

Validación de una encuesta de satisfacción de servicios públicos de salud bucodental

Otero Casal MP*, Pose Rodríguez JM**, Lopes Monteiro RM***, Gallas Torreira M****

RESUMEN

Fundamento: Para poder evaluar la asistencia sanitaria pública odontológica deben determinarse las fuentes de información que nos permitan evaluar proceso y resultado de las actividades asistenciales obteniendo parámetros que determinen la calidad de la asistencia sanitaria. El objetivo de este trabajo fue elaborar y validar una encuesta de satisfacción de los usuarios del sistema público gallego de atención odontológica como instrumento de medida de calidad asistencial.

Material y método: Se diseñó una encuesta de satisfacción de usuario y ésta fue sometida a un procedimiento de validación a través de una investigación exploratoria cualitativa correspondiente a la primera fase de un estudio Delphi. Utilizando el método del muestreo libre aleatorio se realizaron encuestas en 15 unidades de salud bucodental del SERGAS y su posterior análisis estadístico.

Resultados: Valores del 96% y 97%, de satisfacción respecto al trato personal y sanitario recibido revelan una adecuada valoración del sistema sanitario gallego.

Conclusiones: Los resultados obtenidos permiten afirmar que el instrumento analizado (encuesta de satisfacción) es de utilidad para valorar el grado de satisfacción de los pacientes.

PALABRAS CLAVE: salud bucodental, indicadores sanitarios, calidad asistencial, atención primaria.

ABSTRACT

Basis: In order to evaluate public dental health care, the sources of information that allow us to evaluate the process and result of health care activities must be determined by obtaining parameters that determine the quality of health care. The objective of this study was elaborate and validate a survey of satisfaction of the users of the Galician public system of dental care as an instrument for measuring quality of care.

Methodology: A user satisfaction survey was designed and subjected to a validation procedure through qualitative exploratory research corresponding to the first phase of a Delphi study. Using the randomized free sampling method, surveys are conducted on users of 15 units of oral health of SERGAS and subsequent statistical analysis.

Results: The 96% and 97% of satisfaction with the personal and health treatment received reveal an adequate assessment of the Galician health system.

Conclusions: The results obtained allow us to state that the instrument analyzed (satisfaction survey) is useful to assess the degree of patient satisfaction.

KEY WORDS: Ridge expansion, bone expansion, split crest.

* Odontólogo de Atención Primaria del SERGAS (Consellería de Sanidad. Xunta de Galicia). Doctor en Odontología (USC). Tutor Clínico. Área Estomatología. Facultad de Medicina y Odontología.

** Profesor asociado Prácticas Tuteladas. Odontología Integrada de Adultos. Área Estomatología. Departamento de Cirugía y especialidades médico-quirúrgicas. Facultad de Medicina y Odontología. Universidad de Santiago de Compostela (USC). Doctor en Odontología.

*** Profesor Instituto Superior de Ciencias da Saúde do Norte (ICS-N), Oporto.

**** Profesor Contratado Doctor. Área Estomatología. Departamento de Cirugía y especialidades médico-quirúrgicas. Facultad de Medicina y Odontología. Universidad de Santiago de Compostela (USC). Doctor en Odontología (USC) Compostela.

Correspondencia: María de la Paz Otero Casal.

C/Restollal 28-30 bajo.

15703 Santiago de Compostela (A Coruña)

Correo electrónico: pazoteroacasal2@gmail.com

INTRODUCCIÓN

La atención primaria de salud es el producto de dos dimensiones: la cantidad y la calidad de los servicios prestados. La dificultad para medir su producto final hace que la mayoría de los estudios evalúen la eficiencia en base a la cuantificación de la actividad asistencial, por lo que los resultados se referirán a productos intermedios. Los encargados de la gestión sanitaria, tienen una gran obsesión por rentabilizar cada uno de los eslabones de la cadena asistencial sanitaria reduciendo la calidad de la asistencia sanitaria a tablas de datos, sin tener en cuenta valores como la comunicación, la confianza, o la comprensión, que los pacientes consideran la clave de la relación odontólogo-paciente y un claro índice de calidad de su sistema sanitario público.

ITEM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
PROMEDIO	5,0	4,9	4,7	4,9	5,0	4,8	4,6	5,0	5,0	4,8	5,0
DESVIACIÓN ESTANDAR	0,22	0,30	0,64	0,48	0,22	0,70	0,97	0,22	0,68	0,22	0,00
ITEM	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
PROMEDIO	4,9	4,8	4,9	5,0	5,0	4,9	4,8	4,6	4,9	5,0	
DESVIACIÓN ESTANDAR	0,44	0,87	0,30	0,00	0,22	0,44	0,54	0,86	0,44	0,00	

TABLA 1. Puntuaciones preguntas de la encuesta seleccionadas por los pacientes.

La satisfacción del paciente como indicador de calidad, es el resultado del balance entre percepciones positivas y negativas, teniendo en cuenta las expectativas y preconceptos de atención en salud, todo ello basado en sus experiencias personales, características sociales y personalidad. Su medición se basa en la aplicación de encuestas y entrevistas como herramientas de investigación.

OBJETIVO

Elaborar y validar una encuesta de satisfacción de los usuarios como instrumento que nos permita cuantificar y valorar la opinión de los usuarios de un sistema público de salud respecto a la calidad y atención de la asistencia bucodental recibida en los centros de atención primaria de salud de la comunidad autónoma gallega.

MATERIAL Y METODOLOGÍA

Diseño de la encuesta

Utilizando encuestas de satisfacción del usuario de otras especialidades sanitarias y ámbito privado de la odontología¹⁻⁵, elaboramos una encuesta propia con el fin de someterla a un proceso de validación por un grupo de expertos. Se incluyeron factores relacionados con la accesibilidad a los servicios, amabilidad en el trato médico, proceso de la atención realizado, disponibilidad de personal implicado en la atención, disponibilidad de medios, solución del problema de salud, información obtenida sobre tratamiento, proceso y resultados, así como comodidad durante el proceso de atención.

Realizamos esta encuesta a todos los pacientes que acu-

dieron a una unidad de salud bucodental (USBD) del servicio gallego de salud (SERGAS) con el objetivo de detectar deficiencias incluyendo al final una pregunta abierta para aportar sugerencias. Se incluyeron tres modelos de respuesta. Tras el análisis de las encuestas y tomando en cuenta la opinión de los encuestados elegimos la escala tipo Likert, por ser la de más sencilla comprensión por parte de los sujetos la que más equiparaba los sentimientos del usuario con el servicio sanitario recibido.

Validación de la encuesta

La construcción y validación del instrumento para medir actitudes en la población se realizó a través de una investigación exploratoria cualitativa correspondiente a la primera fase de un estudio Delphi utilizando una muestra de 21 expertos avalados por su conocimiento, nivel de especialidad y profesionalidad en el tema. Partiendo de la encuesta inicial, los expertos evaluarán en una primera ronda del estudio Delphi, cada ítem en 5 rangos según escala Likert elaborada. Incluimos al final de la misma una pregunta abierta en la que recoger sugerencias

Entre los expertos se encontraban personas relacionadas con la gerencia y organización del sistema público de asistencia sanitaria, personas que prestan el servicio (odontólogos del SERGAS) y personas que hayan trabajado en la esfera de la opinión o el marketing, sociología, psiquiatría, y bioestadística, además de otros profesionales de la salud, todos ellos con amplia experiencia investigadora.

Determinamos la realización de tres rondas de evaluación (siempre y cuando no se observen discrepancias de

PREGUNTA	11	16	15	12	9	7	8	18	13	5	17
PUNTUACIÓN	1029	1003	956	890	835	834	831	827	767	762	734
X	4,93	4,83	4,60	4,27	4,00	3,99	3,98	4,00	3,70	3,64	3,56
D.S	0,30	0,42	0,66	0,96	1,05	0,94	0,96	0,85	1,08	0,88	0,85

TABLA 2. Puntuaciones preguntas de la encuesta seleccionadas por los pacientes.

criterio mayores del 50%), dando como definitiva aquella en que se consigan resultados superiores al 80 % de unidad de criterio entre los expertos. Se propone también eliminar aquellas preguntas donde más del 50% de los expertos coincidan. La participación fue del 100%, lo que avala la calidad del instrumento que se aplica. Se emitieron 441 criterios (21 expertos emitiendo criterios sobre una encuesta de 21 preguntas). Hubo 425 criterios favorables, lo que representa un 96.4% de criterios de aceptación de las preguntas de la encuesta (Tabla 1). El siguiente paso será buscar el criterio de aquellos a los que va destinado el instrumento: los pacientes o usuarios del servicio. Para ello utilizamos el muestreo simple aleatorio: se escogieron siete centros de salud del total de ellos (n=15) adscritos SERGAS con unidad de salud bucodental, los cuales mostraron su conformidad y disposición a colaborar en el estudio. En cada uno de estos centros seleccionados se registraron 30 pacientes que acudieron a la consulta de odontología por orden de llegada quedando la muestra conformada por 210 pacientes.

En la tabla 2 se muestran los resultados de las 11 preguntas de las 18 de la encuesta (las cuatro primeras preguntas eran de identificación de las características sociodemográficas del paciente) que alcanzaron las mayores puntuaciones, es decir, las que tenían mayor interés para el paciente. Los resultados obtenidos en esta comprobación preliminar de la encuesta de satisfacción nos permite registrar que el instrumento analizado cumple con las expectativas de poder valorar el grado de satisfacción de los pacientes.

USBD	TOTAL PACIENTES	TOTAL ENCUESTADOS	%
USBD 1	105	102	97,1
USBD 2	125	120	96,0
USBD 3	151	142	94,0
USBD 4	85	76	89,4
USBD 5	226	202	89,4
USBD 6	128	114	89,4
USBD 7	86	76	88,4
USBD 8	89	74	83,1
USBD 9	75	48	64,0
USBD 10	254	162	63,8
TOTAL	1324	1116	84,3

TABLA 3. Puntuaciones preguntas de la encuesta seleccionadas por los pacientes.

Elaboración de la encuesta

Seleccionamos 15 USBD del SERGAS utilizando el método del muestreo libre aleatorio a las que se solicitó colaboración participando finalmente 10 de ellos.

Se aplicó la encuesta de satisfacción a todos los pacientes que asistieron a la consulta odontológica (muestreo por conglomerado) durante 5 días hábiles laborables (de lunes a viernes), respetándose el principio de voluntariedad. Finalmente, la muestra quedó conformada por 1.116 pacientes de los 1.324 que asistieron durante la semana que duró la realización de la encuesta, es decir, un 84.3% de los pacientes que asistieron a las consultas de odontología de los centros de salud seleccionados participaron en la realización de la encuesta (tabla 3).

Debido a la baja probabilidad de que un paciente acuda en más de una ocasión, dado el corto periodo de tiempo, se desestimó esta posibilidad en el análisis de los resultados. Además, en caso de ocurrir el paciente podría manifestar una percepción diferente de la asistencia recibida y por otra parte, dado el carácter voluntario de su participación el paciente tendría libertad para negarse a cumplimentar de nuevo la encuesta.

Una vez recibidas la totalidad de las encuestas se procedió a su tratamiento estadístico utilizando el programa SPSS versión 15.0 (SPSS Inc - Chicago, USA) para Windows.

RESULTADOS

Desde el punto de vista metodológico calculamos los resultados para cada una de las variables socio-demográficas incluidas en la encuesta, siguiendo los métodos de la estadística descriptiva. Podemos resumir que el paciente tipo que asiste a las USBD tendría las siguientes características (tabla 4).

- ▶ Mujer
- ▶ Entre 20 y 50 años de edad (más concretamente entre 20 y 40 años).
- ▶ Nacionalidad española.
- ▶ Nivel de estudios secundarios.
- ▶ Trabajadora.
- ▶ Ha asistido una o dos veces a la consulta de odontología.

TABLA 4. Paciente tipo en nuestro trabajo

A continuación hemos procedido a definir el comportamiento para cada una de las preguntas incluidas en la encuesta en referencia a los ítems positivos (satisfecho, muy satisfecho, adecuado, muy adecuado), es decir, aquellos que reflejan el comportamiento de satisfacción de los pacientes y que superan claramente a los porcentajes para los ítem negativos (Gráfica 1).

Los índices más altos de satisfacción de los pacientes se

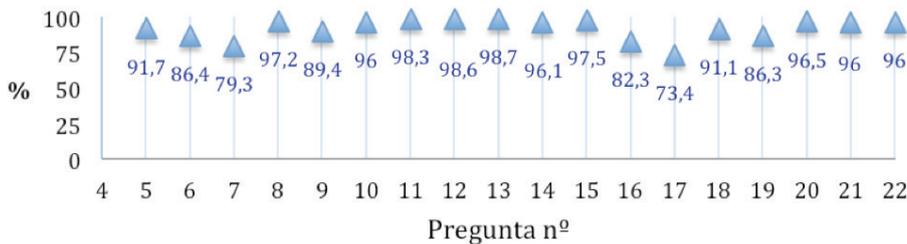


GRÁFICO 1. Porcentajes valoración positiva de cada pregunta de la encuesta

alcanzaron evaluando el trato personal (99%) y la actividad sanitaria (98%) de los odontólogos, mientras que los menores índices de satisfacción se registraron evaluando otros factores vinculados al centro sanitario como la distancia del centro de salud, su señalización, la comodidad de la sala de espera o los tiempos de espera previa a la consulta.

La totalidad de las respuestas, a excepción de las preguntas referentes a la comodidad de la sala de espera y facilidad a la hora de conseguir cita alcanzan porcentajes superiores al 80% en cuanto a valoraciones positivas, destacando que sólo cuatro de ellas están por debajo del 90%. Éstas preguntas son las referentes a la solución al problema por el que acudían al centro de salud (82,3%), las condiciones generales del centro de salud (86,3%), las señalización de las consultas (86,4%), y el tiempo que tardaron los pacientes en ser atendidos (89,4%).

Los pacientes con estudios universitarios mostraron los mayores porcentajes de satisfacción en aquellos aspectos referentes al trato recibido por el personal implicado tanto a nivel personal como sanitario, así como la comprensión y adecuación de las explicaciones recibidas.

Los pacientes en situación laboral activa son los más satisfechos, seguidos de los estudiantes también muy satisfechos en cuanto a accesibilidad y condiciones del centro de salud así como el trato recibido por el personal administrativo, es decir, su satisfacción se relaciona con aspectos más generales. Las amas de casa expresan la máxima satisfacción en la facilidad a la hora de conseguir una cita. Los pacientes que no han evidenciado su situación laboral mostraron mayores porcentajes de satisfacción respecto a la estructura del centro de salud y consulta de odontología.

Con respecto a la nacionalidad de los pacientes que acudieron a las USBD, los pacientes que no contestaron a esta pregunta alcanzaron el 100% de satisfacción para todas las preguntas a excepción de las preguntas 16 y 17. Sin embargo, teniendo en cuenta el número de éstos pacientes (sólo 6 pacientes de la muestra de 1116), podemos afirmar que los pacientes con nacionalidad española se manifiestan más satisfechos que los de otras nacionalidades. Podemos afirmar que los pacientes que han asistido una

vez a la consulta en el último año se encuentran más satisfechos ante aspectos relacionados con la estructura y organización del centro de salud y de la consulta de odontología, el trato recibido por personal administrativo y auxiliar, las explicaciones recibidas, el tiempo dedicado y la solución del problema sanitario.

Los pacientes que han acudido al menos cuatro veces a la consulta,

muestran máxima satisfacción ante la atención recibida por el odontólogo, las explicaciones recibidas, la facilidad para conseguir cita, el trato personal y sanitario recibido y las condiciones generales del centro de salud.

Podemos por tanto afirmar que los pacientes que mostraron mayor nivel de satisfacción con la asistencia odontológica recibida fueron los pacientes mayores de 70 años, con nivel de estudios secundarios, situación laboral activa, que habían acudido más de tres veces a la consulta y los que estaban en posesión de la nacionalidad española. Por el contrario, los que mostraron menor nivel de satisfacción con la asistencia sanitaria recibida, fueron los pacientes de 40 - 60 años, con estudios universitarios, en situación de paro laboral, que habían asistido una sola vez a la consulta o cuya nacionalidad no era española.

DISCUSIÓN

En nuestro estudio, valores del 96% y 97%, de satisfacción respecto al trato personal y sanitario recibido revelan una adecuada valoración del sistema sanitario. Esta satisfacción será tanto mayor cuanto mayor adecuación se produzca entre expectativas y percepciones del paciente y aumenta al superar ampliamente las expectativas del paciente⁶. En nuestro estudio el grado de satisfacción del paciente se incrementa al aumentar el número de visitas que realiza a la consulta dental, lo cual vuelve a confirmar el grado de satisfacción con el trato del profesional, y la importancia del acto odontológico específico.

Nuestros resultados se encuentran en la línea de las conclusiones de los estudios que mencionan que el trato es un atributo del dentista ideal, directamente relacionado con la satisfacción del paciente en la consulta de odontología^{7,8}, y son similares los encontrados por Croucher y Cols.⁹, que determinaron una alta satisfacción en los aspectos relacionados con la conducta afectiva del profesional de la salud y su relación con la satisfacción del paciente.

Los datos obtenidos en la resolución del problema al paciente, también ofrece valores muy positivos con respecto a otros estudios y a las encuestas de otras comunidades autónomas¹⁰⁻¹³.

Destaca el alto nivel de satisfacción cercano al 97% respecto al personal administrativo, frente a otros trabajos con

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA	1	2	3	4	5
5.- ¿CONSIDERA ADECUADA LA LIMPIEZA Y ORGANIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES DEL CENTRO DE SALUD?					
1-Muy adecuada 2-Adecuada 3-Parcialmente adecuada 4-Nada adecuada					
6. ¿CONSIDERA ADECUADA LA SEÑALIZACIÓN DE LAS CONSULTAS?					
1-Muy adecuada 2-Adecuada 3-Parcialmente adecuada 4-Nada adecuada					
7. ¿CONSIDERA ADECUADA LA COMODIDAD DE LA SALA DE ESPERA?					
1-Muy adecuada 2-Adecuada 3-Parcialmente adecuada 4-Nada adecuada					
8. ¿CONSIDERA ADECUADA LA LIMPIEZA Y ORGANIZACIÓN DEL CONSULTORIO DONDE LE ATENDIERON?					
1-Muy adecuada 2-Adecuada 3-Parcialmente adecuada 4-Nada adecuada					
9. ¿CONSIDERA ADECUADO EL TIEMPO QUE TARDÓ EN SER ATENDIDO?					
1-Muy adecuada 2-Adecuada 3-Parcialmente adecuada 4-Nada adecuada					
10. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO?					
1-Excelente 2-Aceptable 3-Medianamente aceptable 4-Nada aceptable					
11. ¿CONSIDERA ADECUADA LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL ODONTÓLOGO?					
1-Muy adecuada 2-Adecuada 3-Parcialmente adecuada 4-Nada adecuada					
12. ¿CONSIDERA ADECUADA LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL AUXILIAR DE LA CONSULTA DE ODONTOLOGÍA?					
1-Muy adecuada 2-Adecuada 3-Parcialmente adecuada 4-Nada adecuada					
13. ¿SATISFECHO CON LAS EXPLICACIONES RECIBIDAS DURANTE EL TRATAMIENTO?					
1-Muy satisfecho 2-Satisfecho 3-Parcialmente satisfecho 4-Nada satisfecho					
14. ¿ENTENDIÓ LAS EXPLICACIONES QUE LE DIERON?					
1-Si 2-No las entendí totalmente 3-No entendí nada					
15. ¿CONSIDERA ADECUADO EL TIEMPO QUE LE HA DEDICADO EL PROFESIONAL?					
1-Muy adecuada 2-Adecuada 3-Parcialmente adecuada 4-Nada adecuada					
16. ¿LE HAN SOLUCIONADO EL PROBLEMA POR EL QUE ACUDIÓ A LA CONSULTA?					
1-Totalmente 2-Parcialmente 3-No					
17. ¿CUÁNDO NECESITA UNA CITA EN EL CENTRO DE SALUD?					
1-La consigue fácilmente 2-La consigue con dificultad 3-La consigue con mucha dificultad					

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA				1	2	3	4	5
18. ¿CONSIDERA ADECUADA LA DISTANCIA Y EL TIEMPO QUE LE LLEVA LLEGAR AL CENTRO DE SALUD?								
1-Muy adecuada	2-Adecuada	3-Parcialmente adecuada	4-Nada adecuada					
19. ¿EN GENERAL LAS CONDICIONES DEL CENTRO DE SALUD LAS CONSIDERA?								
1-Muy adecuada	2-Adecuada	3-Parcialmente adecuada	4-Nada adecuada					
20. ¿EN GENERAL ESTÁ SATISFECHO CON EL TRATO PERSONAL RECIBIDO?								
1-Muy satisfecho	2-Satisfecho	3-Parcialmente satisfecho	4-Nada satisfecho					
21. ¿EN GENERAL ESTÁ SATISFECHO CON EL TRATO SANITARIO RECIBIDO?								
1-Muy satisfecho	2-Satisfecho	3-Parcialmente satisfecho	4-Nada satisfecho					
22. ¿RECOMENDARÍA USTED A UN FAMILIAR O AMIGO ASISTIR A ESTA CONSULTA?								
1-Sí	2-Quizas	3-No	4-Respuesta en Blanco					

TABLA 2. Puntuaciones preguntas de la encuesta seleccionadas por los pacientes.

cifras que no sobrepasaba el 78%^{10,11,14}.

Al igual que otros autores¹⁵ podemos afirmar que el grado de satisfacción del paciente con el servicio dental puede estar influenciado por las características sociodemográficas del individuo.

Coincidiendo con otros estudios¹², las diferencias del grado de satisfacción entre ambos sexos no llegan al 5%, aunque con porcentajes de satisfacción ligeramente superiores en los hombres sin llegar a ser significativa como para representar una disparidad de opiniones entre ambos sexos^{3,16-18}. La edad del paciente, es una de las variables más importantes del individuo para predecir su satisfacción a nivel general con la asistencia sanitaria¹⁹.

La ubicación de la clínica es contemplada como uno de los elementos indispensables de la accesibilidad¹² y es evaluada por los pacientes que conformaron la muestra, en los niveles de satisfactorio y muy satisfactorio con niveles de rango de 93.5 al 97% de satisfacción del paciente. El grado de satisfacción de los pacientes es mayor en los municipios pequeños²⁰. Nuestro trabajo coincide con estas conclusiones ya que considerando el índice global de satisfacción, éste tiene cifras más elevadas en el medio rural que en el urbano, lo que puede explicarse por el hecho de que en los municipios pequeños los usuarios reciben un trato más cercano con el personal sanitario, factor que mejora la percepción del servicio recibido, y porque estos usuarios han visto superadas sus expectativas, con la expansión territorial que han tenido los servicios sanitarios en general y los de atención primaria en particular en los últimos 25 años. Comparando la satisfacción con respecto al tiempo medio de espera en la comunidad autónoma gallega (89%) con

encuestas realizadas en otras comunidades autónomas como la de Madrid (53'2%), las cifras son claramente favorables para el sistema de salud público gallego¹¹. En nuestro estudio, el nivel de satisfacción medio con el tiempo de espera, en hombres y mujeres, fue del 89%. Los pacientes mayores de 70 años demostraron un grado de satisfacción cercano al 94%, valor influenciado por la distinta valoración del tiempo que tiene una persona laboralmente activa con respecto a un jubilado de edad avanzada^{3,12,21}.

En este mismo sentido, el estudio de M. Carbonell²² sobre el tiempo de espera en urgencias y su relación con el grado de satisfacción del paciente, comprobó como existe una relación estadísticamente significativa entre el menor tiempo de espera en el centro sanitario y el nivel de satisfacción del paciente.

CONCLUSIONES

Uno de los factores decisivos para determinar el grado de satisfacción de los usuarios de un sistema sanitario, es la utilización de una encuesta fiable y previamente validada por un grupo de expertos, tal como hemos realizado en el presente estudio. La validación y calibración por expertos (96,4% de criterios aceptados) de la encuesta de satisfacción, ha demostrado su utilidad y eficacia, en la determinación de la eficiencia del sistema sanitario y de las Unidades de Salud Bucodental, permitiéndonos llegar a conclusiones que mejoren la eficiencia del sistema.

Debemos relacionar la satisfacción global por el trato recibido en nuestro estudio (96 al 98%), con la concurrencia de las expectativas de los pacientes y la calidad que éstos perciben. Esta satisfacción será tanto mayor cuanto mayor

adecuación se produzca entre expectativas y percepciones del paciente y aumenta al superar ampliamente las expectativas del paciente. El grado de satisfacción del paciente se incrementa al aumentar el número de visitas que realiza a la consulta dental, lo cual vuelve a confirmar el grado de satisfacción con el trato del profesional, y la importancia del acto odontológico específico.

El grado de satisfacción del paciente con el servicio dental puede estar influenciado por las características sociodemográficas del individuo. Cuando contamos con un instrumento adecuado para evaluar el grado de satisfacción, podemos llegar a conclusiones que mejoren la eficiencia del sistema, determinando elementos centrales de satisfacción en la atención primaria directamente relacionados con el personal facultativo y otros aspectos a mejorar, tales como instalaciones, el equipamiento, el acceso a los servicios y las dificultades de comunicación con el personal de administración.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos al Prof. JM Suárez Quintanilla por sus comentarios y ayuda durante el proceso de validación de la encuesta.

BIBLIOGRAFÍA

- Hidalgo Anias NM, Márquez Pérez JF. Validación de una escala de trastornos neuróticos. *Rev. Hum. Med.* 2012;1(1):9-21
- Ugalde Manrique C, Soto Rivera B. Validación de un instrumento para evaluar la satisfacción del usuario durante el periodo preanestésico en el hospital Regional 1º de Octubre. *Rev. Esp. Med. Quir.* 2012;17(1):44-50.
- López Garvía AJ. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario dental satisfaction questionnaire. Tesis doctoral. Valencia 2012.
- Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Medicina Clínica* 2000;114 (Supl 3):26-33.
- Ordoñez Molina JE, Domínguez R, Gómez Angarita CF, Laguado LD. Validación de una encuesta para evaluar la satisfacción del paciente en la consulta externa. *Rev CES Salud Pública* 2010; 1(1):49-64.
- Díaz R. Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. *Rev Calidad Asistencial* 2002;17(1):22-9.
- Van Groenestijn MAJ, Maas-De Waal CJ, Mileman PA, Swallow JN. The ideal dentist. *Social Science and Medicine*. 1980; 14A(6):533-540.
- Corah NL. Dental anxiety. Assessment, reduction and increasing patient satisfaction. *Dent Clin North Am.* 1988 Oct;32(4): 779-790.
- Croucher R, Robinson P, Zakrzewska JM, Cooper H, Greenwood I. Satisfaction with care of patient attending a dedicated dental clinic: comparisons between 1989-1994. *Int J STD & AIDS.* 1997; 8(3): 150-153.
- Encuesta de satisfacción de los usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2013. Portal de salud de la Comunidad de Madrid. Consultado en URL <http://www.madrid.org/cs> el día 4-4-2014
- Encuesta de satisfacción SAS/IESA CSIC 2011 – 2012. Servicio Andaluz de Salud – SAS- Consejería de igualdad, salud y políticas sociales.
- Elizondo. La satisfacción del paciente con el Servicio odontológico en la Facultad de Odontología de la UANL. Tesis Doctoral. Universidad de Granada 2008.
- Hernán-García M, Jiménez-Martín JM, Cabrera A. Opinión de los usuarios sobre la calidad del Servicio de Urgencias del Centro Médico-Quirúrgico del Hospital Virgen de las Nieves. *Rev Calidad Asistencial* 2001;16:37- 44.
- Díaz R. Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. *Rev Calidad Asistencial* 2002;17(1):22-9.
- Sur H, Hayran O, Yildirim C, Mumcu G. Patient Satisfaction in Dental Outpatient Clinics in Turkey. *Croat Med Journal.* 2004;45(5):651-654.
- Lara-Flores N, López-Camara V, Morales-Estrella SL, Cortés-Vázquez E. Satisfacción de los usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal. *Revista ADM.* 2000;57(5):175-179.
- Hakeberg M, Heidari E, Norinder M, Berggren U. A Swedish versión of the Dental Visit Satisfaction Scale. *Acta Odontol Scand.* 2000;58(1):19-24.
- Rohlfs I, Artazcoz L. Diferencias y desigualdades en la salud de mujeres y hombres. Monográfico sobre estrés. *Rev Lan Osasuna Salud Laboral y estrés* 2000.
- Fitzpatrick R. Surveys of patient satisfaction: Important general considerations. *Br Med J* 1991;302:887-889.
- García-Arqué RM. Actitudes de la población ante el sector sanitario. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas, 1997.
- Van Campen C, Sixma HJ, Kerstens JJ, Peters L, Rasker JJ. Assessing patients' priorities and perceptions of the quality of health care: the development of the quote-rheumatic-patients instrument. *British Journal of Rheumatology* 1998;37:362-368.
- Carbonell Torregrosa MA, Girbés Borrás J, Calduch Broseta JV. Determinantes del tiempo de espera en urgencias hospitalarias y su relación con la satisfacción del usuario de emergencias 2006;18:30-35.