

# GRADO DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN AL PACIENTE EN CLÍNICA ODONTOLÓGICA UPAEP VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Pérez De Dios, Rafael.<sup>1</sup>

Beristain Lezama, Natalia.<sup>2</sup>

Pacheco Paredes, Yadira Thereza.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Facultad de odontología, UPAEP.

*Rafael.perez02@upaep.edu.mx*

## INTRODUCCIÓN

La atención odontológica lleva consigo durante muchos años una imagen de negocio de oferta y demanda, donde el odontólogo además de ofrecer un servicio de salud, este brinda un producto los cuales son los tratamientos ofrecidos [1]; como en todo negocio, la satisfacción al paciente es esencial para determinar el éxito del sitio de atención. Si bien los servicios de calidad son parte de cualquier sitio que se jactan de ofrecer un tipo de producto, trabajo, o tratamiento sobresalientes, como es el caso de las clínicas odontológicas, el satisfacer a toda población que llegue es imposible, ya que la satisfacción es un sentimiento el cual a perspectiva de cada individuo es diferente; por lo que cualquier tipo de centro de salud, en este caso, clínica odontológica universitaria deberá de tener un conocimiento actual de su situación en materia de atención [2].

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La satisfacción en los pacientes sobre la atención recibida en un centro de salud es un reflejo de la situación actual del lugar, el personal y los procedimientos ofrecidos y a nivel universitario es necesario; Actualmente no se cuenta con un documento especializado que identifique y plasme estadísticamente la satisfacción de la atención en una clínica odontológica universitaria.

## OBJETIVO GENERAL

Validar un instrumento para identificar el grado de satisfacción en la atención al paciente en clínica odontológica UPAEP.

## MATERIAL Y MÉTODOS

El instrumento mencionado está basado en el modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en empresas, modificado hacia la evaluación de calidad en la atención en una clínica universitaria.

Dicho instrumento será sometido a una evaluación por 5 expertos en el campo para su estudio, modificación y validación inicial utilizando un documento ya validado basado en el método Delphi [3] que se caracteriza por la secuencia para validar el diseño de instrumentos, para posterior realizar una prueba piloto con un número selecto de pacientes que acuden a la clínica odontológica; una vez con los datos obtenidos se realizará una segunda validación por análisis estadístico mediante el método Alpha de Cronbach para su validación final.

## ASPECTOS BIOÉTICOS

Para la realización del estudio se solicitó Permiso a la Coordinación de clínicas de la Facultad de odontología y se basó en los siguientes documentos: "El reglamento de la ley general de salud en materia de investigación para la salud", "Carta de confidencialidad", "La importancia del consentimiento informado en la toma de decisiones del personal de salud" "Guía para la presentación del protocolo de investigación", "declaración de Helsinki de la AMM- principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos" y "consentimiento informado".

## ALCANCES Y LIMITACIONES

El alcance del estudio es el diseñar un instrumento único en su tipo para la correcta identificación de la calidad de la atención en una clínica universitaria; las limitaciones son el instrumento diseñado no evalúa la totalidad de la clínica odontológica UPAEP, solo se centra en la atención del estudiante y docente con el paciente, sin tomar en cuenta otras áreas y personal.

Palabras clave: Atención, Odontológica, SERVQUAL.

## REFERENCIAS

- Rodríguez RZC. Calidad de la atención odontológica y su relación con la fidelización del paciente. El porvenir Central, 209. [Trujillo, Perú]: Universidad César Vallejo; 2019.
- Águila Mendoza, Héctor Fabricio Quispe Moncada, Mónica Marianela. Relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique - Piura, 2022. [Piura, Perú]: Universidad César Vallejo; 2022.
- Martínez-Acosta MT PhD, Sánchez-Luján BI PhD, Camacho-Ríos A PhD. Método Delphi: validar un instrumento para la medición de características de un libro de texto de probabilidad y estadística. Revista de Educación Técnica [Internet]. 2019;8-18. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.35429/jote.2019.7.3.8.18>