

Expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental en un municipio de Chile

Daniela Parodi-Lema, Odontóloga, Magister. Universidad Bío Bío. Chillán. Chile. , danielaparodi@gmail.com Medin-Giacomozzi Alex-PHD, Universidad del Bío Bío, Chillán, Chile.

Fecha de recepción, 02/08/2017
Fecha de correcciones, 03/08/2017
Fecha de aceptación 28/04/2018
Fecha de publicación 31/08/2018

Resumen

El objetivo de este estudio fue conocer las expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental del Consultorio Violeta Parra de Chillán. Este estudio correspondió a una investigación de corte transversal, donde se utilizó la encuesta SERVQUAL para conocer las expectativas y percepciones de calidad de atención según sexo, edad, previsión de salud, nivel educacional y actividad, de todos los pacientes en tratamiento dental. Se obtuvo como resultados, que las percepciones no superaron a las expectativas en ninguna dimensión, que los hombres obtuvieron mayores expectativas y percepciones que las mujeres y que a medida que aumentaba la edad, aumentaba la percepción de calidad de servicio.

Palabras clave: calidad, servicio, satisfacción, expectativas, percepción, atención dental.

Copyright © Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Tecnológica de Pereira. 1995-2018. Todos los derechos reservados *

Expectations and perceptions of quality of service in dental patients in Chile

Abstract

The point of this study was to know first-hand the expectations and perceptions of the quality of the service provided by the Dental área of CESFAM Violeta Parra of Chillán. This cross-sectional study used the SERVQUAL poll to know the expectations and perceptions of service attending gender, age, health insurance system, educational level and activity of all patients in dental care. As results, the perceptions did not exceed in any dimension the expectations; men got higher expectations than women and, as the age increased, so did the perception of the service quality.

Keywords; quality, service, satisfaction, expectations, perception, dental care.

Copyright © Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Tecnológica de Pereira. 1995-2018. Todos los derechos reservados *

Introducción

La salud bucodental, las caries y las enfermedades periodontales son un importante problema de salud pública, por su alta prevalencia y la repercusión que tienen sobre los costes sanitarios y sociales debido a que no ocasionan mortalidad directa y durante mucho tiempo se han abordado de manera individual y no poblacional [1].

En el 2004 se promulga en Chile la Ley 19.966 sobre las Garantías Explícitas en Salud (GES), que constituyen un conjunto de beneficios garantizados para las personas afiliadas y que cotizan en alguno de los sistemas de financiamiento de la salud, ya sea estatal, como en el caso del Fondo Nacional de Salud (Fonasa) o privado, como las Instituciones Previsionales de Salud (Isapres), cuyas garantías exigibles son acceso (Derecho por Ley de la prestación de Salud), oportunidad (Tiempos máximos de espera para el otorgamiento de las prestaciones), protección financiera (La persona beneficiaria cancelará un porcentaje de la afiliación) y por último la calidad (Otorgamiento de las prestaciones por un prestador acreditado o certificado) [2].

Con la implementación del plan GES o lista de enfermedades con garantías explícitas de atención, se ha tratado de disminuir la brecha de desigualdad en la atención odontológica de la población chilena [1]. Sin embargo existe una gran cantidad de población que queda desprotegida en cuanto a la salud dental y sin posibilidad de acceder a una atención oportuna y acorde a sus expectativas de calidad.

No obstante, el plan GES ha permitido un aumento significativo en las atenciones a los usuarios por problemas dentales, dada la garantía explícita de atención, lo cual lleva a la interrogante de si la prestación entregada también está cumpliendo con la garantía de calidad. Por ello es fundamental conocer la calidad en la prestación del servicio de salud dental. Ésta es definida cuando un servicio, cumple con las funciones o desempeño para el cual fue diseñado o creado; dentro de este contexto, la calidad es un término relativo multidimensional que supone acepciones diferentes, tanto en el tiempo, como en función de quien lo utilice, pues implica el necesario juicio de valor individual y colectivo en relación a la percepción y expectativas [3]. Sin embargo, es la perspectiva del usuario-paciente la que fundamenta el curso de acciones a seguir cuando sus expectativas no son satisfechas, para lo cual es menester realizar cuestionarios periódicos interrogatorios a los usuarios-pacientes a fin de corroborar su percepción sobre las características del servicio suministrado, es decir, se necesita conocer la calidad percibida [4].

Frente a esto surge la necesidad de conocer cómo el usuario percibe y forma expectativas [5], por lo tanto, es importante conocer no sólo quiénes son nuestros usuarios, sino cuáles son sus necesidades que buscan satisfacer en una atención de salud, qué esperan recibir por parte del servicio de odontología, cómo lo perciben y cuáles son los elementos que determinan su satisfacción [6].

Se ha mostrado la alta correlación existente entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio, lo que implica la necesidad del conocimiento de ella para poder conocer y mejorar la calidad en la atención brindada al usuario [7].

En el sector de servicios, la calidad se mide usualmente según el modelo de las discrepancias; modelo que sugiere que la diferencia entre las expectativas generadas en los usuarios y sus percepciones respecto al servicio recibido por un proveedor específico constituyen una medida de la calidad en el servicio. La que habitualmente se mide a través de un instrumento de medición de la calidad de los servicios conocido como Servqual [8]. A partir de esta situación de contexto, el objetivo de este estudio es establecer la percepción de calidad de servicio, en usuarios de atención dental del Consultorio Violeta Parra de Chillán, Chile, año 2016.

Materiales y métodos

Se diseñó un estudio transversal. Las variables de estudio fueron: la percepción, expectativas, rango de edad, sexo, actividad, previsión de salud y nivel educacional. Se consideraron para el estudio a todos los pacientes inscritos y que estuvieran en atención dental vespertina del Cesfam Violeta Parra, Chillán, Chile, en una ventana de dos semanas de atención. El universo resultó ser de 92 personas, de los cuales aceptaron ser parte del estudio 71 personas. Se contó con la autorización del Comité de Ética del Hospital Herminda Martín de Chillán, Chile y los usuarios encuestados, previa explicación del consentimiento informado y su posterior firma. Como criterios de inclusión, se consideraron a los pacientes que estuvieran en atención dental en el momento de la investigación, con un mínimo de dos atenciones con su odontólogo tratante. Como segunda condición, es que los pacientes fueran mayores de 18 años. Se descartaron a todos los pacientes que no quisieran participar en el estudio y que estuvieran de alta en la atención dental. También se excluyeron a todos los pacientes que pertenecieran a los grupos prioritarios de atención GES, a los pacientes que asistieran a tratamiento dental vespertino de especialidad odontológica (endodoncia y rehabilitación prótesis removible) y por último, a los pacientes que no pudieran responder la encuesta en forma autónoma (problemas visuales o auditivos).

La encuesta que se utilizó para la investigación, fue el SERVQUAL adaptado para el servicio del área dental con enfoque en cinco áreas: fiabilidad, confiabilidad, seguridad, elementos tangibles y empatía, además de preguntas sobre caracterización, sobre edad, sexo, actividad, previsión de salud y nivel educacional.

La encuesta se realizó en el consultorio, luego de que el paciente terminara su cita dental con su odontólogo tratante. Las personas a cargo de entregar la encuesta fueron odontólogos debidamente capacitados. Los pacientes respondieron la encuesta individualmente, previo a las instrucciones que fueron entregadas por los encuestadores y la entregaron directamente en la secretaria de la unidad.

Para el análisis de los datos, se tabularon los datos en una matriz de doble entrada, donde se realizó un análisis descriptivo bivariado de los datos a través del programa estadístico SPSS y el uso de estadística

descriptiva en donde se obtuvieron frecuencia, promedio, desviación estándar, moda y otros estadígrafos de tendencia central.

Resultados

En la tabla 1 que se expone a continuación se muestran los resultados más significativos obtenidos en el estudio, de acuerdo a la caracterización de los encuestados, ordenados conforme cada una de las dimensiones correspondientes a expectativas.

	F	%	Confiabilidad	Responsabilidad	Seguridad	Empatía	Bienes tangibles
			Prom ± DE	Prom ± DE	Prom ± DE	Prom ± DE	Prom ± DE
General			6,7 ± 0,5	6,6 ± 0,7	6,8 ± 0,4	6,7 ± 0,5	6,6 ± 0,6
Sexo	Hombres	27 38	6,8 ± 0,4	6,8 ± 0,3	6,9 ± 0,2	6,8 ± 0,3	6,8 ± 0,3
	Mujeres	44 62	6,6 ± 0,6	6,4 ± 0,9	6,7 ± 0,5	6,7 ± 0,6	6,5 ± 0,7
Previsión	Fonasa a-b	40 56	6,6 ± 0,6	6,4 ± 0,9	6,7 ± 0,5	6,7 ± 0,5	6,5 ± 0,7
Salud	Fonasa c-d	20 28	6,7 ± 0,5	6,6 ± 0,6	6,7 ± 0,4	6,8 ± 0,4	6,6 ± 0,5
	Otros	11 15	6,8 ± 0,5	6,9 ± 0,2	6,9 ± 0,2	6,8 ± 0,3	6,9 ± 0,2

En lo que respecta a la percepción de la calidad, en la tabla 2 se muestran los resultados ordenados por las respectivas dimensiones que lo componen, de acuerdo a la caracterización de los encuestados

	F	%	Confiabilidad	Responsabilidad	Seguridad	Empatía	Bienes tangibles
			Prom ± DE	Prom ± DE	Prom ± DE	Prom ± DE	Prom ± DE
General			6,5 ± 0,7	6,5 ± 0,8	6,7 ± 0,5	6,6 ± 0,7	6,5 ± 0,6
Sexo	Hombres	27 38	6,8 ± 0,4	6,8 ± 0,4	6,8 ± 0,4	6,8 ± 0,4	6,8 ± 0,4
	Mujeres	44 62	6,4 ± 0,9	6,4 ± 0,9	6,6 ± 0,5	6,5 ± 0,8	6,3 ± 0,7
Rango etario	18-30 años	21 30	6,6 ± 0,8	6,6 ± 0,7	6,8 ± 0,3	6,7 ± 0,5	6,4 ± 0,8
	31-54 años	21 30	6,5 ± 0,8	6,5 ± 0,9	6,6 ± 0,5	6,6 ± 0,9	6,5 ± 0,6
	55-64 años	17 24	6,4 ± 0,7	6,4 ± 0,7	6,6 ± 0,6	6,5 ± 0,7	6,5 ± 0,5
	65 y más	12 17	6,8 ± 0,4	6,7 ± 0,6	6,7 ± 0,4	6,7 ± 0,4	6,7 ± 0,5

En cuanto a la preponderancia de las dimensiones de calidad, estas se exponen en la tabla 3 de acuerdo a la caracterización de los usuarios encuestados atendidos en el Servicio dental del CESFAM Violeta Parra.

	F	%	Apariencia	Habilidad	Disponibilidad	Conocimiento	Cuidados
			Prom ± DE	Prom ± DE	Prom ± DE	Prom ± DE	Prom ± DE
General			21,7 ± 12,2	20,1 ± 8,4	18,6 ± 9,8	20,1 ± 9,2	19,4 ± 9,1
Sexo	Hombres	27 38	24,5 ± 14,1	19,8 ± 9,7	17,5 ± 10,6	18,8 ± 9,2	19,5 ± 11,3
	Mujeres	44 62	19,9 ± 10,7	20,3 ± 7,5	19,3 ± 9,4	21,0 ± 9,2	19,4 ± 11,3
Previsión	Fonasa a-b	40 56	21,9 ± 14,3	20,5 ± 8,1	17,6 ± 9,5	18,9 ± 8,2	21,1 ± 10,7
Salud	Fonasa c-d	20 28	20,5 ± 10,1	19,8 ± 9,7	17,5 ± 7,7	24,0 ± 11,3	18,3 ± 6,3
	Otros	11 15	23,2 ± 7,2	19,5 ± 7,2	24,1 ± 13,2	17,7 ± 6,8	15,5 ± 5,2

Discusión

Existen numerosos estudios sobre percepción de calidad de servicio en muchas áreas, no siendo demasiados los estudios del área odontológica, por lo que se espera que esta investigación sea un aporte a la salud pública.

Los 71 encuestados sobre calidad de servicio dental del Cesfam Violeta Parra, arrojaron importantes resultados para discutir y comparar con otros estudios. En esta investigación se obtuvo que las expectativas de las personas, en general eran bastante altas, es decir, los usuarios esperan una excelente atención dental. Lo mismo ocurrió en el estudio de Jelvez. A et al, donde los encuestados, también tenían altas expectativas al recibir una atención de salud [9]. En aquel estudio, también se puede rescatar que las dimensiones con mayores expec-

tativas eran “Confiabilidad” y “Elementos Tangibles”, a diferencia de este estudio, donde las dimensiones con mayor expectativa fueron “Seguridad” y “Empatía”.

Se obtuvieron diferencias en las percepciones de los usuarios. Los hombres se mostraron más satisfechos que las mujeres en todas las dimensiones. A medida que aumentaba la edad de los usuarios, aumentaba la percepción de calidad de servicio. Resultados que son comparables con la investigación de Seclén-Palacín. J et al [10], donde se realizó una encuesta similar a este estudio y donde se obtuvo resultados muy parecidos a los recién expuestos, a diferencia de los resultados por sexo, en los cuales, en aquel estudio, no se observaron diferencias significativas. En el estudio de Martín J et al, también se obtuvo como resultado, una mayor percepción de calidad de atención en salud, asociada a pacientes de mayor edad [11].

La dimensión con mayor percepción fue “Seguridad”, y como segunda mayoría, la dimensión “Empatía”. Las más bajas, “Confiabilidad”, “Disponibilidad” y “Elementos Tangibles”. En el estudio de Jélvez. A et al, se observó la más baja percepción en “Elementos Tangibles” y la brecha más grande entre expectativas y percepción, se observó en la dimensión “Responsabilidad” [9].

La mayor brecha entre expectativas y percepción se dio en confiabilidad. La pregunta con menor puntaje y que hizo aumentar la brecha en esta dimensión, fue en el enunciado: “El Servicio dental de Cesfam Violeta Parra desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez”. Al contrario del estudio de Villar. M Et al, donde la dimensión confiabilidad, obtuvo la menor brecha entre expectativas y percepciones [12].

Ninguna percepción superó a las expectativas en este estudio, pero la diferencia entre estas fue mínima, de aproximadamente 0,1 puntos. Muy similar a la investigación de John. J Et al, donde se concluyó que todas las dimensiones en estudio, dieron como resultado un valor de brecha de satisfacción negativo, lo que quiere decir que ninguna percepción pudo superar a las expectativas de los pacientes [13]. La dimensión más importante, escogida por los usuarios, resultó ser “Apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación”. Lo que no dista mucha diferencia del estudio de Nadi. A et al [14], donde la dimensión más importante resultó ser la “Empatía”, y como segunda opción, la “Apariencia de las instalaciones”.

Como experiencia de trabajo en el servicio de atención dental vespertino, se pueden corroborar algunos resultados obtenidos en este estudio. Generalmente las personas de mayor edad, si terminan un tratamiento dental están más satisfechos que una persona más joven, esto se puede deber a que la gran mayoría ha esperado muchos años en recibir atención dental, por lo que, habitualmente reciben una atención dental con necesidades más urgentes, y quedan más felices con lo que se les ofrece, notoriamente más que un paciente de menor edad. Por otro lado, es muy evidente que los hombres tengan mejor percepción de calidad de servicio dental que las mujeres, y esto puede deberse a que el sexo femenino en general es más preocupado de su salud, tiene más expectativas en recibir una atención de calidad y acude al Cesfam a consultar por su salud un mayor número de veces que un hombre.

La dimensión con más brecha fue en confiabilidad, por lo que sería importante que el Cesfam Violeta Parra pueda brindar una atención excelente y de calidad desde que los usuarios ingresan a tratamiento dental por primera vez, ya que esta fue un punto relevante donde se encontraron mayores falencias en las respuestas. Se pudo determinar

que las mujeres tenían menor percepción de calidad de atención dental que los hombres, lo que quiere decir que los profesionales que son parte de este servicio dental, deberían ofrecer una atención más completa y dedicada al grupo femenino.

Si bien, en este estudio no hubo diferencias marcadas y relevantes, si existen expectativas y preferencias distintas entre los pacientes, lo que hace necesario que los profesionales del servicio dental del Cesfam Violeta Parra brinden a las futuras atenciones dentales una atención más personalizada a cada usuario, teniendo en consideración los resultados obtenidos en este estudio. Las dificultades de este estudio estuvieron en que muchas personas que no tenían buena capacidad de lectura no pudieron participar, ya que la encuesta debían completarla de forma autónoma. Por lo tanto, se aconseja la utilización de encuestas más acotadas y de mayor facilidad de comprensión por parte del usuario. Es recomendable, que el servicio dental, pueda realizar estudios similares periódicamente para determinar si los usuarios están satisfechos con el servicio recibido y así, poder ofrecer a la comunidad una atención de calidad realizando mejoras o cambios en el servicio.

Conflictos de interés: Los autores declaramos que no tenemos conflictos de interés

Referencias

- 1- Delgado. I, Cornejo-Ovalle. M, Jadue. L, Huberman. J. Determinantes sociales y equidad de acceso en la salud dental en Chile. *Cient. dent.* 2013; 10(2): 101-109.
- 2- Gobierno de Chile. ¿Qué es el AUGE o GES?. 2012. [consultado el 31 de julio de 2016]. Disponible en: <http://www.supersalud.gob.cl/consultas/570/w3-article-4605.html>.
- 3- Colmenares. O, Saavedra. J. Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. *Técnica Administrativa.* 2007; 6 (32): 1666-1680.
- 4- Serrano-del Rosal. R, Lorient-Arín. N. La anatomía de la satisfacción del paciente. *Salud Pública Méx.* 2008; 50(2): 162-172.
- 5- Gallardo. A, Reynaldos. K. Calidad de servicio: Satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Enferm. glob.* 2014; 13(36): 353-363.
- 6- Jimenez. R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. *Rev Cubana Salud Pública.* 2004; 30(1).
- 7- Hernández. C, Valecillos. J, Vargas. V. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Rev. Cienc. Soc.* 2013; 19(4): 663-671.
- 8- Casalino-Carpio. G. Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. *Rev Soc Peru Med Interna.* 2008; 21(4): 143-152.
- 9- Jélvez. A, Riquelme. Y, Gómez. N. Evaluación de la Calidad de Servicio en Centro de Salud Familiar en Chile. *Horiz. Empres.* 2010; 9(2): 51-72.

- 10- Seclén-Palacin. J, Darras. C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000 An. Fac. Med. 2005; 66(2): 127-141.
- 11- Martín. J, Ariza. G, Rodríguez. G, Gayo. M, Martínez. M, Alzola. C, Fernández. M.I. Satisfacción con la enfermera en atención primaria: herramientas de medida y factores explicativos. Rev Calid Asist. 2015; 30(2):86-94.
- 12- Villar. M, Ybañez. E, Gutierrez. C, Angulo-Bazán. Y. Percepción de la calidad de los servicios de medicina complementaria del seguro social de salud. Rev Peru de Med Integr. 2016; 1 (3):27-33.
- 13- John. J, Yatim. F, Mani. S. Measuring service quality of public dental health care facilities in Kelantan, Malaysia. Asia Pac J Public Health. 2011; 23(5):742-53.
- 14- Nadi. A, Shojaee. J, Abedi. G, Siamian. H, Abedini. E, Rostami. F. Patients' Expectations and Perceptions of Service Quality in the Selected Hospitals. Med Arch [Internet]. 2016; 70(2): 135-139.