UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA ACADÉMICO DE ODONTOLOGÍA

Comparación del nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a un servicio
odontológico en una clínica privada con un hospital público

TESIS

Para optar el título profesional de Cirujano Dentista

AUTOR

Luna Antonio, Katherine Estefany (0000-0003-1089-8849)

ASESOR

Díaz Del Olmo Morey, Carlos Enrique (0000-0003-4991-3137)

Lima, 05 de Marzo de 2020

DEDICATORIA

A Dios por permitirme cumplir esta meta.

*A mis padres, Héctor y Clara, por el apoyo constante
e incondicional durante cada etapa de mi vida.*

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por guiarme en este proceso, brindarme salud y fuerzas para culminar esta etapa universitaria.

Agradezco a mis padres por su amor, apoyo, comprensión y aliento durante mi formación profesional.

Agradezco a mi asesor el Dr. Carlos Díaz Del Olmo por el tiempo brindado y orientación durante la elaboración de este proyecto.

Agradezco a la Dra. Stefany Caballero por brindarme sus consejos, ideas y por compartir sus conocimientos desde el inicio del presente proyecto.

Finalmente, agradezco a Alexandra D., Denisse C. y Franco E. por su ayuda y apoyo durante la ejecución de esta tesis.

RESUMEN

Objetivo: Comparar el nivel de satisfacción en pacientes mayores de edad que acudieron a un servicio odontológico en una clínica privada con un hospital público.

Materiales y métodos: La muestra estuvo constituida por 100 pacientes mayores de 18 años en cada establecimiento (público y privado). Ellos fueron encuestados bajo determinados criterios después de su consulta odontológica. Se empleó como instrumento de investigación un cuestionario con 15 preguntas distribuidas en 7 dimensiones tales como: trato personal; eficacia en la atención; información recibida; accesibilidad y oportunidad; seguridad y privacidad; instalaciones, equipos y materiales; atención general. El análisis univariado se obtuvo mediante estadística descriptiva, frecuencia absoluta y relativa. Por otro lado, para el análisis bivariado se empleó la prueba de Chi-cuadrado y prueba exacta de Fisher.

Resultados: Se encontró una satisfacción del 97% de pacientes en la clínica privado y un 85% en el hospital público. Además, se encontraron diferencias estadísticamente significativas en el nivel de satisfacción con cada centro ($p=0.003$) y con las diferentes dimensiones del instrumento empleado. Por otro lado, se observó asociación de la edad y experiencia de dolor con la percepción de satisfacción de pacientes del sector privado. Mientras que en el ámbito público no se encontró asociación alguna.

Conclusiones: Se encontró un alto nivel de satisfacción en ambos centros, 97% en el ámbito privado y un 85% en el público. Además, se evidenciaron diferencias estadísticamente significativas al compararlos.

Palabras clave: Satisfacción del paciente; servicios de salud; atención odontológica; salud bucal; servicios de salud dental.

Comparison of the satisfaction level of patients who come to an dental service in a private clinic with a public hospital

ABSTRACT

Objective: To compare the level of satisfaction in patients of legal age who attended a dental service in a private clinic with a public hospital.

Materials and methods: The sample consisted of 100 patients over 18 years of age in each establishment (public and private). They were surveyed under certain criteria after their dental consultation. A questionnaire with 15 questions distributed in 7 dimensions such as personal treatment was used as a research tool; effectiveness in care; information received; accessibility and opportunity; security and privacy; facilities, equipment and materials; general attention. The univariate analysis was obtained through descriptive statistics, absolute and relative frequency. On the other hand, the Chi-square test and Fisher's exact test were used for the bivariate analysis.

Results: A satisfaction of 97% of patients was found in the private center and 85% in the public. In addition, statistically significant differences were found in the level of satisfaction with each center ($p = 0.003$) and with the different dimensions of the instrument used. On the other hand, there was an association between age and experience of pain with the perception of satisfaction of patients in the private sector. While in the public sphere no association was found.

Conclusions: A high level of satisfaction was found in both centers, 97% in the private sector and 85% in the public. In addition, statistically significant differences were evidenced when compared.

Keywords: Patient satisfaction; health services; dental care; oral health; dental health services.

TABLA DE CONTENIDOS

1	INTRODUCCIÓN	1
2	MATERIALES Y MÉTODOS	2
2.1	DISEÑO Y POBLACIÓN DEL ESTUDIO	2
2.2	MUESTRA	2
2.3	CONSIDERACIONES ÉTICAS	3
2.4	VARIABLES	3
2.5	INSTRUMENTO DE ESTUDIO Y RECOLECCIÓN DE DATOS	3
2.6	ANÁLISIS DE LOS DATOS	4
3	RESULTADOS	4
4	DISCUSIÓN	12
5	CONCLUSIONES	16
6	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	17
ANEXOS		

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Evaluación de la satisfacción y características de pacientes que acudieron a un servicio odontológico en una clínica privada y un hospital público.....</i>	<i>7</i>
<i>Tabla 2 Nivel de satisfacción por dimensión en pacientes que acudieron a un servicio odontológico en una clínica privada y un hospital público</i>	<i>8</i>
<i>Tabla 3 Influencia de aspectos asociados en la percepción de satisfacción en pacientes que acudieron a un centro odontológico privado</i>	<i>10</i>
<i>Tabla 4 Influencia de aspectos asociados en la percepción de satisfacción en pacientes que acudieron a un centro odontológico público.....</i>	<i>11</i>

1 INTRODUCCIÓN

Todo servicio de atención en el ámbito de salud debe tener una retroalimentación para poder potenciar los aspectos positivos, diagnosticar las posibles falencias y actuar sobre ellas. Es importante adquirir mecanismos para recopilar dicha información con el objetivo de lograr una atención de calidad y brindar una buena satisfacción al paciente. La Organización Mundial de la Salud al respecto, indica que el alto grado de satisfacción del paciente forma parte de uno de los 5 componentes básicos del concepto de “Calidad en Salud”.⁽¹⁾

En el ámbito odontológico, al igual que los distintos servicios prestadores de salud, la satisfacción cobra importancia para el posterior retorno del paciente al centro de atención⁽²⁾ y sobre todo para tener continuidad con los tratamientos a realizar. Los pacientes insatisfechos pueden generar una resistencia a seguir la orientación profesional y no buscar el mismo servicio para futuras consultas.⁽³⁾ Debe entenderse como satisfacción a la valoración de forma subjetiva que brinda el paciente sobre el éxito alcanzado por un sistema. Por ello, la satisfacción se puede considerar un indicador subjetivo, porque está enfocado más hacia percepciones y actitudes de la persona que hacía criterios concretos y objetivos.⁽⁴⁾

Actualmente, tanto en Europa como en América latina el sistema de salud es segmentado; hay proveedores de atención de salud bucal públicos y privados.⁽⁵⁾ En cuanto al sector público, usualmente es regido por sistemas propios del estado de cada país. El sistema de salud peruano también presenta esta segmentación, en dónde; el ámbito público cuenta con subsistemas como el seguro integral de salud brindado por el gobierno, el seguro social de salud y las sanidades de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional. Mientras que el privado, se distingue las clínicas privadas especializadas o no, los centros médicos y policlínicos, los consultorios médicos y odontológicos, etc.⁽⁶⁾ Hoy en día, existen diferencias en estos dos sectores de salud los cuales podrían influir en la atención del paciente.^(7,8) Estos podrían ser el tipo de infraestructura, el personal, la inversión, etc. Pudiendo generar así distintos niveles de satisfacción.

En la actualidad, se conocen estudios que evaluaron el nivel de satisfacción de los pacientes en centros o clínicas universitarias. Algunos ejemplos de estos son los realizados

por González en Ecuador, López y col. en Colombia, Miranda y col. en México, y Vargas en Perú, donde encontraron distintos niveles de satisfacción tales como 86%, 83%, 61.5% y 97.2% respectivamente. ⁽⁹⁻¹²⁾ También, se conocen otras investigaciones que estudiaron la satisfacción del paciente de manera independiente en el sector público, tal como lo hicieron Bucchi (Chile), De Paula (Brasil) y Camba (Perú) reportando niveles del 90%, 65.51% y 52.2% respectivamente. ⁽¹³⁻¹⁵⁾ En cuanto a estudios independientes en el sector privado no se evidenciaron fuentes confiables. Esta escasa evidencia de investigaciones realizadas genera dificultad para realizar una amplia comparación con el sector público (el cual presenta contraste en sus diversos resultados). Sin embargo, a nivel nacional no se sabe con exactitud la comparación del nivel de satisfacción entre estos dos sistemas mencionados (público y privado).

Por ello, el presente tiene como objetivo comparar el nivel de satisfacción en pacientes mayores de edad que acudieron a un servicio odontológico en una clínica privada con un hospital público. Además, se pudo medir los aspectos que podrían estar asociados en la percepción de satisfacción del paciente para ambos servicios.

2 MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Diseño y población del estudio

El diseño del estudio realizado es observacional, descriptivo y de corte transversal. En el análisis se incluyeron a hombres y mujeres mayores de 18 años de edad con aparente buen estado de salud general, que acudieron a un centro odontológico público en el distrito de Comas o privado en Los Olivos (ambos pertenecientes a Lima Norte) y que no hayan recibido otro servicio en el mismo centro de salud el día que fueron encuestados. Por otro lado, los criterios de exclusión fueron pacientes que no deseen participar en el estudio o que no deseen firmar el consentimiento informado (Anexo1), personal administrativo, tratante o trabajadores de los centros de salud y personas analfabetas.

2.2 Muestra

El muestreo del presente estudio fue por conveniencia según la llegada del paciente a su cita odontológica en ambos centros de salud público y privado en los meses de setiembre y octubre del 2018. Para calcular el tamaño de la muestra se empleó el programa estadístico

Stata®, teniendo como base el porcentaje de 52.5% para el nivel de satisfacción de un centro de atención odontológica pública del departamento de Chimbote (Perú) descrito en el estudio realizado previamente ⁽¹⁵⁾ y otro porcentaje de 82% en cuanto al nivel de satisfacción de un centro de atención odontológica en el rubro privado del departamento de Lima (Perú) en el 2015⁽¹⁶⁾. Se utilizó la fórmula de comparación de proporciones, para lo cual se tomó un nivel de confianza al 95%, un poder de prueba del 80%, dando finalmente un resultado de tamaño de 47. Se optó por encuestar 100 pacientes en cada establecimiento para mayor seguridad.

2.3 Consideraciones éticas

Se mantuvo de manera confidencial la información del paciente. Para esto, se generó una codificación de cada encuesta y solo los investigadores tuvimos acceso a ello. El presente trabajo fue aprobado por el Comité de Ética de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (PI 059-18).

2.4 Variables

El “ingreso económico mensual” estudiado en los pacientes fue el ingreso mensual (en nuevos soles) promedio por hogar en Lima Metropolitana según APEIM (Asociación peruana de empresas de investigación de mercado) para lo cual se clasificó en 5 categorías: A. $\geq$ s/10.860, B. s/10.859 – s/5.606, C. s/5.605- s/2.322, D. s/2.321- s/1.585, E. $\leq$ s/ 1.584.

⁽¹⁷⁾ En cuanto al grado de instrucción fue el grado más elevado de estudios realizados o en curso, sin tener en cuenta si se han terminado o están provisional o definitivamente incompletos. Estos son: primaria, secundaria, superior técnica, superior universitario. En cuanto a la edad, se agrupó a los pacientes en tres grupos tales como jóvenes (18- 24 años), adulto (25-64 años), adulto mayor/ ancianos (65 años a más). ⁽¹⁸⁾ También se incluyó la edad, sexo, motivo de consulta, visitas previas al odontólogo (número de odontólogos que frecuentó previamente) y la experiencia de dolor como otras variables.

2.5 Instrumento de estudio y recolección de datos

El instrumento de investigación es una encuesta de satisfacción la cual fue creada, validada y utilizada por Agudelo y col. en un estudio de Medellín (Colombia). ⁽¹⁹⁾ También fue empleada como instrumento de estudio para dos investigaciones de Perú, realizándose una validación de contenido en una de ellas. ⁽¹²⁾⁽¹⁶⁾ Dicha encuesta posee alta fiabilidad y está compuesta por 15 preguntas en escala tipo Likert con 7 dimensiones de satisfacción. Estas fueron: trato personal; eficacia en la atención; información recibida; accesibilidad y

oportunidad (tiempo de espera y horarios de atención); seguridad (confianza) y privacidad; instalaciones, equipos y materiales; atención general. Teniendo en cuenta la población del estudio, se realizó la modificación de una pregunta concerniente a la dimensión “Trato personal” en donde se incluyó la valoración para el asistente dental en lugar del docente del centro odontológico. La puntuación final obtenida después de realizar la encuesta sirvió para categorizar la satisfacción de los pacientes por cada dimensión y de forma global en 5 niveles: “muy insatisfecho”, “insatisfecho”, “indiferente”, “satisfecho” y “muy satisfecho”. La suma del puntaje de todas las dimensiones otorgó como resultado la satisfacción global del paciente el cual tuvo un rango entre 15-75 de puntaje. Después de la atención odontológica se brindó al paciente esta encuesta junto con la ficha de recolección de datos la cual registró el centro de salud en el que fue atendido el paciente adicional a las otras variables mencionadas anteriormente. (Anexo 2 y 3)

2.6 Análisis de los datos

La base de datos se realizó en el programa Microsoft Excel y se analizaron los resultados mediante el paquete estadístico Stata® versión 15.0. Se realizó un análisis univariado en donde se describió las frecuencias absolutas y relativas. Para el análisis bivariado se realizó la prueba de Chi cuadrado y prueba exacta de Fisher entre las variables “nivel de satisfacción” con “centro de salud” y demás variables del presente estudio.

3 RESULTADOS

En el presente estudio se realizó la comparación del nivel de satisfacción en pacientes que acudieron a un servicio odontológico en una clínica privada de Los Olivos con un hospital público de Comas. Asimismo, se evaluaron los factores que podrían estar asociados a la percepción de satisfacción en el paciente. Se encontraron diferencias estadísticamente significativas al comparar estos valores en los dos tipos de instituciones.

En la tabla 1, se observa las características de los pacientes que acudieron a un servicio odontológico en una clínica privada y un hospital público. Se encontró que el 78% de los pacientes estaban comprendidos en una edad adulta entre los 25-64 años para la institución privada y 61% para la institución pública. En cuanto al sexo, en el ámbito privado se encontró valores similares de hombres y mujeres que acuden para su atención. Mientras

que en el centro público predominó el sexo femenino con un 75 %. Los pacientes que acudieron al centro privado en su mayoría con un 29% tenían un grado de instrucción superior universitaria que sustentaban un ingreso económico perteneciente en su mayoría con un 26% al sector C (entre 5 605 – 2 322 nuevos soles) mientras que en el centro público el grado de instrucción que predominó fue la secundaria completa con un 30% teniendo el sector E (promedio de 1584 soles a menos) como ingresos económicos en su mayoría con un 64 %. En el ámbito privado los tratamientos estéticos son la consulta de mayor demanda abarcando 43% en comparación con el ámbito público en donde el 58 % fueron por algún síntoma dental. Para ambos sectores la experiencia de dolor fue alta en ambos centros privado y público con un 74 % y un 60% respectivamente. Finalmente, se encontró una satisfacción del 97% de pacientes en el ámbito privado y un 85% en el público. Esto se realizó a partir de dicotomizar las variables en “satisfecho” e “insatisfecho”. **(Tabla 1)**

Se encontraron diferencias estadísticamente significativas del nivel de satisfacción en todas las diferentes dimensiones del instrumento en las instituciones público y privado obteniendo en todos niveles de significancia estadística de $p < 0.05$, el detalle de los valores encontrados se visualiza en la tabla 2. Es importante mencionar que en cuanto a la satisfacción global se encontró una percepción de “muy satisfecho” en el 70 % de los pacientes que acudieron al sector privado y un 35% en el sector público. Sin embargo, en la percepción de “satisfecho” hay un contraste de resultados viéndose un 50 % en los pacientes que acudieron al sector público y un 27 % en el sector privado. **(Tabla 2)**

En cuanto a los aspectos asociados a la percepción de satisfacción global por parte de los pacientes, en el ámbito privado se pudo observar que la edad ($p = 0.015$) y la experiencia de dolor ($p = 0.033$) fueron aspectos que podrían estar asociados en la percepción de satisfacción de los pacientes. **(Tabla 3)** Mientras que en el ámbito público no se encontró asociación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y las demás variables de estudio. **(Tabla 4)**

Cabe resaltar que por cuestiones del análisis se incorporaron todas las categorías de respuesta del instrumento empleado. Sin embargo, en su mayoría se hallaron valores de cero entre las categorías de “muy insatisfecho”, “insatisfecho” e “indiferente”

encontrándose también frecuencias máximas alrededor de un 2 para la tabla 3 y un 3 para la tabla 4.

Tabla 1

Evaluación de la satisfacción y características de pacientes que acudieron a un servicio odontológico en una clínica privada y un hospital público

Variables		Pacientes en centro privado	Pacientes en centro público	p
Datos del paciente		n (%)	n (%)	
Edad	Jóvenes (18- 24 años)	20(20)	31(31)	0.018*
	Adulto (25-64 años)	78(78)	61(61)	
	Adulto mayor (65 años a más)	2(2)	8(8)	
Sexo	Femenino	50(50)	75(75)	<0.000*
	Masculino	50(50)	25(25)	
Motivo de consulta	Síntomas dentales	31 (31)	58(58)	<0.000*
	Tratamientos estéticos	43 (43)	4(4)	
	Control /mantenimiento	26 (26)	38(38)	
Visitas previas al odontólogo	1 odontólogo	16(16)	12(12)	0.060*
	2 odontólogos	30(30)	18(18)	
	Más de 2 odontólogos	54(54)	70(70)	
Experiencia de dolor	Sí	26(26)	40(40)	0.035*
	No	74(74)	60(60)	
Ingreso económico	A. $\geq$ s/ 10.860	9(9)	3(3)	<0.000*
	B. s/ 10.859 – s/ 5.606	21(21)	5(5)	
	C. s/ 5.605 – s/ 2.322	26(26)	15(15)	
	D. s/ 2.321 – s/ 1.585	20 (20)	13(13)	
	E. $\leq$ s/ 1.584	24 (24)	64(64)	
Grado de Instrucción	Primaria	1(1)	17(17)	<0.000*
	Secundaria	9(9)	30(30)	
	Superior técnico	31(31)	29(29)	
	Superior universitario	59(59)	24(24)	
Satisfacción	Insatisfecho	3(3.00)	15(15.00)	0.003*
	Satisfecho	97(97.00)	85(85.00)	

* Prueba Chi cuadrado.

Nivel de significancia estadística, (p<0.05)

Tabla 2

Nivel de satisfacción por dimensión y global en pacientes que acudieron a un servicio odontológico en una clínica privada y un hospital público

Dimensiones de satisfacción	Nivel de Satisfacción					p
	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho	
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	
Trato personal						
Privado	1(1.00)	3(3.00)	3(3.00)	34(34.00)	59(59.00)	< 0.000*
Público	2(2.00)	20(20.0)	7(7.00)	43(43.00)	28(28.00)	
Eficacia en la atención						
Privado	1(1.00)	1(1.00)	2(2.00)	49(49.00)	47(47.00)	< 0.000*
Público	4(4.00)	9(9.00)	20(20.00)	37(37.00)	30(30.00)	
Información recibida						
Privado	1(1.00)	3(3.00)	0(0.00)	41(41.00)	55(55.00)	0.006**
Público	4(4.00)	5(5.00)	9(9.00)	39(39.00)	43(43.00)	
Accesibilidad y Oportunidad						
Privado	1(1.0)	4(4.0)	9(9.0)	51(51.0)	35(35.00)	< 0.000*
Público	9(9.0)	25(25.0)	14(14.0)	34(34.00)	18(18.00)	
Seguridad y Privacidad						
Privado	0(0.0)	3(3.0)	0(0.0)	46(46.00)	51(51.0)	0.001**
Público	3(3.0)	8(8.0)	9(9.0)	44(44.0)	36(36.0)	

* Prueba Chi cuadrado.

** Prueba exacta de Fisher

Nivel de significancia estadística, (p<0.05)

Tabla 2

Nivel de satisfacción por dimensión y global en pacientes que acudieron a un servicio odontológico en una clínica privada y un hospital público. (Continuación)

Dimensiones de satisfacción	Nivel de Satisfacción					P
	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho	
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	
Instalaciones, Equipos y materiales						
Privado	0(0.0)	2(2.0)	2(2.0)	37(37.0)	59(59.0)	< 0.000*
Público	7(7.0)	11(11.0)	12(12.0)	35(35.0)	35(35.0)	
Atención General						
Privado	0(0.0)	2(2.0)	4(4.0)	48(48.0)	46(46.0)	< 0.000*
Público	2(2.0)	9(9.0)	23(23.0)	38(38.0)	28(28.0)	
Satisfacción Global						
Privado	1(1.0)	0(0.0)	2(2.0)	27(27.0)	70(70.0)	< 0.000**
Público	3(3.0)	2(2.0)	10(10.0)	50(50.0)	35(35.0)	

* Prueba Chi cuadrado.

** Prueba exacta de Fisher

Nivel de significancia estadística, (p<0.05)

Tabla 3

Aspectos asociados a la percepción de satisfacción en pacientes que acudieron a un centro odontológico privado

Aspectos asociados	Nivel de Satisfacción Global		p
	Satisfecho o menos	Muy Satisfecho	
	n (%)	n (%)	
Edad			
Jóvenes(18- 24 años)	3(15.00)	17(85.00)	0.015**
Adulto (25-64 años)	25(32.05)	53(67.95)	
Adulto mayor/ ancianos (65 años a más)	2(100.00)	0(0.00)	
Sexo			
Femenino	12(24.00)	38(76.00)	0.301**
Masculino	18(36.00)	32(64.00)	
Motivo de consulta			
Tratamientos estéticos	8(25.81)	23(74.19)	0.800**
Síntomas dentales	13(30.23)	30(69.77)	
Control /mantenimiento	9(34.62)	17(65.38)	
Visitas previas al odontólogo			
1 odontólogo	3(18.75)	13(81.25)	0.141**
2 odontólogos	7(23.33)	23(76.67)	
Más de 2 odontólogos	20(37.04)	34(62.96)	
Experiencia de dolor			
Sí	10(38.46)	16(61.54)	0.033**
No	20(27.03)	54(72.97)	
Ingreso económico			
A. $\geq$ s/ 10.860	2(22.22)	7(77.78)	0.549**
B. s/ 10.859 – s/ 5.606	5(23.81)	16(76.19)	
C. s/ 5.605 – s/ 2.322	6(26.81)	19(73.19)	
D. s/ 2.321 – s/ 1.585	6(30.00)	14(70.00)	
E. $\leq$ s/ 1.584	10(41.67)	14(58.33)	
Grado de instrucción			
Primaria	1(100.00)	0(0.00)	0.606**
Secundaria	1(11.11)	8(88.89)	
Superior técnico	9(29.03)	22(70.97)	
Superior universitario	19(32.20)	40(67.80)	

** Prueba exacta de Fisher

Nivel de significancia estadística, (p<0.05)

Tabla 4

Aspectos asociados a la percepción de satisfacción en pacientes que acudieron a un centro odontológico público

Aspectos asociados	Nivel de Satisfacción Global		p
	Satisfecho o menos	Muy Satisfecho	
	n (%)	n (%)	
Edad			
Jóvenes(18- 24 años)	22(70.97)	9(29.03)	0.462**
Adulto (25-64 años)	40(65.57)	21(34.43)	
Adulto mayor/ ancianos (65 años a más)	3(37.50)	5(62.50)	
Sexo			
Femenino	45(60.00)	30(40.00)	0.155**
Masculino	20(80.00)	5(20.00)	
Motivo de consulta			
Tratamientos estéticos	38(65.52)	20(34.48)	0.304**
Síntomas estéticos	3(75.00)	1(25.00)	
Control /mantenimiento	24(63.16)	14(36.84)	
Visitas previas al odontólogo			
1 odontólogo	5(41.67)	7(58.33)	0.259**
2 odontólogos	14(77.78)	4(22.22)	
Más de 2 odontólogos	46(65.71)	24(34.29)	
Experiencia de dolor			
sí	27(70.00)	12(30.00)	0.161**
no	37(61.67)	23(38.33)	
Ingreso económico			
A. $\geq$ s/ 10.860	1(33.33)	2(66.67)	0.084**
B. s/ 10.859 – s/ 5.606	5(100.00)	0(0.00)	
C. s/ 5.605 – s/ 2.322	13(86.67)	2(13.33)	
D. s/ 2.321 – s/ 1.585	8(61.54)	5(38.46)	
E. $\leq$ s/ 1.584	36(49.37)	26(40.63)	
Grado de instrucción			
Primaria	8(47.06)	9(52.94)	0.090**
Secundaria	17(56.67)	13(43.33)	
Superior técnico	19(65.52)	10(34.48)	
Superior universitario	21(87.50)	3(12.50)	

** Prueba exacta de Fisher

Nivel de significancia estadística, (<0.05)

4 DISCUSIÓN

Para evaluar el nivel de satisfacción se empleó el cuestionario propuesto y validado por Agudelo y col. en el año 2008. Otras investigaciones que se realizaron también para evaluar esta misma variable emplearon dicha herramienta en Perú. ⁽¹²⁾⁽¹⁶⁾ Este cuestionario fue creado para el ámbito odontológico, presenta una categorización por niveles; brindándonos la opinión del paciente de una manera más detallada en una serie de dimensiones. Además, cuenta con preguntas basadas únicamente en la percepción de satisfacción, le recuerda constantemente al paciente que lo que se está valorando es esta variable subjetiva ^{(4) (12)} (la forma cómo él se sintió) mas no como una respuesta afirmativa o negativa acerca de algún hecho concreto.

Asimismo, entre la literatura revisada se pudo observar una diversidad de cuestionarios destinados para medir el nivel de satisfacción del paciente, algunos de ellos con un gran número de preguntas ^(11,20,21) mientras que otros con un número más sintetizado de ellas ^(9,10,22). El instrumento de estudio empleado presentó 15 preguntas, esto podría convertirlo en una encuesta poco saturada evitando así que el paciente (en algún momento dado durante la encuesta) presente algún tipo de aburrimiento, fatiga y no responda conscientemente las preguntas formuladas; de lo contrario, se podría perder el objetivo real del estudio.

Los resultados de la investigación demuestran que existe una diferencia estadísticamente significativa en el nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron a un centro público con uno privado. Estos resultados fueron similares a los encontrados en una investigación en Lituania, donde Pūrienė y col. revelaron porcentajes de satisfacción del 78.3% y 80.9% para los centros público y privado respectivamente, hallando una diferencia estadísticamente significativa. ⁽²³⁾ . En contraste, un estudio longitudinal realizado por Pälvärinne en Suecia, tomó datos iniciales del nivel de satisfacción de los pacientes y después de 20 años la tasa de satisfacción entre los pacientes del sector privado se mantuvo alta durante ese tiempo (55% era muy satisfecho) pero disminuyó para los pacientes del sector público de 45% a 35%. ⁽²⁴⁾

Asimismo, en cuanto al ámbito privado, este estudio encontró que el 97% de pacientes encuestados se encontraban satisfechos. Este hallazgo está de acuerdo con los datos reportados en estudios previos realizados en Colombia y Costa Rica, en donde se midió la satisfacción en una clínica docente y un centro privado respectivamente, los cuales mostraron resultados de niveles de satisfacción del 83% y 80% para cada centro. ^{(10) (25)} De manera similar y a nivel nacional, Torres G. en una clínica docente privada de Lima encontró un 82% de satisfacción por parte de los pacientes. ⁽¹⁶⁾ Es posible que el sector privado disponga de varios mecanismos para maximizar los beneficios a los usuarios. Juntamente, realizan grandes inversiones para implementar y mejorar su infraestructura, de esta forma se podría originar como consecuencia buenos niveles de satisfacción en el paciente. ⁽⁸⁾

Por otro lado, en el sector público se encontró un 85% de satisfacción. Este resultado guarda similitud con estudios previos de Latinoamérica en países como Chile y México. En estas investigaciones se encontraron niveles de satisfacción del 90.50% y 88% respectivamente para ambos centros. ^{(13) (20)} Por el contrario, a nivel nacional, Camba L. en su investigación realizada en un centro público de Chimbote encontró un 52.5% de satisfacción ⁽¹⁵⁾ Esto podría deberse a que probablemente en los centros públicos de Lima en comparación a los de provincia, cuentan con un mejor estado en la infraestructura y los equipos; mejor capacidad y formación del personal que en conjunto eximen el aumento de las dificultades y en consecuencia están logrando un nivel aceptable de satisfacción en los pacientes. ⁽⁷⁾ En general, se suele pensar que en el sector público el nivel de satisfacción podría ser bajo. Sin embargo, en el presente estudio se pudo observar lo contrario, se evidenció un alto nivel de satisfacción de los pacientes. Una posible explicación es que dentro del perfil de tratamientos realizados en el sector público, la mayoría corresponden a atenciones de síntomas o molestias dentales, las cuales son prestaciones más básicas y menos costosas en comparación al sector privado. Además, el perfil de los pacientes que acudieron a este centro son personas con un ingreso monetario correspondiente al estrato socioeconómico más bajo. Ellos no tienen la posibilidad para disponer de diversas opciones para su atención frente a sus molestias dentales. Entonces, estos pacientes podrían quedar satisfechos frente a un centro que le puede solucionar sus afecciones a un costo mínimo o en algunos casos sin costo alguno.

De manera similar, observando las distintas dimensiones de satisfacción evaluadas, se pudo observar un gran porcentaje de satisfacción para ambos centros en dos de ellas: información recibida por el paciente y seguridad o privacidad de la atención prestada por parte del odontólogo. En lo que respecta a la primera dimensión referida, se pudo obtener un valor del 96% de pacientes entre satisfechos y muy satisfechos para el centro privado y un 82% para el centro público. Mientras que para la segunda dimensión, se encontró valores del 97% para el centro privado y 80% para el público, ambos entre satisfechos y muy satisfechos. Probablemente estas dos dimensiones están repercutiendo en los buenos resultados para ambas instituciones ya que, son las únicas que guardan el trato directo del paciente con el odontólogo tratante. En relación a lo mencionado, Sánchez en un estudio en el 2014, manifestó que la buena relación de los profesionales de la salud con los usuarios de los centros de salud ayuda a obtener más información, ganar la confianza del paciente y de esta manera brindar un buena respuesta frente a las necesidades de los pacientes, lo que finalmente logrará índices más altos de satisfacción del usuario y del profesional. ⁽²⁶⁾

Por otra parte, entre todas las asociaciones realizadas en el presente estudio, se encontró dos variables en particular (edad y la experiencia de dolor) asociadas a la percepción de satisfacción de los pacientes atendidos en el centro privado. En cuanto a la edad, se ha demostrado que esta variable puede influir sobre la expectativa y percepción del paciente en los servicios de salud. Esto podría deberse a que se considera que las personas de mayor edad se encuentran más satisfechas con la atención, debido a que suelen ser usuarios frecuentes y generan o desarrollan cierta tolerancia hacia estos servicios. ^(14, 20, 27, 28) Asimismo, entre las asociaciones encontradas, la experiencia de dolor por parte del profesional tratante también guardó asociación con la satisfacción del paciente. En relación con lo mencionado, Reyes y col. en el año 2015 encontraron que el trato de los profesionales guarda asociación con la satisfacción del paciente. ⁽²⁰⁾ Cabe resaltar la importancia del adecuado manejo del dolor como un indicador de buena práctica por parte del profesional y de calidad de atención que influye en la satisfacción del paciente. El dolor según la Asociación Internacional para el Estudio del Dolor lo define como una experiencia sensorial y emocional displacentera. ⁽²⁹⁾ Entonces, mientras no se presente durante la atención, la satisfacción del paciente no se verá afectada.

En conclusión, la mayoría de los pacientes de los establecimientos público y privado, presentan un alto grado de satisfacción en cuanto a la atención odontológica brindada. Así mismo, se debe considerar la valoración positiva que se brindó al servicio odontológico en la institución pública. Esto puede deberse a que muchas veces los medios tienden a generalizar las falencias de este sector afectando y predisponiendo las opiniones de los usuarios, descalificando el servicio público y sobrevalorando el sector privado. Es verídico que el sector público presenta desaciertos en distintas áreas o especialidades médicas, sin embargo; a nivel netamente odontológico se pudo observar que el nivel de satisfacción de los pacientes fue nada despreciable. La atención cubrió en su mayoría las necesidades de los pacientes que acudieron a este centro y los valores en los resultados lo reflejan mediante una buena valoración. Este estudio nos permitió dilucidar de manera más completa el panorama de satisfacción del paciente puesto que, cobra gran importancia en los usuarios de servicios de salud. Teniendo en cuenta que el sistema de salud en el Perú es segmentado con un sector público fraccionado, se sugiere realizar estudios complementarios en donde se pueda evaluar el nivel de satisfacción comparando los distintos sistemas de salud con sus derivados. Además, se recomienda realizar estudios donde se pueda comparar el nivel de satisfacción en base a las expectativas previas del paciente.

5 CONCLUSIONES

1. La mayoría de los pacientes de los establecimientos público y privado presentaron un alto grado de satisfacción en cuanto a la atención odontológica brindada. Obteniéndose niveles de satisfacción del 85% y 97% respectivamente.
2. Se debe tener consideración a la valoración positiva que obtuvo el servicio odontológico en la institución pública. Ya que, usualmente las opiniones de los usuarios de salud respecto a este sector suelen crear supuestos, descalificando el servicio público. Sin embargo, a nivel odontológico, el servicio prestado de acuerdo a la puntuación obtenida en el presente estudio fue nada despreciable.
3. Se pudo observar que las opiniones de los pacientes en cada centro respecto a todas las dimensiones que involucra la satisfacción del paciente (según el instrumento empleado del presente estudio) fueron diversas. Además, se encontró variables como la edad y la experiencia de dolor asociadas al nivel de satisfacción del paciente.

6 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Márquez M, Rodríguez M, Gonzales E, Ferrer B. Folleto para evaluar la calidad de la Estomatología general integral. Ministerio de Salud Pública. Cuba. 2002.
2. Betin A, Guardela A, Infante K, Díaz A, Gonzalez F. Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. DUAZARY. 2009; 6(2):95-101.
3. Macarevich A, Pilotto L, Hilgert J, Celeste R. User satisfaction with public and private dental services for different age groups in Brazil. Cad. Saúde Pública. 2018; 34(2): 1-10.
4. Vásquez G, Corsini G, Silva M, Fuentes J, Chanin M, Santibáñez J. Instrumento para medir satisfacción de pacientes sobre atención clínica odontológica. Rev Cubana Estomatol. 2016; 10(1): 129-134.
5. McDaid D, Merkur S, Mladovsky P. Health system snapshots: perspectives from six countries. 2008; 14(1):1-10.
6. Alcalde J, Lazo O, Nigenda G. Sistema de salud de Perú. Salud pública Méx. 2011; 53(2): 243-254.
7. Cevallos J. Informe de investigación 27/2016-2017: La infraestructura hospitalaria pública en el Perú. Congreso de La República del Perú: 2016.
8. Buse K, Walt G. Global public-private partnerships: part II – what are the health issues for global governance?. Bull World Health Organ. 2000; 78(5):699-709.
9. González S. Estudio del nivel de satisfacción en la atención odontológica de los usuarios de la clínica de quinto año de la facultad de odontología de la universidad

- laica Eloy Alfaro de Manabí, septiembre 2013 a enero 2014. Tesis Maestría. Quito: Universidad Central del Ecuador; 2014.
10. López O, Cerezo M, Paz A. Relationship variables, with the satisfaction of patients of dental services. *Rev. Gerenc. Polit. Salud.* Bogotá: 2010; 9(18):124-136.
 11. Miranda J, Guzmán León R, Morales García M. Medición del nivel de satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas periféricas de la UJAT. *Horizonte Sanitario.* Tabasco: 2014; 13(2): 207-215.
 12. 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 2011. Tesis Bachiller. Tacna, Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, 2012.
 13. Bucchi C, Sepúlveda C, Monsalves M, Bustos L. Descripción de la satisfacción usuaria de pacientes que reciben atención de urgencia dental en cinco establecimientos de atención primaria de salud. *Int. J. Odontostomat.* 2012; 6(3): 275-280.
 14. De Paula L, Barreiros M, Pereira G, Gabriela L, Simpson J, Conceicao R. Satisfaction with public oral health services in the Brazilian unified health system. *BMC Oral Health.* 2019; 19(221): 1-9.
 15. Camba L. Calidad del servicio de odontología en el centro médico el progreso, Chimbote. *IC. Chimbote:* 5 (2): 173-180; 2014.
 16. Torres G, León R. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Rev Estomatol Herediana.* 2015; 25(2):122-132.
 17. APEIM: Asociación peruana de empresas de investigación de mercado. 2016: Data ENAHO 2015.

18. Mansilla M. Etapas del desarrollo humano. *Revista de Investigación en Psicología*. 2000; 3(2):105-116.
19. Agudelo A, Valencia L, Oullón E, Betancur L, Restrepo L, Peláez L. 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.
20. Reyes S, Paredes S, Legorreta J, Romero N, Flores M, Andersson N. Satisfacción de los usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. *Rev Cubana Estomatol*. 2015; 52(3): 255-267.
21. Salazar G. Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima metropolitana. Tesis Titulación. Lima, Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2006.
22. Lora I, Tirado L, Montoya J, Simancas M. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. *Rev Nac Odontol*. 2016; 12 (23):31-40.
23. Pūriene A, Petrauskiene J, Balciūniene I, Janulyte V, Kutkauskienė J, Musteikyte M. Private or public dental care? Patients' perception and experience in Lithuania. *Medicina (Kaunas)*. 2008; 44(10):805-11.
24. Pälvärinne R, Birkhed D, Forsberg B, Widström E. Visitors' experiences of public and private dental care in Sweden in 1992–2012. *BDJ Open*. 2019; 5(12):1-7.
25. Huertas S. Satisfacción de los pacientes en la consulta odontológica privada en Moravia. Tesis de Bachiller. Costa Rica: Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología; 2015.

26. Sánchez D, Contreras Y. La relación médico-paciente y su importancia en la práctica médica. Rev Cub Med Mil. 2014; 43 (4): 528-533.
27. Seclén J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2005.
28. Serrano R, Loriente N. La anatomía de la satisfacción del paciente. Rev Salud Pública De México. 2008; 50 (2): 162-172.
29. Guevara U, Covarrubias A, Rodríguez R, Carrasco A, Aragón G, Ayon H. Parámetros de práctica para el manejo del dolor en México. Rev Cir Ciruj. 2007; 75(4):385-407.

ANEXOS

ANEXO 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

INSTITUCIÓN: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

INVESTIGADOR: Katherine Luna Antonio

**TÍTULO: COMPARACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
PACIENTES QUE ACUDEN A UN SERVICIO ODONTOLÓGICO EN UNA
CLÍNICA PRIVADA CON UN HOSPITAL PÚBLICO**

LO QUE DEBERÍA SABER ACERCA DEL ESTUDIO

Mediante este documento, se le invita cordialmente a participar de este estudio de investigación. Se sugiere que lea minuciosamente la información descrita. En presencia de alguna duda, la puede realizar libremente a los investigadores. Una vez resuelta, se procederá a decidir sobre su participación en este estudio. Si durante su participación decide retirarse, debe saber que podrá hacerlo en cualquier momento y no habrá restricción alguna.

PROPÓSITO

El objetivo de este proyecto de investigación es realizar la comparación del nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a un servicio odontológico en una clínica privada con un hospital público.

PROCEDIMIENTOS

En caso que Ud. aceptara su participación en este estudio, se le brindará 2 hojas engrapadas que contienen la ficha de recolección de datos. En dichas hojas, usted nos brindará información general (edad, sexo, nombre del centro de salud, grado de

instrucción, ingreso económico promedio en su hogar, experiencia de dolor en algún tratamiento realizado, motivo de consulta) y también tendrá que responder la “*encuesta de satisfacción*” que se encuentra anexada. En esta encuesta usted responderá 15 preguntas marcando con un “X” dependiendo si su respuesta es “*muy insatisfecho*”, “*insatisfecho*”, “*indiferente*”, “*satisfecho*”, “*muy satisfecho*”.

RIESGOS E INCOMODIDADES POTENCIALES

El participar en este estudio no implica riesgos, ya que los procedimientos a realizar es el llenado de la ficha de recolección de datos (información general y encuesta de satisfacción). La información recolectada por dicha ficha, será de total confidencialidad.

COSTOS E INCENTIVOS

Este estudio no trae consigo un costo para el participante. De tal modo que, no recibirá ninguna retribución económica ni de otra manera.

CONFIDENCIALIDAD

La información recolectada por las evaluaciones realizadas se guardará con códigos de cada participante, ya que si los resultados fueran publicados no se mostraría la identidad de las personas que participaron de este estudio. Se mantendrá la absoluta confidencialidad con respecto a los datos e información que Ud. brindó en las evaluaciones.

CONTACTO CON EL INVESTIGADOR

Si usted presenta alguna duda con respecto al estudio a realizarse, se puede comunicar con el doctor Carlos Díaz Del Olmo cuyo correo electrónico es pcodcdia@upc.edu.pe, y el de la autora de la tesis, Katherine Luna cuyo correo es u201111233@upc.edu.pe.

COMITÉ DE ÉTICA

La conformación del Comité de Ética consta de personas ajenas a la investigación y a los investigadores, el cual cumple la función de asegurar que se acaten con los derechos y se respete la dignidad de los participantes en la ejecución de la investigación.

Si existiera el caso en que Ud. se sienta vulnerable con respecto a su derecho, puede comunicarse con el Comité de Ética en Investigación (CEI) de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, por intermedio de la Sra. Sulays Arias al 313-3333 anexo 2701 o al correo electrónico sulays.arias@upc.edu.pe

CONSENTIMIENTO

He leído la información detallada líneas arriba. He tenido la libertad de realizar preguntas y todas han sido respondidas satisfactoriamente. Acepto voluntariamente participar en este estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

DECLARACIÓN DEL PARTICIPANTE

El estudio descrito ha sido explicado, y voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio. He tenido la oportunidad de hacer preguntas. Autorizo a los investigadores para: Usar la información colectada en este estudio.

FIRMA DEL ENCUESTADOR
CERTIFICANDO QUE EL
PARTICIPANTE HA DADO
CONSENTIMIENTO VERBAL

FIRMA DE PARTICIPANTE

Lima - Perú, _____ de _____ de 2018

ANEXO 2

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Información General

Código de participante: (llenado por el encuestador)

Edad: ____

Sexo: ☐ F ☐ M

Centro de salud: ☐ Privado ☐ Público

Sin tomar en cuenta esta cita odontológica, ¿Cuántos odontólogos frecuentó hasta el momento?

☐ 1 vez

☐ 2 veces

☐ más de 2 veces

Grado de instrucción:

☐ Primaria

☐ Secundaria

☐ Superior técnica

☐ Superior universitaria

Ingreso económico promedio en el hogar:

A. $\geq$ s/ 10.860

B. s/ 10.859 – s/ 5.606

C. s/ 5.605 – s/ 2.322

D. s/ 2.321 – s/ 1.585

E. $\leq$ s/ 1.584

¿Cuál es el motivo de consulta?

☐ Síntoma dental

☐ Tratamientos estéticos

☐ Control/mantenimiento

¿Usted tuvo alguna experiencia de dolor con el actual doctor tratante?

☐ SÍ

☐ NO

ANEXO 3

Encuesta de Satisfacción

	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
TRATO PERSONAL					
1.- ¿Cómo se siente con la atención recibida de parte del servicio de admisión?					
2.- ¿Cómo se siente con el servicio que brindó el asistente dental al profesional que lo atendió?					
3.-¿ Cómo se siente con el trato personal que ha recibido de parte del odontólogo que lo viene atendiendo?					
EFICACIA					
4.-¿Cómo se siente satisfecho respecto al tiempo de duración de la consulta recibida?					
5.-¿Se siente satisfecho con el servicio recibido?					
INFORMACION					
6.-¿Se siente satisfecho con la explicación del diagnóstico y tratamiento recibido?					
7.-¿Se siente satisfecho con las instrucciones recibidas después de la atención?					
ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD					
8.-¿ Cómo se siente con respecto al horario de atención?					
9.-¿Se siente satisfecho respecto al tiempo de espera para la atención?					
SEGURIDAD Y PRIVACIDAD					
10.-¿ Cómo se siente con respecto a la confianza en la atención recibida?					
11.- ¿Se siente satisfecho con la privacidad en la atención?					
INSTALACIONES Y EQUIPOS					
12.-¿Se siente satisfecho con las instalaciones de la clínica?					
13.-¿Se siente satisfecho respecto a la atención brindada con los equipos de la clínica?					
14.-¿Se siente satisfecho respecto a la atención brindada con los materiales que se han utilizado para su atención?					

ATENCION GENERAL					
15.- En términos generales, ¿Cómo se siente con la atención recibida y los servicios prestados?					
PUNTOS					

INTERPRETACIÓN DE DIMENSIONES

		Puntuación				
Dimensión	Preguntas	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
Trato personal	1 - 3	3 - 5	6 - 8	9	10 - 12	13 - 15
Eficacia	4 y 5	2 - 3	4 - 5	6	7 - 8	9 - 10
Información	6 y 7	2 - 3	4 - 5	6	7 - 8	9 - 10
Accesibilidad y Oportunidad	8 y 9	2 - 3	4 - 5	6	7 - 8	9 - 10
Seguridad y privacidad	10 y 11	2 - 3	4 - 5	6	7 - 8	9 - 10
Instalaciones y equipos	12 - 14	3 - 5	6 - 8	9	10 - 12	13 - 15
Atención general	15	1	2	3	4	5
Satisfacción global	Σ de todas las dimensiones	15 - 29	30 - 34	35 - 45	46 - 60	61 - 75