

Encuesta de satisfacción a los pacientes que acuden al servicio de primeras visitas y de Integrada de Adultos de la Clínica Odontológica Universitaria de la Facultad de Odontología de la Universitat de Barcelona

López López J*, Terrades Oliver M**, Rodríguez Poblador FJ**, Roselló Llabrés X*, Enric Salas J*, Chimenos Küstner E***

RESUMEN

Objetivo: Describir cual es el grado de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de primeras visitas y al servicio de Integrada de Adultos de la Clínica Odontológica de la Facultad de Odontología de la Universitat de Barcelona

Método: Se selecciona una muestra aleatoria de pacientes que acuden a dichos servicios durante el curso académico 1999-2000. Se utiliza una encuesta de satisfacción que contempla varios aspectos de interés para los pacientes y los profesionales.

Resultado: Los 145 paciente entrevistados presentan un rango de edad de 25 a 75 años. De ellos el 55% habían acudido al servicio de primeras visitas y el resto al de Integrada de adultos. Más de la mitad acudieron para una revisión y "arreglar" la boca y tan sólo el 6% lo hicieron por dolor. El porcentaje de pacientes satisfechos con el trato recibido es superior al 90% y tan solo existe un pequeño porcentaje disconforme con el tiempo esperado o el coste del tratamiento.

Discusión: Los diferentes análisis estadísticos realizados agrupando las variables confirma el alto grado de satisfacción y tan solo se puede apreciar una cierta disconformidad en la franja de edad de 51 a 75 años y un cierto incremento a favor de los pacientes varones.

Conclusión: El resultado de la encuesta es satisfactorio tanto en el servicio de primeras visitas, primer contacto con la Clínica, como en el de Integrada de adultos, se han producido diferentes contactos.

Palabras Clave: Satisfacción del paciente. Encuestas. Calidad de cuidados. Servicios sanitarios. Informe de los pacientes.

ABSTRACT

Objective: To describe the rate of satisfaction of the patients visited in the Odontological Clinic of the Faculty of Odontology (University of Barcelona, Spain).

Method: A randomised sample of 145 patients visited in the Odontological Clinic during the academic year 1999-2000 is selected. A public-opinion poll of satisfaction is used, that includes several interesting aspects for patients and professionals.

Result: The age of the 145 patients is between 25 and 75 years. 55% of them were visited in the "First visits -

Service" and the remaining 45% were visited in the "Adults integrated Odontology – Service". More than the half of the patients wanted to be visited to check and fit their mouth; only 6% had some pain at this moment. More than 90% of the patients were satisfied with the manner of care, and only a little percentage were differing to the waiting time or the price of their treatment.

Discussion: The statistical analysis of the variables confirm the high degree of satisfaction of the patients and only some patients between 51 and 75 years of age show some disagreement, mainly in the men group.

Conclusion: The result of the public-opinion poll is satisfactory, so much in the answers of patients visited in the "First visits – Service", as well in the answers corresponding to patients visited in the "Adults integrated Odontology – Service".

Key Words: Patient satisfaction. Questionnaires. Quality of care. Health services. Patient reports.

* Médico Estomatólogo. Profesor asociado de Medicina Bucal. Facultad de Odontología de Barcelona

** Estudiante de Odontología

*** Médico Estomatólogo. Profesor titular de Medicina Bucal. Facultad de Odontología de Barcelona

López López J, Terrades Oliver M, Rodríguez Poblador FJ, Roselló Llabrés X, Enric Salas J, Chimenos Küstner E. Encuesta de satisfacción a los pacientes que acuden al servicio de primeras visitas y de Integrada de Adultos de la Clínica Odontológica Universitaria de la Facultad de Odontología de la Universitat de Barcelona. *Au. Odontostomatol* 2002; 18-3: 143-151.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años se ha extendido el análisis de los resultados en atención sanitaria más allá de las formas clásicas de tablas de morbi-mortalidad. Entre los diferentes métodos de estudio de los resultados se encuentran las encuestas de satisfacción (1). Estas encuestas permiten recoger información sobre la intervención sanitaria teniendo como sujeto principal o fuente de información al propio paciente (2,3,4) y permiten obtener datos sobre aquellos aspectos de la atención que precisan mejoras (5,6).

Si bien en los años 70 comienzan a aparecer estudios sobre las encuestas de satisfacción, es en los años 80 que se inicia una ardua discusión sobre el concepto de satisfacción y su utilidad en el control de la atención sanitaria. En este periodo se desarrollan los instrumentos precisos, tomando datos de ciencias no médicas como la psicología y la sociología. Sin embargo es durante la década de los 90 que aparecen un gran número de publicaciones al respecto, sobre todo en lengua inglesa y en menor escala en nuestro país (2,7,8); esta afluencia de publicaciones también se aprecia en el área de la

odontología, en especial en los países de cultura anglosajona (9,10)

Por otro lado hemos de tener en cuenta que la satisfacción es un fenómeno cambiante, va íntimamente ligada a las expectativas que la sociedad tiene de un determinado servicio y estas expectativas pueden cambiar en función de condicionantes socioculturales entre otros muchos (6). Para algunos autores deberíamos de definir satisfacción como el resultado de la diferencia existente entre las expectativas que el individuo tiene frente a un servicio y la apreciación subjetiva del mismo (11).

No hemos tampoco de olvidar el dato de que el utilizar cuestionarios directos para analizar el grado de satisfacción conlleva algunos problemas de difícil solución como son el hecho de que los encuestados tienen tendencia a contestar de forma estereotipada, socialmente aceptada y expresando raramente actitudes negativas (12). A este problema podemos añadir la falta de homogeneidad de los cuestionarios lo que complica los estudios comparativos entre los distintos trabajos. Uno de los elementos iniciales a tener en cuenta es la necesidad de anonimato del

TABLA 1.- RELACIÓN DE MÉTODOS UTILIZADOS EN LA PARTICIPACIÓN DEL USUARIO EN LA EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS SANITARIOS

Tipo de participación	Diferentes métodos
Activa	<ul style="list-style-type: none"> - Elección de proveedores - Quejas y reclamaciones - Asociaciones de usuarios - Consejos de salud
Requerida	<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de opinión, de satisfacción, de expectativas - Grupos focales, informadores clave - Información de los usuarios

Saturno PJ, pág. 272 (13)

TABLA 2.- PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LAS ENCUESTAS DE OPINIÓN Y DEL INFORME DE LOS USUARIOS COMO MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD ASISTENCIAL

	Encuesta de opinión	Informe de los usuarios
Enfoque	Subjetivo	Objetivo
Método utilizado	Escala de valoración (valoración graduada de escalas de actuación)	Cuestionario sobre si se han realizado o no determinadas actividades
Aspecto que miden con más frecuencia	<ul style="list-style-type: none"> - Accesibilidad - Trato interpersonal - Condiciones medioambientales 	<ul style="list-style-type: none"> - Componente técnico - Accesibilidad - Trato interpersonal - Continuidad
Ejemplos de resultados	Un 20% de los encuestados están insatisfechos con la atención recibida	Un 20% de los pacientes, con problemas bucales crónicos, no han tenido oportunidad de comentar como solucionar el problema de su apetencia por los dulces
Factores de confusión comprobados	<ul style="list-style-type: none"> - Edad - Sexo - Estado de salud - Experiencias previas - Formas de financiación - Tiempo desde que se recibió la asistencia 	<ul style="list-style-type: none"> - Edad - Sexo
Utilidad	Como resultado de la atención incorporado a un programa de evaluación y mejora de calidad de un Centro o Servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Operatividad: se deriven actuaciones concretas - Comparar calidad entre diferentes proveedores o de diferentes Centros de forma independiente de los registros

Saturno PJ, pág. 273 (13), adaptado

encuestado y la utilidad de que las encuestas sean realizadas por personas entrenadas y ajenas al centro que se está estudiando (2,6).

De los diferentes métodos de participación del paciente en la evaluación y mejora de la calidad de los servicios de atención sanitaria, el más empleado

es el de la encuesta de satisfacción, Tabla 1 (13). Las encuestas obtenidas suelen ser subjetivas, acostumbran a graduarse en varios niveles y se utilizan escalas de actitudes. Recordemos que el otro gran método empleado, el de los informes de los usuarios, tiene algunas diferencias significativas con el primero (Tabla 2) (13).

TABLA 3.- PLANTILLA DISEÑADA PARA LA RECOGIDA DE DATOS DE LOS PACIENTES

Pregunta	SI	NO	-
1.- ¿Le ha parecido correcto el trato recibido? (p1)			
2.- ¿Ha tenido que esperar mucho para ser atendido? (p2)			
3.- ¿Le han aclarado todas las dudas que tenía? (p3)			
4.- ¿Le parece buena la organización de la Clínica Odontológica? (p4)			
5.- ¿La encuentra confortable o podría mejorar? (p5)			
6.- ¿Cree que el tiempo que le han dedicado es el adecuado? (p6)			
7.- ¿Le han dado visita para mucho tiempo? (p7)			
8.- ¿Cree correcta la relación calidad/coste? (p8)			
9.- ¿Le han explicado en qué consistirá su tratamiento? (p9)			
10.- ¿Qué cambiaría en la Clínica Odontológica? (p10)			

En base a todo lo expuesto creemos de utilidad el planteamiento del trabajo que presentamos como una toma de contacto con el problema de la satisfacción de los pacientes frente a la asistencia odontológica.

OBJETIVOS

El objetivo del presente estudio es valorar cual es el grado de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica Universitaria en la sección de primeras visitas y en la de Integrada de Adultos.

MATERIAL Y MÉTODOS

La población estudiada corresponde a los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica Universitaria de la Facultad de Odontología de la Universitat de Barcelona, bien para asistir a una primera visita de revisión o bien para realizarse tratamientos en la sección de Integrada de Adultos. Debido a la configuración de la Clínica son todos pacientes adultos (existe un servicio de odontopediatría).

Se plantea un estudio de observación mediante una encuesta con 10 preguntas, 9 dirigidas y 1 abierta, destinadas a valorar el grado de satisfacción de la población de estudio. El diseño es con datos independientes, puesto que cada individuo es entrevistado una sola vez.

El trabajo lo llevan a cabo tres estudiantes de cuarto curso de Odontología, coordinados por un profesor, encuestando directamente a los pacientes diferentes días de semana, siempre fuera del recinto asistencial y poco tiempo después de la prestación del servicio.

La recogida de datos se realiza mediante una plantilla previamente diseñada para este fin que incluye las variables a estudio (Tabla 3). Para la recogida de datos no se tiene en cuenta el servicio del que procedían (se desconoce el servicio del que procede el paciente hasta que se acaba la entrevista), la edad ni el sexo, así como tampoco la hora en que se efectuaba la encuesta. El estudio se lleva a cabo durante un período de 5 meses comprendido entre Enero y Mayo del año 2000. La afluencia de pacientes a dichos servicios es de unos 320 al mes, de manera que la muestra obtenida de 145 pacientes representa un 10 % de la población total. Creemos que esta muestra es suficientemente representativa de la población de estudio.

Los datos se codifican y se analizan en el aspecto cuantitativo mediante el paquete estadístico SPSS- Windows; los aspectos cualitativos del análisis son responsabilidad de los autores del trabajo.

RESULTADOS

Hemos obtenido una muestra de 145 pacientes, mayoritariamente mujeres (un 61 %) y con un rango

**TABLA 4.- FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS DE
 CADA PREGUNTA**

¿Le ha parecido correcto el trato recibido?	Sí	98,6%
	No	1,4%
¿Ha tenido que esperar mucho para ser atendido?	Sí	22,9%
	No	77,1%
¿Le han aclarado todas las dudas que tenía?	Sí	99,3%
	No	0,7%
¿Le parece buena la organización de la Clínica Odontológica?	Sí	82,8%
	No	8,3%
	NS/NC	9,0%
¿La encuentra confortable o podría mejorar?	Confortable	69,0%
	Podría mejorar	20,7%
	NS/NC	10,3%
¿Cree que el tiempo que le han dedicado es el adecuado?	Sí	95,8%
	No	4,2%
¿Le han dado visita para mucho tiempo?	Sí	16,6%
	No	60,0%
	NS/NC	23,4%
¿Cree correcta la relación calidad/coste?	Sí	56,6%
	No	12,4%
	NS/NC	31,0%
¿Le han explicado en qué consistirá su tratamiento?	Sí	97,2%
	No	2,8%
	NS/NC	66,2%
¿Qué cambiaría en la Clínica Odontológica?	La Tª de la sala	4,1%
	Los horarios	0,7%
	El tiempo de espera	3,4%
	Otros	25,5%

de 25 a 75 años (un 6 % eran menores y solamente un 2 % mayores). Un 55 % de los entrevistados habían acudido al servicio de primeras visitas de la clínica; el resto procedían de la sección Integrada de Adultos para el seguimiento de un tratamiento. Poco más de la mitad de los pacientes acudían a la clínica para hacerse una revisión general de la boca, seguidos de los que requerían un tratamiento concreto (una extracción, una higiene, etc.), y sólo un 6 % acudía por dolor. Fueron muy pocas las personas que no quisieron colaborar con nosotros respondiendo las preguntas de la encuesta; en estos casos, el motivo de la negación fue siempre la falta de tiempo. Las encuestas no contestadas no fueron consideradas a la hora de procesar los resultados de nuestro estudio.

Los datos que hemos obtenido con esta encuesta en función de cada pregunta son altamente satisfactorios, tal y como se puede observar en la Tabla 4.

DISCUSIÓN

Casi el total de los entrevistados han respondido que les ha parecido correcto el trato recibido por los estudiantes universitarios que les atendieron (p1), y que creen que el tiempo que éstos les dedicaron es el adecuado (p6) (Tabla 4). En cuanto a esta última pregunta, se puede destacar que mientras el 100 % de los usuarios que salían del servicio de primeras visitas respondió que sí, que les habían dedicado el tiempo adecuado, entre los que se habían visitado en el servicio Integrada de adultos ya aparece casi un 10 % que no lo cree adecuado, en estos pacientes se sigue un tratamiento concreto durante un período de tiempo determinado (diferentes visitas en distintos días); el seguimiento de este tratamiento puede distorsionar la apreciación del tiempo dedicado al paciente ya que las diferentes sesiones precisan tiempos diferentes.

La pregunta 3 (¿le han aclarado todas las dudas que tenía?) es la única de la encuesta que podría encuadrarse entre los estudios de "informe de los usuarios" y tiene por lo tanto un aspecto más objetivo, ya que en ella se interroga sobre la falta de información recibida en cuanto a una posible duda concreta y preexistente en el paciente. Es significativo que sólo 1 persona del total de los entrevistados haya respondido que no. Asimismo, la gran mayoría de los pacientes afirmó que los estudiantes que les habían atendido les explicaron en qué consistiría el tratamiento que iban a recibir y las dudas que tenían.

Una de las preguntas que ha obtenido una respuesta desfavorable en un porcentaje más elevado ha sido aquella en la que se interpelaba sobre el tiempo de espera (p2); un 23 % consideró que tuvo que esperar mucho para ser atendido (Tabla 4). Hemos observado que en general los hombres se quejaban un poco más que las mujeres en este aspecto, así como los pacientes que estaban en el intervalo de edad de entre 51 y los 75 años (Tablas 5 y 6). El paciente varón suele contestar más negativamente que las mujeres tal y como se refleja en la literatura (14).

Las preguntas dirigidas a obtener información sobre el grado de satisfacción en cuanto a la organización de la clínica (p4, p5 y p7) son las que han obtenido

TABLA 5.- FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LA PREGUNTA 2 SEGÚN EL SEXO DEL PACIENTE

	Sexo	
	Hombre	Mujer
	¿Ha tenido que esperar mucho para ser atendido?	¿Ha tenido que esperar mucho para ser atendido?
Sí	25,5%	21,3%
No	74,5%	78,7%

TABLA 6.- FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LA PREGUNTA 2 SEGÚN LA EDAD DEL PACIENTE

	Edad			
	< 25 años	25-50 años	51-75 años	> 75 años
	¿Ha tenido que esperar mucho para ser atendido?	¿Ha tenido que esperar mucho para ser atendido?	¿Ha tenido que esperar mucho para ser atendido?	¿Ha tenido que esperar mucho para ser atendido?
Sí	22,2%	20,9%	25,8%	-
No	77,8%	79,1%	74,2%	100,0%

TABLA 7.- FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LA PREGUNTA 8 SEGÚN EL SERVICIO VISITADO

	Servicio	
	Integrada de adultos	Medicina bucal
	¿Encuentra correcta la relación coste/calidad?	¿Encuentra correcta la relación coste/calidad?
Sí	72,3%	43,8%
No	24,6%	2,5%
Ns/Nc	3,1%	53,8%

un mayor número de la respuesta Ns/Nc (no sabe / no contesta), recordando siempre que continúan teniendo una aceptación positiva en su mayoría. Podemos observar que a la pregunta de si cree que la clínica odontológica es confortable o podría mejorar (p5), aproximadamente una décima parte de los pacientes responde que no lo sabe; este porcentaje aumenta mucho en las edades extremas, intervalos en los que nadie responde que podría mejorar. Nos hemos encontrado con el mismo problema a la pregunta "¿Le han dado visita para dentro de mucho tiempo?" (p7); casi una cuarta parte de la muestra no contesta (debemos tener en cuenta que muchas de las entrevistas se realizaban antes de que el paciente tuviera fecha para la próxima cita, sobre todo a los que acudían a la servicio de primeras visitas). Asimismo, un 16 % cree que le han citado para su siguiente visita al cabo de un tiempo excesivo. También se puede destacar que la franja de edades

que está más en desacuerdo con el confort de la clínica es la misma que considera que tuvo que esperar mucho para ser atendido: el intervalo que va de los 51 a los 75 años (una cuarta parte de éstos respondió que la organización podría mejorar). A partir de estos datos se puede entrever que uno de los aspectos que más en consideración tienen los pacientes es el tiempo de espera.

En cuanto a la relación calidad/coste (p8) son significativas las notables diferencias que hay según el servicio al que haya acudido el paciente, ya que cuando el usuario es asistido en su primera visita todavía no conoce el tratamiento que se le va a realizar y por consiguiente tampoco el coste de éste. Así, mientras que más de la mitad de los pacientes visitados en el servicio de primeras visitas no respondió a esta pregunta, poco menos del 25 % de los que lo hicieron en el servicio Integrada de Adultos dijo no

TABLA 8.- RELACIÓN EXISTENTE ENTRE LAS PREGUNTAS 2 Y 4

		¿Ha tenido que esperar mucho para ser atendido?		Total
		Sí	No	
¿Le parece buena la organización de la clínica	Sí	66,7%	87,4%	82,6%
	No	21,2%	4,5%	8,3%
	NS/NC	12,1%	8,1%	9,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

encontrar adecuada esta relación (Tabla 7). Es éste, pues, otro de los factores que los pacientes de la clínica encuentran más insatisfactorios (junto con el tiempo de espera y la fecha para su próxima visita). Este aspecto es de difícil consideración dado que la mayor parte de los estudios de satisfacción no consideran el coste del servicio (3), algunos estudios profesionales recogen datos sobre la poca importancia, aparentemente, que el paciente otorga a este aspecto(15)

Hemos querido destacar en este estudio que aunque el servicio visitado por el paciente influye en la satisfacción con el precio de la consulta por los motivos explicados, el hecho de haber asistido a la Clínica en diferentes visitas no es determinante en la satisfacción con el resto de aspectos. Así pues, los pacientes no se muestran más satisfechos en su primera visita, sino que esta satisfacción continúa siendo igualmente elevada cuando han acudido en diferentes ocasiones para continuar un tratamiento determinado.

Terminamos con la descripción de los datos obtenidos refiriéndonos a la única pregunta abierta de la encuesta, en la que se preguntaba al paciente qué cambiaría de la clínica odontológica sin aportar ninguna referencia (p10). Los datos obtenidos no han sido nada alentadores, ya que dos terceras partes de los pacientes no respondieron a dicha pregunta. Asimismo, ninguno de los factores mencionados por alguno de ellos (temperatura de la sala, tiempo de espera, horarios) ha sido significativamente compartido (4, 3 y 1 % respectivamente). Encontramos aquí otra diferencia según el servicio visitado, puesto que el porcentaje de la respuesta Ns/Nc de los pacientes que acudían a la Clínica por primera vez es casi el doble que los otros (85 % de los visitados en el servicio de primeras visitas frente al 43 % de los visitados en Integrada de Adultos).

En el análisis de los datos hemos querido estudiar la relación existente entre el grado de satisfacción sobre la organización de la clínica y el tiempo que el paciente había esperado para ser atendido (p4 y p2), esperando encontrar una relación inversamente proporcional, de forma que aquellos pacientes que pensaban haber esperado más fueran los que más insatisfechos se mostraban, y a la inversa. Los datos que hemos obtenido relacionando estas dos variables mediante una tabla de contingencia nos muestran que en los dos grupos es superior el porcentaje de pacientes a los que les parece buena la organización de la clínica. De todas formas, en aquellos que consideran haber esperado mucho tiempo la respuesta positiva es solamente tres veces superior a la negativa (66 % frente al 21 %), mientras que en los que no creen haber esperado mucho esta diferencia aumenta hasta 20 veces (87 % frente al 4'5 %) (Tabla 8). Podemos aceptar, por lo tanto, que el tiempo que un paciente ha percibido esperar antes de ser visitado influye en su satisfacción con la organización de la clínica en general.

De la misma manera hemos querido averiguar si el hecho de que se explicara o no al paciente en qué consistiría su tratamiento estaba relacionado con el tiempo que les dedicaban los alumnos universitarios (p9 y p6). En este caso no hemos encontrado resultados relevantes, puesto que del bajo porcentaje que refiere no haber recibido información sobre su futuro tratamiento, no hay nadie que responda que no le hayan dedicado el tiempo adecuado.

Para finalizar con el análisis de los datos obtenidos, hemos realizado una serie de tipologías con el objetivo de describir el grado de satisfacción global de los pacientes de la clínica en cuanto al trato y a la información recibidos por los alumnos y en cuanto a la organización de la clínica.

Para definir la satisfacción de los usuarios con el trato recibido hemos tenido en cuenta las preguntas "¿Le ha parecido correcto el trato recibido?" (p1) y "¿Cree que el tiempo que le han dedicado es el adecuado?" (p6), valorándola como alta si se respondía en los dos casos que sí, media si una respuesta era positiva y la otra negativa y baja si las dos eran negativas. Observando los datos obtenidos podemos afirmar que la satisfacción de los pacientes de la clínica odontológica de la Universitat de Barcelona con el trato recibido por sus alumnos es alta en casi el 95 % de los casos. El resto refiere un grado de satisfacción media, no hallando ningún caso en la que la podamos definir como baja.

Tal y como ya hemos referido con anterioridad, estas respuestas no muestran diferencias significativas según el servicio al que haya acudido el paciente, no influyendo por lo tanto en su satisfacción el hecho de ser una primera visita o haber realizado varias sesiones.

Con el fin de estudiar la satisfacción del paciente con la información recibida hemos agrupado las preguntas "¿Le han aclarado todas las dudas que tenía?" (p3) y "¿Le han explicado en qué consistirá su tratamiento?" (p9). En este caso, y como ya era de suponer, los valores obtenidos son todavía más satisfactorios, ya que las dos preguntas individualmente obtienen casi un total de respuestas positivas.

En última instancia hemos valorado la satisfacción de los pacientes con la organización de la clínica en general en función de las preguntas "¿Le parece buena la organización de la clínica?" (p4), "¿Ha tenido que esperar mucho para ser atendido?" (p2) y "¿Le han dado visita para dentro de mucho tiempo?" (p7), describiéndola como alta, media o baja según el conjunto de respuestas satisfactorias e insatisfactorias de forma equivalente a lo realizado con anterioridad; en este caso no hemos tenido en cuenta la relativamente elevada frecuencia de la respuesta Ns/Nc. Es en este aspecto donde encontramos un menor porcentaje de la población que se pueda considerar como altamente satisfecha: el 65 %. Cerca del 20 % de los pacientes muestran un grado de satisfacción media, mostrándose en desacuerdo con alguno de los conceptos que relacionamos. En este aspecto aparece un 5 % de los entrevistados con un

grado de satisfacción que debe considerarse como bajo, a diferencia de los otros valores estudiados en los que no había ningún caso; recordamos que en este último apartado no hemos considerado la respuesta Ns/Nc, por lo que hay un 10 % de la población no reflejada.

CONCLUSIÓN

Los resultados que hemos obtenido con este trabajo indican que la inmensa mayoría de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universitat de Barcelona están altamente satisfechos con el trato y la información que han recibido por parte de los alumnos.

Cuando se pregunta sobre la organización general de la clínica se observa que los resultados, aún siendo favorables en su mayoría, no son tan satisfactorios como en los otros dos factores. En este tipo de preguntas, sobre todo al interpelar sobre el confort de la clínica y sobre los aspectos y factores a cambiar, es donde se observa un mayor porcentaje de la respuesta Ns/Nc. Creemos que esto es debido al desconocimiento por parte de los pacientes del funcionamiento normal de una clínica odontológica y a la dificultad para valorar lo que les gustaría cambiar (12).

Los aspectos de los que se quejan más los usuarios de la clínica son el tiempo de espera antes de ser atendidos, el tiempo para su siguiente visita y la relación calidad/coste. Se ha observado también que el tiempo que ha tenido que esperar el paciente para su visita influye de manera negativa en su satisfacción con la organización general de la clínica.

Aunque se podría atribuir una cierta tendencia por parte de los hombres y del intervalo de edades que comprende de los 51 a los 75 años a quejarse más del tiempo de espera, los resultados no son suficientemente significativos. Hemos encontrado algún artículo que referencia cierta variabilidad según la edad del entrevistado (16) y algún otro que no detecta esta diferencia (17). Nosotros no hemos observado tampoco diferencias significativas en función del sexo o la edad de los pacientes en el resto de preguntas. Para concluir nuestro estudio, creemos que uno de

los aspectos más significativos es que los resultados satisfactorios se mantienen cuando el paciente ha repetido las visitas a la clínica, caso de los entrevistados en el servicio Integrada de Adultos.

BIBLIOGRAFÍA

1. Planes A.: Métodos de detección de problemas. En: Garantía de calidad en atención primaria de salud. Barcelona: Doyma, 1993.
2. Quintana JM0, Arostegui I, Arcelay A, García M, Ortega M, Candelas S. Encuesta de satisfacción a pacientes de servicios de urgencias de hospitales agudos. Gac Sanit 1999; 13 (1): 38-45.
3. Bohigas LL. La satisfacción del paciente (ed). Gac Sanit 1995; 9: 283-6.
4. Cleary PD, McNeil BJ. Patient satisfaction as an indicator of quality of care. Inquiry 1988; 25: 25-36
5. Homberberg JC, Habraken H, Bloch DA. Minimum data needed on patients preferences for accurate, efficient medical decision making. Med Care 1995; 33: 297-310.
6. Huertas I, Pereiró I, Andreu C, Sanfelix J. ¿De que se quejan nuestros pacientes?. Rev Calidad Asistencial 1996, 1:37-40.
7. Conesa A, Bayes JM, Asenjo MA, Baré ML, Manasanch P, Lledó R, Prat A, SELLERAS LL. Calidad percibida por los usuarios de consultas externas de un hospital universitario. Rev Clin Esp 1993; 192: 346-51
8. Wensing M, Richard G, Smits A. Quality judgments by patients on general practice care: a literature analysis. Soc Sci Med 1994; 38: 45-53.
9. Newsome PR, Wright GH. A review of patient satisfaction. Br Dent J 1999; Feb 27, 186:161-5.
10. Lafont BE, Gardiner DM, Hochstedler J. Eur J Dent Educ 1999; Aug 3(3):109-16.
11. Peris A, Peris M0D. El control de la calidad y el análisis de las reclamaciones de los usuarios. Todo Hospital 1992; 990:25-31.
12. Castell E. Batista JM, Valoració donada per metges administradors i usuaris a les diferents components de la qualitat de la atenció. Gac Sanit 1988, 2: 13-21.
13. Saturno PJ, Sánchez JA, Grupo de Trabajo del Proyecto PROSPER-S. Rev Calidad Asistencial 1995; 5, 271-5.
14. Chu CH, Lo EC. Patient's satisfaction with dental services provided by a university in Hong Kong. Int Dent J 1999; Feb 49 (1): 53-9.
15. Present i futur socioeconòmic del sector dental a Catalunya 1999-2005. Col·legi Oficial d'Odontòlegs i Estomatòlegs de Catalunya. Barcelona 2000.
16. Reifel NM, Rana H, Marcus M. Consumer satisfaction. Adv Dent Res 1997; May 11 (2): 281-90.
17. Lahti S, Tuutti H, Hausen H, Kaarlanen R. Patient's expectations of an ideal dentist and their views concerning the dentist they visited: do the views conform to the expectations and what determines how well they conform? Community Dent Oral Epidemiol 1996; Aug 24 (4): 240-4.

CORRESPONDENCIA

José López López
Avda Sta Coloma, 24, 21 21
Sta Coloma de Gramenet 08922
Barcelona
93-385.93.46
Email: joselopezl@infomed.es