

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES PORTADORES DE PROTESIS TOTAL EN EL C.P.P.C.C.E-USS, 2018

SATISFACTION OF THE PATIENTS WITH COMPLETE PROSTHESES IN THE C.P.P.C.C.E-USS, 2018

Huamán Neciosup Jorge Leonardo¹

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes portadores de prótesis completa confeccionadas en el Centro de prácticas pre clínicas y clínica de estomatología de la Universidad Señor de Sipán donde se utilizó un cuestionario que mediante la técnica de encuesta fue llenado por los 60 pacientes que conformaron la muestra y que fueron atendidos por los alumnos del curso de Odontogeriatría de la escuela de Estomatología de la Universidad Señor de Sipán. El instrumento fue elaborado por el autor y estaba formado por nueve preguntas las cuales pasaron por el debido proceso de juicio de expertos en donde se incluye indicadores como: totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente y en desacuerdo. Como parte de los resultados indican que el nivel de satisfacción según la función de masticación es bajo en un 43.3%; según la función estética el nivel de satisfacción es bajo en un 40% y según la función fonética el nivel de satisfacción es bajo en un 46.7%.; según la edad el nivel de satisfacción es bajo en un 15% en adultos entre 60 y 69 años y medio con un 15% en adultos entre 40 y 49 años; según el sexo el nivel de satisfacción es bajo en las mujeres con 25% y medio en los varones con un 21,7%. Se concluye que el nivel de satisfacción de los pacientes portadores de prótesis total en el centro de prácticas pre clínicas y clínicas de estomatología de la USS es bajo.

Palabras clave: *Satisfacción, prótesis total*

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the level of satisfaction of patients with complete prostheses made at the Center for pre-clinical and clinical stomatology practices at Lord of Sipán University, for which a questionnaire was used and using the technique of the survey was completed by the 60 patients who made up the sample and were attended by the students of the Odontogeriatrics course of the Stomatology School of the Lord of Sipán University. The instrument was prepared by the author and consisted of nine questions which went through the due process of expert judgment, which includes indicators such as: totally agree, agree, indifferent and disagree. As a results indicate that the level of satisfaction according to the chewing function is low at 43.3%; according to the aesthetic function the level of satisfaction is low by 40% and according to the phonetic function the level of satisfaction it is low by 46.7%.; according to age the level of satisfaction it is low by 15% in adults between 60 and 69 years and a half in 15% in adults between 40 and 49 years; according to sex the level of satisfaction it is low in women with 25% and a half in men with 21.7%. It is concluded that the level of satisfaction of patients with total prosthesis in the center of pre-clinical practices and stomatology clinics of the USS is low.

Key words: *Satisfaction, total prosthesis*

¹ Cirujano Dentista, Universidad Señor de Sipán, Pimentel - Perú, email: hneaciosupjorg@crece.uss.edu.pe

I.- INTRODUCCION

La satisfacción del cliente es uno de los indicadores recopilados frecuentemente dentro de una organización; el compendio, la síntesis y la transferencia de estos datos nos muestran la importancia de garantizar que los clientes tengan una buena experiencia con los servicios y bienes. (1)

Si bien en algunos casos la cantidad de pacientes puede indicar qué tan bueno es beneficio o el ejercicio actual del servicio, evaluar la satisfacción será la mejor forma de saber en qué nivel

de satisfacción se encuentran los pacientes atendidos. Algunos estudios presentan una relación estrecha entre la retención de clientes y la satisfacción; otros indican que las derivaciones de la satisfacción son fuertemente comprendidas por su gran importancia y que la satisfacción del cliente es un indicador frecuentemente tomado en cuenta para mejorar los servicios de marketing en una clínica, donde en una escala de cinco puntos, "las personas que califican su nivel de satisfacción como '5' pueden llegar a ser clientes concurridos (1)

Un segundo indicador que mide el nivel de satisfacción es la recomendación. Esta se puntualiza como el porcentaje de clientes satisfechos que recomendarían un servicio hecho que se produce sólo cuando un cliente está muy satisfecho con el servicio, sólo de esa manera convence a sus familiares, colegas y amigos. Esto puede ser una gran ventaja y, por el contrario, las personas que califican su nivel de satisfacción como "1", es probable que no regresen además, pueden dañar la reputación con comentarios negativos ante los clientes potenciales (1).

Según Donabedian A. en el año 2010 indica que: “Hoy en día la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios ya que, nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados” (2).

La situación problemática actual que los pacientes usuarios de prótesis total experimentan es que no existe ninguna encuesta que mida el nivel de satisfacción, siendo este un motivo muy importante que determinará si el paciente utiliza la prótesis confeccionada en el *C.P.P.C.C.E-USS;2018* o solamente se limitará a usarla algunas veces, no siendo este el fin que se busca puesto que desde la creación del *C.P.P.C.C.E-USS*; se ha ido observando un porcentaje de pacientes de diferentes niveles socioeconómicos que buscan tratamiento protésico (prótesis total). Sin embargo, a la fecha no se han realizado estudios sobre niveles de satisfacción de los pacientes portadores de prótesis total confeccionadas en el *C.P.P.C.C.E-USS;2018*.

La satisfacción del usuario es un factor considerado en primera instancia en todo tipo de instituciones sólo por la razón de que los usuarios exigen siempre calidad; actualmente con el desarrollo e implementación de las clínicas docentes se brinda atención al usuario en el área dental, hecho de gran importancia, ya que es considerado un factor primordial para subrayar y dar un valor agregado a las Universidades.

El usuario prioriza lo que ve, lo que percibe y la institución que propone valorarlo más como persona y la que les presta más atención a sus actitudes, necesidades y emociones; siendo así la satisfacción del usuario un instrumento de distinción elemental en técnicas de marketing.

Si el usuario es atendido como sus expectativas lo dictaron, este recomendará a sus vecinos, familiares, amigos, entre otros a experimentar y a hacerse atender en dicha institución ya sea privada, pública o universitaria, y así podrá tener un factor de distinción sobre la competencia;

siendo lo contrario, si las expectativas del usuario no son satisfechas, inconscientemente se beneficia a la competencia.

Es de suma importancia conocer la satisfacción del paciente después de haber asistido a la consulta odontológica para poder mejorar constantemente el servicio y mejorar el estándar de calidad.

Como parte de la visión institucional de nuestra facultad es muy importante mejorar la calidad de vida de las personas, nosotros tenemos la gran responsabilidad de poder ayudar a muchas personas que lo necesitan.

II.- MATERIAL Y METODOS

El presente estudio fue de tipo cuantitativo de diseño observacional, transversal, prospectivo y descriptivo. La población estuvo formada por 80 pacientes que se atendieron durante el desarrollo de las prácticas de la asignatura de odontogeriatría, pero sólo 60 conformaron la muestra los cuales fueron seleccionados por un muestreo por conveniencia.

El instrumento utilizado para medir el nivel de satisfacción fue una encuesta la cual fue validada por juicio de expertos con una confiabilidad según alfa de cronbach de 0.863, este cuestionario consta de dos partes: la primera, registra datos generales como: edad, fecha, sexo; mientras, la segunda, registra el nivel de satisfacción en las tres dimensiones de la variable de estudio: función de masticación, función fonética y estética, para establecer la calificación, sus valores numéricos fueron baremados. El paciente expresó su nivel de satisfacción por ítem propuesto, mediante 5 actitudes que denotan un valor numérico como se describe a continuación: totalmente de acuerdo (5 puntos), de acuerdo (4 puntos), indiferente (3 puntos), en desacuerdo (2 puntos), y totalmente en desacuerdo (1 punto). Los puntajes parciales o por dimensión se expresarán como nivel de satisfacción: muy bajo (5 – 7 puntos), bajo (8 – 10 puntos), alto (11 - 13 puntos), y muy alto (14 – 15 puntos). El puntaje global se expresará como nivel de satisfacción: muy bajo (9 – 17puntos), bajo (18 – 27puntos), alto (28 – 37puntos), y muy alto (38 – 45puntos).

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

Tabla 1

Nivel de satisfacción de los pacientes portadores de prótesis total confeccionada en el C.P.P.C.C.E-USS;2018

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Muy Bajo	5	8.3%
Bajo	25	41.7%
Medio	20	33.3%
Alto	6	10.0%
Muy Alto	4	6.7%
Total	60	100.0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1 se observa que el 41.7% y 33.3 %de pacientes portadores de prótesis total presentaron nivel de satisfacción bajo y medio respectivamente, mientras el 10.0% y 6.7% presentaron nivel alto y muy alto respectivamente.

Tabla 2

Nivel de satisfacción de los pacientes portadores de prótesis total confeccionada en el C.P.P.C.C. E-USS; 2018.Según función de masticación.

	Recuento	% del total
Muy Bajo	6	10.0%
Bajo	26	43.3%
Medio	17	28.3%
Alto	7	11.7%
Muy Alto	4	6.7%
Total	60	100.0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2 se observa que el 10% de pacientes presentó nivel de satisfacción muy bajo en la función masticatoria. El 43.3% del total de pacientes presentó nivel de satisfacción baja. El 28.3%, el 11.7%, y 6.7% presentaron nivel de satisfacción media, alta y muy alta respectivamente.

Tabla 3

Nivel de satisfacción de los pacientes portadores de prótesis total confeccionada en el C.P.P.C.C. E-USS; 2018.Según función estética.

	Recuento	% del total
Muy Bajo	6	10.0%
Bajo	24	40.0%
Medio	17	28.3%
Alto	8	13.3%
Muy Alto	5	8.3%
Total	60	100.0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3 se observa que el 10% de los pacientes presento nivel de satisfacción Muy bajo en la función estética. El 40 % del total de los pacientes presento nivel de satisfacción bajo, el 28,3%, 13,3 % y 8,3 % presentaron nivel de satisfacción media, alta y muy alta respectivamente

Tabla 4

Nivel de satisfacción de los pacientes portadores de prótesis total confeccionada en el C.P.P.C.C. E-USS; 2018.Según función fonética.

	Recuento	% del total
Muy Bajo	2	3.3%
Bajo	28	46.7%
Medio	21	35.0%
Alto	7	11.7%
Muy Alto	2	3.3%
Total	60	100.0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4 se observa que el 3,3% de los pacientes presento nivel de satisfacción muy bajo en la función fonética. El 46,7 % del total de los pacientes presento nivel de satisfacción bajo, el 35,0%, 11,7 % y 3,3 % presentaron nivel de satisfacción media, alta y muy alta respectivamente.

IV.- DISCUSION

La satisfacción del usuario es la discrepancia entre lo que se percibe del servicio brindado y las expectativas que tenía al inicio o de las que pueda tener en visitas subsecuentes de modo que, si las expectativas son más grandes que la percepción del servicio, la satisfacción

se acorta. Dichas expectativas son originadas en las experiencias de las de personas que recomiendan, así como de las promesas y compromisos que el propio sistema adquiere con los usuarios (3).

El estudio utilizó un instrumento creado por el mismo investigador y validado mediante juicio de expertos. El mismo evalúa la percepción del paciente en cuanto a su función masticatoria, estética y fonética. Se encontró que el 41.7% de pacientes portadores de prótesis completa presentaron nivel de satisfacción bajo. Probablemente este resultado pueda explicarse por la percepción deformada del paciente por parte de publicidades engañosas; según Davis (4).

Las personas tienen expectativas altas e irreales sobre las posibilidades estéticas y funcionales y los resultados de un tratamiento protésico móvil. Por otro lado, los pacientes atendidos en el *C.P.P.C.C.E-USS* no son seleccionados para recepcionar una prótesis completa teniendo en cuenta el aspecto psicológico. Así pues, se filtra en la población atendida, personas neuróticas, que tienen varios juegos de prótesis sin presentar satisfacción por ninguna. Para Guckes estos pacientes han reportado una reducción significativa en la satisfacción protésica total en comparación con los resultados en pacientes con otros rasgos de personalidad (5). También, según Silverman (6), los factores psicológicos desempeñan un papel importante en la aceptación de las dentaduras postizas y también pueden ser una causa de dificultades en el tratamiento.

La limitación a una sola medida de seguimiento también se debe considerar, ya que se ha demostrado que la satisfacción de la prótesis evoluciona con el tiempo (7), Se sugiere que el estudio se evalué en intervalos de tiempo menores y superiores al año de uso; para así poder evaluar el nivel de satisfacción en qué proporción varía. Según el estudio mencionado en la investigación de la satisfacción percibida por los pacientes protésicos en comparación con las variables clínicas

El hecho de que las prótesis fueron supervisadas por un docente rehabilitador, las mismas fueron elaboradas por estudiantes de pregrado. Esto constituye una limitante para la satisfacción del paciente, aunque vale aclarar que el instrumento no evaluó la percepción del paciente respecto al alumno o al proceso de elaboración de la prótesis. Otra limitación es que no hay un registro donde se indique si el paciente utiliza actualmente una prótesis completa o si en caso contrario el paciente no viene utilizando prótesis, esto verá afectado según estudios el nivel de satisfacción ya que su expectativa del paciente portador actual de prótesis es mayor en comparación de un paciente nuevo. Como nos muestra en el estudio. Otra limitante es que el estudio no consideró la selección de los pacientes portadores nuevos respecto a aquellos que tienen experiencias de portar prótesis anteriores. Para Krausch-Hofmann S., los pacientes portadores de prótesis antiguas tienen la expectativa mucho más alta en caso el paciente manifieste satisfacción con la retención de la prótesis antigua;

mientras, su expectativa es baja cuando la prótesis antigua es deficiente. (7)

El nivel de satisfacción de los pacientes portadores de prótesis Completa de 40 a 49 años fue medio (15%); mientras para los de 50 a 59 años y 60 a 69 años fue bajo (15%). Sin embargo, Akeel y Perea 13,30 concluye que la satisfacción no se ve alterada por la edad. Por otro lado, John afirman que solo 1 mes después del tratamiento es suficiente para que el paciente alcance el nivel promedio de la población general y que los pacientes se adapten a su artefacto protésico. (7)

V.- CONCLUSIONES

El nivel de satisfacción es bajo en los pacientes rehabilitados con prótesis totales del C.P.P.C.C.E de la USS

El 43.3% de pacientes presentaron el nivel de satisfacción bajo con respecto a la función de masticación, lo cual nos demuestra que el paciente tiene problemas al masticar.

El 40% del total de los pacientes evaluados presentaron el nivel de satisfacción bajo con respecto a la función estética lo que nos demuestran que los dientes seleccionados para la confección de su prótesis total no se parecían en la forma respecto con sus dientes naturales perdidos, tampoco coincidía el color y en muchos casos sonreían con temor.

El 46,7% de pacientes presentaron el nivel de satisfacción bajo con respecto a la función fonética, se encuentran insatisfechos, siendo de mucha importancia, con relación a la encuesta, este resultado nos lleva a pensar que el paciente después de la instalación tendrá dificultades al hablar o cambia su pronunciación.

El mayor porcentaje de satisfacción se encontró en el sexo femenino con un 25%.

Según la edad un 15% de los pacientes entre 40 y 69 años presentaron un nivel de satisfacción entre medio y bajo respectivamente

VI.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Farris P, Neil T, Phillip E, Reibstein D. La satisfacción del cliente. [Online].; 2010 [cited 2018 diciembre 3. Available from: https://es.wikipedia.org/wiki/Satisfacci%C3%B3n_del_cliente.
2. Donabedian A. Garantía y Monitoreo de la Calidad de la Atención Médica. 1st ed. México; 2010.
3. Oliveira de Almeida E. Prótesis dental en el paciente anciano: aspectos relevantes. [Online].; 2007 [cited 2018. Available from: <http://www.redalyc.org/pdf/4215/421539348010.pdf>.
4. Journal or International Society of Preventive Community Dentistry. Evaluation of Satisfaction Perceived by Prosthetic Patients Compared to Clinical and Technical

- Variables. [Online].; 2018 [cited 2018 octubre 30. Available from:
[https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5985683/..](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5985683/)
5. Epifania E, Sanzullo R, Ausiello P. Evaluation of Satisfaction Perceived by Prosthetic Patients Compared to Clinical and Technical Variables. [Online].; 2018 [cited 2018 octubre 30. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/29911064>.
6. Torres Sánchez C, Montoya Salazar , Torres Lagares D, Gutiérrez Pérez , Jimenez Castellanos. Satisfacción en usuarios de prótesis completas con y sin adhesivos: un ensayo clínico aleatorizado, cruzado, doble ciego. [Online].; 2018 [cited 2018 octubre 31. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/29946414>.
7. Krausch Hofmann S, Cuypers L, Ivanova A, Duyck J. Predictores de la satisfacción del paciente con la renovación de la prótesis removible: un estudio piloto. [Online].; 2018 [cited 2018 octubre 31. Available from:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/27598950>.

CORRESPONDENCIA:

Huaman Neciosup Jorge Leonardo
hneciosupjorg@crece.uss.edu.pe

Fecha de recepción: 18 de noviembre 2019

Fecha de aceptación: 26 de diciembre 2019