

ARTÍCULO ORIGINAL

Evaluación de la satisfacción en salud: un reto en la atención estomatológica

Evaluation of satisfaction in health: a challenge in the stomatological care

MsC. Maritza del Carmen Berenguer Gouarnaluses,¹ MsC. Nuria Rosa Mediaceja Álvarez¹¹ y MsC. Marlene Montoya Medina¹¹

¹ Universidad de Ciencias Médicas, Facultad de Estomatología, Santiago de Cuba, Cuba.

¹¹ Policlínico Universitario "Josue País García", Santiago de Cuba, Cuba.

RESUMEN

Se realizó un estudio descriptivo y transversal durante 2013 para evaluar el grado de satisfacción de 5 proveedores de salud bucal (2 especialistas en estomatología general integral y 3 licenciados en atención estomatológica) con la atención que brindan y de 195 usuarios (148 escolares y 47 preescolares) con el servicio recibido, pertenecientes al Policlínico Universitario "Josué País García" de Santiago de Cuba, mediante criterios, indicadores y estándares. En los primeros, solo uno de los 13 criterios resultó adecuado; en los segundos, el total de la muestra manifestó estar satisfecho con la atención recibida.

Palabras clave: atención estomatológica, satisfacción en salud, evaluación de la calidad, atención primaria de salud.

ABSTRACT

A descriptive and cross sectional study was carried out during 2013 to evaluate the satisfaction degree of 5 oral health suppliers (2 specialists in comprehensive general stomatology and 3 graduates in stomatological care) with the care they provide and from 195 users (148 scholars and 47 preschool) with the received service, belonging to "Josué País García" University Polyclinic in Santiago de Cuba, by means of criteria, indicators and standards. In the first ones, just one of the 13 criteria was appropriate; in the second ones, the total of the sample manifested to be satisfied with the received care.

Key words: stomatological care, health satisfaction, evaluation of quality, primary health care.

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas del siglo XX, las transformaciones sociales y económicas han ocasionado cambios en la salud de la población y, por tanto, en las políticas de prestación de salud a escala mundial. En tales condiciones, se promueve una atención de alta calidad centrada en el usuario o cliente y el profesional.

Se habla de calidad en la atención médica o calidad asistencial cuando se realizan diferentes actividades encaminadas a garantizar los servicios de salud accesibles y equitativos con profesionales sumamente buenos y con los recursos disponibles para lograr la satisfacción del usuario con la atención recibida.¹

Por otra parte, se considera la calidad de los servicios de salud como el concepto que refleja la correspondencia entre las características de los servicios ofertados a la población con el sistema de normas valorativas explícitas e implícitas existentes. Se han reconocido las siguientes dimensiones de la calidad: componente científicotécnico, accesibilidad, efectividad, satisfacción y eficiencia.¹

La calidad posee una connotación histórico-cultural, es específica para una sociedad concreta, para un momento histórico determinado, para una institución en particular, en la cual desempeñan una función importante los factores subjetivos o psicosociales (creencias, idiosincrasia y valores, entre otros). La satisfacción de los usuarios y los proveedores de salud constituye una importante dimensión subjetiva del proceso de calidad de la atención que ofrece una institución.^{1,2}

Se plantea que el grado de calidad es la medida en que la atención prestada es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre peligros y bondades. Este incluye estructura, procesos y resultados como los 3 componentes de una armazón conceptual para evaluar la atención sanitaria. Bajo esta teoría existe una relación funcional fundamental entre estos 3 elementos.^{1,3}

Otros investigadores la consideran como el proceso de la calidad total llevado a su máxima expresión, que se convierte en una forma de vida organizacional y hace que cada persona involucrada desempeñe sus tareas completas y cabalmente, en el momento preciso y en el lugar que le corresponde. Esta se define por el usuario y no por la institución; es un enfoque de dar al usuario lo que él necesita, desea, quiere y demanda; es crear usuarios satisfechos.^{1,3,4}

Aunque satisfacer las expectativas de los usuarios de los servicios de salud constituye un proceso complejo de intersubjetividades, el fin de la prestación de los servicios de salud no se diferencia de la de otro tipo de servicio: satisfacer a los usuarios (pacientes y acompañantes). En ese sentido, solo se puede satisfacer realmente a los usuarios si los trabajadores que brindan los servicios también se encuentran satisfechos, lo cual hace más complejas aún las acciones encaminadas por los gestores de estos servicios, para lograr un funcionamiento que cumpla con todas las condiciones necesarias hasta llegar a la excelencia.

Entre los indicadores de la calidad que miden resultados y que se le otorga cada vez mayor importancia, se incluye la satisfacción del paciente con la atención recibida, mediante la prestación de un servicio de mayor calidad.¹

La calidad de la atención estomatológica está vinculada con la forma de valorar el trabajo de esta especialidad, con sus cualidades esenciales, caracterizada fundamentalmente por el proceso y los factores que intervienen en la prestación de los servicios, dirigidos a alcanzar buenos resultados en lo que a salud bucal se refiere.²

MÉTODOS

Se realizó un estudio descriptivo y transversal para evaluar el resultado mediante la determinación del nivel de satisfacción de los proveedores y usuarios de salud bucal, pertenecientes al Policlínico "Josué País García" de Santiago de Cuba, desde enero hasta diciembre de 2013.

El estudio se realizó en 2 etapas: preparación del proceso evaluativo y ejecución de este.

El universo de proveedores estuvo constituido por 2 especialistas en estomatología general integral que se encontraban laborando y 3 licenciadas en atención estomatológica que realizaban la actividad preventiva.

El universo de usuarios estuvo integrado por los 240 estudiantes de cuarto grado de la escuela "Raúl Gómez García", de los cuales se escogieron 148 por muestreo aleatorio simple, y por 47 niños de preescolar del Círculo Infantil "Los Abelitos".

RESULTADOS

En la casuística (tabla 1), de los 13 criterios evaluados solo uno resultó adecuado (7,7 %), de manera que la satisfacción de los proveedores fue inadecuada. A pesar de que el primer criterio superó el estándar establecido hubo una marcada insatisfacción laboral por no sentirse motivados para investigar.

Tabla 1. Evaluación de la satisfacción de los estomatólogos y licenciados en atención estomatológica con la atención que brindan

Criterios	Estándar (%)	Resultados (%)	Evaluación A o I
- ¿Le gusta su trabajo?	90	95,0	A
- Satisfacción con la calidad del trabajo que realiza	90	60,0	I
- Preparación científicotécnica para su desempeño	80	30,0	I
- Conocimientos científicotécnicos suficientes	80	75,0	I
- Capacitación para mejorar su competencia	80	70,0	I
- Disponibilidad de bibliografía y otros medios para su actualización científica	80	23,0	I
- La actividad lo estimula a su autopreparación	80	48,0	I
- Disponibilidad de los recursos materiales necesarios para un desempeño adecuado	80	65,0	I
- Apoyo de la administración para resolver problemas de servicio	80	59,0	I
- Supervisiones al trabajo que realiza	80	70,0	I
- Apoyo necesario del MINED para desarrollar su trabajo	80	70,0	I
- Estímulos por cumplir o sobrecumplir sus funciones laborales	80	28,0	I
- Motivación para investigar	80	20,0	I

En cuanto a la satisfacción de los usuarios con la atención recibida (tabla 2), todos los criterios resultaron adecuados.

Tabla 2. Satisfacción de los usuarios con el servicio recibido

Criterios	Estándar (%)	Resultados (%)	Evaluación
- Satisfacción con los conocimientos que se han brindado a su hijo en la escuela sobre el mantenimiento de la salud bucal	95	97	A
- Satisfacción con el trato del personal estomatológico que brinda atención en la escuela	5	100	A
- Satisfacción con la atención estomatológica que ha recibido su hijo en la escuela	85	95	A
- Satisfacción con las actividades de prevención que se le han realizado a su hijo en la escuela: enjuagatorios de flúor (buchadita) y aplicación de la laca de flúor (pastica)	90	90	A

DISCUSIÓN

Uno de los elementos básicos de la calidad de la vida laboral es la satisfacción con el trabajo. En organizaciones, como el servicio de salud, cuya consecuencia de objetivos, depende en buena medida de la voluntad de cooperar y el compromiso con el trabajo de los profesionales que lo integran, es importante que encuentren elementos de satisfacción en el desempeño de su trabajo.³

Los criterios que demuestran mayor insatisfacción entre los profesionales de la salud se refieren a la bibliografía disponible (23,0 %) y a la preparación científicotécnica (30,0 %), al no recibir cursos de posgrado que apoyen la labor que realizan tanto desde el punto de vista curativo como preventivo, lo cual mejoraría la competencia y desempeño profesionales. Por su parte, las licenciadas no se encuentran motivadas, al no poder efectuar las actividades comprendidas en sus estudios debido a dificultades administrativas; hallazgo que concuerda con los obtenidos por otros autores en sus estudios de calidad.^{5,6}

Cabe puntualizar que no puede tenerse un servicio de calidad total si los proveedores que lo ofrecen no están satisfechos. No resulta posible generar respuestas rápidas, supervisar y controlar su propia actuación, si el trabajador no siente la actividad como algo propio. De ahí que la calidad total tenga que comenzar por una visión de lo que sucede hacia dentro, para entonces poder predecir lo que sucede hacia fuera.⁴

El hecho de no contar con los materiales necesarios y no poder efectuar el tratamiento requerido en cada caso, trae consigo la desmotivación, lo cual atenta negativamente para lograr una atención óptima.

De acuerdo con la evaluación realizada, se puede plantear que la satisfacción de los proveedores es inadecuada en relación con el servicio que prestan, al obtenerse 92,3 % de criterios con esta calificación.

La satisfacción del usuario representa el grado en que la atención brindada satisface sus expectativas. Esta dimensión no guarda, necesariamente, una relación directa con el nivel de calidad científicotécnica de la atención y viceversa.⁴

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, el paciente constituye la principal razón de una entidad o servicio de salud, y su satisfacción, un instrumento para medir la eficacia. El que este se muestre satisfecho puede conducir al falso criterio de haberse logrado la calidad esperada en la atención brindada.

La satisfacción del paciente representa la evaluación que hace acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que tenga, en la medida en que se satisfagan sus expectativas de atención de buena calidad. En sentido general, los pacientes tienen un conocimiento incompleto de las bases científicotécnicas de la atención estomatológica, por lo que sus juicios en estos aspectos pueden no ser válidos. Así, muchas veces esperan y exigen lo que sería incorrecto que el profesional proporcionara; no obstante estas limitaciones, no restan validez a la satisfacción del paciente como una medida de la calidad de la atención.⁶

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Massip Pérez C, Ortiz Reyes RM, Llantá Abreu MC, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública. 2008 [citado 11 Mar 2014]; 34(4).
2. Garrigó Abreu MI, Sardiña Alayón S, Gispert Abreu E, Valdés García P, Legón Padilla N, Fuentes Balido J, et al. Guías prácticas clínica de caries dental. En: Sosa Rosales M. Guías Prácticas de Estomatología. 2 ed. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2007.p.23-5.
3. Marcel Hechavarría N, Cairo Soler C. Administración y gestión de los servicios enfermería. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2004.p.193-9 [citado 11 Mar 2014].
4. Suárez LN. Marketing de salud: calidad de los servicios. Competencia. Determinantes de la calidad. Calidad total. En: Fernández CE, Castell Florit SP. Sistema de capacitación gerencial en salud: selección de temas. La Habana: MINSAP; 2007.p.222-8.
5. Agra Varela Y, García Baró S, Magrinya Rull P. Manual de calidad en atención primaria de salud. Madrid: INSALUD; 1994.p.66-171.
6. Zalasvsky AM, Beaulie ND, Landon BE, Cleary PD. Dimensions of consumer – assessed quality of medicare managed–care health plans. Med Care. 2000; 38(2):162-74.

Recibido: 4 de abril de 2014.

Aprobado: 15 de abril de 2014.

Maritza Berenguer Gouarnaluses. Universidad de Ciencias Médicas, avenida de las Américas, entre calles I y E, reparto Sueño, Santiago de Cuba, Cuba. Correo electrónico: maritzab@medired.scu.sld.cu