

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES POR EL USO DE PRÓTESIS DENTALES.

Facultad de Odontología, ULA.
Mérida, Venezuela. 2017-2018

*Satisfaction of patients for the use of dental prosthesis.
Facultad de Odontología, ULA. Mérida, Venezuela. 2017-2018*

POR

MARLYN **BERRÍOS OLTEANU** ¹

MARÍA EUGENIA **RODRÍGUEZ MEDINA** ²

¹ Departamento de Odontología Restauradora.
Facultad de Odontología.

² Odontóloga, practica privada. Universidad de Los Andes,
Mérida, Venezuela.

Autor de correspondencia: Edificio del Rectorado, calle 24 entre
Av. 2 y 3. Facultad de Odontología. Clínica Integral del Adulto.
Mérida, Venezuela. 5101.

berriosm@ula.ve, marlynberrios@gmail.com

Resumen

El edentulismo tiene un índice de prevalencia superior al 70% de la población mundial. Su tratamiento implica el uso de prótesis dentales que cumplan con los requisitos de quienes las portan, proveyendo satisfacción durante el uso de las mismas. El objetivo de la investigación fue estudiar la satisfacción de los pacientes en relación con el uso de prótesis dentales luego de haber sido instaladas en la Clínica Integral del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Los Andes, Mérida - Venezuela, entre octubre 2017 y agosto 2018, se realizó una investigación descriptiva, correlacional, de campo y de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 69 pacientes. La clase III de Kennedy superior e inferior prevaleció sobre las otras clases de edentulismo; en los pacientes predominaron las expectativas "altas" y "muy altas" y la percepción "buena" y "muy buena" en todas las dimensiones estudiadas; el 86.96% de los pacientes presentaron satisfacción general mientras que solo el 42.03% presentó satisfacción total en relación con el uso de sus prótesis dentales nuevas. La frecuencia de pacientes insatisfechos aumentó por aspectos concernientes a la salud bucal y la masticación. La frecuencia de pacientes satisfechos solo se halló relacionada de manera directa, con el tipo de prótesis dental, siendo significativamente mayor, desde el punto de vista estadístico ($p=0.004$) con el uso de prótesis dentales fijas en comparación con las prótesis dentales removibles, bien sea totales y parciales.

PALABRAS CLAVE: prótesis dental, satisfacción, salud bucal, edentulismo.

Abstract

The edentulism has a prevalence rate on over 70% of the population in the world. Its treatment involves the use of dental prosthesis that meet the requirements of those who wear them, providing satisfaction during their use. The objective was to study patient satisfaction in relation to the use of dental prostheses after having been installed in the Integral Adult Clinic of the Faculty of Dentistry of the *University of Los Andes*, Mérida-Venezuela, during October 2017-August 2018, through a descriptive, correlational, field and cross-sectional investigation concerning a sample of 69 patients. Superior and inferior Kennedy class III prevailed over the other classes of edentulous; in the patients the 'high' and 'very high' expectations and the 'good' and 'very good' perception prevailed in all the dimensions studied; 86.96% of the patients presented general satisfaction while only 42.03% presented total satisfaction in relation to the use of their new dental prostheses. The frequency of dissatisfied patients increased due to aspects concerning oral health and chewing. The frequency of satisfied patients was directly related with the type of dental prosthesis, being significantly higher with the use of fixed dentures compared with removable dentures, either total and partial, from the statistical point of view ($p = 0.004$).

KEY WORDS: dental prosthesis, satisfaction, oral health, edentulism.

Introducción

El edentulismo, o necesidad de tratamiento protésico dental, es un estado bucal ocasionado por la pérdida de dientes, que presenta alta prevalencia ($\geq 70\%$) en diferentes partes del Mundo¹. En Caracas se pudo conocer que, de 300 pacientes, 221 (73.67%) presentaban necesidades protésicas, encontrándose 208 edéntulos parciales (94,12%) y 13 (5.88%) edéntulos totales de los cuales sólo fueron rehabilitados 36 (16.29%) pacientes², lo cual sugiere que en nuestro país la prevalencia del edentulismo puede ser muy alta.

Los pacientes con edentulismo suelen presentar alteraciones en la posición de los dientes, la eficiencia masticatoria y la distribución de las fuerzas oclusales; trastornos alimenticios y por ende alteraciones en la deglución y digestión; afectación de la estética y la fisonomía; alteraciones del habla, dificultad para articular sonidos y palabras, disminución de la función sensorial de la boca y afectación de la autoestima y autoconfianza^{3,4}.

La salud bucal tiene una relación directa con la salud general, con el bienestar y con funciones esenciales en el ser humano, a su vez, también tiene relación estrecha con los aspectos psicosociales; por ejemplo, la estética, la apariencia y la postura mejoran con una buena dentadura lo que influye positivamente en la autoimagen y la autoestima, entre otras, esto facilita las expresiones de la sexualidad, el habla, la comunicación, la participación familiar y la socialización⁵. Por eso la salud bucal contribuye significativamente en la calidad de vida de las personas, por el contrario, los problemas dentales o el estado edéntulo puede conducir a las personas a un estado de aislamiento y depresión⁵.

Los dientes perdidos y tejidos bucales conexos, son sustituidos por prótesis dentales o aparatos diseñados para devolver estética, función y comodidad al paciente. Los pacientes buscan principalmente sentirse cómodos y seguros con sus prótesis dentales, al no cubrir estas necesidades quedan insatisfechos con el tratamiento realizado⁵.

La satisfacción es un sentimiento de bienestar que percibe una persona cuando completa alguna necesidad^{6,7}. Las ciencias sociales estudian la satisfacción para saber si las expectativas de un producto o servicio fueron cubiertas, cuya evaluación constituye un indicador de excelencia que permite mejorar la calidad de vida de las personas⁸.

Una prótesis dental debe cumplir con los requisitos exigidos por quien la portará⁹. Un individuo satisfecho con su prótesis dental, es más susceptible de recibir estímulos de autocuidado^{10,11}, por consiguiente, es de gran interés para el odontólogo y los especialistas en Rehabilitación Bucal, conocer el nivel de satisfacción que sienten sus pacientes al ser tratados, en especial aquellos que incluyen tratamiento con prótesis dentales.

También es importante conocer el nivel de satisfacción de los pacientes portadores de prótesis dentales, ya que, una persona con lesiones a nivel bu-

cal, se siente limitada físicamente, percibiéndose expuesto a las críticas de la sociedad, lo que ocasiona una disminución de la satisfacción consigo mismo⁸. Por ende, se trata de lograr un tratamiento integral para rehabilitar a los pacientes no sólo en el aspecto físico, sino también psicológico y social⁸.

En la Clínica Integral del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Los Andes, se instalan anualmente más de 100 prótesis dentales. En Venezuela, específicamente en la misma casa de estudio, se llevó a cabo una investigación en el 2013, realizada por Arellano *et al.*¹², cuyo objetivo fue conocer el nivel de satisfacción relacionada a la función y estética del paciente y la opinión de un familiar cercano una vez instalada la dentadura total convencional, encontrando que cerca del 90% de los pacientes evaluados se encontraban satisfechos con la función y estética del trabajo realizado. Existen diversos factores capaces de modificar la satisfacción de los pacientes hacia el uso de las prótesis dentales, una mayor comprensión de estos factores podría mejorar la calidad de las mismas e influir positivamente en la calidad de vida de los pacientes que las requieren. El presente trabajo tiene como objetivo estudiar la satisfacción de los pacientes en relación con el uso de prótesis dentales luego de haber sido instaladas en la Clínica Integral del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Los Andes, Mérida Venezuela, en el periodo comprendido entre los meses de octubre 2017 y agosto 2018.

Materiales y métodos

La presente investigación fue realizada en la Clínica Integral del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Los Andes, Mérida Venezuela, la cual consistió en una investigación descriptiva, correlacional, de campo, extensiva y de corte transversal de los pacientes que se rehabilitaron con prótesis dentales y que fueron dados de alta en dicha dependencia, durante el periodo comprendido entre los meses octubre 2017 y agosto 2018. El estudio incluyó pacientes mayores de 18 años de edad, con disposición para acudir al sitio de la investigación tiempo después de haber usado las prótesis instaladas. En total fueron atendidos y dados de alta en dicha clínica 140 pacientes, se excluyeron del estudio aquellos que no pudieron asistir a la recolección de los datos por diferentes motivos: fallecimiento (dos), ser intervenidos quirúrgicamente (tres), haber emigrado (diecinueve), viaje inoportuno (diecisiete), incomunicación (veinticinco), imposibilidad de transporte (cuatro) y desinterés en participar (uno).

La satisfacción de los pacientes en relación con el uso de las prótesis dentales se evaluó de dos maneras, una expresada de forma general por los pacientes y otra obtenida de la diferencia entre las expectativas y la percepción de los pacientes; las expectativas, correspondientes a las aspiraciones que

tenían los pacientes hacia las prótesis dentales, es decir, lo que ellos querían obtener luego de ser dados de alta; y la percepción, correspondiente a la apreciación que tuvo cada paciente hacia el tratamiento protésico que le fue instalado y/o cementado.

Las variables se estudiaron de manera cualitativa y cuantitativa, a través de las siguientes dimensiones: masticación, sabores, temperatura, deglución, fonética, retención, estabilidad, estética, comodidad, higiene y cuidado y salud bucal, respondiendo cada uno mediante una escala de respuestas sumativas tipo Likert, la cual se muestra en la **TABLA 1**.

TABLA 1.

Dimensiones de respuesta y escala utilizada para expresar las expectativas y la percepción de los pacientes en relación con el uso de las prótesis dentales.

Respuestas	Valoración	Expectativa	Percepción
Siempre	1	Muy alta	Muy buena
Casi siempre	2	Alta	Buena
Casi nunca	3	Baja	Mala
Nunca	4	Ninguna	Muy mala

Valoración: es el puntaje dado por el paciente como respuesta a cada pregunta cerrada del cuestionario.

El nivel de satisfacción puede obtener valores que van desde -4 hasta 4, pasando por el 0, encontrándose un paciente satisfecho cuando el resultado de la diferencia entre las expectativas y la percepción es ≥ 0 e insatisfecho si el resultado es < 0 .

Otras variables estudiadas fueron: edad, sexo, nivel educativo, ocupación, estado civil, necesidad protésica o tipo de edentulismo, tipo de prótesis instalada, tiempo de uso de la prótesis que usaba y la que fue instalada.

Los datos fueron recogidos mediante el análisis documental y la encuesta, utilizando un cuestionario estructurado y una ficha de recolección de datos, ambos diseñados especialmente para esta investigación, de acuerdo con el juicio de algunos expertos en la validación del instrumento. El cuestionario se elaboró a partir de la operacionalización de las variables y una prueba piloto aplicada a cinco pacientes, la cual permitió evaluar la capacidad que tenían los pacientes de comprender cada uno de los ítems, permitiéndole a los investigadores familiarizarse con el instrumento y su aplicación, a la vez, establecer un tiempo aproximado para la duración de su llenado (15 minutos).

La validación del instrumento de la presente investigación, fue realizada por el juicio de tres jueces o expertos, considerando su formación académica y experiencia en las áreas de Rehabilitación Bucal y Gerencia en Servicios de Salud; quienes realizaron la revisión pertinente, emitiendo opiniones sobre

la coherencia de los ítems con los objetivos, la claridad de la redacción, la complejidad y tendenciosidad en la formulación de los ítems.

El cuestionario estructurado estuvo constituido por una breve explicación de la investigación, datos sociodemográficos del paciente, las instrucciones para su llenado, continuando con 47 preguntas de tipo cerradas y cuatro preguntas abiertas, organizadas de la siguiente forma: preguntas clínicas acerca de las prótesis previas y las instaladas, tipo de edentulismo, ítems relacionadas con las expectativas y la percepción de cada paciente hacia el uso de las prótesis dentales. La ficha de recolección de datos, permitió el registro de los datos obtenidos de las historias clínicas para su análisis documental: nombre completo del paciente, edad, dirección, número telefónico, dientes ausentes, prótesis dentales previas, tipo de edentulismo y tipo de prótesis instalada(s).

La recolección de los datos se realizó de la siguiente manera: 1. análisis documental de las historias clínicas, resguardadas en Archivo Clínico de la Facultad de Odontología de la Universidad de Los Andes, correspondientes a los pacientes objeto del estudio; 2. Aleatorización de los pacientes. 3. Contacto vía telefónica y establecimiento de una cita, entre el 30 de julio y el 12 de agosto de 2019 en la Facultad de Odontología de la Universidad de Los Andes. 4. Suministro y obtención de la firma del consentimiento informado de acuerdo con los principios bioéticos. 5. Aplicación del cuestionario de manera guiada a cada uno de los pacientes incluidos en el estudio. 6. Atención odontológica inmediata para canalizar algunos pacientes insatisfechos.

Para el análisis de los datos se construyó una base de datos en un ordenador mediante el software Microsoft Excel 2013. Los datos fueron ordenados y analizados mediante estadística descriptiva para presentar los resultados en forma de tablas y figuras. También se empleó la estadística inferencial para analizar la relación entre la satisfacción de los pacientes y diferentes factores tales como la edad, el sexo, nivel educativo, ocupación, estado civil, necesidad protésica o tipo de edentulismo, tipo de prótesis instalada, tiempo de uso de la prótesis que usaba y la que fue instalada, mediante Chi cuadrado, estableciendo el nivel de significancia estadística en 0.05

Resultados

Se estudió una muestra representativa del 48% de la población (N = 69) conformada por 52 mujeres (75%) y 17 hombres (25%), entre 25 y 86 años de edad, promedio 57 ± 14 años de edad, rango de 61 años de edad. Para el momento de la recolección de los datos los pacientes presentaron un tiempo de uso de la prótesis dental actual promedio de 13.41 ± 3.5 meses, rango 23 meses. Cuarenta y tres pacientes (62.32%) utilizaban prótesis dentales previas, mientras que el resto (26 pacientes, 37.68%) no había utilizado nunca antes una prótesis dental.

Entre los pacientes, 31 se encontraban solteros (45%), 30 casados (44%), uno en concubinato (2%), tres divorciados (4%) y cuatro viudos (6%). En la muestra se encontró mayor frecuencia de profesionales, 39 (57%), en comparación con otras clases de niveles de estudio, 17 bachilleres (25%), 12 con estudios hasta primaria (17%) y uno sin estudios (2%). El 80% de los pacientes procedentes del estado Mérida, seguido de los estados Táchira (6%), Distrito Capital (4%), Barinas (3%), Barquisimeto (3%), Zulia (3%) y Trujillo (1%).

De los 69 pacientes, seis (8.70%) presentaron necesidad de coronas dentales pero sin espacios edéntulos; 54 (78.26%) presentaron edentulismo parcial, en diferentes combinaciones; y nueve (13.04%) con edentulismo total superior e inferior. Las combinaciones encontradas en los casos parcialmente edéntulos fueron: 17 (24.64%) con edentulismo parcial en el arco dentario superior y sin espacios edéntulos en el arco dentario inferior; siete (10.14%) con edentulismo parcial inferior y sin espacios edéntulos en el arco dentario superior, 25 (36.23%) con edentulismo parcial en ambos maxilares y cinco (7.25%) con edentulismo total superior y edentulismo parcial inferior.

En la TABLA 2, se presenta la relación entre los tipos de edentulismo encontrados según los arcos dentarios. Se aprecia el predominio de la clase III de Kennedy en el arco dentario superior (27 pacientes, 39.13%) mientras que, en el arco dentario inferior predominó la ausencia de espacios edéntulos (23 pacientes, 33.33%) seguida de la clase III de Kennedy inferior (14 pacientes, 20.29%). También se puede observar en la misma tabla que, la combinación más frecuentemente encontrada fue la Clase III de Kennedy superior en antagonismo con el arco dentario inferior sin espacios edéntulos y/o Clase III de Kennedy inferior (11 pacientes de cada combinación, 15.94%, respectivamente).

TABLA 2.

Frecuencia absoluta de los tipos de edentulismo en los pacientes estudiados según el arco dentario.

Arco dentario		Inferior						E. Total	Total
Edentulismo		No presenta	Clase I de K.	Clase II de K.	Clase III de K.	Clase IV de K.			
Superior	No presenta	6	3	3	1		13		
	Clase I de K.	1	3	1	1		6		
	Clase II de K.	4	1	2	1		8		
	Clase III de K.	11	2	3	11		27		
	Clase IV de K.	1					1		
	E. Total		3	2			9	14	
Total		23	12	11	14	0	9	69	

Clase I, II, III y IV de K., relativo a la clasificación de los arcos parcialmente edéntulos de Kennedy.

Los pacientes con las diferentes necesidades protésicas fueron atendidos de la siguiente manera: 34 en el área de prótesis parcial removible, 14 en el área de prótesis total y 34 en el área de prótesis fija. Todos los pacientes fueron rehabilitados de manera integral a excepción de cuatro en el área de prótesis fija, quedando latentes las siguientes necesidades: tres pacientes sin prótesis parciales removibles inferiores y uno sin prótesis parcial removible superior.

En la FIGURA 1 se pueden observar las expectativas de los pacientes estudiados en relación con el uso de las prótesis dentales, las cuales fueron “muy altas” en la mayoría de los pacientes y en casi todas las dimensiones estudiadas, siendo la higiene y cuidado, la comodidad, la deglución y la fonética las de mayor expectativa por parte de los pacientes. El 100% de los pacientes se inclinó por expectativas “altas” y “muy altas” (16 y 84% respectivamente) en relación con la salud bucal que alcanzarían con prótesis dentales nuevas. En relación con la estética de las futuras prótesis, cerca del 25% de los pacientes presentaron “baja” o “ninguna” expectativa afín.

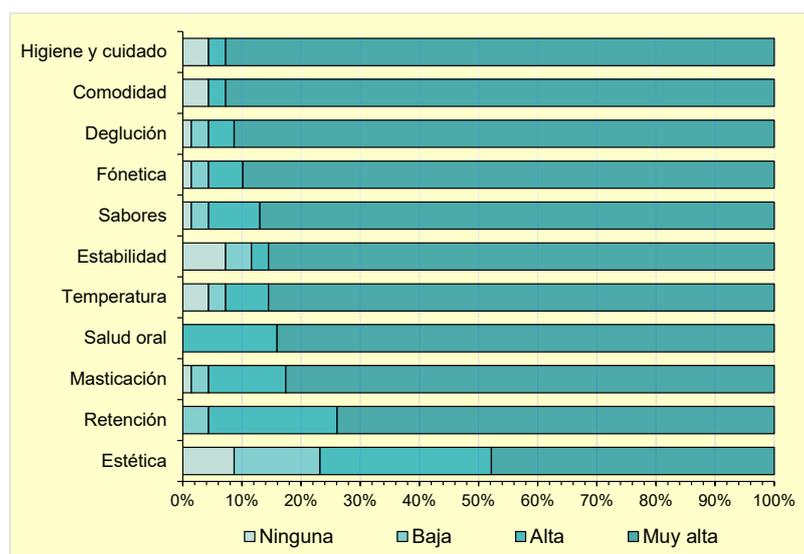


FIGURA 1. Expectativas de los pacientes según las diferentes dimensiones estudiadas del uso de las prótesis dentales.

En la FIGURA 2 se puede apreciar que, más del 94% de los pacientes presentaron una percepción “muy buena” en las dimensiones higiene y cuidado, deglución y temperatura de los alimentos. El 36% de los pacientes indicaron una percepción buena hacia la dimensión de salud oral ofrecida por las prótesis dentales. El nivel de percepción “malo” y “muy malo” se encontró asociado a las dimensiones de estabilidad, comodidad e higiene y cuidado de las prótesis dentales, siendo la estabilidad aquella dimensión con la percepción negativa de mayor frecuencia en 12% de los pacientes.

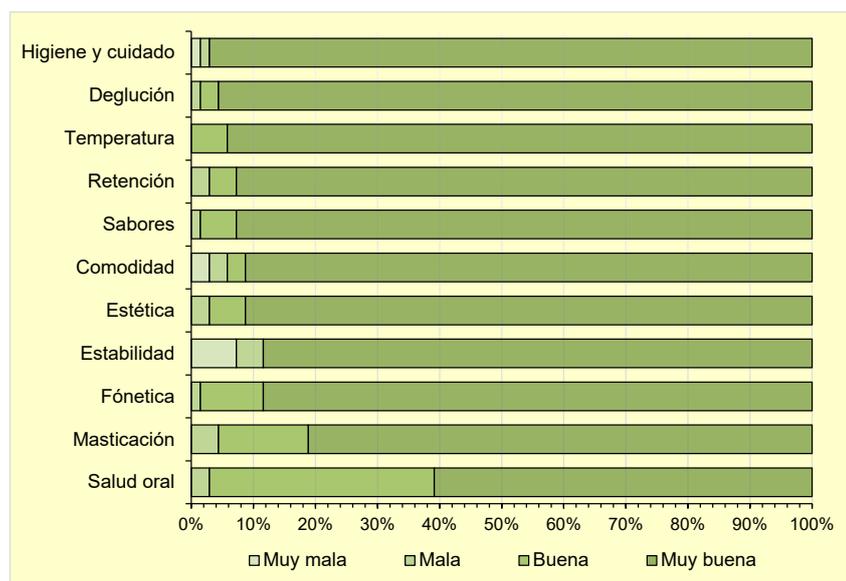


FIGURA 2. Percepción de los pacientes según las diferentes dimensiones estudiadas del uso de las prótesis dentales instaladas.

Se encontraron dos tipos de satisfacciones generales, la expresada por los pacientes y la obtenida de la diferencia numérica entre la percepción y la expectativa, cuya frecuencia se observa en la TABLA 3, encontrando una satisfacción general expresada del 87% y obtenida del 42%. Cabe destacar que dicha satisfacción cuantitativa corresponde a aquellos satisfechos con la totalidad de las dimensiones evaluadas de sus prótesis dentales instaladas, mientras que el 58% de los pacientes se encontraron satisfechos con algunas dimensiones e insatisfechos con una o varias dimensiones a la vez.

La satisfacción de los pacientes en relación con el uso de las prótesis dentales de acuerdo con las diferentes dimensiones se puede apreciar en la FIGURA 3. El 100% de los pacientes obtuvo satisfacción al evaluar la transmisión de la temperatura de los alimentos a través de sus prótesis dentales actuales. Más del 95% de los pacientes se sintieron satisfechos al evaluar la capacidad de saborear los alimentos y la higiene y cuidado de las prótesis dentales instaladas. Mientras que el 45% de los pacientes se sintieron insatisfechos al evaluar la salud bucal que proporcionaban las prótesis nuevas. En la TABLA 4 se observa en detalle los aspectos evaluados en cada dimensión y la frecuencia de insatisfacción hacia cada uno de ellos.

TABLA 3. Relación entre la satisfacción expresada y la satisfacción obtenida.

Satisfacción	Sí		No		Total	
	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)
Expresada o cualitativa	60	86.96	9	13.04	69	100
Obtenida o cuantitativa	29	42.03	40	57.97	69	100

FIGURA 3.

Frecuencia relativa de la satisfacción de los pacientes según las diferentes dimensiones estudiadas en relación con el uso de las prótesis dentales instaladas.

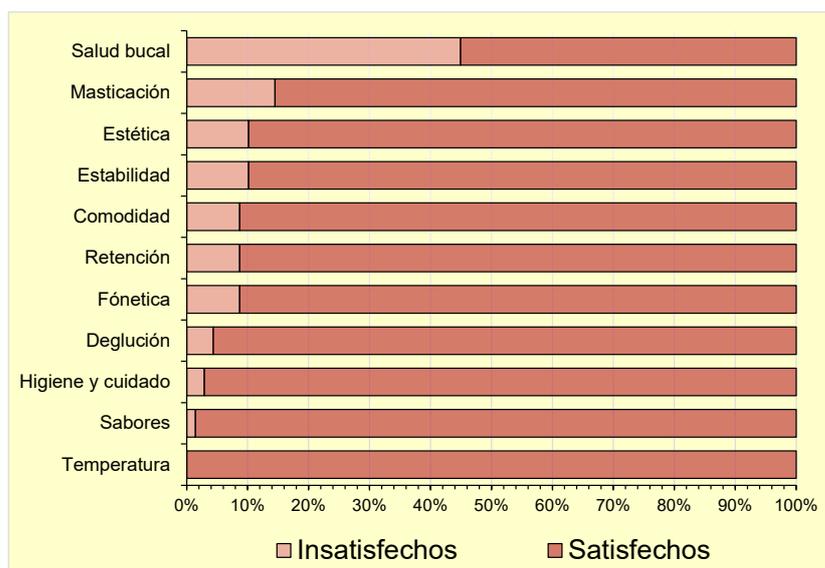


TABLA 4.

Frecuencia relativa de pacientes insatisfechos en relación con el ítem evaluado en cada dimensión.

D	Ítem evaluado	Satisfechos		Insatisfechos	
		Fa (N)	Fr (%)	Fa (N)	Fr (%)
SB	Se realizó un tratamiento rápido y sencillo	51	73,91	18	26,09
M	Come toda clase de alimentos posibles	59	85,51	10	14,49
SB	La limpieza y mantenimiento del trabajo final es fácil y cómoda de realizar	59	85,51	10	14,49
SB	Hace uso del tratamiento nuevo el mayor tiempo durante el día	60	86,96	9	13,04
SB	Conservó la mayor cantidad de dientes naturales	61	88,41	8	11,59
Est	Siente tranquilidad frente a otras personas, amigos, familiares, pareja	62	89,86	7	10,14
E	Siente que está libre de preocupaciones al realizar actividades cotidianas	62	89,86	7	10,14
R	Retira y coloca sus prótesis de manera cómoda (en el caso de ser removible)	63	91,30	6	8,70
C	No tiene dolores y molestias en la boca	63	91,30	6	8,70
F	Habla de manera fluida frente a las personas y le entienden fácilmente	64	92,75	5	7,25
F	Pronuncia las palabras sin que se escuchen otros sonidos como silbidos	64	92,75	5	7,25
E	Logró la apariencia de los dientes y encías que soñaba	64	92,75	5	7,25
SB	Mejoró mi alimentación y salud general	65	94,20	4	5,80
D	Traga o deglute los alimentos con facilidad	66	95,65	3	4,35
R	Estornuda sin sentir miedo, nerviosismo o intranquilidad	67	97,10	2	2,90
H	Realizó un tratamiento de buena calidad que va a perdurar en el tiempo	67	97,10	2	2,90
M	Mastica toda clase de alimentos posibles	68	98,55	1	1,45
E	Ríe a carcajadas o sonrío de manera segura sin sentir vergüenza	68	98,55	1	1,45
T	Saborea alimentos dulces, ácidos, fríos y calientes sin sentir sensibilidad	69	100,00	0	0,00
R	Tose con confianza sin sentir miedo, nerviosismo o intranquilidad	69	100,00	0	0,00
E	Tiene el color y forma de los dientes que deseaba	69	100,00	0	0,00

SB, Salud bucal; M, masticación; Est. Estabilidad; E, Estética; R, Retención; C, comodidad; F, fonética; D, deglución

Luego de evaluar la relación existente entre la satisfacción de los pacientes en relación con el uso de prótesis dentales y los diferentes factores que podrían influir sobre la misma, se encontró que, entre los factores estudiados, sociodemográficos (TABLA 5) y los relacionados con las prótesis dentales (TABLA 6), el tipo de prótesis dental resultó ser el único factor que se halló relacionado estadísticamente con la satisfacción de los pacientes hacia el uso de las prótesis dentales ($p = 0.004$).

En la FIGURA 4, se puede observar la relación existente entre la satisfacción general cuantitativa de los pacientes hacia el uso de los diferentes tipos de prótesis dental, observando un nivel de mayor satisfacción en relación al uso de prótesis fija en comparación con las prótesis parciales removibles (31.88%) y las prótesis totales (15.94%).

TABLA 5.

Relación entre factores sociodemográficos y la satisfacción de los pacientes hacia el uso de las prótesis dentales.

Factor	Satisfacción		N	X ²	p
	Sí	No			
Edad					
< 50 años	10	8	18		
> 50 años	19	32	51		
Total	29	40	69	1.155	0.283
Sexo					
Femenino	25	27	52		
Masculino	5	12	17		
Total	30	39	69	1.136	0.286
Nivel educativo					
Con estudios universitarios	11	19	30		
Sin estudios universitarios	19	20	39		
Total	30	39	69	0.572	0.450
Estado civil					
Con pareja estable	16	22	38		
Sin pareja estable	13	18	31		
Total	29	40	69	0.053	0.817
Ocupación					
Profesionales y técnicos	8	10	18		
No profesionales o elementales	21	30	41		
Total	29	40	69	0.001	0.971

TABLA 6.

Relación entre factores prostodónticos y la satisfacción de los pacientes hacia el uso de las prótesis dentales.

Factor	Satisfacción		N	X ²	p
	Si	No			
Uso de prótesis previa					
Si	19	24	43		
No	10	16	26		
Total	29	40	69	0.046	0.830
Tipo de prótesis					
Prótesis fija	16	7	23	6.419	0.011*
Prótesis parcial removible	10	22	32	0.106	0.745
Prótesis total	3	11	14		
Total	29	40	69	11.122	0.004**
Meses de uso					
< 13 meses	14	23	37		
> 13 meses	15	17	32		
Total	29	40	69	0.2064	0.607
Utiliza todas las horas del día					
Si	0	4	4		
Lo indicado	29	36	65		
Total	29	40	69	1.520	0.218

**Relación estadística, altamente significativa, entre el tipo de prótesis dental y la satisfacción. *Relación de dependencia, estadísticamente significativa, entre la satisfacción y el uso de prótesis dental fija.

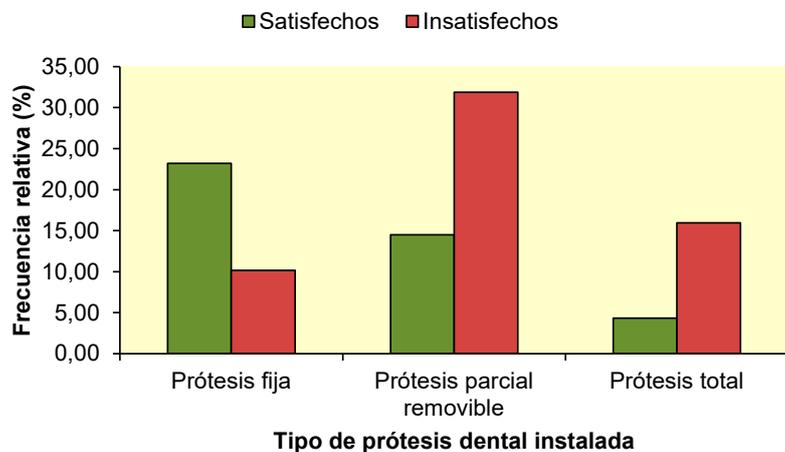


FIGURA 4.

Frecuencia relativa de la satisfacción general de los pacientes estudiados según el tipo de prótesis instalada.

Discusión

En esta investigación se estudió la satisfacción de los pacientes en relación con el uso de las prótesis dentales instaladas en la Clínica Integral del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Los Andes, durante el periodo comprendido entre los meses de octubre 2017 y agosto 2018, luego de su uso.

La satisfacción de acuerdo con el uso de prótesis dentales se encuentra referida en numerosos estudios concernientes al tema, cuyos resultados sugieren que la satisfacción puede variar, encontrándose entre el 26 y el 95% de los pacientes^{13,14}. En el presente estudio, la satisfacción general expresada se encontró en el 87% de los pacientes que utilizaron las prótesis dentales luego de un tiempo de uso, mientras que la satisfacción total obtenida de manera cuantitativa, se encontró en el 42% de los pacientes, es decir la obtenida de la diferencia entre las percepciones y las expectativas, logrando valores de ≥ 0 en todos y cada uno de los ítems evaluados (TABLA 4). Lo anterior sugiere que, la satisfacción de los pacientes en relación con el uso de las prótesis puede variar dependiendo del tipo de estudio cualitativo o cuantitativo, encontrando mayor satisfacción en estudios cualitativos que en los cuantitativos. La diferencia entre estos valores puede estar sujeta a diferentes factores tales como la calidad del servicio, el ambiente de trabajo y el tiempo invertido, así como la personalidad de los pacientes, que en general pudiera influir en la satisfacción en relación con el tratamiento recibido, por lo que las preguntas más específicas en relación con las ventajas del uso de las prótesis dentales pudiera ofrecer una aproximación más objetiva a la hora de evaluar la satisfacción de los pacientes en general.

En relación con las necesidades de tratamiento protésico, la literatura sugiere mayor prevalencia del edentulismo parcial sobre el edentulismo total¹⁵ y mayor prevalencia de la Clase I^{16,17} y II de Kennedy⁷ en comparación con las otras clases de edentulismo. En el presente estudio se encontró alta prevalencia del edentulismo parcial (78.26%) en contraste con maxilares total edéntulos e incluso arcos dentarios sin espacios edéntulos, siendo más frecuente encontrar la clase III de Kennedy tanto en el arco dentario superior (39.13%) como en el arco dentario inferior (20.29%). La selección de los pacientes juega un papel importante en este hallazgo, puesto que los profesores podrían asignar a los estudiantes los casos que requieren una rehabilitación protésica sencilla, motivados por la falta de tiempo con el que cuentan los mismos para atender de manera integral a los pacientes. Sería muy interesante conocer la prevalencia de las necesidades de tratamiento protésico existentes en nuestra población sin la intervención de intereses que pudieran originarse al seleccionar dichos pacientes.

La evidencia clínica y científica coinciden en que, tanto los pacientes como los odontólogos desean, obtener y proveer respectivamente, prótesis

dentales con las que se pueda masticar, comer, saborear, sentir la temperatura y deglutir todos los alimentos posibles; hablar de manera fluida, estornudar, toser y reír sin miedo a perder la prótesis dental, retirarla y colocarla con facilidad, sentirse cómodos, estar a gusto con el tamaño, color y forma de los dientes artificiales seleccionados, no presentar dolores o molestias adicionales, además de ofrecer facilidad para limpiarlas y contribuir con su salud en general, En tal sentido, se encontraron diferentes investigaciones que se concentran en el estudio parcializado de cada una de estas dimensiones, lo cual hace difícil comparar sus resultados con los del presente estudio.

La masticación parece ser la dimensión principalmente estudiada en relación con el uso de prótesis dentales. El tratamiento con prótesis dentales mejora la eficiencia masticatoria de los pacientes, lo cual facilita y permite masticar los alimentos con mayor confort⁴. Aunque existen estudios en los que se reporta satisfacción del 100% de los pacientes relacionada con la masticación⁴, también se encuentran estudios en los que la masticación no resulta satisfactoria para cierto porcentaje de los pacientes^{18,19}. En este trabajo el 86% de los pacientes estuvieron satisfechos con la capacidad de masticar y comer todos los alimentos posibles. La reabsorción del hueso alveolar de soporte, los dientes antagonistas, la calidad de los dientes artificiales y la amplitud de las brechas edéntulas pueden inducir cambios sobre la capacidad de los pacientes para masticar los alimentos. Por esta razón a medida que pasa el tiempo de uso de las prótesis dentales deben realizarse ajustes correspondientes a fin de satisfacer a esos pacientes que se encontraron insatisfechos. En el caso de las prótesis fijas metal porcelana, se requiere evaluar el soporte periodontal de los pilares, realizar el ajuste oclusal adecuado y oportuno para evitar traumas oclusales y molestias sucesivas que pudieran inducir la formación de bolsas y abscesos periodontales. Lo anterior permite mantener a los pacientes satisfechos en relación con la masticación mediante el uso de prótesis dentales.

Una buena masticación proporciona una mejor deglución de los alimentos y por ende una mejor nutrición²⁰, así algunos autores concluyen al observar que el 78% de los pacientes presentaron satisfacción hacia esta función con el empleo de prótesis dentales. En el presente estudio se obtuvo satisfacción hacia la deglución de los alimentos en el 96% de los pacientes estudiados, siendo esta relativamente mayor a la reportada en dicho estudio. La deglución obtuvo buena percepción en más del 98% de los pacientes, lo cual pudiera deberse al aumento significativo de la eficiencia masticatoria y el uso adecuado de sus prótesis dentales.

En cuanto a la posibilidad de saborear alimentos dulces, ácidos, fríos y calientes sin sentir sensibilidad usando prótesis dentales, no se encontraron estudios en la literatura concernientes al tema, sin embargo, se pudo conocer

que el 100% de los pacientes aquí estudiados, manifestaron percepción buena y muy buena, superando las expectativas de los pacientes.

Después de la masticación, la retención de las prótesis se suele evaluar con mayor frecuencia asociado al estudio de la satisfacción de los pacientes portadores de prótesis dentales. Los resultados de algunos antecedentes sugieren que, el 78% de los portadores de prótesis dentales pueden estar satisfechos con la retención de las mismas ²¹. En el presente estudio tal satisfacción se encontró en el 91% de los pacientes, motivados tal vez por la buena seguridad a la no caída de las prótesis que percibieron los pacientes a la hora de hablar, reír, estornudar, toser, etc. a pesar de que algunos pacientes no se encontraron satisfecho con el hecho de retirar y colocar sus prótesis. En el caso de las prótesis parciales removibles, éstas requieren ajustes especiales con el tiempo, ya que las mismas suelen perder retención, sin embargo el ajuste de manera adecuada y oportuna de los brazos retentivos de los retenedores directos permite aliviar algunas molestias que presentan los pacientes a la hora de retirar y colocar sus prótesis dentales. En el caso de las dentaduras totales, la insatisfacción a la poca retención puede aliviarse realizando rebasados bien sea directos o indirectos.

El 88% de los pacientes que usan prótesis dentales pueden encontrarse satisfechos al evaluar su comodidad ²¹. En el presente estudio, el 91% de los pacientes se halló satisfecho hacia esta dimensión al igual que hacia la fonética y la retención de sus prótesis dentales. Lo cual sugiere que dichos pacientes pudieron, de alguna manera, estar tranquilos frente a otras personas, amigos, familiares, pareja y/o sentirse libre de preocupaciones al realizar actividades cotidianas mientras portaban sus prótesis dentales, sin presentar dolores y/o molestias en boca.

La estética aportada por las prótesis dentales es una dimensión muy importante que puede afectar el autoestima y la calidad de vida de las personas, factor determinante a la hora de satisfacer las necesidades protésicas del paciente edéntulo en general ¹². En la literatura pueden encontrarse resultados los cuales sugieren que la estética de las prótesis dentales puede ofrecer satisfacción en aproximadamente el 70% de los pacientes edéntulos ^{5,21}, que dicha satisfacción disminuye con el tiempo y que las mujeres pueden estar menos satisfechas que los hombres ²². En el presente estudio, la estética de las prótesis dentales obtuvo 90% de satisfacción en los pacientes evaluados, resultados similares a los encontrados por Arellano *et al.* ¹², siendo el color y la forma de los dientes el más satisfactorio en el 100% de los pacientes, generando seguridad satisfactoria en el 98.55% de los pacientes al sonreír, aunque no eran como los que soñaban en el 7.25% de los pacientes, si fueron satisfactorios en este aspecto para el 92.75% de los pacientes. La gran demanda en la odontología restauradora y los avances en el campo de la estética permiten dar na-

turalidad en cuanto al color, forma y posición de los dientes artificiales ^{5,10,11}. En el presente estudio no se encontró relación estadísticamente significativa entre la satisfacción de los pacientes y el sexo de los mismos, tampoco con el tiempo de uso de las prótesis, en ninguna de las dimensiones. Los resultados del presente estudio sugieren que, las prótesis instaladas tomaron en cuenta las expectativas de los pacientes logrando un alto porcentaje de satisfacción en comparación con los estudios similares.

La calidad de vida de las personas puede ser modificada por factores específicos de la salud como la salud bucal ¹⁰. No se encontraron antecedentes que hayan estudiado como tal los ítems representados por esta dimensión en relación con el uso de prótesis dentales. Sin embargo, a diferencia de las demás dimensiones estudiadas, la salud bucal fue la dimensión que obtuvo mayor frecuencia de expectativa “alta” y “muy alta” (100% en sumatoria de ambas clases), mayor frecuencia de percepción “muy mala” y “mala” (casi el 40% en sumatoria de ambas clases), por ende menor frecuencia de pacientes satisfechos en consonancia con la dimensión salud bucal (55%). La mayor frecuencia de pacientes insatisfechos se halló identificado con la realización del tratamiento al considerarlo lento o complicado (26.09%); difícil y poco práctico para realizar la limpieza y mantenimiento de las prótesis dentales y tejidos adyacentes (14.49%); el no poder usar las prótesis durante todo el día (13.04%) y por tratarse de un tratamiento poco conservador (11.59%). No obstante, un gran porcentaje de los pacientes se sintieron satisfechos con el mejoramiento de su alimentación y salud general (94.20%). Estos resultados sugieren que, los pacientes están más conscientes del cuidado de su salud bucal, para conservar y mantener sus dientes y tejidos adyacentes por mayor tiempo en buen estado, al mismo tiempo que permiten obtener recomendaciones para lograr mayor satisfacción de los pacientes hacia los tratamientos realizados en la Facultad de Odontología de la Universidad de Los Andes, Mérida Venezuela, los cuales pudieran ser realizados con mayor sencillez, ser más conservadores y poder ser ejecutados en el menor tiempo posible.

El tipo de prótesis dental puede encontrarse relacionada con la satisfacción de los pacientes edéntulos, aunque los resultados de algunos autores sugieren que no hay diferencias estadísticas significativas al comparar la satisfacción de los pacientes con rehabilitaciones fijas y removibles ²³. En el presente estudio si se encontró una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción general de los pacientes y el tipo de prótesis dental, siendo superior la satisfacción en los pacientes portadores de prótesis dentales fijas en comparación con las prótesis parciales removibles y totales. Los resultados sugieren que, en general los pacientes portadores de prótesis fija satisfechos se encuentran en mayor frecuencia que los pacientes portadores de rehabilitaciones removibles, bien sea parciales o totales. Lo anterior po-

dría deberse a la mayor seguridad y confianza en actividades de la vida diaria que pueden sentir los pacientes al usar sus prótesis dentales fijas, ofreciendo éstas mayor retención, estabilidad y soporte en comparación con las removibles, las cuales en condiciones óptimas de buen estado, no se retiran nunca de la boca, no se mueven o desestabilizan en función y no impactan directamente sobre las mucosas durante la masticación, como lo pueden hacer las removibles. A pesar de la gran satisfacción que pueda generar determinado tipo de prótesis es importante aclarar que, la indicación de las mismas solo podrá basarse en la necesidad protésica o tipo de edentulismo que presente el paciente así como en las posibilidades fisiológicas y económicas con las que cuente el paciente para poder optar por algún tipo de rehabilitación bien sea fija sobre dientes o implantes dentales.

Conclusiones

Sobre la base de los resultados del presente estudio se puede concluir que:

- En los pacientes estudiados se presentó mayor prevalencia de la clase III de Kennedy del maxilar superior (39.13%) mientras que en el maxilar inferior predominó el dentulismo o ausencia de edentulismo (33.33%), seguido de la clase III de Kennedy (20.29%).
- Las expectativas de los pacientes prevalecieron entre “altas” y “muy altas” sobre las “bajas” o “ningunas” en todas las dimensiones evaluadas.
- La percepción de los pacientes prevaleció entre “buena” y “muy buena” sobre la “mala” y “muy mala” en todas las dimensiones evaluadas.
- La satisfacción general expresada hacia el uso de las prótesis dentales, predominó en el 86.96% de los pacientes evaluados, mientras que la satisfacción total obtenida a partir de la diferencia entre la percepción y las expectativas, predominó en el 42.03% de los pacientes.
- Más del 90% de los pacientes presentaron satisfacción, en relación con el uso de las prótesis dentales instaladas, por su capacidad de sentir la temperatura de los alimentos (100%), saborear los alimentos sin sentir sensibilidad (99%), haber realizado un trabajo de buena calidad (97%), deglutir los alimentos con facilidad (96%), hablar de manera fluida y pronunciar palabras sin sibilancias (91%), mantener en su lugar las prótesis durante la función y el reposo (91%), sentir comodidad al no presentar dolores ni molestias en la boca (91%), estar tranquilo frente a los demás (90%), haber conseguido prótesis que proporcionan estética (90%).
- El 14.49% de los pacientes presentaron insatisfacción, en relación con el uso de las prótesis dentales instaladas, debido a la incapacidad de comer y masticar toda clase de alimentos.

- El 45% de los pacientes presentaron insatisfacción, en relación con el uso de las prótesis dentales instaladas, debido al largo periodo de tiempo y complejidad del tratamiento (26.09%), la dificultad e incomodidad para realizar la limpieza y mantenimiento del trabajo (14.49%), no poder utilizar las prótesis el mayor tiempo durante el día (13.04%), por no poder conservar la mayor cantidad de dientes naturales (11.59%) y no mejorar la alimentación ni la salud general (5.80%).
- No se encontró relación estadísticamente significativa entre la edad, el sexo, el nivel educativo, el estado civil y la ocupación de los pacientes con la frecuencia de pacientes satisfechos al usar las prótesis dentales nuevas.
- No se encontró relación estadísticamente significativa entre el uso de prótesis previas, el tiempo de uso de las prótesis actuales después de su instalación, ni su uso durante el día, con la frecuencia de pacientes satisfechos al usar las prótesis dentales nuevas.
- La frecuencia de pacientes satisfechos por el uso de las prótesis dentales instaladas se encontró relacionada de manera directa con el tipo de prótesis dental ($p=0.004$), siendo mayor la frecuencia de pacientes satisfechos con el uso de prótesis dentales fijas, desde el punto de vista estadístico, en comparación con las prótesis dentales removibles, bien sea totales y parciales.

Referencias

1. Gutiérrez VL, León RA, Castillo DE. Edentulismo y necesidad de tratamiento protésico en adultos de ámbito urbano marginal. *Rev Estomatol Herediana*. 2015 Jul-Set; 25(3): 179-186. Consultado el 06/02/2020. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v25n3/a02v25n3.pdf>.
2. Lambertini A, Prospero A, Guerra ME, Tovar V, Brito F. Necesidades protésicas de los pacientes que acudieron al centro de atención a pacientes con enfermedades infectocontagiosas "Dra. Elsa la corte" (CAPEI) de la universidad Central de Venezuela entre noviembre del 2003 y noviembre del 2004. *2006. Acta odontol. venez.* 44(3): 342-345. Consultado el 09/02/2020. Disponible en: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-63652006000300009.
3. Quispe R. Resolución de un paciente con colapso posterior de mordida y alteración de la dimensión vertical oclusal. Trabajo académico. Universidad Nacional. Mayor de San Marcos. Lima, Perú. 2017. Consultado el 10/02/2020. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/7364>.
4. Silva J, Goncalves J, Rocha D, Borges A, Salazar S, Uemura E. Eficiencia masticatoria en portadores de prótesis parcial removible. *Rev Estomatol Hered* [Internet]. 2006; 16(2): 93-97. Disponible en: <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/REH/article/view/1900>.
5. Ayala A. Satisfacción estética, funcional y económica generada por rehabilitación con arco corto y prótesis parcial removible en pacientes de la Facultad de Odontología de la Universidad de El Salvador [Internet]. Universidad de El Salvador; 2015. Disponible en: <http://ri.ues.edu.sv/8535/>.
6. Cuero JA. Valoración del índice de GOHAI y OIDP en pacientes de residencias para adultos mayores portadores de prótesis removibles, en el sector Valle de los Chillos en un período de septiembre y octubre 2017 [Internet]. Quito: Universidad de las Américas, 2018.; 2018 [citado 27 de noviembre de 2018]. Disponible en: <http://200.24.220.94/handle/33000/8458>.

7. Atarama ME. Relación entre la frecuencia del Edentulismo Parcial según la clasificación de Kennedy y el Nivel de la Satisfacción de los pacientes portadores de Prótesis parciales removibles en la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María, Arequip [Internet]. Universidad Católica de Santa María - UCSM. UCSM; 2017 [citado 28 de noviembre de 2018]. Disponible en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/5930>.
8. González R, Álvarez A. Satisfacción con el servicio y el tratamiento rehabilitador bucomaxilofacial. Invest Medicoquir [Internet]. 2016; 8(2): 219-228. Disponible en: <http://new.medigraphic.com/cgi-bin/resumen.cgi?IDARTICULO=69688>.
9. Suárez A. Evaluación de la satisfacción de los pacientes portadores de prótesis removibles tratados en el centro de atención odontológica UDLA en el período 2015 y 2016 [Internet]. Universidad de Las Américas; 2017 [citado 7 de diciembre de 2017]. Disponible en: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/7281/1/UDLA-EC-TOD-2017-120.pdf>.
10. Pennacchiotti G. Factores que influyen en el uso de prótesis removible en Adultos Mayores recién rehabilitados [Internet]. 2006 [consultado el 31 de marzo de 2017]. Disponible en: http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/110761/pennacchiotti_g.pdf?sequence=4&isAllowed=y.
11. Vargas S. Nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica Docente Asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna [Internet]. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna; 2012. Disponible en: http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/bitstream/handle/unjbg/162/47_2013_Tacunan_Arce_SF_FACS_Enfermeria_2013.pdf?sequence=1.
12. Arellano L, Gualdrón J, Araque L, Bustillos L, Szinetar L. Satisfacción con el uso de dentaduras convencionales nuevas. Acta Bioclínica [Internet]; 2013. 3(6): 55-71. Disponible en: <http://revistas.saber.ula.ve/index.php/actabioclinica/article/view/4541>.
13. Reinoso M. Efectos psicológicos del edentulismo total y parcial y su nivel de satisfacción ante la rehabilitación protésica en pacientes atendidos en la clínica odontológica de la universidad de las américas durante el periodo septiembre 2015- febrero 2016 [Internet]. Universidad de las Américas; 2016 [citado 7 de diciembre de 2017]. Disponible en: <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/6048>.
14. Paredes JA. Eficacia del tratamiento con prótesis parcial fija y removible en relación al grado de satisfacción del paciente adulto que acude a la Clínica Docente Asistencial Odontológica Uladech Católica Trujillo- segundo semestre 2015. 2016.
15. Esquivel R, Jiménez J. Efecto de la utilización de prótesis dentales en la percepción de salud bucal. Rev ADM [Internet]. 2012; LXIX(2): 69-75. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2012/od122f.pdf>.
16. López A. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario «dental satisfaction questionnaire» [Internet]. 2012. Disponible en: <http://roderic.uv.es/handle/10550/24925>.
17. Shala KS, Dula LJ, Pustina-Krasniqi T, Bicaj T, Ahmedi EF, Lila-Krasniqi Z, et al. Patient's Satisfaction with Removable Partial Dentures: A Retrospective Case Series. Open Dent J [Internet]. 2016 [citado 31 de marzo de 2017];10: 656-663. Disponible en: <http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=PMC5204067>.
18. Vargas T. Medición del éxito de los pacientes rehabilitados con prótesis removibles. Int J Dent Sci [Internet]. 2016; 2(18): 61-72. Disponible en: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/Odontos/article/download/23920/24084>.
19. Machado A, Chacana L, Michea C, Aránguiz S. Alteraciones de la masticación en usuarios de prótesis dental removible. Revisión Sistemática. Rev CEFAC [Internet]. 2015; 17(4): 1319-1326. Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/rcefac/v17n4/1982-0216-rcefac-17-04-01319.pdf>.
20. Peña J, Picado A. Satisfacción en pacientes portadores de prótesis fijas y removibles [Internet]. 2013. Disponible en: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/2631>.

21. Celebić A, Knezović-Zlatarić D, Papić M, Carek V, Bačić I, Stipetić J. Factors related to patient satisfaction with complete denture therapy. *J Gerontol A Biol Sci Med Sci* [Internet]. 2003; 58(10): M948-953. Disponible en: <https://academic.oup.com/biomedgerontology/article/58/10/M948/534932/Factors-Related-to-Patient-Satisfaction-With>.
22. Pan S, Awad M, Thomason JM, Dufresne E, Kobayashi T, Kimoto S, et al. Sex differences in denture satisfaction. *J Dent* [Internet]. 2008; 36(5): 301-308. Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0300571208000511>.
23. Mestre R, Sánchez M, Berini L, Gay C. Estudio del grado de satisfacción en pacientes edéntulos totales tratados con implantes. *Av Periodoncia* [Internet]. 2001; 13(2): 93-99. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1699-65852001000200005&script=sci_arttext&tlng=es/.