

# *Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-León), marzo- agosto de 2016.*

## *Perception of the quality of care the patient that goes to the Multidisciplinary Clinics of the Faculty of Dentistry, National Autonomous University of Nicaragua (UNAN-León), March-August 2016.*

*Manuel Amed Paz Betanco, Facultad de Odontología UNAN-León, Nicaragua, manuel.paz@fo.unanleon.edu.ni*

### **RESUMEN**

*El propósito de este estudio fue conocer la visión del usuario de las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología, UNAN-León, acerca de calidad de atención, su perspectiva sobre aspectos organizacionales y de estructura, con la intención de la búsqueda de la satisfacción y seguir liderando en la Odontología en Nicaragua. El estudio realizado fue transversal cualicuantitativo, en el periodo marzo-agosto del año 2016. Los sujetos de estudio se eligieron con base en los criterios: participación voluntaria, facilidad de comunicación verbal, haber sido atendido durante el periodo del estudio y que hayan cumplido con su programa de citas. Participaron 43 individuos: 12 en grupos focales y 31 con entrevistas estructuradas. Se entrevistó a 2 docentes para triangular la información cualitativa. Los datos cualitativos fueron procesados en el programa estadístico Nvivo versión 11 y, los cuantitativos, en el SPSS versión 21. Es interesante advertir que el grupo estudiado se mostró muy satisfecho con la atención prestada, a pesar de las limitaciones de estructura y organización en las clínicas; su percepción se fundamentó en la calidad de atención, en la ética profesional del estudiante y en la resolución del problema dental que lo aquejaba.*

### **PALABRAS CLAVE**

*Percepción del usuario, calidad de atención, ética profesional, satisfacción personal.*

### **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to let us know the user's vision of the Multidisciplinary Clinics of the Faculty of Dentistry, UNAN-León about the quality of care, its perspective on organizational and structure aspects, with the intention of finding satisfaction and continue leading in dentistry in Nicaragua. The study was transversal Quali-Quantitative, in the period of March-August of the year 2016. The study subjects were chosen based on the criteria: voluntary participation, ease of verbal communication, having been attended during the study period and had fulfilled its appointment program. 43 individuals participated: 12 in focus groups and 31 with structured interviews. Two professor were interviewed to triangulate qualitative information. The qualitative data were processed in the statistical program Nvivo version 11 and quantitative in the SPSS version 21. It is interesting underline that the group studied was very satisfied with the attention given despite the limitations of structure and organization in the clinics; based on its perception of quality of care, in the professional ethics of the student and in the resolution of the dental problem the afflicted it.*

### **KEYWORDS**

*User perception, quality of care, professional satisfaction. .*

Recibido: 12 julio, 2017

Aceptado para publicar: 4 noviembre, 2017

## INTRODUCCIÓN

Según (Rodríguez, 2012), hay muchos aspectos que los pacientes valoran cuando se les pregunta sobre la calidad de atención en las clínicas odontológicas, pero dentro de los que podemos mencionar es importante resaltar que ponen la mirada desde la silla que ocuparon en la sala de espera, hasta el tiempo que transcurre entre el momento en que solicita el servicio y, efectivamente, cuándo lo recibe.

La mayoría de usuarios a los servicios de salud tanto públicos como privados pone especial énfasis en los resultados obtenidos y observan las habilidades, destrezas, actitudes, valores y comunicación por parte del profesional encargado de su caso. (McMahon, Barton, & Piot, 1997)

En Ecuador (Guerra, 2015) se realizó un estudio sobre “La calidad de atención según la percepción”, y en la cual se analizaron las respuestas de 75 pacientes entre las edades 25 a 45 años, y se encontró un 86,7% de satisfacción en lo que se resalta el respeto del estudiante hacia su paciente y el 46,7% mostró satisfacción en cuanto a la infraestructura física de la clínica. El 76% de los pacientes puso su confianza en las habilidades del operador para la realización de los procedimientos dentales, y el 45,3% dijo estar satisfecho con el tiempo que esperó para ser atendido.

En las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología de la UNAN-León, Nicaragua, se atiende a pacientes de occidente, centro, norte y Caribe nicaragüense, y se les brinda atención en las disciplinas odontológicas de operatoria dental, periodoncia, prótesis fija y removible, endodoncia, prótesis total, cosmética dental. Los pacientes que acuden a solicitar servicios dentales pertenecientes a cualquiera de las

disciplinas arriba mencionadas, en muchas ocasiones se pierden en el edificio principal del Complejo Docente de la Salud por falta de señalizaciones o rótulos, y no se orientan hacia cuál sería la sala de espera o si hay alguna oficina de admisión a las clínicas y, en muchas ocasiones, las asistentes dentales llevan cuadernos o agendas donde anotan los nombres de pacientes con sus teléfonos para luego remitirlo a algún estudiante de pregrado, ya que el paciente por motivos desconocidos se encuentra desorientado.

Debido a estas razones anteriormente expuestas, se analizó la importancia de identificar este tema: ¿cuál es la percepción de la calidad de atención del paciente que acude a las Clínicas Multidisciplinarias de la Facultad de Odontología de la UNAN-León en el periodo marzo- agosto del año 2016?

El propósito de este estudio fue conocer la visión del usuario de las Clínicas Multidisciplinarias de la Facultad de Odontología, UNAN-León acerca de calidad de atención, su perspectiva sobre aspectos organizacionales y de estructura, con la intención de la búsqueda de la satisfacción y seguir liderando en la Odontología en Nicaragua.

## MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio realizado fue transversal y se hizo uso de técnicas cualitativas y cuantitativas. Se llevó a cabo en el periodo de marzo- agosto del año 2016.

En total, el estudio contó con la participación de 43 usuarios de las Clínicas. En la elección de los sujetos de estudio se consideró: participación voluntaria, facilidad de comunicación verbal, haber sido atendido durante el periodo del estudio y que hayan cumplido con su programa de citas. No se llevó a cabo ninguna muestra estadística,

pero se decidió dividir los grupos de estudio de acuerdo con la técnica investigativa.

En las técnicas cualitativas se hicieron grupos focales con 12 usuarios: 6 que solicitaron servicios en clínicas de operatoria dental y 6 en Clínicas del Adulto Nivel II y entrevistas en profundidad con 2 docentes. El grupo focal se llevó a cabo en un aula cerrada con grabación y moderación de las participaciones. Las respuestas obtenidas se grabaron y posteriormente se introdujeron palabras claves e información pertinente en el programa estadístico Nvivo versión 11 para Windows.

En las técnicas cuantitativas se utilizó la entrevista estructurada diseñada con la información obtenida del programa estadístico cualitativo, y se elaboraron preguntas cerradas sobre percepción de calidad de atención y algunas con estilo escala Likert a 31 pacientes: 15 de operatoria y 16 de Clínica del Adulto Nivel II. Estas entrevistas se llevaron a cabo en la sala de espera de las Clínicas Multidisciplinarias de la Facultad de Odontología de la UNAN-León.

Los datos obtenidos se introdujeron al programa SPSS versión 21 para Windows y se llevó a cabo el análisis estadístico.

Cada paciente que participó en este estudio fue informado de sus propósitos y objetivos y asintió su participación, firmando el consentimiento por escrito.

Se analizaron tres variables simples: edad del paciente, sexo y causas de insatisfacción del usuario. Y una variable compuesta: calidad de atención, en las dimensiones percepción y satisfacción del usuario.

De los 31 estudiantes que aceptaron responder la encuesta, se encontró que la mayoría (67,7%) se encontra-

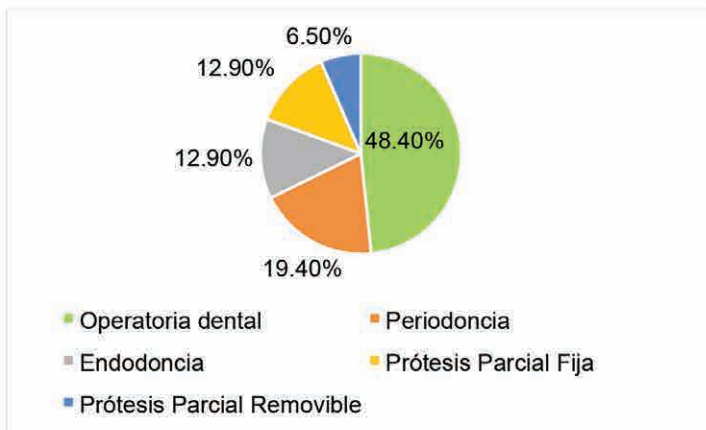
**RESULTADOS:**

**Tabla No.1. Características sociodemográficas de la población de estudio.**

Sexo de los usuarios	Edad de los usuarios								Total	
	20-30 años		31-40 años		41-50 años		51 años o más			
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Masculino	11	78,6	1	7,1	2	14,3	0	0	14	45,2
Femenino	10	58,8	3	17,6	3	17,6	1	5,9	17	54,8
Total	21	67,7	4	12,9	5	16,1	1	3,2	31	100

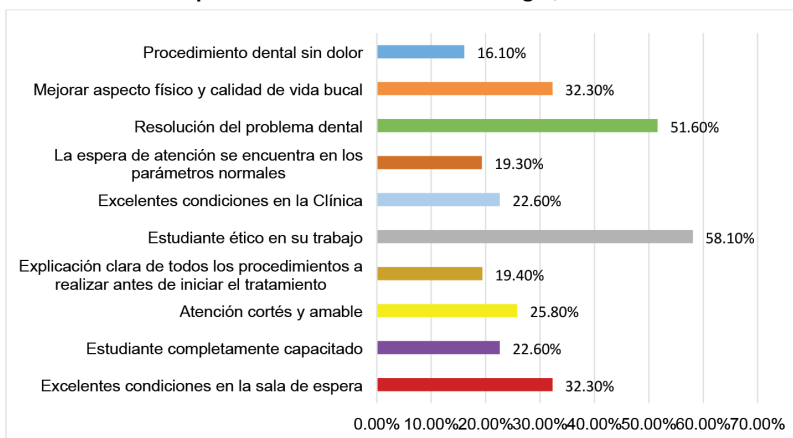
Fuente primaria.

**Gráfico 1. Distribución de los usuarios en las Clínicas Multidisciplinarias.**



Fuente primaria.

**Gráfico 2. Percepción de la calidad de atención en los usuarios de las Clínicas Multidisciplinarias. Facultad de Odontología, UNAN-León.**



Fuente primaria.

ban en las edades de 20 a 30 años de edad. Por sexo, el femenino estuvo representado con el 54,8%.

Del 100% de pacientes entrevistados, se observó que el 48,8% acudía a realizarse procedimientos de operatoria dental, el 19,4% a tratamientos periodontales y el 12,9% por prótesis parcial fija y por tratamientos endodónticos, respectivamente.

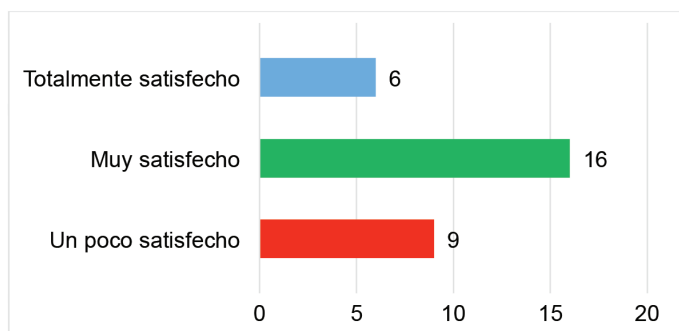
De acuerdo con la percepción de la calidad de atención de los usuarios, el 58,1% expresó que una atención de calidad inicia con la ética del estudiante en su trabajo; el 51,6% además afirmó que la calidad está de la mano con la resolución del problema dental por el que acude a las Clínicas de la Facultad; así mismo el 32,3% expresó que en su concepto de calidad de atención se centraba en mejorar su aspecto físico y al mismo tiempo la calidad de vida bucal y en ese mismo porcentaje también el grupo entrevistado expresó que una calidad de atención va acompañada de excelentes condiciones en la sala de espera, porque desde aquí valoraban la calidad dentro del consultorio.

El nivel de satisfacción de los usuarios estuvo percibido desde la óptica de la calidad de atención, donde 16 pacientes (51,6%) dijo sentirse muy satisfecho con la atención recibida, seguida de 9 usuarios (29%) que expresó sentirse un poco satisfecho y 6 pacientes (19,3%) expresaron sentirse totalmente satisfechos con la atención de calidad recibida.

**DISCUSIÓN**

Los pacientes que visitan las Clínicas Multidisciplinarias de la Facultad de Odontología de la UNAN-León, se encuentran en las edades de 20 a 30 años en el 67,7%, datos que coinciden con (Guerra, 2015) quien encontró que los pa-

**Gráfico 3. Nivel de satisfacción en cuanto a la percepción de calidad de atención de los usuarios de las Clínicas Multidisciplinarias de la Facultad de Odontología de la UNAN-León.**



Fuente primaria.

cientes que más visitaron la clínica se hallaban entre los 25 a 30 años de edad, (Rodríguez, 2012) informa que la mayor asistencia a las clínicas de la Universidad está en las edades de 25 a 35 años de edad y (Jacinto, 2008) afirma que los usuarios que más visitan se encuentran en las edades de 20 a 29 años de edad.

En este estudio, el sexo femenino representó el 54,8% y el masculino el 45,2%, datos que coinciden con lo informado por (Rodríguez, 2012), en cambio (Jacinto, 2008) refiere más visitas de pacientes del sexo masculino.

Para este estudio el 48,4% de pacientes acudió a consultas para recibir tratamientos de operatoria dental, seguido del 19,4% que solicitó intervenciones periodontales; datos que coinciden con lo encontrado por (Carrillo & Romero, 2007), donde se observó una visita de los usuarios en el 100% de los casos para recibir tratamientos de periodoncia, operatoria y cirugía. En la percepción del paciente en cuanto a calidad de atención en este estudio, se encontró que los usuarios en un 58,1% dijo que los estudiantes debían ser éticos en su trabajo y el 51,6% que se les resolviera su problema dental, pero no coincide con lo encontrado por

(Rodríguez, 2012), ya que en su estudio el 58,1% advirtió que la accesibilidad a la clínica estaba como lo esperaba, así también el 53,8% dijo que en la calidad debía estar presente la apariencia de la clínica, pero no coincide con este estudio pues los pacientes (22,6%) dijeron que dentro de los parámetros de calidad de atención entraban las

excelentes condiciones de la clínica.

Para este estudio el 51,6% de los pacientes expresó sentirse muy satisfecho con la calidad de atención en las clínicas, resultados que coinciden con (Rodríguez, 2012), pues el 67,1% expresó sentirse satisfecho y concuerda con los resultados de (Jacinto, 2008), quien encuentra que los pacientes en un 56,6% refieren una calidad de atención buena. ■■■

Autor:  
Manuel Amed Paz Betanco.  
Departamento de Medicina Oral, Facultad de Odontología UNAN-León.  
Correo: manuel.paz@fo.unanleon.edu.ni

Autor para correspondencia:  
Manuel Amed Paz Betanco.  
Dirección: Complejo Docente de la Salud (UNAN-León). Edificio Principal 3er piso, Departamento de Medicina Oral. Teléfono 00 (505) 2311-4136, Extensión 2071.  
Correo: manuel.paz@fo.unanleon.edu.ni  
País: Nicaragua.

### BIBLIOGRAFÍA

- Carrillo, T., & Romero, J., (2007). *Evaluación de la calidad de la atención odontológica de los servicios de salud adscritos a la corporación merideña de salud en el municipio libertador del estado de Mérida 2005. Acta Odontológica Venezolana.*
- Guerra, J., (2015). *Calidad de atención según la percepción del paciente entre 25 y 45 años, en la clínica integrak de octavos semestres de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador . Periodo Febrero julio 2015. Quito: UCE.*
- Jacinto, J., (2008). *Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos durante el año 2007. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.*
- Mcmahon, R., Barton, E., & Piot, M., (1997). *Guía para la gestión de la atención primaria en salud. Washington: OPS/OMS.*
- Rodríguez, M., (2012). *Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.*