente permitiendo consolidar una cultura de calidad basada en el usuario.
- Para EsSalud: Contratar nuevos profesionales para abrir nuevas jornadas asistenciales o turnos, cumpliendo el promedio de rendimiento por hora establecido.
- Para MINSA: Gestionar el aumento de la cobertura en la atención estomatológica, sin disminuir la calidad y/o satisfacción del usuario considerando el promedio de rendimiento por hora establecido.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

1. Gómez S, Del Río O, Manrique A, Rodríguez MC, Fernández MJ. Satisfacción del usuario en el Hospital Geriátrico Virgen del Valle de Toledo. Rev Calid Asist. 2012; 27(2): 78-84.
http://apps.elsevier.es/watermark/ctl_servlet?f=10&pident_articulo=90119121&pident_usuario=0&pcontactid=&pident_revista=256&ty=69&accion=L&origen=zonadelectura&web=zl.elsevier.es&lan=es&fichero=256v27n02a90119121pdf001.pdf
2. Álvarez MC. Evaluación de los criterios satisfacción del cliente/paciente y satisfacción del personal/profesional. Rev Calidad Asistencial. 2007; 22(5):227-33. <http://zl.elsevier.es/es/revista/revista-calidad-asistencial-256/evaluacion-los-criterios-satisfaccion-clientepaciente-satisfaccion-personalprofesional-13110901-originales-2007>
3. Gutiérrez E, Ramos W, Uribe M, Ortega AG, Torres C, Montesinos D, et al. Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios de la farmacia central de un hospital general de Lima. Rev Perú Med Exp salud pública. 2009;26(1): 61-65 http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342009000100013&lng=es&nrm=iso
4. Escobar DA, Rivera DB, Servín A, Ortiz C, Juárez MJ. Satisfacción de los usuarios de los servicios de rehabilitación. Construcción de un instrumento para evaluarla. Rev Med Mex Seguro Soc 2007; 45(6):573-578 http://revistamedica.imss.gob.mx/index.php?option=com_multicategorias&view=article&id=1121:satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-servicios-de-rehabilitacion-construccion-de-un-instrumento-para-evaluarla&Itemid=622

5. López OP, Cerezo MP, Paz AL. Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. Rev Gerenc Polit Salud. Bogotá. 2010 enero-junio;9(18):124-136
http://rev_gerenc_polit_salud.javeriana.edu.co/vol9_n_18/estudios_6.pdf
6. Feldman L, Vivas E, Lugli Z, Alvarez V, Pérez MG, Bustamante S. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Rev Calidad Asistencial. 2007; 22(3): 133-40
<http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S1134282X07712083?via=sd>
7. Landa FE, Francisco G, Muñoz M. Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS. Rev Med Inst Mex Seguro Soc. 2007; 45(2):149-155
<http://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2007/im072h.pdf>
8. Zuloaga R, De La Fuente A, Hoyos Y, León C. La satisfacción del usuario: instrumento Para valorar el resultado del proceso asistencial en un servicio de urgencias de Atención primaria. j.aprim. 2009. 06.003 <http://zl.elsevier.es/es/revista/atencion-primaria-27/la-satisfaccion-usuario-instrumento-valorar-resultado-proceso-13147999-cartas-al-director-2010>
9. González MA, Oyarzabal A, Fernández Z, Rotinen J, Arrizabalaga N, Ibáñez de Garayo E. Satisfacción de los pacientes con cervicalgia y lumbalgia en un servicio de rehabilitación. Anales Sis San Navarra. 2005 Dic; 28(3): 379-388.
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272005000500009&lng=es.](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272005000500009&lng=es)

10. Pérez V, Mira JJ, Tomás O, Nebot C, Rodríguez J. «Buenas prácticas» y satisfacción del paciente. Rev. Calid Asist. 2010; 25(6):348–355. <http://zl.elsevier.es/es/revista/revista-calidad-asistencial-256/buenas-practic-as-satisfaccion-paciente-13187630-originales-2010>
11. Luvielmo G., Santos MR., Arruda P, Netto AM. Satisfacción de las familias usuarias en relación a servicios que atienden situaciones de violencia intrafamiliar. Enferm. Glob. 2010 Jun; (19):1-10 [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412010000200015&lng=es.](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412010000200015&lng=es)
12. Rodríguez Y, Quintal R, Manzanilla N, Suchite S, Tho Euán D, Castillo H. Satisfacción de los usuarios de las clínicas odontológicas de la universidad Anáhuac Mayab. Revista Oral. 2010, May 2; 11(S2): 24-26. <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=43323092-2831-4ba0-8c35-86f4ad830531%40sessionmgr112&hid=125>
13. Guiomar M, Pascoalinho J, Souza I. Grado de satisfacción de los usuarios de los cuidados ofrecidos en Fisioterapia, según los estudios realizados en Portugal mediante el Cuestionario de atención al usuario: análisis de contenido. Rev Iberoan Fisioter Kinesiol. 2007; 10(2):72-85 <http://zl.elsevier.es/es/revista/revista-iberoamericana-fisioterapia-kinesiologia-176/grado-satisfaccion-los-usuarios-los-cuidados-ofrecidos-13115493-originales-2007>
14. 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.

15. Araya C, Bustos A, Castillo F, Oliva P, Araya J. Determinación de la Calidad del Servicio Odontológico de un Centro de Salud Pública Basado en Intangibles: Talcahuano, Chile. *Int. J. Odontostomat.* 2012; 6(3): 349-354. http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-381X2012000300018&lng=es.
16. Barragán JA, Moreno CM. Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos. *Enferm. Glob.* 2013 Ene; 12(29): 217-230 http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000100011&lng=es
17. Ortiz RM, Muñoz S, Torres E. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. *Rev. Esp. Salud Pública.* 2004 Ago; 78(4): 527-537 http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272004000400010&lng=es
18. Jaime FJ, García MA. La satisfacción y la accesibilidad de los pacientes atendidos en el Servicio Provincial de Drogodependencias de Cádiz. *Trastornos adictivos.* 2007; 9(2):132-46 <http://zl.elsevier.es/es/revista/trastornos-adictivos-182/la-satisfaccion-accesibilidad-los-pacientes-atendidos-servicio-13107771-originales-2007>
19. Acosta L, Burrone MS, López MJ, Lucchese M, Cometto C, Ciuffolini B. et al. Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina. *Enferm Glob.* 2011 Ene; 10(21):1-13 http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412011000100014&lng=es.
20. Ruiz V, Fajardo J, García JL, Cruz F, Rodríguez R, Varela FJ. Satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencias del Hospital San Juan de Dios del Aljarafe. *Rev Calid Asist.* 2011; 26(2):111—122 <http://zl.elsevier.es/es/revista/revista-calidad-asistencial-256/satisfaccion-los-pacientes-atendidos-servicio-urgencias-hospital-90002932-originales-2011>

21. García AM, Soriano A, Martínez C, Poblete VM, Ruiz S, Cortés M. et al. La satisfacción del usuario como indicador de calidad en un servicio de Medicina Nuclear. Rev Esp Med Nucl.2007; 26(3): 146-52. <http://zl.elsevier.es/es/revista/revista-espanola-medicina-nuclear-e-imagen-molecular-125/la-satisfaccion-usuario-como-indicador-calidad-un-13102484-originales-2007?bd=1>
22. Reyes M, Rodrigo MI, Martínez ME, E. Goñi, A. Camarero P. Serra C. Estébanez-Estébanez. Evaluación del grado de satisfacción de los pacientes atendidos en un servicio de Medicina Nuclear. Rev Esp Med Nucl Imagen Mol. 2012; 31(4):192–201 <http://zl.elsevier.es/es/revista/revista-espanola-medicina-nuclear-e-125/articulo/evaluacion-del-grado-satisfaccion-los-90143192>
23. Serrano R, Lorient N. La anatomía de la satisfacción del paciente. Salud Pública Mex 2008; 50(2):162-172. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0036-36342008000200010&script=sci_arttext
24. Hernández I, González A, Villanueva C, García P, Martín AC, Arnau M. Satisfacción de los pacientes atendidos en una consulta externa de medicina preventiva. Rev Calid Asist. 2010;25(2):83-89 <http://zl.elsevier.es/es/revista/calidad-asistencial-256/satisfaccion-los-pacientes-atendidos-una-consulta-externa-13148451-originales-2010>
25. Marzo JC, Martínez V, Ramos J, Peiró JM. La satisfacción del usuario desde el modelo de la confirmación de expectativas: respuesta a algunos interrogantes. Psicothema.2002. 14(4):765-770 <http://www.unioviedo.net/reunido/index.php/PST/article/view/7916/7780>

26. Velásquez PL, Sotelo J. calidad de atención en el Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía MVS. Punto de vista del usuario. Arch Neurocienc Mex 2001; 6 (1) disponible en:
<http://bvs.insp.mx/articulos/2/3/01072002.htm>
27. Alcázar L, Andrade R. transparencia y rendimiento de cuenta en los hospitales públicos: el caso peruano. Documento de trabajo N° 1. 2000: instituto apoyo. Disponible en:
<http://www.grade.org.pe/upload/publicaciones/archivo/download/pubs/LA-Paper%20Transparencia%20Hospitales.pdf>
28. Colegio odontológico del Perú. Código de ética profesional y deontológico
Disponible en:
<https://es.scribd.com/doc/53218462/COLEGIO-ODONTOLOGICO-DEL-PERU>
29. Cedamano IW, Huamán J. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios estomatológicos de los hospitales de EsSalud versus Ministerio de Salud en el distrito de Trujillo el año 2009. Pueblo cont. 2014; 25[1]: 37-41.

Anexos

ANEXO I

FORMATO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

Título del Proyecto.....

Experto: Dr.(Mg) (Esp.).....

Nombre del instrumento: Cuestionario

INSTRUCCIONES: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular, o deficiente, colocando una X en el casillero correspondiente.

Nº	INDICADORES	DEFINICION	EXCELENTE 19-20	MUY BUENO 17-18	BUENO 15-16	DEFICIENTE ≤11
1	Claridad y Precisión	Las preguntas están relacionadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con las hipótesis, variables e indicadores del proyecto				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez del contenido y criterio				
4	Organización	Antes de las preguntas, comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos e instrucciones				
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque el resultado del test-retest, es de 0.78				
6	Control de Sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas				
7	Orden	Las preguntas o reactivos han sido redactadas utilizando la técnica del "Avance en embudo" de lo general a lo particular				
8	Marco de Referencia	Las preguntas están redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información, sistema de referencia				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, e indicadores de la hipótesis				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado				
	PROMEDIO					

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado

Trujillo..... de..... del año 2015

FIRMA DEL EXPERTO

ANEXO II

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
ESCUELA DE ESTOMATOLOGIA**

CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Al ser informado del instrumento encuesta-cuestionario que es individual, confidencial y anónimo es que, en pleno uso de mis facultades mentales, participo voluntariamente en el estudio titulado: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ODONTOLÓGICOS DE LOS HOSPITALES DE ESSALUD Y MINISTERIO DE SALUD DEL DISTRITO DE TRUJILLO, 2015”**, a cargo de SANDRA BERENISE CASIQUE CARRERA. Además, estaré libre de daño físico, ni recibiré compensación económica.

Responsable del trabajo: Sandra Berenise Casique Carrera

Firma:

Para constancia de aceptación registro y firmo mis datos.

Yo :

Firma : _____

Huella digital:



Trujillo, ____ de _____ del 20__

ANEXO III

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO
ESCUELA DE PREGRADO
“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTORIOS
ODONTOLÓGICOS DE LOS HOSPITALES DE ESSALUD Y MINISTERIO DE SALUD DEL
DISTRITO DE TRUJILLO, 2015”**

ENCUESTA

El presente trabajo tiene como propósito conocer el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en consultorios odontológicos de los hospitales de EsSalud y Ministerio de Salud del Distrito de Trujillo, 2015. La información que proporcione usted es PERSONAL, ANÓNIMA y CONFIDENCIAL. Por favor responda CON VERACIDAD.

PARTE I: DATOS GENERALES

ATENDIDO EN LA INSTITUCIÓN:

MINSA

- () Hospital de Apoyo Belén de Trujillo
- () Hospital Regional Docente de Trujillo

ESSALUD

- () Hospital IV Víctor Lazarte Echegaray
- () Hospital I Luis Albrecht

PARTE II: PERCEPCIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA ATENCIÓN RECIBIDA

Revela cómo valora el servicio de odontología desde su perspectiva. Al leer detenidamente cada pregunta encontrará una serie de afirmaciones que indican el grado de acuerdo o desacuerdo de cada una de ellas. Por favor, marque con aspa (x) la opción elegida.

II.1. TRATO HUMANO: *Se aplica al personal que siente compasión, solidaridad, afecto, comprensión hacia los demás y se comporta de modo digno y bueno con ellos.*

1. EL ODONTÓLOGO FUE AMABLE Y LE BRINDO LA CONFIANZA PARA EXPRESAR SU PROBLEMA.

- a.- () Totalmente de acuerdo.
- b.- () De acuerdo.
- c.- () Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d.- () En desacuerdo.
- e.- () Totalmente en desacuerdo

2. CONSIDERA QUE FUE ESCUCHADA (O) DURANTE LA ATENCIÓN DENTAL.

- a.- () Totalmente de acuerdo.
- b.- () De acuerdo.
- c.- () Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d.- () En desacuerdo.
- e.- () Totalmente en desacuerdo.

3. LA ATENCIÓN DENTAL SE DESARROLLÓ EN UN ESPACIO RESERVADO ESTANDO SÓLO EL ODONTÓLOGO, UN PERSONAL DE SALUD Y USTED.

- a.- () Totalmente de acuerdo.
- b.- () De acuerdo.
- c.- () Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d.- () En desacuerdo.
- e.- () Totalmente en desacuerdo.

4. CONSIDERA QUE EL ODONTÓLOGO FUE HONESTO CON USTED (VERDAD).

- a.- () Totalmente de acuerdo.
- b.- () De acuerdo.
- c.- () Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d.- () En desacuerdo.
- e.- () Totalmente en desacuerdo.

II.2. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN: *Es la comunicación y diálogo con usted en lenguaje comprensible.*

5. CONSIDERA QUE EL ODONTÓLOGO LE EXPLICÓ ADECUADAMENTE CON PALABRAS FACILES COMO SE REALIZARIA EL TRATAMIENTO DENTAL.

- a.- () Totalmente de acuerdo.
- b.- () De acuerdo.
- c.- () Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d.- () En desacuerdo.
- e.- () Totalmente en desacuerdo.

6. CONSIDERA QUE RECIBIÓ ADECUADA INFORMACIÓN SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA SALUD ORAL Y LOS CUIDADOS A SEGUIR EN SU CASA.

- a.- () Totalmente de acuerdo.
- b.- () De acuerdo.
- c.- () Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d.- () En desacuerdo.
- e.- () Totalmente en desacuerdo.

7. EL ODONTÓLOGO LE DIO LA RECETA Y/O INDICACIONES ESCRITAS EN FORMA CLARA.

- a. () Totalmente de acuerdo.
- b. () De acuerdo.
- c. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d. () En desacuerdo.
- e. () Totalmente en desacuerdo.

8. EL ODONTÓLOGO RESPONDIÓ A TODAS SUS DUDAS.

- a.- () Totalmente de acuerdo.
- b.- () De acuerdo.
- c.- () Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d.- () En desacuerdo.
- e.- () Totalmente en desacuerdo.

II.3. ACCESIBILIDAD: *Facilidad con que se obtienen, en cualquier momento, los cuidados médicos, a pesar de posibles barreras económicas, geográficas, de organización, psíquicas y culturales.*

9. CONSIDERA QUE EL TIEMPO DE ESPERA PARA SU ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO FUE ADECUADA

- a.- () Totalmente de acuerdo.
- b.- () De acuerdo.
- c.- () Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d.- () En desacuerdo.
- e.- () Totalmente en desacuerdo.

10. EL HORARIO DE ATENCIÓN ES CONVENIENTE PARA USTED.

- a.- () Totalmente de acuerdo.
- b.- () De acuerdo.
- c.- () Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d.- () En desacuerdo.
- e.- () Totalmente en desacuerdo.

11. EL TIEMPO DE ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO (DENTRO) FUE SUFICIENTE.

- a.- () Totalmente de acuerdo.
- b.- () De acuerdo.
- c.- () Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d.- () En desacuerdo.
- e.- () Totalmente en desacuerdo.

12. CONSIDERA QUE EL PAGO ECONÓMICO POR LA ATENCIÓN RECIBIDA FUE ADECUADO.

- a.- () Totalmente de acuerdo.
- b.- () De acuerdo.
- c.- () Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d.- () En desacuerdo.
- e.- () Totalmente en desacuerdo.

II.4. SEGURIDAD: *Conjunto de elementos que minimizan el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.*

13. CONSIDERA QUE EL NÚMERO DE USUARIOS ATENDIDOS POR DÍA ES EL ADECUADO

- a.- () Totalmente de acuerdo.
- b.- () De acuerdo.
- c.- () Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d.- () En desacuerdo.
- e.- () Totalmente en desacuerdo.

14. CONSIDERA QUE LA LIMPIEZA, VENTILACIÓN E ILUMINACIÓN DENTRO DEL CONSULTORIO ES ADECUADA.

- a.- () Totalmente de acuerdo.
- b.- () De acuerdo.
- c.- () Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d.- () En desacuerdo.
- e.- () Totalmente en desacuerdo.

15. CONSIDERA QUE LOS EQUIPOS E INSTRUMENTOS DEL CONSULTORIO ODONTOLÓGICO ESTÁN LIMPIOS Y EN BUEN ESTADO.

- a.- () Totalmente de acuerdo.
- b.- () De acuerdo.
- c.- () Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d.- () En desacuerdo.
- e.- () Totalmente en desacuerdo.

16. DURANTE LA ATENCIÓN EL ODONTÓLOGO USÓ, MASCARILLA, MANDIL, GUANTES Y UNA APROPIADA VESTIMENTA.

- a.- () Totalmente de acuerdo.
- b.- () De acuerdo.
- c.- () Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d.- () En desacuerdo.
- e.- () Totalmente en desacuerdo.

II.5. EFICACIA: Es el resultado de una intervención en condiciones ideales.

17. DURANTE LA ATENCIÓN EL ODONTÓLOGO DEMOSTRÓ SEGURIDAD EN SUS CONOCIMIENTOS.

- a.- () Totalmente de acuerdo.
- b.- () De acuerdo.
- c.- () Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d.- () En desacuerdo.
- e.- () Totalmente en desacuerdo.

18. LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL ODONTÓLOGO FUE MINUCIOSA.

- a.- () Totalmente de acuerdo.
- b.- () De acuerdo.
- c.- () Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d.- () En desacuerdo.
- e.- () Totalmente en desacuerdo.

19. EL MOTIVO DE LA ATENCIÓN FUE SOLUCIONADO Y LE INDICARON QUE TIENE OTRAS ENFERMEDADES EN SU BOCA Y DIENTES

- a.- () Totalmente de acuerdo.
- b.- () De acuerdo.
- c.- () Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d.- () En desacuerdo.
- e.- () Totalmente en desacuerdo.

20. CON RESPECTO A LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA, USTED VOLVERÍA Y RECOMENDARÍA A OTRA PERSONA PARA QUE SE ATIENDA EN ESTE HOSPITAL

- a.- () Totalmente de acuerdo.
- b.- () De acuerdo.
- c.- () Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d.- () En desacuerdo.
- e.- () Totalmente en desacuerdo.

Gracias por su colaboración

Fecha:

Día / Mes / Año
/ /

Evidencia fotográfica



