

## GRADO DE SATISFACCION DE LA POBLACION DE DAMASCO (ANTIOQUIA) CON EL PROGRAMA DISCENTE ASISTENCIAL ODONTOLOGICO "GUILLERMO VARGAS PAREDES"\*

*Gabriel Jaime Gallego Ramírez, Luis Felipe Restrepo Tamayo*

**Palabras claves:** grado de satisfacción, evaluación, encuesta, servicios de salud.

### RESUMEN

Este trabajo se realizó en marzo de 1994 en el área urbana de Damasco, corregimiento de Santa Bárbara, Antioquia.

El objetivo principal fue determinar si la atención prestada por los estudiantes del IX y X semestre de Odontología del CES es o no aceptada por la comunidad y dar a conocer las posibles causas de su aceptación o rechazo.

Para evaluar el grado de satisfacción de la población con el programa se hizo un estudio descriptivo retrospectivo mediante una encuesta, observando cuidadosa y sistemáticamente los fenómenos que se repiten con regularidad sobre la prestación del servicio odontológico. En general se encontró gran satisfacción de la población con el servicio odontológico.

### ABSTRACT

This study was conducted in march, 1994, in the intramural area of Damasco, a district of Santa Bárbara, Antioquia.

Its main objective was to determine whether the health care rendered by the students of the IX and X semesters of Dentistry of the CES is or is not accepted by the community, and to make known the likely causes for its acceptance or rejection.

To evaluate people's satisfaction, with the program a retrospective, descriptive study was carried out through a survey, by carefully and systematically observing those phenomena that do regularly repeat related to the rendering of dental service. In general, a great satisfaction was found among the population regarding the dental service.

### INTRODUCCION Y REVISION DE LA LITERATURA

Toda labor organizada debe reconocer tres etapas fundamentales, que corresponden a los pasos de cualquier proceso consciente. Primero, una definición clara de propósitos y objetivos del programa. Segundo, una serie ordenada de actividades para cumplir esos fines, o ejecución del programa. Por último, una medición del rendimiento obtenido, es decir, la evaluación del programa.

---

\* Investigación para optar al título de Odontólogo, CES, Medellín, 1994. Trabajo premiado en el V Encuentro de Investigación en Odontología, ACFO, Bogotá, Septiembre 1994.

Asesor clínico: Federico Alvarez E., Profesor CES.

Asesores metodológicos: Julián Osorio, Augusto Arango, Inés Elvira Uribe, Beatriz Rico, Profesores CES.

Asesores estadísticos: Angela Franco, Martha Eugenia Alvarez, Profesoras CES.

El ejercicio equilibrado de estas tres etapas, no necesariamente separadas en el tiempo, es el sello de una organización eficiente.

Al evaluar el grado de satisfacción de un servicio el investigador se encuentra con el problema de que no es suficiente con que el encuestador pregunte periódicamente a los pacientes qué piensan acerca de los servicios que se les brindan, sino que es necesario que los consumidores y los proveedores se mantengan en continua asociación para promover cambios efectivos<sup>(1)</sup>.

Cuando se quiere evaluar un servicio hay que tener en cuenta que su eficacia está determinada por dos factores principales:

- a. Internos, del centro asistencial (humanos, físicos y técnicos), determinantes de la calidad.
- b. Externos, relacionados con la constitución física y la capacidad intelectual de los pacientes, sus condiciones de vida, sus actitudes frente a la enfermedad y los servicios de salud<sup>(2)</sup>.

En diferentes investigaciones se ha observado que los pacientes tienden a relacionar la atención satisfactoria con los siguientes hechos:

1. Que haya oportunidad de formular preguntas de su parte.
2. Que el personal de salud sepa explicar efectivamente cómo han encontrado su estado de salud.
3. Que les sea brindada toda la ayuda necesaria para que la visita resulte agradable y útil.
4. Que la experiencia demuestre la utilidad de la intervención odontológica una vez que el paciente haya salido de la consulta<sup>(1)</sup>.

Uno de los métodos utilizados para reunir la información requerida es la encuesta, la cual es un cuestionario escrito utilizado para recoger datos cuantitativos, cuyas preguntas permiten captar percepciones en un momento dado. Cada pregunta toma una variable de un elemento del desempeño, que puede compararse con otra en una posterior ocasión. Las encuestas son dispositivos cuantitativos destinados a recopilar retroalimentación para esclarecer la toma de decisiones. Son especialmente útiles para captar

percepciones sobre el servicio de los clientes cuando se quieren identificar, de manera eficiente, tendencias confiables y patrones en un número grande de personas.

El programa discente-asistencial odontológico "Guillermo Vargas Paredes" se creó en Damasco a finales de 1987, con el afán de brindar a una comunidad de bajos recursos la posibilidad de recibir un servicio a través del cual se suplieran las necesidades a nivel oral y al estudiante de odontología la oportunidad de ejercer una práctica integral con autonomía e independencia en el diagnóstico, pronóstico, tratamiento y mantenimiento de los pacientes.

## MATERIALES Y METODOS

Se realizó un estudio de carácter descriptivo, en el que la unidad de análisis fue el grupo familiar y se tomó como representante a la cabeza de familia (el padre, la madre u otro miembro de la familia mayor de edad que hubiese convivido como mínimo dos semanas dentro del grupo).

El presente estudio se realizó por medio de una encuesta elaborada conjuntamente con una pedagoga, una trabajadora social, una estadígrafa, una psicóloga y un docente en Español y Literatura, para lograr que el vocabulario y el contexto general fueran los más adecuados para el grado de escolaridad de la población encuestada, facilitando de esta manera el proceso de recolección de datos, el cual se dividió así:

Aspecto humano: actitud, seguridad, permanencia, edad, sexo, apariencia, lenguaje, capacidad de comprensión, relaciones interpersonales y orientación hacia la comunidad por parte del estudiante.

Aspecto físico: materiales, localización, dotación, horario, decoración y apariencia del consultorio.

Aspecto técnico: solución al motivo de consulta, conocimiento científico y conocimiento de otros servicios por parte del paciente.

Esta investigación partió de la pregunta que queda consignada de la siguiente manera: ¿Cuál es el grado de satisfacción de la comunidad de Damasco con el programa discente-asistencial?

Se realizó la prueba piloto, en la cual se encuestó el 10% del total de la muestra, tomando como base los mismos criterios de evaluación llevados hasta el momento.

De un total de 158 viviendas (DANE-1985), correspondientes al centro poblacional de Damasco, corregimiento de Santa Bárbara, Antioquia (área urbana) se tomaron como muestra 113, que constituyen el total de la muestra.

La recolección de los datos se hizo en forma directa, primaria o presencial, que es cuando el propio investigador los recolecta, incluyendo interrogatorio y observación participativa<sup>(3)</sup>, con el fin de que fuera lo más confiable y presentara el menor nivel de error con respecto a su interpretación. Luego se entró a hacer el análisis estadístico con base en los resultados de la encuesta y de ello se sacaron las conclusiones respectivas.

## RESULTADOS

Las respuestas más representativas permiten afirmar que el conocimiento que tiene la población de los servicios que ofrece el consultorio es alto, principalmente el programa de prevención. El servicio más utilizado es el de operatoria dental. Se encontró que un poco más de la mitad de los encuestados recibió algún tipo de información sobre los programas que ofrece el CES para la comunidad. Es el personal del centro el mayor medio de difusión de los servicios y programas que presta el CES. La comunidad tiene un gran conocimiento acerca del horario de atención y prefiere ser atendida en las horas de la tarde. El principal problema de la comunidad cuando necesita los servicios es de tipo económico. Las urgencias odontológicas son la principal razón para utilizar el

servicio. La población se muestra notablemente indiferente respecto del sexo del odontólogo. En general hay buena aceptación en relación con la actitud, el trato brindado a la comunidad y la seguridad demostrada por el odontólogo. Un poco más de la mitad de los encuestados dice no sentirse afectado por el cambio constante del odontólogo y manifiesta que las explicaciones y el lenguaje del mismo sobre su tratamiento son aceptables. La comunidad se encuentra muy satisfecha con la prestación del servicio odontológico y aconsejaría en su mayoría el uso del servicio a otras personas.

## DISCUSION

Este estudio indica que la población está satisfecha con el programa que prestan los estudiantes del IX y X semestre de Odontología del CES. Un factor a tener en cuenta es el cambio constante de odontólogo, que conlleva la dificultad para realizar tratamientos extensos, lo que, en cierto modo, lleva a que la comunidad haga caso omiso de sus problemas de salud oral, dando prevalencia sólo a los tratamientos de urgencia y haciendo que la práctica brindada por los estudiantes pase desapercibida.

Es importante recalcar que el estudio se realizó en el área urbana y que al servicio también acuden personas del sector rural.

Dentro del grupo encuestado se encontró que la gran mayoría fueron mujeres, lo cual podría explicarse por las características socio-culturales, que obligan a la mujer a permanecer más tiempo en el hogar y al hombre a encargarse del sustento familiar.

Para este trabajo no se partió de una hipótesis preliminar, dado que es un estudio descriptivo, sino de una pregunta de investigación que buscaba identificar el grado de satisfacción de la población de Damasco con el programa discente-asistencial odontológico, a la cual se dió respuesta por medio de la encuesta.

## CONCLUSIONES

Los hallazgos más importantes de ésta investigación fueron:

- El conocimiento que se tiene del centro odontológico es notable.
- El área de operatoria dental es la de mayor demanda.
- Se nota buena orientación en la comunidad sobre los trámites para la utilización de los servicios, la cual es dada por los estudiantes de odontología principalmente.
- La mayoría de la población tiene conocimiento del horario de la atención brindada; además, prefiere ser

atendida en las horas de la tarde y tiene conocimiento de la prestación del servicio las 24 horas.

- El principal problema al momento de utilizar el servicio odontológico es el factor económico.
- No se encontró preferencia por el sexo y sí un gran desconocimiento de los nombres y apellidos de los estudiantes de odontología que prestan el servicio.
- La mayoría de la población opinó que el consultorio está bien situado, bien dotado y que es agradable.
- Gran parte de la población se encuentra muy satisfecha y aconsejaría la utilización del servicio odontológico recibido de los estudiantes del CES.

## BIBLIOGRAFIA

1. Sommers P.: Participación activa de los consumidores en el sistema de prestación de servicios de salud: Una evaluación de la satisfacción de los pacientes. Boletín de la Oficina Sanitaria Panamericana., vol. 94, No. 1, 1983.
2. Pabón H: Evaluación de los servicios de salud. 2a. Ed. Universidad del Valle. Cali, 1987.
3. Echavarría, G.E. Opinión y conocimientos de 282 usuarios sobre los servicios y programas que ofrece el hospital regional "San Juan de Dios" Rionegro (Ant.), tesis de grado, U.P.B. Medellín, 1985.



**Bio**  
**ORTODONCIA**  
su clínica de ortodoncia

Tratamiento Ortodóntico Integral  
Diagnóstico Cefalométrico Computarizado  
Fotografía Intra y Extra-Oral Estandarizada  
Ortodoncia Preventiva e Interceptiva  
Ortodoncia Correctiva para Niños y Adultos  
Ortodoncia como preparación para  
Cirugía Ortognática

José Alberto Zapata R.  
Director General

Cra. 43DD Nº 8 - 6 Tels: 312 00 44  
266 81 44 Fax: 312 02 38 Medellín-Colombia