

NIVEL DE SATISFACCIÓN RELACIONADO A LA ADHERENCIA DEL TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO A PACIENTES DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD

Satisfaction level related to adherence to dental treatment of patients at a healthcare facility

Rodríguez - Sandoval Karol Fiorella^{*1,2}; Podestá - Gavilano Luis Enrique^{1,3}; Carcelén - Reluz Carlos Guillermo^{1,4}

¹ Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, 15081 Lima, Perú

² <https://orcid.org/0000-0003-4346-4166>

³ <https://orcid.org/0000-0003-0122-8835>

⁴ <https://orcid.org/0000-0001-7645-4955>

* karolrodriguez1@unmsm.edu.pe

RESUMEN

La satisfacción en salud bucal es parte importante para una permanencia, continuidad y cumplimiento de los diversos tratamientos odontológicos en el paciente. **Objetivo:** Evaluar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y adherencia al tratamiento odontológico en el puesto de salud Calango, Cañete 2022. **Materiales y métodos:** Estudio con diseño descriptivo y transversal, con enfoque cuantitativo, con una muestra aleatoria de 114 personas a quienes se le aplicaron dos encuestas; la de satisfacción del usuario externo (3 dimensiones: humana, técnico-científica y entorno) y la encuesta de adherencia al tratamiento odontológico (4 dimensiones: accesibilidad, control de ingesta de medicamentos y alimentos, autoeficacia y contacto con el profesional). Se aplicó la prueba de fiabilidad alfa de Cronbach ($\alpha=0,927$ y $0,714$), prueba normalidad Kolmogorov-Smirnov y Correlación de Spearman. **Resultados:** Se observa que el 92,1% (n=105) de encuestados percibieron una satisfacción alta (satisfecho y totalmente satisfecho), el 7,9% (n=9) evidenciaron tener una satisfacción media (medianamente satisfecho, insatisfecho). Por otro lado, en la adherencia al tratamiento odontológico, el 94,7% (n=108) tienen una adherencia total (casi siempre y siempre) y un 5,3% (n=6) demostraron tener una adherencia parcial (a veces y casi nunca). Asimismo, se pudo observar que existe relación entre el nivel de adherencia al tratamiento odontológico y nivel de satisfacción del usuario externo ($p<0,05$). **Conclusiones:** Se establece una relación positiva entre ambas variables, mediante el resultado de las encuestas dirigidas a los pacientes, el nivel de correlatividad y pruebas de hipótesis, los pacientes manifestaron estar satisfechos con la atención recibida.

Palabras claves: Calidad educativa, capacitación docente, enseñanza - aprendizaje, innovación y Tic.

ABSTRACT

Satisfaction in oral health is an important part of permanence, continuity and compliance with the various dental treatments in the patient. **Objective:** To evaluate the relationship between the level of satisfaction of the external user and adherence to dental treatment in the Calango health post, Cañete 2022. **Materials and methods:** Study with a descriptive and cross-sectional design with a quantitative approach with a random sample of 114 people who two surveys were applied; the external user satisfaction survey (3 dimensions: human, technical-scientific, and environment) and the dental treatment adherence survey (4 dimensions: accessibility, medication and food intake control, self-efficacy, and contact with the professional). The Cronbach reliability test ($\alpha=0.927$ and 0.714), Kolmogorov-Smirnov normality test and Spearman's correlation were applied. **Results:** It is observed that 92.1% (n=105) of those surveyed perceived high satisfaction (satisfied and totally satisfied), 7.9% (n=9) showed average satisfaction (moderately satisfied, dissatisfied). On the other hand, in adherence to dental treatment, 94.7% (n=108) have total adherence (almost always and always) and 5.3% (n=6) demonstrated partial adherence (sometimes and almost never). Likewise, it was observed that there is a relationship between the level of adherence to dental treatment and the level of satisfaction of the external user ($p<0.05$). **Conclusions:** A positive relationship between both variables is established, through the results of the surveys directed at the patients, the level of correlation and hypothesis tests, the patients stated that they were satisfied with the care received.

Keywords: Level of satisfaction; Dental treatment; Adherence; external user and Odontology.

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, es imperativo optimizar el nivel de satisfacción de los servicios que brindan los sistemas de salud,^{1,2} sea del estado o de forma privada, de manera que se pueda consolidar una gestión adecuada con respecto al sector salud y pueda conllevar a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.^{3,4,5}

Si bien es cierto, el sector salud posee diversos ámbitos de gestión, el presente artículo de investigación tiene como alcance el subsector odontológico, de manera que se pueda establecer un análisis a mayor profundidad sobre las variables que influyen en la satisfacción de la atención y/o percepción del cliente con respecto al servicio brindado en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS).^{6,7}

No obstante, consolidar un servicio adecuado no solo se basa en brindar el servicio de atención por molestias o problemas con respecto a la salud bucal, sino que también se enfoca en otros aspectos funcionales y fundamentales, como el nivel de atención del personal de salud, limpieza de las instalaciones, la percepción del cliente con respecto al trato del operador y las secuelas que puede dejar no seguir el tratamiento adecuado.^{8,9} Aspectos que influyen en la salud del individuo y en la calidad de vida,¹⁰ por lo que es necesario no solo enfatizar en el ámbito operativo, sino también en las diversas variables auxiliares que hacen de ello un beneficio a largo plazo para el paciente.

Existen diversas investigaciones que estudian las variables que afectan principalmente al desenvolvimiento de la atención del paciente con respecto a servicios de salud bucal. Sin embargo, para personas de 18 años a más, se consideran 2 variables que tienen una relación directa con respecto a lo estipulado anteriormente: el nivel de satisfacción del usuario externo y la adherencia al tratamiento odontológico.¹¹ Ambas variables poseen dimensiones enfocadas en los diferentes aspectos de percepción del paciente que se utilizan para medir el grado del servicio.

La satisfacción del paciente con la calidad de la atención odontológica se considera como uno de los principales pilares que influye en el sentir y bienestar del paciente, por lo que la satisfacción de este debe cubrir el contexto, proceso, expectativa y resultado de su experiencia.^{12,13} A ello se suma la adherencia al tratamiento odontológico, es decir, la parte operativa del servicio, de manera que se concientice a la persona sobre el proceso adecuado y

el seguimiento que se debe realizar post atención.¹⁴ Solo de esa manera se podrá optimizar la salud bucal en los diferentes paradigmas que contempla el servicio. Más aún, sabiendo que 9 de cada 10 personas en el mundo presentan el riesgo de sufrir lesiones y enfermedades bucodentales y, en los países aún más desarrollados, entre el 60% y el 90% de los niños y jóvenes de temprana edad poseen caries,¹⁵ problemas periodontales y otros trastornos que pueden mitigar la capacidad de habla del paciente y una alteración del bienestar psicosocial del individuo.

Dado a ello, el objetivo de la investigación se enfoca en poder determinar la relación entre ambas variables y su impacto en la sociedad con respecto a los problemas odontológicos, el seguimiento adecuado del tratamiento odontológico y el aseguramiento de la satisfacción del usuario externo permiten reducir el riesgo de sufrir lesiones dentales en los pacientes.¹⁶ Para ello, se utilizan dos tipos de encuesta como herramienta, uno para cada variable respectivamente, con puntajes basado en la escala Likert, en donde se detallan preguntas enfocadas en cada dimensión de las variables. Con ello, se logró evaluar a 114 personas que se sometieron voluntariamente a responder las encuestas en el área de odontología del puesto de salud Calango, obteniendo así el feedback con respecto al servicio de salud brindado, analizando la data y resultados del mismo.

MATERIALES Y MÉTODOS

La población en evaluación estuvo formada por personas de 18 años a más del distrito de Calango-Cañete, Lima, del año 2022, los cuales asistían a realizar controles en su salud bucal. Mediante el uso del muestreo probabilístico, se estimó que la población total de los encuestados es de 160 personas ($n=160$), con un nivel de confianza del 95%, margen de error de $\pm 5\%$, probabilidad de que no ocurra el evento estudiado de 50% y desviación estándar de 5%, resultando un nivel de muestra de 114 personas. No se utilizaron criterios para selección, debido a que el estudio abarca sólo personas con autonomía para poder acceder a servicios odontológicos, por lo que se descartan las personas menores a la mayoría de edad, excluyendo a aquellas personas que no se encuentren con un estado mental que permita discernir la realidad. Por otro lado, se les informó a los participantes sobre el motivo de la encuesta, suspendiendo cualquier intención o malicia legal que pudiera surgir con la aceptación de las pruebas y encuestas mediante la intermediación del consentimiento informado debidamente firmado por el usuario. Todos los encuestados respondieron en su totalidad las preguntas de las encuestas.

Se realizó una segmentación a los pacientes que se inscribieron voluntariamente para realizar la investigación, obteniendo así las características sociales de acuerdo con el resultado obtenido en un cuestionario simple. Este último se basó en completar datos tales como sexo, edad, grado de instrucción y ocupación (considerando dentro de éste a las personas que se dedican a realizar labores de casa, debido al nivel coyuntural y socioeconómico del distrito), utilizando así, de forma parcial, la división y estratificación provista por el Instituto Nacional de Estadística e Informática.¹⁷

Por otro lado, se usaron 2 tipos de cuestionarios para medir el nivel de adherencia al tratamiento odontológico de los pacientes y la satisfacción del usuario externo, de manera que se pueda cuantificar las respuestas de estos. Cada uno de ellos tiene 20 preguntas, que se agrupan en dimensiones por cada variable. Los datos que se recolectaron a través de encuestas a los participantes fueron desde el 15 de julio al 30 de septiembre del 2022.

Para el caso de la variable satisfacción del usuario externo, son las siguientes:

Dimensión Humana

- Tratamiento y cordialidad del personal.
- Respeto hacia el orden de llegada de los pacientes.
- Tiempo de espera de 20 minutos.
- Interés del personal de salud con respecto a las consultas sobre problemas de salud.
- Respeto del personal de salud a la privacidad del paciente durante la atención.
- Atención cuidadosa del personal de salud.
- Limpieza y uniforme del personal de salud.

Dimensión Técnico-Científica

- Charlas educativas mientras se espera por la atención.
- Orientación sobre el medicamento en receta.
- Comprensión de indicaciones en cuanto a las medicinas indicada.
- Orientación sobre cuidados a seguir en el hogar.
- Los medicamentos se encuentran en la farmacia en su totalidad.
- Tiempo de consulta.
- Confidencialidad del diagnóstico del paciente.

Dimensión Entorno

- Limpieza de la sala de espera.
- Ventilación de la sala de espera.
- Orden de la sala de espera.
- Iluminación de la sala de espera.
- Limpieza permanente de los baños de la clínica.
- Recipientes para recolección de residuos sólidos en la clínica.

Para el caso de la variable adherencia al tratamiento odontológico, son las siguientes:

Dimensión Accesibilidad

- Costo de consulta odontológica.
- Acceso a medicamentos implementos recetados.
- Acceso a los exámenes odontológicos.
- Disponibilidad de odontólogo para atención.
- Existencias y materiales para tratamiento odontológico.

Dimensión Control de ingesta de medicamentos y alimentos

- Ingesta de medicamentos de forma puntual.
- Finalización de medicamentos.
- Seguimiento de dieta.
- Seguimiento de síntomas y tratamiento odontológico.
- Apoyo y asistencia para cumplir con el tratamiento odontológico.

Dimensión Autoeficacia

- Asistencia a consultas.
- Retorno a consultorio luego del término del tratamiento.
- Seguimiento de recomendaciones.
- Cuidados de higiene bucal.
- Atención en salud dental.

Dimensión Contacto con el profesional

- Entendimiento de indicaciones.
- Entendimiento del tratamiento odontológico.
- Secuencia de tratamientos que necesita el paciente.
- Motivación a la participación de la salud dental.

En otros aspectos, en cuanto al puntaje, se utilizaron escalas Likert en base a la frecuencia, Siempre = 5; Casi siempre = 4; A veces = 3; Casi nunca = 2 y Nunca = 1; y a la satisfacción, Totalmente Satisfecho = 5; Satisfecho = 4; Medianamente satisfecho = 3; Insatisfecho = 2 y Nada Satisfecho = 1.

Las puntuaciones altas en cada cuestionario indica que el operador de salud realiza un trabajo formidable con respecto al servicio que provee, conllevando a que no solo el servicio sea de un nivel óptimo, sino que la percepción del paciente para con el entorno, trato y servicio es gratificante.

La data obtenida mediante encuestas se procesó con el software (IBM® SPSS® 20.0) Statistical Package por Social Sciences, IBM utilizando validación de hipótesis mediante la prueba de correlatividad de Spearman, en donde se establece un nivel de significancia de 5%, prueba de Cronbach para medir confiabilidad de las encuestas, el cual resultó ($\alpha=0,927$) en "Satisfacción del usuario externo" y ($\alpha=0,714$) en "Adherencia al tratamiento odontológico", la métrica de sesgo de Kolmogorov-Smirnov (KS) para medir la normalidad de las variables en el cual todos los valores de significancia son menores de 0,05, es decir que se tiene que realizar las correlaciones de las variables y dimensiones, se aplica la prueba de correlación de Spearman.

Por otro lado, se utilizaron 2 encuestas por cada variable, con 20 preguntas cada una, segmentadas por dimensiones según la percepción del paciente y el servicio brindado.

Se aprobó el estudio por la oficina de recursos humanos de la red de salud Chilca - Mala, Perú, el cual da aprobación para realizar la investigación en el puesto de salud Calango, Cañete. Se utilizó un formato firmado por el paciente, en el cual se afirma el consentimiento de la persona para someterse, de forma voluntaria, al estudio. Por último, el protocolo de estudio estuvo conforme a las normas éticas de la Declaración de Helsinki; todos aceptaron participar voluntariamente previa firma del consentimiento informado.

RESULTADOS

Con respecto a las mediciones realizadas, de una muestra total de 114 participantes, se tomaron datos sociodemográficos para un mayor análisis, en la tabla 1 se detalla que el 64% de éstas son del sexo femenino, dando a entender que la preocupación por la salud bucal proviene mayoritariamente de las mujeres. Por otro lado, el 56,1% de pacientes tiene un rango de edad de 30 años a más, siendo

el 22,8% las personas entre 30 y 34 años y el 43,9% de 19 a 29 años. Con esta última cifra, se puede inferir que las personas acuden y obtienen el servicio odontológico sólo cuando el problema bucal se ha desarrollado de tal manera que causa incomodidad en el paciente, lo cual es preocupante, ya que estas personas son las que están al cuidado de los niños cuando tienen familia; por lo que, si no se educa a los pacientes conscientes sobre estas enfermedades, la juventud estará doblemente desprotegida. Por otro lado, solo el 26,3% solo posee el nivel de instrucción de técnico/superior, debido a la propia coyuntura del distrito, con un nivel de pobreza es muy pobre, siendo el indicador de incidencia de pobreza en 9,9%,¹⁸ imposibilitando el acceso a una educación de mayor calidad. Dado a ello, sólo 15 personas (13,2%) de las encuestadas posee una ocupación como dependiente formal.

Tabla 1. Segmentación de Pacientes.

Características personales	n	%
Sexo		
Masculino	41	36
Femenino	73	64
Total	114	100
Edad		
18-23 años	19	16,7
24-29 años	31	27,2
30-34 años	26	22,8
35 años a más	38	33,3
Total	114	100
Grado de Instrucción		
"Ninguno"	6	5,3
"Primaria"	20	17,5
"Secundaria"	58	50,9
"Superior/Técnico"	30	26,3
Total	114	100
Ocupación		
"Labores de Casa"	28	24,6
"Desempleado"	20	17,5
"Estudiante"	19	16,7
"Dependiente Formal"	15	13,2
"Trabajador Independiente"	32	28,1
Total	114	100

Con respecto a los valores obtenidos al medir la variable de adherencia al tratamiento odontológico y como se puede observar en la tabla 2, se puede observar que el puntaje más resaltante es para la dimensión de accesibilidad es de "Siempre", con un valor de 56,14% (n=64), infiriendo que los pacientes tienen una percepción positiva sobre los parámetros costos del servicio, acceso y disponibilidad de horarios. Por otro lado, el 29,12% de la muestra con respecto a la dimensión control de ingesta de medicamentos y alimentos de personas (n=33), tiene un puntaje de "Casi Nunca", esto quiere decir que no cumplen con la finalización de los medicamentos ni dietas estrictas para el cuidado de la salud bucal. De igual modo, con respecto a la dimensión de autoeficacia, el 79,48% de pacientes (n=91) poseen una respuesta "Siempre" y

"Casi siempre", indicando que los pacientes asisten a las consultas, realizan cuidados a su higiene bucal y siguen un control adecuado post tratamiento sobre las medicaciones e indicaciones, conllevando a que el porcentaje de eficiencia del proceso de curación dental se encuentre por encima del promedio. Por último, con respecto a la dimensión contacto con el profesional, el 55,96% de pacientes (n=64) poseen una respuesta "Siempre", lo cual indica que el trato para con el profesional de salud es positivo, motivando al paciente a seguir con el tratamiento adecuado. En las dimensiones "accesibilidad", "Autoeficacia" y "Contacto con el profesional" ningún encuestado respondió "nunca", esto quiere decir que, los participantes tienen alta responsabilidad en su salud bucal.

Tabla 2. Tabla estadística de resultados de Adherencia al Tratamiento Odontológico.

Adherencia al Tratamiento Odontológico	Dimensión Accesibilidad		Dimensión Control de ingesta de medicamentos y alimentos		Dimensión Autoeficacia		Dimensión Contacto con el profesional	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Siempre	64	56,14	27	23,86	44	38,60	64	55,96
Casi Siempre	39	34,04	25	22,28	47	40,88	38	33,16
A veces	8	7,37	27	24,04	21	18,07	12	10,70
Casi nunca	2	1,75	33	29,12	3	2,46	0	0,18
Nunca	0	0,35	1	0,70	0	0,00	0	0,00
Total	114		114		114		114	

Con los resultados previos, como resultado final por rangos en el indicador de adherencia al tratamiento odontológico que integra las 4 dimensiones y se visualiza en la tabla 3 que, 6 pacientes refieren estar adheridos par-

cialmente (5,3%) y 108 pacientes se encuentran adheridos totalmente (94,7%), el cual califica como una óptima adherencia.

Tabla 3. Adherencia al Tratamiento Odontológico por rangos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Adherencia parcial	6	5,3	5,3	5,3
Válido Adherencia total	108	94,7	94,7	100
Total	114	100	100	

En otros ámbitos, con respecto a la variable de satisfacción del usuario externo, en la tabla 4 se observa que la dimensión humana obtiene un valor de 70,93% de pacientes (n=81) que marcaron la respuesta "totalmente satisfecho", lo cual indica que el servicio brindado por el

personal de salud, tanto como la atención y trato de este es óptima, dejando claro que el usuario percibe el ambiente como confiable y acogedor. Del mismo modo, la dimensión técnico-científica obtiene un valor de 54,39% (n=62) de pacientes que marcan la opción "Totalmente

Satisfecho". Esto quiere decir que el personal de salud está totalmente capacitado para brindar charlas y orientaciones con respecto a los medicamentos, tratamientos u otros aspectos que requieran ser explicados de una forma más detallada al paciente, denotando el control y conocimiento técnico de las herramientas y servicios que se brindan en el puesto de salud. Por último, en cuanto a la dimensión entorno, se puede observar que el

34,65% de pacientes (n=40) marcan la casilla "Totalmente Satisfecho", concluyendo que el ambiente del puesto de salud contiene todo lo necesario para que el cliente se sienta cómodo y perciba las instalaciones de un ambiente limpio y pulcro. En la dimensión humana ningún encuestado respondió "Insatisfecho" o "nada satisfecho", esto quiere decir que, los participantes están satisfechos con la atención brindada.

Tabla 4. Tabla estadística de resultados de Satisfacción de Usuario Externo.

Tabla de Puntaje de Dimensiones	Dimensión Humana		Dimensión Técnico - Científico		Dimensión Entorno	
	n	%	n	%	n	%
Totalmente satisfecho	81	70,93	62	54,39	40	34,65
Satisfecho	29	25,56	38	33,21	39	34,50
Medianamente Insatisfecho	4	3,13	8	7,39	27	23,68
Insatisfecho	0	0,38	5	4,51	7	6,43
Nada satisfecho	0	0,00	1	0,50	1	0,73
	114		114		114	

Con los resultados previos, como resultado final por rangos en el indicador de satisfacción del usuario externo que integra las 3 dimensiones y se visualiza en la tabla

5 que, 9 pacientes se encuentran en el rango de satisfacción media (7,9%) y 105 pacientes se encuentran en el rango de satisfacción alta (92,1%). (Tabla 5)

Tabla 5. Satisfacción del usuario externo por rangos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Satisfacción media	9	7,9	7,9	7,9
Válido Satisfacción alta	105	92,1	92,1	100,0
Total	114	100,0	100,0	

Por otro lado, en la tabla 6 detalla que, al culminar con la revisión de los resultados de las variables, se pudo observar que existe una relación correlación positiva moderada ($Rho=0,587$, $p=0,000$) entre la satisfacción del usuario externo y adherencia al tratamiento odontológico en el

Puesto de Salud Calango, Cañete 2022, es decir, a mayor satisfacción del usuario externo, mayor adherencia al tratamiento odontológico, tal y como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 6. Resultados de Correlatividad.

			Satisfacción	Adherencia	
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario Externo	Coefficiente de correlación	1,000	,587**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		n	114	114	
Rho de Spearman	Adherencia al tratamiento odontológico	Coefficiente de correlación	,587**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		n	114	114	
			Rho	sig	n
Satisfacción-Adherencia.			0,587	0,000	114

DISCUSIÓN

Mediante los resultados obtenidos anteriormente, se pudo identificar que las variables de adherencia al tratamiento odontológico y satisfacción del usuario externo se relacionan moderadamente, pues existe correlatividad en ellas. Esto quiere decir que la experiencia con respecto a las instalaciones, atención y/o nivel de calidad de servicio propuesto por el operador de salud indiscutiblemente variará con respecto al desarrollo post atención del paciente, debido a que se contempla el seguimiento del paciente y el regreso del mismo a las instalaciones para poder revisar adecuadamente la eficacia del tratamiento.

Dado a ello, se puede estimar que la variable de satisfacción del usuario externo es de gran influencia para el sector salud odontológica, similar a los hallazgos realizados por Amorim et al.¹⁹ en Brasil, quienes fundamentan que dicha variable puede ser usada para medir el nivel de calidad de los servicios odontológicos para con el paciente, más aún cuando los tratamientos no son inculcados desde edades tempranas, ya que el 65.51% de usuarios de servicios de salud dental son mayores a 20 años, conllevando a la falta de educación con respecto a estos temas.

Por otro lado, Sarrazola-Moncada et al.²⁰ concluye que el nivel de satisfacción de usuario está estrictamente ligada a la percepción del cliente con respecto a la organización de las instalaciones, tales como limpieza y orden, puesto que, de una muestra de 188 personas, los pacientes afirman que recomiendan el puesto de salud debido a su higiene e iluminación (97%), el orden (96%) y la ventilación (83%) que posee, más allá de la atención del servicio. Por otro lado, dicha recomendación afirma la relación existente con el servicio post tratamiento, pue-

to que los autores afirman que la opinión se construye en base a un servicio especializado y eficaz, por lo que los usuarios confían en que otras personas puedan obtener los mismos resultados y con la comodidad necesaria.

Igual que en el párrafo anterior, Fabian-Sánchez²¹ afirma también que el servicio de atención y satisfacción al cliente están fuertemente correlacionados, a causa de que se observa que el puntaje representativo con respecto a las dimensiones humana, técnico-científico y entorno obtuvieron el valor de Satisfecho, lo que indica que la percepción del paciente con respecto a la organización del puesto de salud y trato cordial que se le brinda durante, antes y después del servicio es de vital importancia, aclarando que dichas variables son las principales para la medición de problema en el sector. Por otro lado, con respecto al tratamiento odontológico, se utilizaron variables que se asemejan al presente artículo de investigación, tales como fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, detallando un puntaje alto, logrando que el paciente no solo opine en base al servicio, sino también a la calidad de las operaciones dentales que se le ofrece.

En otros aspectos, Díaz-Cárdenas²² detalla que el nivel de calidad de servicios no solo es influido por la percepción del cliente con respecto a las instalaciones del puesto de salud, sino también a la relación que existen entre el paciente-operador y al conocimiento de este último con respecto a temas de salud, herramientas y otras habilidades valorizadas en el sector. En esa misma línea, se demuestra que las características inherentes el sexo del operador tiene mucha relevancia con respecto al trato del paciente, así como también los estudios que posee, de manera que la interacción se hace más fuerte y se

crea un lazo de confianza entre ambos personajes. Adicional a ello, concluyen que, si la interacción de ambos es positiva, los tratamientos odontológicos realizados también lo serán, puesto que se puede establecer como una realidad que la adherencia al tratamiento odontológico dependerá del nivel de satisfacción del usuario.

En otros ámbitos, González-Meléndez et al.²³ contribuye que la calidad de la atención del servicio odontológico no solo influye positivamente en el paciente, sino que es una de las variables de medición del sector salud, debido a que el nivel coyuntural de los países en la actualidad imposibilitan servicios óptimos en los centros de salud estatales, por lo que se requiere que existan nuevos medios y controles para educar a la población en el cuidado dental y capacitaciones a nivel estructural y en los procesos operativos odontológicos, de manera que se pueda concretar con un paciente que recomiende el establecimiento. Ahora bien, se afirma que dicha variable trae como consecuencia que el nivel de satisfacción del usuario aumente, puesto que están fuertemente relacionados.

CONCLUSIÓN

Se pudo evidenciar la relación existente entre la adherencia al tratamiento odontológico con la satisfacción del usuario externo, pues ambas variables tienen una correlación significativa, según la estadística analizada. Adicional a ello, se observa que la adherencia a los tratamientos odontológicos post atención permite mitigar el impacto de los problemas ocasionados por no seguir indicaciones del servicio de salud con respecto al proceso de sanación dental del paciente. En este sentido, el nivel de satisfacción de usuario externo puede incrementar a medida que el servicio brindado del cliente se optimice, lo cual implica la organización del entorno del paciente, incluyendo el ambiente de espera, así como el trato cordial para con ellos.

Conflicto de interés y financiamiento

El autor declara no presentar conflicto de interés con la entidad, establecimiento de salud o con la institución académica, también afirma haber autofinanciado este artículo.

Contribuciones de la investigación

Se espera que la presente investigación pueda fungir como guía para diversas instituciones dentro del rubro salud, particularmente en el sector odontológico, las cuales requieran asesorías metodológicas y/o literatura que evidencie las mejoras obtenidas por incrementar el

nivel de satisfacción del usuario y la adherencia al tratamiento odontológico del paciente, de manera que pudieran seguir los lineamientos y obtener resultados similares o mejores.

Referencias bibliográficas

1. Collantes-Delgado D, Clavo-Pérez V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *Rev facsalud* [Internet]. 2020 [citado 25 de octubre de 2022];4(7):11-22. Disponible en: <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217/1152>
2. Macarevich A, Pilotto L, Hilgert J, Celeste R. User satisfaction with public and private dental services for different age groups in Brazil. *Rev Cad Saúde Pública* [Internet]. 2018 [citado 6 de diciembre de 2022];34(2):e00110716. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/0102-311X00110716>.
3. Forrellat-Barrios M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter* [Internet]. 2014 [citado 28 de octubre de 2022] 30 (2): 179-183. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es.
4. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Rev RECIEN* [Internet]. 2020 [citado 18 de octubre de 2022];9(1). Disponible en: <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>.
5. Parreño-Urquiza A, Ocaña-Coello S, Bonilla-Caicedo M. Evaluación de la satisfacción de servicios de salud prestados en unidades del primer nivel de atención. *Rev Cubana de Medicina General Integral* [Internet]. 2022 [citado 8 de diciembre de 2022]; 38 (2) Disponible en: <http://www.revmgi.sld.cu/index.php/mgi/article/view/1771>.
6. Benites-Zapata V, Saravia-Chong H, Mezones-Holguin E, Aquije-Díaz A, Villegas-Ortega J, Rossel-de-Almeida G et al. [Modelo de supervisión basado en el riesgo para instituciones prestadoras de servicios de salud como herramienta para la protección de los derechos en salud en Perú]. *Rev. Perú. Med. Exp. Salud Pública* [Internet]. 2016 [citado 15 de diciembre de 2022]; 33(3): 401-410. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2016.333.2373>.

7. Jaráiz E, Lagares N, Pereira M. Los componentes de la satisfacción de los pacientes y su utilidad para la gestión hospitalaria. *Rev. recp* [Internet]. 2013 [citado 9 de diciembre de 2022];(32):161-181. Disponible en: <https://recyt.fecyt.es/index.php/recp/article/view/37592>.
8. Reyes-Fernandez S, Paredes-Solis S, Legorreta-Soberanis J, Romero-Castro N, Flores-Moreno M, Andersson N. Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. *Rev Cubana Estomatol* [Internet]. 2015 [citado 29 de octubre de 2022]; 52 (3): 19-28. Disponible en: <http://revestomatologia.sld.cu/index.php/est/article/view/434>.
9. Rueda G, Albuquerque A. La salud bucal como derecho humano y bien ético. *Rev. latinoam. bioet* [Internet]. 2016 [citado 10 de diciembre de 2022];17(32-1):36-59. Disponible en: <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rubi/article/view/2299>.
10. Kruk M, Gage A, Arsenault C, Jordan K, Leslie H, Roder-DeWan S et. al. [Sistemas de salud de alta calidad en la era de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: es hora de una revolución]. *Revista The Lancet Glob Health*[Internet]. 2018 [citado 10 de noviembre de 2022]; 6(11): e1196-e1252. Disponible en: [https://www.thelancet.com/journals/langlo/article/PIIS2214-109X\(18\)30386-3/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/langlo/article/PIIS2214-109X(18)30386-3/fulltext)
11. Jaimes-Monroy G, Rojas-Rojas IK, Vega-Ruiz AY, Franco-Galvis CM, Clavijo-Serrato N, Higuera-Pulido C, et. al. Validation of an instrument to measure adherence to orthodontic treatment provided in dental clinics of dentistry schools. *Rev. Fac. Med.* [Internet]. 2021 [citado 13 de diciembre de 2022]; 69(2): e80386. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revfacmed/article/view/80386>.
12. Balhaddad A, Alshammari A, Alqadi A, Nazir M. Patient Satisfaction with Dental Services and Associated Factors in a Saudi Dental Institution. *Rev. [Journal of Clinical of Diagnostic Research]* [Internet].2018 [citado 8 de noviembre de 2022]; 12(12): ZC36-ZC39. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/328119241_Patient_Satisfaction_with_Dental_Services_and_Associated_Factors_in_a_Saudi_Dental_Institution.
13. Palmieri MM, Sánchez-Dagum M. Valoración del nivel de satisfacción de pacientes que acuden a práctica profesional supervisada (PPS) de la Facultad de Odontología UNC. *Rev Fac Odont* [Internet]. 2020 [citado 18 de noviembre de 2022]; 30 (1): 26-35. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RevFacOdonto/article/view/28015>
14. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev. Perú. Med. Exp. Salud Pública* [Internet]. 2019 [citado 11 de diciembre de 2022]; 36(4): 620-628. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>.
15. García-Huidobro D, Barros X, Quiroz A, Barría M, Soto G, Vargas I. Modelo de atención integral en salud familiar y comunitaria en la atención primaria chilena. *Rev Panam de Salud Publica* [Internet]. 2018 [Citado 20 de diciembre de 2022]; 42: e160. Disponible en: <https://doi.org/10.26633/RPSP.2018.160>.
16. Lara-Alvarez J, Hermoza-Moquillaza R, Arellano-Sacramento C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Rev. Estomatol. Herediana* [Internet]. 2020 [Citado 23 de octubre de 2022]; 30(3): 145-152. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1019-43552020000300145&script=sci_abstract
17. Camargo L, Ferreira M, Grden C, Cabral L, Bordin D. Fatores Sociodemográficos, clínico-funcionais, de Saúde Bucal e Geral associados à Autopercepção de Saúde Bucal em idosos rurais. *Rev Kairós-Gerontologia* [Internet]. 2022 [citado 8 de setiembre de 2023];24(2):349-365. Disponible en: <https://revistas.pucsp.br/index.php/kairos/article/view/50211>
18. Aguilar-Sizer M, Lima-Castro S, Peña-Contreras E, Cedillo-Quizphe C, Bueno-Pacheco A. Variables sociodemográficas relacionadas con el bienestar en personas con o sin discapacidad. *Rev. MSKN* [Internet].2017 [citado 16 de agosto de 2022]; 8:37-47. Disponible en: <https://publicaciones.ucuenca.edu.ec/ojs/index.php/maskana/article/view/1875>
19. Amorim L, Senna M, Alencar G, Rodrigues L, de Paula J, Ferreira R. User satisfaction with public oral health services in the Brazilian Unified Health System. *Rev. BMC Oral Health* [Internet]. 2019 [citado 7 de octubre de 2023] ;19(1):221. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31238976/>.
20. Sarrazola-Moncada A, Castaño-Tabares M, Sánchez-Upegui A, García-Moreno M, Arévalo M, Peláez Y.

- Satisfacción de los pacientes atendidos en Clínica Odontológica de la Universidad Cooperativa de Colombia. *Rev. Nac. Odontol.* [Internet]. 2016 [citado 21 de diciembre de 2022];12(23):57-62. Disponible en: <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/1397>.
21. Fabian-Sánchez A, Podestá-Gavilano L, Ruiz-Arias R. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Rev Horiz. Med.* [Internet]. 2022 [citado 03 de noviembre de 2022]; 22(1): e1589. Disponible en: <https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/1589>
 22. Díaz-Cárdenas S, Rojano-Rodríguez A, Hernández-Álvarez A, Galarza M, Ardila-Torres A. Percepción de pacientes frente a la atención odontológica ofrecida por estudiantes en una universidad pública colombiana. *Rev. Duazary* [Internet]. 2021 [citado 3 de noviembre de 2022];18(2):163-174. Disponible en: <https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/4073>.
 23. González-Meléndez R, Cruz-Palma G, Zambrano-Villareal L, Quiroga-García M, Palomares-Gorham P, Tijerina-González L. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Rev Mex Med Forense* [Internet]. 2019 [citado 15 de noviembre de 2022]; 4(1):76-78. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=95106>.

Recibido: 11 mayo 2023

Aceptado: 30 octubre 2023