

UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Previo a la obtención del título de:

ODONTÓLOGO

TEMA:

Calidad de rehabilitación con prótesis dental realizada por estudiantes desde la
percepción del paciente

AUTORA:

María Alejandra Mieles Parrales

TUTORES:

Dr. Michel Sarmiento Pérez Esp.

Od. Karla Lissette Gruezo Montesdeoca Mg.

Portoviejo – Manabí – Ecuador
2023

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR TÉCNICO

En mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: Calidad de rehabilitación con prótesis dental realizada por estudiantes desde la percepción del paciente, realizado por la estudiante Maria Alejandra Miele Parrales, me permito certificar que se ajusta a los requerimientos académicos y metodológicos establecidos en la normativa vigente sobre el proceso de la Unidad de Titulación de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, por lo tanto, autorizo su presentación.



TUTOR

Dr. Michel Sarmiento Pérez

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos, miembros del Tribunal de sustentación certificamos que este proyecto de investigación ha sido realizado y presentado por el/la estudiante Maria Alejandra Miele Parrales, dando cumplimiento a las exigencias académicas y a lo establecido en la normativa vigente sobre el proceso de la Unidad de Titulación de la Universidad San Gregorio de Portoviejo.

Presidente del Tribunal.

Miembro del Tribunal.

Miembro del tribunal.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

El autor de este proyecto de investigación declara bajo juramento que todo el contenido de este documento es auténtico y original. En ese sentido, asumo las responsabilidades correspondientes ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión de la información obtenida en el proceso de investigación, por lo cual, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la universidad.

Al mismo tiempo, concedo los derechos de autoría de este proyecto de investigación a la Universidad San Gregorio de Portoviejo por ser la institución que me acogió en todo el proceso de formación para poder obtener el título de Odontólogo.

Algandra Mielles

FIRMA DEL EGRESADO

DEDICATORIA

Le dedico el resultado de este trabajo a mis padres que me apoyaron en cada momento. Me han enseñado a ser la persona que soy hoy, mis principios, mis valores, mi perseverancia y mi empeño.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios para darme siempre fuerzas para seguir adelante y continuar en lo adverso.

A mi familia y amigos, por su comprensión y estímulo constante, además su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

Así mismo agradecer a mis tutores, Od. Karla Gruezo y Dr. Michel Sarmiento, por sus conocimientos, sus orientaciones, su manera de trabajar, su persistencia y su motivación, han sido fundamentales para llevar a cabo esta investigación.

Calidad de rehabilitación con prótesis dental realizada por estudiantes desde la percepción del paciente

María Alejandra Mieles Parrales¹

Michel Sarmiento Pérez²

Karla Lissette Gruezo Montesdeoca³

1. Egresada de odontología, Universidad San Gregorio de Portoviejo. Ecuador.

e.mamieles@sangregorio.edu.ec. ORCID: 0009-0002-9100-8915

2. Odontólogo, Especialista, Docente titular de la Universidad San Gregorio de Portoviejo.

Ecuador. msarmiento@sangregorio.edu.ec. ORCID: 0000-0003-4292-2882

3. Odontóloga, Magíster, Docente titular de la Universidad San Gregorio de Portoviejo.

Ecuador. klgruezo@sangregorio.edu.ec. ORCID: 0000-0002-3042-1944

Resumen

Introducción: La calidad de los servicios de salud es esencial para la satisfacción del paciente y la eficacia de la atención odontológica. Este artículo aborda la relación entre la calidad de atención y la percepción de los pacientes en el contexto de la prótesis dental removible.

Objetivo: Determinar la calidad de atención en las clínicas odontológicas de la Universidad San Gregorio de Portoviejo en pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible, desde la percepción del paciente. **Materiales y métodos:** La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental y de tipo descriptivo, retrospectivo de corte transversal. Se utilizó un método inductivo. La investigación se realizó a pacientes atendidos en las clínicas odontológicas de la Universidad San Gregorio de Portoviejo. El estudio se centró en medir la calidad de atención clínica bajo la percepción de los pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible mediante una encuesta realizada a 50 pacientes. Los datos cuantitativos obtenidos fueron procesados mediante el software IBM® SPSS® y representados en gráficos estadísticos.

Resultados y Conclusiones: Los resultados de este estudio indican que, desde la perspectiva del paciente, la calidad de atención en las clínicas odontológicas de la USGP, y la calidad de las prótesis es adecuada, donde se destaca la percepción positiva por parte de los pacientes en términos de trato, respeto al horario, competencia de los estudiantes en los procedimientos, y satisfacción con el resultado final de la rehabilitación con prótesis parciales removibles.

PALABRAS CLAVE: Rehabilitación bucal; Prótesis dental parcial removible; Salud bucal, Calidad de la atención de salud.

Abstract

Introduction: The quality of health services is essential for patient satisfaction and the effectiveness of dental care. This article addresses the relationship between quality of care and patient perception in the context of removable dental prosthesis. **Objective:** Determine the quality of care in the dental clinics of San Gregorio of Portoviejo University in patients rehabilitated with removable partial dentures, from the patient's perception. **Materials and methods:** The research had a quantitative, non-experimental and descriptive, retrospective cross-sectional approach. An inductive method was used. The research was carried out on patients treated in the dental clinics of San Gregorio de Portoviejo University. The study focused on measuring the quality of clinical care under the perception of patients rehabilitated with removable partial dentures through a survey of 50 patients. The quantitative data obtained were processed using IBM® SPSS® software and represented in statistical graphs. **Results and Conclusions:** The results of this study indicate that, from the patient's perspective, the quality of care in the USGP dental clinics, and the quality of the prostheses is adequate, where a positive perception by patients stands out, regarding the treatment, respect for the schedule, students' competence in the procedures, and satisfaction with the final result of the rehabilitation with removable partial dentures.

KEYWORDS: Oral rehabilitation; Removable partial denture; Oral health, Quality of health care.

Introducción

Según la Organización Mundial de Salud (OMS), la calidad de atención es definida como un conjunto de servicios, diagnósticos y terapias direccionadas a brindar una atención de salud óptima, donde se consideran los factores y conocimientos de los usuarios/pacientes junto a los prestadores de salud, con el fin de minimizar los riesgos y maximizar la satisfacción del usuario (1).

En la odontología actual uno de los principales desafíos es cubrir todos los requisitos del paciente, ofreciendo un buen servicio, con una atención de calidad, a la vez que se restaura las funciones masticatorias y estéticas. En los pacientes desdentados, se produce un desequilibrio de toda la cavidad bucal, trayendo consigo consecuencias negativas que repercuten en la salud bucal y psicosocial de los pacientes (2-5).

En los tratamientos de rehabilitación oral por medio de prótesis parciales removibles (PPR), los pacientes llegan a las clínicas de odontología de la Universidad San Gregorio de Portoviejo (USGP), con expectativas acerca del tratamiento. Dichas expectativas son determinantes en el nivel de satisfacción del paciente, lo cual es un indicador para conocer la calidad de atención que ofrecen los estudiantes como parte de su formación integral en la oferta de este tipo de tratamiento.

Buscar la eficacia de un tratamiento siempre es el objetivo primordial en la atención odontológica, debido a que la calidad del tratamiento determina la satisfacción por parte del paciente, el cual, con base en la atención recibida, podrá emitir su nivel de satisfacción. En este sentido, la atención que le da el estudiante al paciente, debe ser integral, donde se requiera un servicio de calidad, que incluye una atención física, psicológica y social para facilitar la adaptación de la prótesis, sin olvidar cubrir los requisitos estéticos del paciente (1,2,6-8).

Si llegase a existir algún problema que se relacione con el tratamiento, o en su defecto, con la atención brindada, el usuario externo sentiría inconformidad con el resultado, afectando de manera negativa en la calidad de atención, motivo por el cual, la pregunta de investigación es: ¿Cuál es la calidad de atención en las clínicas odontológicas de la Universidad San Gregorio de Portoviejo (USGP) en pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible?

Además, los objetivos de esta investigación consisten en determinar la calidad de atención en las clínicas odontológicas de la USGP en pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible; de igual manera, los objetivos específicos son: analizar las dimensiones que determinan la calidad de atención de los pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible

en las clínicas odontológicas por estudiantes de la USGP; e identificar los aspectos que influyen en el éxito de una prótesis parcial removible.

En este sentido, la calidad de atención es definida como un término subjetivo con dos significados; va a depender de las características de la atención para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y del éxito del tratamiento libre de defectos (9). De esta manera, para medir la calidad de atención, la Organización Panamericana de Salud menciona cinco dimensiones: los elementos tangibles; la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (8). Estos parámetros son los utilizados para realizar el instrumento de recolección de datos para esta investigación.

Por su parte, la fiabilidad o confiabilidad se encuentra relacionada a ofrecer un correcto servicio desde su primera cita (10,11). La capacidad de respuesta, hace referencia a la disponibilidad que presenta el operador para ayudar a sus pacientes, a su vez se provee el servicio con prontitud (10). En lo concerniente a aspectos tangibles, esto se refiere a la parte visible del servicio ofertado, tales como apariencia física de las instalaciones, el equipo disponible para la atención, el personal y los medios para crear una comunicación. La empatía es considerada como capacidad del profesional de tratar a los pacientes como seres valiosos (9).

Finalmente, en la variable seguridad el paciente percibe la credibilidad, integridad y honestidad del operador para poner en sus manos su salud. Para ello, el profesional debe mostrar el dominio que tiene sobre su área, de manera que el paciente se sienta tranquilo y acepte el tratamiento (10).

En la odontología actual uno de los principales desafíos es cubrir todos los requisitos del paciente, brindando un buen servicio, con una atención de calidad, a la vez que se restaura las funciones masticatorias y estéticas (2-4); sin embargo, la salud bucal se enfrenta a desafíos, como la falta de acceso a servicios dentales y problemas económicos, lo que contribuye significativamente a la pérdida parcial o total de dientes, conocida como edentulismo (12).

En los pacientes desdentados, se produce un desequilibrio de toda la cavidad bucal, trayendo consigo consecuencias negativas que repercuten en la salud bucal y psicosocial de los pacientes (2-4,12). En este sentido, las prótesis dentales se utilizan para restaurar funciones, además de la estética oral, reemplazando piezas dentales ausentes y mejorando la calidad de vida de los pacientes (13).

Existen diferentes tipos de prótesis dentales, como las removibles metálicas o de acrílico, que se adaptan a las necesidades específicas de cada paciente (16,17); estas prótesis desempeñan un papel esencial en la fonética, la estética y la función masticatoria (13,16,19). De esta manera, el proceso de fabricación de prótesis dentales parciales removibles requiere consideraciones

biomecánicas fundamentales para garantizar la calidad del resultado, reducir complicaciones futuras y minimizar costos y tiempos de tratamiento, especialmente en pacientes de edad avanzada (20,21).

Una prótesis parcial removible exitosa debe ser funcional, estéticamente agradable, proporcionar estabilidad y durabilidad. La retención adecuada, facilidad de uso y el ajuste pasivo son cruciales (24,25); además, debe proteger los dientes remanentes y cumplir con estándares de retención, estabilidad y estética (25-26). La calidad de una prótesis depende de un trabajo cuidadoso en todas las etapas y busca evitar tratamientos repetitivos (24,26). La evaluación de la calidad de atención es esencial para satisfacer las expectativas del paciente (26).

En este sentido, es imprescindible llevar a cabo una evaluación de la calidad de atención para comprender las necesidades razonables de los usuarios y brindarles el máximo bienestar y satisfacción, cumpliendo así con todas sus expectativas. Esto debe realizarse mediante procedimientos técnicamente óptimos, asegurando que se cumplan todas las normas y estándares de calidad (26).

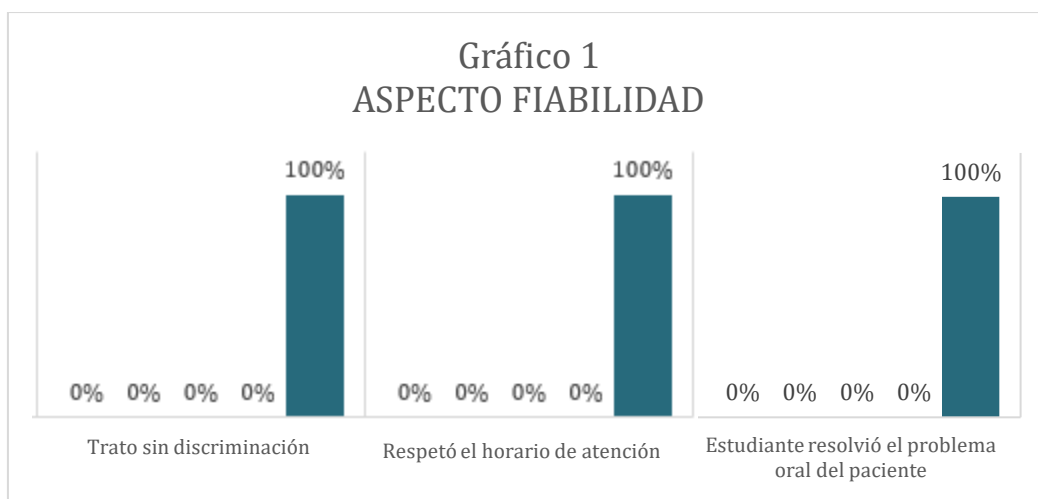
Metodología

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental y de tipo descriptivo, retrospectivo de corte transversal. Se utilizó un método inductivo para fundamentar las variables del tema y discutir los resultados. El estudio de campo se realizó de abril a julio de 2023, a pacientes que fueron atendidos en las clínicas odontológicas de la Universidad San Gregorio de Portoviejo en el periodo octubre 2022 - marzo 2023 por estudiantes que cursaban el noveno nivel como parte de la formación integral. El estudio se centró en medir la calidad de atención clínica bajo la percepción de los pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible mediante una encuesta vía telefónica, se estableció un muestreo por conveniencia de 103 pacientes de los cuales se obtuvo respuesta de 50 de ellos, respetando información de identidad. Se realizó la revisión bibliográfica en libros y base de datos como Scielo, Dialnet, Pubmed y Redalyc, además del metabuscador Google Académico con el uso de palabras clave: rehabilitación bucal, prótesis dental parcial removible, salud bucal, calidad de la atención de salud. La información de las encuestas estuvo organizada en el instrumento de investigación, los datos cuantitativos obtenidos fueron procesados mediante el software IBM® SPSS® SPSS y representados en gráficos estadísticos.

Resultados

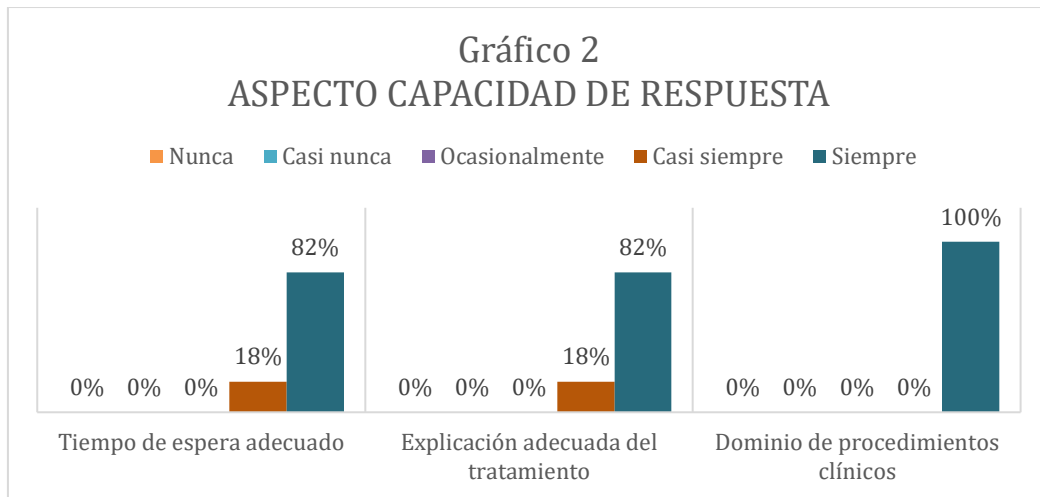
Para obtener los resultados se realizaron 50 encuestas a los pacientes que fueron rehabilitados con prótesis parcial removible por estudiantes en las clínicas de la USGP de la carrera de odontología durante el periodo académico octubre 2022 – marzo 2023, con el fin de determinar la calidad de atención en las clínicas odontológicas de noveno semestre en pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible.

Para medir la calidad de atención, se utilizaron las variables: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y aspectos tangibles. Mientras que para medir la calidad de las prótesis se utilizaron los aspectos fonación, masticación, función, estética y malestar, para conocer la satisfacción del paciente en cuanto a su rehabilitación.



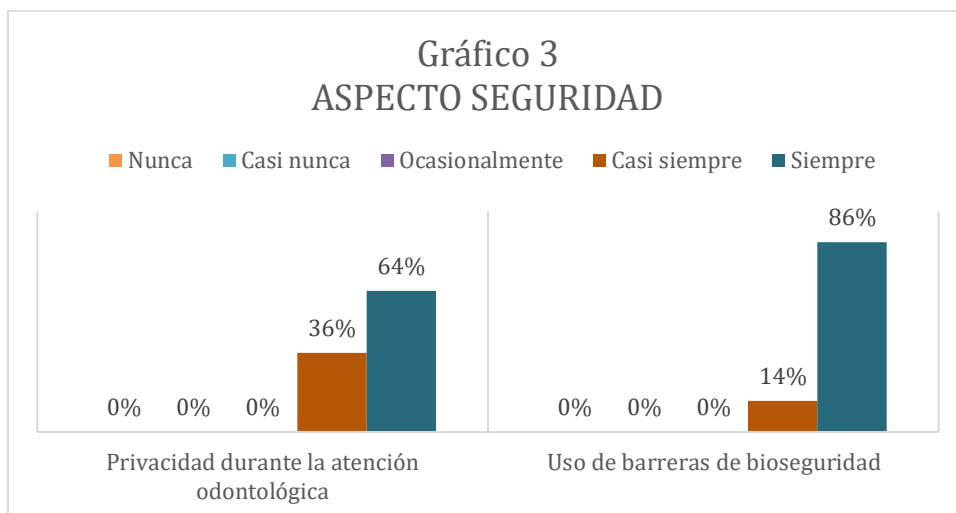
Fuente: elaboración propia

El gráfico 1 indica el aspecto de fiabilidad, en donde el 100% de los pacientes encuestados informó que siempre recibieron un trato sin discriminación, se respetó el horario de atención en todos los casos y los estudiantes resolvieron satisfactoriamente los problemas orales de los pacientes en el 100% de las situaciones.



Fuente: elaboración propia

En el gráfico 2 se evalúa la capacidad de respuesta del estudiante hacia el paciente, el 82% de los pacientes mencionan que siempre experimentaron un tiempo de espera adecuado, mientras que el 18% indica que casi siempre fue el adecuado. De igual manera, el 82% de los pacientes mencionan que siempre recibieron explicaciones adecuadas sobre el tratamiento por parte de los estudiantes. En cuanto al dominio de los procedimientos clínicos por parte de los estudiantes, el 100% de los pacientes mencionaron que los estudiantes demuestran un dominio completo en cada aspecto de la clínica.

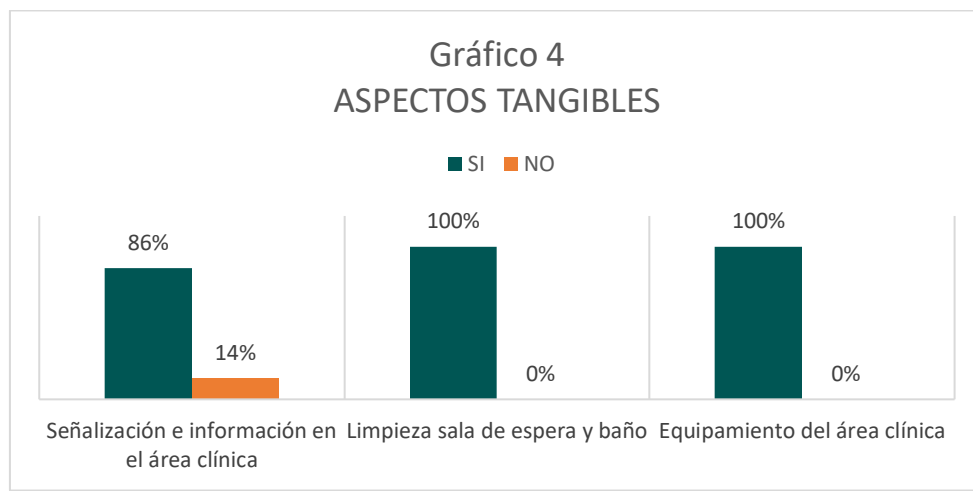


Fuente: elaboración propia

El Gráfico 3 indica el aspecto de seguridad en la atención odontológica. El 64% de los pacientes mencionan que siempre experimentaron privacidad durante la atención odontológica, mientras que el 36% indica que casi siempre la tuvieron. En cuanto al uso de barreras de protección por parte de los estudiantes, el 86% de los pacientes mencionan que siempre se utilizan, mientras

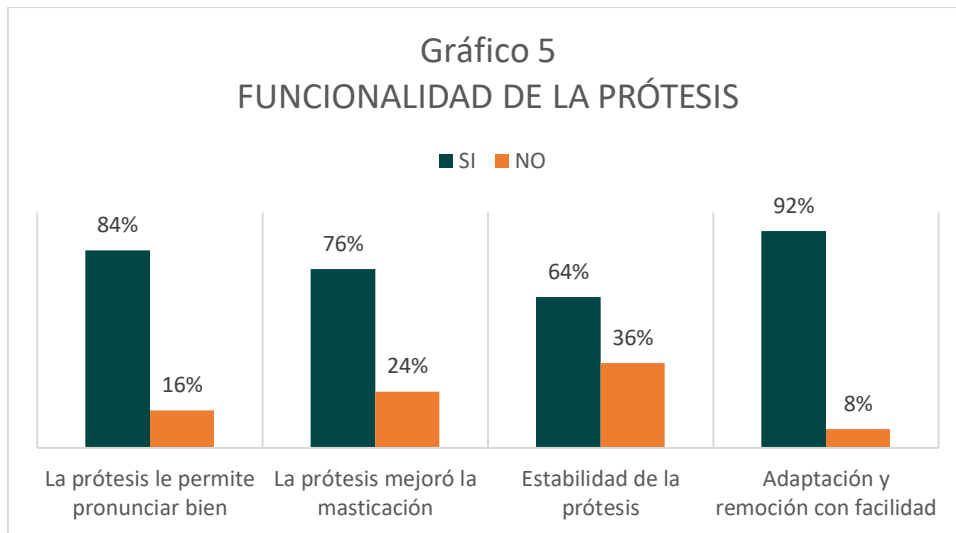
que el 14% mencionaron que casi siempre son empleadas. De igual manera, el 100% de los pacientes mencionaron que los estudiantes les inspiraban confianza.

En el aspecto empatía, el 100% de los encuestados aseveran que siempre recibieron un trato amable, respetuoso y paciente por parte de los estudiantes; y del mismo modo, los alumnos siempre muestran interés para solucionar los problemas dentales de los pacientes rehabilitados, lo cual es fundamental para una experiencia positiva del paciente y una atención de calidad.



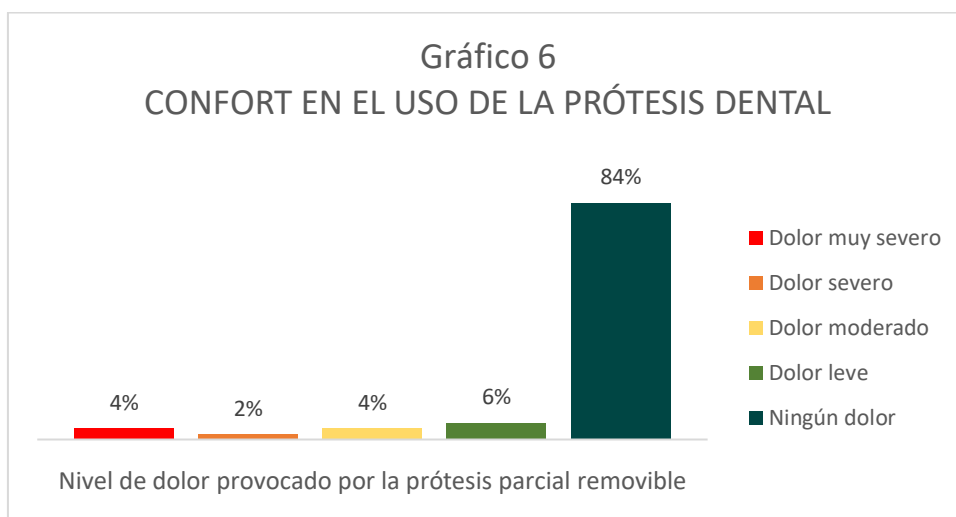
Fuente: elaboración propia

En el Gráfico 4, se analizan los aspectos tangibles de la atención odontológica. El 86% de los pacientes indica que la institución universitaria cuenta con una adecuada señalización e información en el área clínica, mientras que el 14% indicó lo contrario. Además, el 100% de los pacientes reportan que tanto la sala de espera como el área de baños se encontraban en condiciones de limpieza y mantenimiento satisfactorias. Asimismo, el 100% de los pacientes afirmaron que el equipo necesario para brindar una atención adecuada estaba disponible en el área clínica.



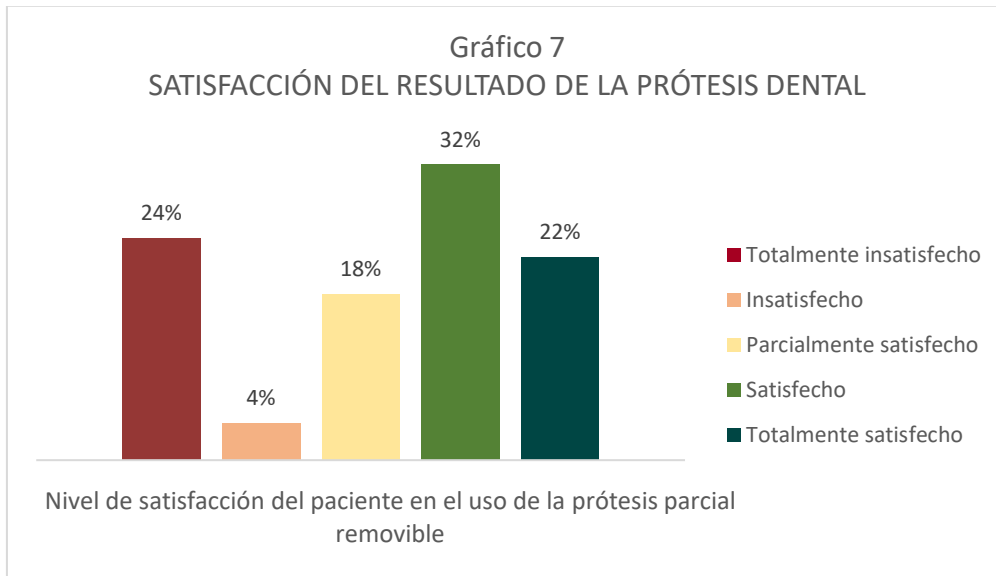
Fuente: elaboración propia

En el Gráfico 5 se presentan los resultados relacionados con la funcionalidad de la prótesis parcial removible. El 84% de los pacientes indican que la prótesis les permite pronunciar bien las palabras al hablar, por otra parte, el 16% reportaron dificultades en este aspecto. Además, el 76% de los pacientes señalan que la prótesis mejora su capacidad de masticación, a diferencia del 24% que no experimenta mejoras en este sentido. Respecto a la estabilidad de la prótesis, el 64% de los pacientes la perciben como estable, no obstante, el 36% menciona problemas de estabilidad, relacionado a la movilidad de la PPR mientras se encuentra en uso. En cuanto a la adaptación y remoción de su prótesis, el 92% de los pacientes afirman que pueden realizar estas acciones con facilidad, mientras que el 8% percibieron dificultades al hacerlo. Estos resultados proporcionan información relevante sobre la funcionalidad de las prótesis parciales removibles y su impacto en la vida de los pacientes.



Fuente: elaboración propia

El Gráfico 6 muestra los resultados relacionados con el confort medido según la presencia de dolor generado por el uso de la prótesis dental. El 84% de los pacientes informaron que no experimentaron ningún dolor mientras utilizan la prótesis; sin embargo, un porcentaje proporciona respuestas diferentes: el 6%, indicaron dolor leve, el 4% mencionaron dolor moderado, el 2% experimentaron dolor severo y el otro 4% refirieron sentir dolor muy severo durante el uso de la prótesis. Estos resultados reflejan la variabilidad en las experiencias de los pacientes en términos de comodidad y confort al utilizar la prótesis dental.



Fuente: elaboración propia

En el Gráfico 7, se presentan los resultados sobre la satisfacción con el resultado de la prótesis dental entre los pacientes. El 22% de los pacientes expresaron estar totalmente satisfechos con el resultado de su prótesis parcial removible; un 32% manifestaron estar satisfecho; un 18% indicaron estar parcialmente satisfecho, un 4% expresan estar insatisfecho, y un 24% expresaron estar totalmente insatisfecho. Estos resultados revelan una variedad de niveles de satisfacción entre los pacientes con las prótesis parciales removibles.

Discusión

La calidad de los servicios de salud se comprende como una cobertura de las necesidades de bienestar psicofísico de los usuarios; en consecuencia, se obtiene el conocimiento del nivel de satisfacción de los pacientes, en relación a las necesidades sanitarias de cuidado y protección que van de la mano con la percepción general de los servicios brindados (27).

Se ha establecido que la calidad de atención no se limita únicamente a las condiciones objetivas de los servicios de salud, sino que también es fundamental considerar la manera en que los pacientes perciben el servicio. La percepción del paciente es una condición indispensable a tener en cuenta para determinar la calidad en la atención médica (27).

Los resultados de esta investigación revelan una percepción positiva por parte de los pacientes en cuanto a la calidad de atención recibida en las clínicas odontológicas. Los pacientes destacan el trato sin discriminación, el respeto al horario, la resolución efectiva de los problemas orales y el dominio de los procedimientos por parte de los estudiantes.

Estos hallazgos reflejan el compromiso de los estudiantes y el nivel de competencia alcanzado durante su formación académica. La alta calificación en estas dimensiones específicas sugiere que los pacientes experimentaron una atención satisfactoria y confían en la habilidad de los estudiantes para brindar un servicio de calidad.

Sin embargo, también se identificaron áreas de mejora en la atención odontológica. Los tiempos de espera fueron destacados como un aspecto que podría ser optimizado para brindar una atención más ágil y satisfactoria. Esto resalta la importancia de una gestión efectiva del tiempo en las clínicas odontológicas para mejorar la experiencia del paciente.

De igual manera, en esta investigación la privacidad durante los procedimientos odontológicos fue percibida como una preocupación para algunos pacientes; debido a ello, es indispensable garantizar un ambiente de atención confidencial y respetuoso para la satisfacción del paciente. Estos aspectos deben ser considerados para mejorar la experiencia del paciente y garantizar su comodidad durante la atención (28).

En relación a las prótesis removibles, los resultados mostraron una alta satisfacción en cuanto a la funcionalidad de las prótesis. La mayoría de los pacientes afirmaron que las prótesis les permitieron pronunciar correctamente las palabras al hablar y experimentaron una mejora en la masticación.

Estos resultados son alentadores y respaldan la efectividad de las prótesis parciales removibles en la rehabilitación oral de los pacientes, donde los mismos expresaron su gratitud hacia el impacto positivo de las prótesis en su calidad de vida y bienestar general. No obstante, se identificaron algunas áreas de preocupación relacionadas con las prótesis.

Algunos pacientes reportaron movimientos de la prótesis durante la masticación y el habla, lo cual puede afectar la comodidad y la estabilidad de las prótesis. Es importante abordar esta preocupación para mejorar la retención y la estabilidad de las prótesis parciales removibles.

En un estudio de Stegelmann K, et al, (29) se menciona que, para la eficacia de la prótesis dental removible, se destaca no solo la importancia de la estética en el proceso de diseño, sino también el cumplimiento a cabalidad de los principios mecánicos que debe tener la PPR para la satisfacción del paciente, entre los que destacan el soporte, la estabilidad y retención.

Al comparar estos resultados con los hallazgos de estudios previos, se encontraron similitudes y diferencias significativas. El estudio "Calidad de vida relacionada con la salud bucal en adultos mayores" mostró que tanto los pacientes que usaron prótesis total removible previamente como aquellos que no lo habían hecho presentaron niveles variables de satisfacción (9).

En cambio, los resultados de la investigación actual indicaron una alta satisfacción general entre los pacientes con prótesis parciales removibles, sugiriendo que este tipo de prótesis podría generar mayor satisfacción en comparación con las prótesis totales removibles. Esto podría deberse a que las prótesis parciales removibles permiten una mayor preservación de las estructuras dentales naturales y una mejor adaptación a las necesidades específicas del paciente, en comparación con las prótesis totales removibles.

Por su parte, en el estudio "Rendimiento masticatorio y nivel de satisfacción en adultos ecuatorianos rehabilitados con prótesis parcial y total removible", se encontró un alto rendimiento masticatorio en un porcentaje significativo de la muestra, pero un nivel bajo de satisfacción en la mayoría de los participantes (7).

Sin embargo, en la investigación actual no se encontró una asociación significativa entre el rendimiento masticatorio y el nivel de satisfacción de los pacientes con prótesis parciales removibles. Esto sugiere que existen otros factores que influyen en la satisfacción de los pacientes con sus prótesis, más allá del rendimiento masticatorio. Es posible que la percepción de una mejora funcional en términos de pronunciación y masticación sea un factor clave para la alta satisfacción de los pacientes con prótesis parciales removibles.

Los resultados de la investigación actual reflejaron una percepción positiva de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes con las clínicas odontológicas en estudiantes de

odontología; esto coincide con el estudio realizado por Fabián Sánchez et al. (4), donde se evidencia una alta calificación de calidad de atención y satisfacción por parte de los pacientes.

Estos hallazgos indican que, tanto en el contexto de Perú como en esta investigación, la calidad de atención en las clínicas odontológicas puede ser valorada positivamente por los pacientes. El enfoque en la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el contexto odontológico es esencial para fortalecer la relación entre el profesional de la salud y el paciente, obteniendo resultados exitosos en la rehabilitación oral.

En una publicación titulada "Medición del éxito de los pacientes rehabilitados con prótesis removibles", se encontró una alta satisfacción general entre los pacientes con prótesis removible. Sin embargo, se observaron diferencias en las dimensiones específicas de satisfacción, como la masticación y el uso diario sin presencia de dolor, que fueron menos satisfactorias para algunos pacientes (25).

En este mismo contexto, en el estudio "Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario", se exploró la satisfacción de los pacientes con la calidad de atención odontológica. Los resultados indicaron que la mayoría de los pacientes estaban satisfechos con la calidad de atención y el trato recibido (30).

De manera similar, en la investigación actual se encontró una alta satisfacción en términos de calidad de atención, comunicación y confianza entre los pacientes y los estudiantes de la USGP. Estos resultados respaldan la importancia de considerar la calidad de atención y la satisfacción del paciente en la práctica odontológica.

Por último, en el estudio "Calidad de atención percibida y grado de satisfacción de los usuarios del estudio del Centro de Salud Nobol durante la pandemia de COVID-19 desde el mes de abril a junio del año 2020", se evaluaron diferentes dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios durante la pandemia. Algunos aspectos tangibles, como la limpieza y la señalización, obtuvieron altos niveles de satisfacción entre los pacientes (3).

Estos resultados coinciden con la demostración de la investigación, donde se valoró positivamente la limpieza, la organización y la atención recibida en el contexto de la pandemia. La adaptación y la continuidad de la calidad de atención durante situaciones de emergencia, como la pandemia de COVID-19, son esenciales para mantener la satisfacción del paciente y asegurar el bienestar de la comunidad (3).

De esta manera, al comparar los resultados de la presente investigación con los datos de otros estudios, se observan similitudes y diferencias en términos de niveles de satisfacción y aspectos específicos relacionados con la calidad de atención y los resultados de la rehabilitación con prótesis removibles. Estas pruebas respaldan la importancia de considerar la satisfacción del paciente y los diversos factores que influyen en ella al evaluar y mejorar la atención odontológica. La retroalimentación proporcionada por los pacientes es una herramienta valiosa para identificar áreas de mejora y garantizar una atención de calidad.

En términos de prácticas, los resultados de esta investigación resaltan la importancia de seguir fortaleciendo la calidad de atención en las clínicas odontológicas de la USGP. Esto puede lograrse mediante la implementación de estrategias que reduzcan los tiempos de espera, mejoren la privacidad durante los procedimientos y garanticen la estabilidad y retención adecuada de las prótesis parciales removibles.

Es fundamental brindar a los estudiantes de odontología una formación integral que no solo se enfoque en la adquisición de habilidades técnicas, sino también en el desarrollo de habilidades de comunicación, empatía y gestión del tiempo. De esta manera, se podrá asegurar una atención de calidad y una experiencia satisfactoria para los pacientes.

Como investigador, es fundamental reconocer las limitaciones de este estudio. La muestra utilizada fue de 50 pacientes atendidos en las clínicas de la USGP por estudiantes de noveno semestre, lo cual puede limitar la generalización de los resultados a otras poblaciones y contextos. Además, la evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del paciente se basa en la percepción de los propios pacientes, lo cual puede estar sujeto a sesgos y subjetividades.

No obstante, este estudio proporciona información valiosa sobre la calidad de atención en las clínicas odontológicas de la USGP y la satisfacción de los pacientes con las prótesis parciales removibles. Los resultados obtenidos pueden servir como punto de partida para futuras investigaciones y para el desarrollo de estrategias de mejora en la atención odontológica.

Los resultados de este estudio indican que la calidad de atención en las clínicas odontológicas de la USGP es percibida como adecuada por parte de los pacientes, especialmente en términos de trato sin discriminación, respeto al horario, resolución de problemas orales y dominio en los procedimientos, lo que contribuye a una experiencia satisfactoria para los pacientes y asegura una atención odontológica de calidad.

Conclusiones

La calidad de atención es definida como un conjunto de servicios, diagnósticos y terapias direccionadas a brindar una atención de salud óptima. En la odontología actual uno de los principales desafíos es cubrir todos los requisitos del paciente, brindando un buen servicio, con una atención de calidad, a la vez que se restaura las funciones masticatorias, fonéticas y estéticas.

Se determina que, desde la perspectiva del paciente, la calidad de atención en las clínicas odontológicas de la USGP es adecuada, en donde destaca una percepción positiva por parte de los pacientes en términos de trato, respeto al horario y competencia de los estudiantes en los procedimientos, respaldando la calidad de atención brindada en estas clínicas.

De igual manera, se analizaron exhaustivamente cinco dimensiones clave para medir la calidad de atención en las clínicas odontológicas de la USGP en pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible. En términos de fiabilidad, se destacó una alta satisfacción por parte de los pacientes en relación al trato igualitario, respeto al horario y efectiva resolución de los problemas orales, indicando una calidad de atención confiable y de alta calificación. La capacidad de respuesta también fue evaluada, donde la mayoría de los pacientes experimentaron tiempos de espera adecuados. Asimismo, la comunicación y la competencia técnica de los estudiantes fueron subrayadas en la dimensión de empatía, reforzando la seguridad y confianza del paciente en los tratamientos recibidos. En lo que respecta a los aspectos tangibles, los resultados resaltaron una infraestructura y equipamiento adecuados en las clínicas, generando una percepción positiva.

Por último, se identificaron los aspectos que influyen en el éxito de una prótesis parcial removible; en donde se establece que, la funcionalidad, rigidez estructural, fácil inserción y retiro, adaptación pasiva, y presentar una buena retención, estabilidad y estética, son fundamentales para garantizar una experiencia satisfactoria y una función óptima para los pacientes que requieren este tipo de rehabilitación bucal. Al considerar la interacción entre estos aspectos, se enfatiza la necesidad de un enfoque integral y preciso en el diseño y la fabricación de prótesis parciales removibles. Esta investigación resalta que la observación a cada uno de estos aspectos contribuye de manera significativa a la calidad de rehabilitación con prótesis parcial removible.

Referencias

1. Organización Mundial de la Salud. Sistemas de Salud: Sistemas de gestión de la garantía de la calidad [Internet]. Ginebra: OMS; 2007. [citado 2022 Nov 07]. Disponible en: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/24866/b120_38add1-sp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
2. Acosta M, Montaña V, Félix J. Rehabilitación oral estética en dientes con atrición y restablecimiento de dimensión vertical: Reporte de caso. Revista San Gregorio [Internet]. 2021 [citado 2022 Nov 07] ; 1(47): 233-246. Disponible en: <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/1824/15-MARTHA2>
3. Huber L, López Vallejos M, Rosende Roque Ó. Ruidos articulares en pacientes rehabilitados con prótesis parcial removible. Rev. Odont. Mex [Internet]. 2018 Jun [citado 2022 Nov 07] ; 22(2): 88-94. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-199X2018000200088&lang=es
4. Velasteguí C, Salazar M. Rendimiento masticatorio y nivel de satisfacción en adultos ecuatorianos rehabilitados con prótesis parcial y total removible. Revista Odontología [Internet]. 2018 Ago [citado 2022 Nov 07] ; 20(1): 5-19. Disponible en: <https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/odontologia/article/view/21/21>
5. González R, Cruz G, Zambrano L, Quiroga M, Palomares P, Tijerina L. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Rev Mex Med Forense [Internet]. 2019 [citado 2022 Nov 07] ; 4(1): 76-78. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmfs191z.pdf>
6. World Dental Federation. Calidad en odontología [Internet]. España: FDI; 2017 [citado 2022 Nov 07]. Disponible en: <https://www.fdiworlddental.org/es/calidad-en-odontologia#:~:text=Calidad%20en%20odontolog%C3%ADa%E2%80%8B,%C3%B3ptimos%20en%20materia%20de%20salud.>
7. Yépez L, Gómez R, Martínez R. Calidad de atención percibida y grado de satisfacción de usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia de Covid-19 desde el mes de abril a junio del año 2020. The Journal of Medicine [Internet]. 2020 [citado 2022 Nov 26];12-22. Disponible en: <https://revistafecim.org/index.php/tejom/article/view/50/18>
8. Fabián-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. Horiz. Medicina. [Internet]. 2022 Ene [citado 2022 Nov 26] ; 22(1): e1589. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2022000100003&lng=es
9. Clemenza C, Gotera A, Araujo R. Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. Revista Venezolana de Gerencia [Internet] [citado 2022 Nov 10]; 15(49): 103-124. Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100007&lng=es&tlng=es

10. Organización Panamericana de la Salud. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud [Internet]. OPS; 2021. [citado 2022 Nov 07]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
11. George Quintero RS, Gámez Toirac Y, Matos Laffita D, González Rodríguez I, Laborí Ruiz R. Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. INFODIR [Internet]. 2022 [citado 3 Feb 2023];0(37). Disponible en: <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1112/1588>
12. Escudero E, Muñoz V, De la Cruz M, Aprili L, Valda E. Prevalencia del edentulismo parcial y total, su impacto en la calidad de vida de la población de 15 a 85 años de Sucre. Rev. Cien. Tec. In. [Internet] 2020 [citado 23 Dic 2019];18 (1): 161-190. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2225-87872020000100007
13. Jiménez Z, Grau I, Maresma R, Justo M, Terry E. Impacto de la rehabilitación protésica en la calidad de vida relacionada con salud bucal en adultos mayores. Medisur [Internet]. 2021 Feb [citado 2022 Nov 10] ; 19(1): 115-122. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2021000100115&lng=es
14. Guarat M, Izquierdo A, Mondelo I, Toledano R. Prótesis dental. Apuntes sobre su historia. Revista Información Científica [Internet]. 2012 [citado 02 Feb 2023];76(4): 1-12. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/5517/551757269039.pdf>
15. Macías-Yen Chong Yohana Geomar, Díaz-Pérez Carlos Alberto, Martínez-Rodríguez Milagros. Higiene de las prótesis removibles en pacientes atendidos en la Universidad San Gregorio de Portoviejo, Ecuador 2019. Rev. inf. cient. [Internet]. 2020 Jun [citado 2023 Feb 03] ; 99(3): 217-224. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ric/v99n3/1028-9933-ric-99-03-217.pdf>
16. Bocage M. Prótesis parcial removible [Interent] Montevideo: Ed Bocage/Feuer; 2009 [citado 03 Feb 25]. Disponible en <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/4756/7/9789974966826.pdf>
17. Mayta Ali Carmen Rolinda, Mendoza Alejo Guadalupe Analía, Zeballos López Lourdes. Prótesis removible de resina. Rev. Padre. Acto. clin. Med [periódico en línea]. [citado el 27 de febrero de 2023]. Disponible en: http://www.science.bo/sky.php?script=sci_arttext&pid=S2304-37682012000900007&lng=pt
18. Huamani Cantoral J, Huamani Echaccaya J, Alvarado Menacho S. Rehabilitación oral en paciente con alteración de la dimensión vertical oclusal aplicando un enfoque multidisciplinario. Rev. Estomatol. Herediana [Internet]. 2018 Ene [citado 2023 Ene 23] ; 28(1): 44-55. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552018000100006&lng=es
19. Calderero J, Usón C, Carmona R. Prótesis parciales removibles metálicas, de resina y mixtas. Editorial Síntesis [Internet] [citado 2023 Feb 02]: 1-20. Disponible en: <https://www.sintesis.com/data/indices/9788491710288.pdf>

20. Ayuso-Montero R., Martori López E., Brufau de Barberá M., Ribera Uribe M.. Prótesis removible en el paciente geriátrico. Av Odontoestomatol [Internet]. 2015 Jun [citado 2023 Feb 03] ; 31(3): 191-201. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-12852015000300009
21. Mallat E. Prótesis Parcial Removible y sobredentaduras. Elsevier: Madrid; 2004.
22. Carr A, McGivney G, Brown D. Prótesis parcial removible. 11° ed. McCracken. Capítulo 1. Epidemiología, fisiología y terminología del edentulismo parcial: 8
23. Alvarez Cantoni H, Alvarez Castro M, Alvarez Castro JM, Cattaneo SP. Revisión de los Conceptos Clásicos de la Biomecánica de la Prótesis Parcial Removible (P.P.R.). Rev. Fac. de Odon. UBA [Internet] 2013 [citado 2023 Feb 01] ; 28 (65): 22-31. Disponible en: <https://estomatologia2.files.wordpress.com/2017/08/biomecanica-de-la-protesis-parcial-rem.pdf>
24. Calderero J, Usón C, Carmona R. Prótesis parciales removibles metálicas, de resina y mixtas. Editorial Síntesis [Internet] [citado 2023 Feb 02]: 1-20. Disponible en: <https://www.sintesis.com/data/indices/9788491710288.pdf>
25. Valverde Leiva A, Fernández López O, Vargas Koudriavtsev T. Medición del éxito de los pacientes rehabilitados con prótesis removibles. Odovtos - International Journal of Dental Sciences [Internet] 2016 [citado 2023 Feb 02]; 18 (2): 61-72. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4995/499555370007.pdf>
26. Guardado Valdés Yamilé, Portal García Yulemy, Zurbano Cobas Anabel. Los fracasos de la rehabilitación protésica versus la eficiencia de los servicios. Medicentro Electrónica [Internet]. 2022 Mar [citado 2023 Feb 03] ; 26(1): 170-179. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432022000100170&lng=es&nrm=iso
27. Jaramillo C, Fabara G, Falcón R. Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). Digital Publisher Internet]. 2020 [citado 2022 Nov 10] ; 5(6): 4-23. Disponible en: https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/324/559
28. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. [Internet]. Perú: Imprenta MINSA; 2016 [citado 22 de enero de 2023]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
29. Stegelmann K, Luthardt R. Principios básicos de la planificación de prótesis removibles. Quintessence [Internet]. 2021 [citado 2023 Feb 03] ; 24(1): 23-29. Disponible en: [https://www.elsevier.es/es-revista-quintessence-9-articulo-principios-basicos-planificacion-protesis-removibles-X0214098511909537#:~:text=Las%20pr%C3%B3tesis%20parciales%20se%20comp onen,elementos%20de%20anclaje%20y%20uni%C3%B3n.&text=La%20silla%20o%20base%20de,faltan%20las%20piezas%20dentales%20\(figs.](https://www.elsevier.es/es-revista-quintessence-9-articulo-principios-basicos-planificacion-protesis-removibles-X0214098511909537#:~:text=Las%20pr%C3%B3tesis%20parciales%20se%20comp onen,elementos%20de%20anclaje%20y%20uni%C3%B3n.&text=La%20silla%20o%20base%20de,faltan%20las%20piezas%20dentales%20(figs.)
30. González R, Cruz G, Zambrano L, Quiroga M, Palomares P, Tijerina L. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Rev Mex Med Forense [Internet]. 2019 [citado 2023 Feb 03] ; 4(1): 76-78. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmfs191z.pdf>