

CALIDAD DE LA ATENCIÓN DENTAL SEGÚN LA PERCEPCIÓN DEL PACIENTE

**MARÍA REBECA ROMO PINALES, María Isabel De Jesús Herrera, Dany Michel García Ramírez,
Violeta Pacheco Rojas, Jaime Rubio Cisneros**

*Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, Campus II, UNAM, Batalla del 5 de Mayo esq. Fuerte de Loreto,
Col. Ejército de Oriente, Deleg. Iztapalapa, C.P. 09230, Ciudad de México., romorp@unam.mx*

Introducción.

En los servicios de salud ofrecer atención de calidad y dar solución a las necesidades de los usuarios son los propósitos más importantes. El proceso de evaluar la atención requiere de un proceso complejo en el que se debe considerar la opinión del paciente. La percepción que el paciente pueda tener acerca de la calidad de la atención dental recibida aporta información externa que enriquece la evaluación en la calidad de la atención.¹⁻⁴ El objetivo fue evaluar la calidad de la atención estomatológica según la percepción del paciente, en las Clínicas Universitarias de Atención a la Salud Zaragoza y Benito Juárez.

Metodología.

Estudio observacional, prolectivo, transversal y analítico en dos muestras de conveniencia se aplicó un cuestionario en la sala de espera al momento que los pacientes llegaban a la consulta. La validación del cuestionario obtuvo correlación intraclass de 0.86 a 0.92 en el análisis de consistencia interna. La validez y fiabilidad se realizó mediante las pruebas Alfa de Cronbach y la prueba reprueba (test retest).

Resultados.

Se presentan avances de resultados en dos Clínicas Universitarias de Atención a la Salud de la FES Zaragoza. En la Clínica Benito Juárez, el 100% de los pacientes se sienten aceptados, el 90% están satisfechos con el tratamiento, el 98% con el trato recibido, el 97% estaban satisfechos con las normas de higiene y seguridad y el 93% recibió orientación sobre medidas preventivas y del cuidado a la salud. Con relación a la calidad total en la que se incluyen todas las dimensiones evaluadas (accesibilidad, entorno, eficiencia, relación interpersonal, eficacia y satisfacción del usuario) el 60% de los pacientes la evaluaron de buena calidad y el 12% de muy buena calidad. En la Clínica Zaragoza, el 92% de los pacientes se sienten aceptados, el 89% están satisfechos con el tratamiento, el 88% con el trato recibido, el 97% estaban satisfechos con las normas de higiene y seguridad y el 85% recibió orientación sobre medidas preventivas y del cuidado a la salud. Con relación a la calidad total el 55% de los pacientes la evaluaron de buena calidad y el 32% de muy buena calidad. Se observó diferencias leves en la percepción del paciente entre las dos Clínicas. El servicio en la Clínica Zaragoza resultó con una mejor calificación con respecto a la Clínica Benito Juárez.

Conclusiones.

La calificación otorgada por los pacientes con el 80% en la accesibilidad, 97% en el entorno, 85-93% en eficiencia, 88-98% en relación interpersonal, 89% en eficacia y 89-90 en satisfacción del usuario, significa que el alumnado que otorga los servicios debe revisar cómo puede dar una mejor atención odontológica y la infraestructura de los servicios cómo puede mejorar las condiciones para obtener un estándar más alto de calidad en la atención.

Palabras Clave.

Evaluación servicios odontológicos, Calidad de la atención, Percepción del paciente.

Referencias.

1. Mesarina, S.P. , Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, *UCV - Scientia* 8 (2), 119-123 (2016).