

Nivel de Satisfacción Usuaría en Atención Odontológica en el CESFAM Rosita Renard

Nallar M., Romina.

Tutor: Dra. Victoria Pinto H. (victoria.pinto.henriquez@gmail.com)
Universidad Andrés Bello

Resumen—Las encuestas de la satisfacción del paciente han llegado a ser una herramienta cada vez más importante en la medición de la calidad de los servicios dentales.

El objetivo de este estudio es evaluar el nivel de satisfacción de pacientes adultos usuarios de atención odontológica del CESFAM Rosita Renard.

Se utilizó una muestra de 72 pacientes adultos, de 18 años y más, que recibieron o se encuentran recibiendo tratamiento odontológico en dicho servicio dental. Fueron encuestados entre agosto y octubre del 2014, al interior del establecimiento. Las pacientes reportaron el nivel de satisfacción en una escala de 5 puntos tipo Likert y respuestas dicotómicas (sí/no/) para los 11 ítems evaluados en un cuestionario, focalizado en áreas de: acceso, comunicación con el dentista, infraestructura, y otros aspectos.

Las áreas peor evaluadas fueron los ítems Información y Acceso a la atención. Los participantes reportaron los mayores niveles de satisfacción en los ítems Calidad de la atención y Evaluación final.

Los resultados indican que el nivel de satisfacción de los usuarios son, en general, altos para todos los ítems evaluados.

Palabras clave: servicio dental, satisfacción del paciente, calidad de la atención odontológica.

Abstract— *User's satisfaction surveys had become an important analysis tool in measuring the dental services quality.*

The aim of this study is to evaluate Satisfaction Levels in adult patients, users of dental service at

CESFAM Rosita Renard.

A sample of 100 adult patients, of 18 years and over, who had received or has been receiving dental treatment at this dental service, was used for this purpose. The surveys application took place between August and October 2014, inside the establishment dependences. Surveyed users reported their satisfaction level using a 5 points Likert type scale and dichotomy answers (yes/no) for the eleven items evaluated using a questionnaire, focalized in the following areas: access, communication with the dentist, infrastructure, and other aspects.

The worst evaluated areas were the Information and Attention Access items. Surveyed users reported the highest Satisfaction Levels at Attention Quality and Final Evaluation items.

The results obtained indicate that user's Satisfaction Levels are, in general, hi for all the evaluated items.

Key words: *dental service, user's satisfaction, dental attention quality.*

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención son todas las cualidades con las que cuenta un producto y/o servicio para ser de utilidad a quien usufructúe de él. es decir, un servicio es de calidad cuando sus características tangibles e intangibles satisfacen las necesidades y expectativas de sus usuarios(4).

La satisfacción del paciente es uno de los aspectos que, en términos de evaluación de los servicios de salud y de la calidad en la atención, ha

venido cobrando mayor importancia en salud pública, siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud.

La mayoría de los estudios con relación a la satisfacción del paciente dental están basados en experiencias de Estados Unidos, Inglaterra y Japón entre otros países. En Chile es importante mencionar la poca o casi nula existencia de estudios relacionados con la satisfacción del paciente con la atención dental. Con base en lo anterior se propone un estudio observacional descriptivo, transversal y prospectivo a fin de conocer la satisfacción del paciente evaluando el servicio odontológico del consultorio Rosita Renard de la comuna de Ñuñoa, perteneciente al servicio de salud metropolitano oriente.

El presente trabajo de investigación, al medir el grado de satisfacción del paciente con la atención dental recibida, persigue proveer información de gran utilidad, que permitirá desarrollar una relación más estrecha entre el servicio de salud y paciente, así como también contribuirá a identificar, analizar y a evaluar los problemas o situaciones que generen insatisfacción del proceso de atención dental y a definir y promover las medidas preventivas y/o correctivas necesarias a fin de mejorar la calidad y eficacia con que se prestan los servicios odontológicos en este consultorio.

Con esto se logrará incrementar, además del mejoramiento de las condiciones de salud, la satisfacción del paciente odontológico y el reconocimiento y prestigio de las instituciones de salud pública, lo cual generará como resultado final una mayor adhesión de los pacientes a sus tratamientos, con lo que la salud bucal de la población se verá enormemente favorecida.

En base a esto, se plantean para este estudio las siguientes interrogantes: ¿qué relación tiene la satisfacción del paciente con la dimensión de la atención técnica del servicio odontológico?, al mismo tiempo se debería conocer ¿qué relación tiene la satisfacción del paciente con sus características sociodemográficas?

La mayoría de los estudios sobre satisfacción con los servicios dentales desde 1980 se han centrado en explicar la percepción de los pacientes sobre algunas características de los servicios y su relación con el profesional, sin embargo, un trabajo

reciente sugiere que la satisfacción es el resultado de un complejo proceso en el que primero se deben observar los atributos de los servicios dentales, pero en segundo lugar es necesario estudiar cómo los diferentes grupos reaccionan frente a esos atributos.

Así, el hecho de que se encuentren altas tasas de satisfacción, aún en grupos de pacientes que han tenido malas experiencias, puede explicarse porque los pacientes responden de acuerdo a lo que ellos piensan que los servicios “deberían” y “no deberían” cumplir (deber ser), y lo que puede o no ser responsabilidad de ellos (culpa), de manera que sus expectativas se modifican de acuerdo con una escala de valores que puede atenuar su visión crítica ante la atención recibida(4).

El presente estudio tiene como objetivo confrontar la atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad y ambiente de atención del servicio odontológico del Consultorio Rosita Renard, con los niveles de satisfacción percibidos por los pacientes y los elementos de satisfacción del usuario.

II. OBJETIVO

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios adultos que demandan atención odontológica en el consultorio Rosita Renard, perteneciente a la comuna de Ñuñoa y dependiente del Servicio de Salud Metropolitano Oriente

III. MATERIAL Y MÉTODO

El diseño utilizado corresponde a un estudio de tipo descriptivo transversal, en base a aplicación de encuestas.

El grupo de estudio (universo) corresponde a todos los usuarios adultos que acudieron en demanda de atención odontológica al consultorio Rosita Renard de la comuna de Ñuñoa, entre agosto y octubre del 2014. Este servicio de atención primaria fue escogido de forma arbitraria.

La muestra fue conformada por aquellos usuarios de este establecimiento que accedieron a participar voluntariamente en la investigación, y que cumplían con los criterios de inclusión. La forma de selección de muestra fue no probabilística, por conveniencia, y correspondió a un total de 100 usuarios encuestados en la sala de espera de atención dental del establecimiento.

Los criterios de inclusión para la selección de la muestra fueron ser mayor de 18 años, con pleno uso de las facultades mentales, de ambos sexos, y haber recibido tratamiento odontológico, en el consultorio Rosita Renard de Ñuñoa.

Como criterio de exclusión para este estudio, se determinó la presencia de algún tipo de discapacidad en los usuarios de atención dental, tanto física como mental, que pudiera sesgar los resultados de las encuestas.

Los datos se recolectaron por medio de un cuestionario autoadministrado aplicado a la muestra, previa autorización del director del establecimiento y del Comité de Ética, en los meses de agosto a octubre del 2014. Para este fin se diseñó una encuesta de satisfacción usuaria, validada por odontólogos del consultorio Rosita Renard, que consta de un segmento estadístico que incluye 3 preguntas de selección múltiple (género, motivo de consulta, tratamiento recibido), y 11 ítems con escalas de preferencias: infraestructura, información, trato del personal, acceso a la atención, tiempo de espera, calidad de la atención del equipo de salud, comunicación con el profesional y comprensión de la información, comodidad del usuario, evaluación final, expectativas y percepción usuaria del establecimiento.

Los datos obtenidos a partir de las encuestas aplicadas fueron analizados estadísticamente a través de porcentajes.

IV. RESULTADOS

La población objetivo correspondió a 100 pacientes usuarios del servicio odontológico estudiado. Dentro del grupo de individuos encuestados, se observó que 18 (18%) son hombres

y 82 (82%) son mujeres; la mayor proporción de encuestados se encontró en el grupo etario de 45 a 64 años con un 47%.

En la evaluación del ítem Motivo de Consulta, el mayor porcentaje corresponde a Control (36,8%), seguido de Urgencia (25%), Obturaciones (23,5%) y Prótesis (14,7%). En el ítem Tratamiento Recibido, el mayor porcentaje recibe tratamiento de Operatoria (28,8%), seguido de Destartraje (22,5%), Extracción (19%), Flúor y/o Sellantes (18%), y en un bajo porcentaje se encuentran las derivaciones a Prótesis (7,2%) y Endodoncia (4,5%).

Para el ítem Infraestructura, un 16% del total de la muestra corresponde a pacientes Completamente Insatisfechos y un 13% a pacientes insatisfechos. El resto de la muestra se encuentra entre los rangos Satisfecho (59%) y Completamente Satisfecho (12%).

Para el ítem Información, la mayoría se encuentra en los rangos Satisfecho (31%) e Insatisfecho (29%). En el ítem Trato del Personal, los encuestados Completamente Insatisfechos e Insatisfechos llegan al 33%, concentrándose la muestra entre los rangos Satisfecho (37%), y Completamente Satisfechos (30%). En Acceso a la atención, el 55% evalúa positivamente este ítem.

Para el ítem Tiempo de espera, los encuestados Completamente Insatisfechos e Insatisfechos para son un 14% y 26%, respectivamente. El resto de la muestra se distribuye entre los rangos Satisfecho (52%) y Completamente satisfecho (8%).

En el ítem Calidad de la atención, por corresponder a respuestas dicotómicas (Si/No), se resumieron los rangos a Insatisfecho y Satisfecho; sólo un 8% del total de la muestra corresponde a pacientes Insatisfechos, mientras que un 92% son usuarios Satisfechos. Para el ítem Comunicación con el Profesional de la Salud y Comprensión de la Información por parte del Usuario, según respuestas dicotómicas, un 18% corresponde a pacientes Insatisfechos y un 82% a Satisfechos.

En la evaluación del ítem de respuesta dicotómica: Comodidad del usuario, se observa que un 86% se encuentra en el rango Satisfecho, mientras que un 14% lo hace en el de Insatisfecho.

En el ítem dicotómico: Evaluación final, los pacientes Insatisfechos corresponden al 8% del total de la muestra, mientras que los Satisfechos son el

92% de los encuestados. Respecto a las Expectativas del usuario, la mayor parte de la muestra se distribuye entre los rangos Satisfecho y Completamente Satisfecho, con un 50% y un 36% respectivamente.

En el ítem de respuesta dicotómica: Percepción Usuaría del Establecimiento, un 28% de la muestra corresponde a usuarios Insatisfechos, mientras las evaluaciones positivas llegan a un 72% de los encuestados.

La tabla I resume la evaluación según rangos de satisfacción de todos los ítems analizados. Se puede observar en el resultado global para la evaluación de todos los ítems, que los mayores porcentajes de usuarios encuestados se concentran en el rango Satisfecho para cada uno de ellos. El ítem mejor evaluado corresponde a Calidad de la atención, con casi un 95% de usuarios satisfechos, mientras que los peor evaluados son Información y Acceso a la atención

TABLA I: Evaluación según rangos de satisfacción de todos los ítems analizados

Nivel de satisfacción					
Ítem	CI	I	S	CS	Global
Infraestructura	16%	13%	59%	12%	S(59%)
Información	14%	29%	31%	26%	S(31%)
Trato del personal	22%	11%	37%	30%	S(37%)
Acceso a la atención	30%	15%	31%	24%	S(31%)
Tiempo de espera	14%	26%	52%	8%	S(52%)
Calidad de la atención	—	8%	92%	—	S(92%)
Comunicación y comprensión de la información	—	18%	82%	—	S(82%)
Comodidad del usuario	—	14%	86%	—	S(86%)
Evaluación final	—	8%	92%	—	S(92%)
Expectativas del usuario	14%		50%	36%	S(50%)
Percepción usuaria del establecimiento	—	28%	72%	—	S(72%)

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de atención odontológica en el consultorio de atención primaria Cesfam Rosita Renard, perteneciente a la comuna de Ñuñoa. Para ello se evaluaron distintos aspectos de la atención otorgada por dicho servicio de salud.

Al analizar los resultados del ítem Motivo de consulta, se observa que el principal de ellos es Control (36,8%), seguido de Urgencia (25%), obturaciones (23,5%) y prótesis (14,7%). Estos resultados se correlacionan positivamente con Estudio de carga de enfermedad y carga atribuible del MINSAL (17), que establece que la mayor carga de enfermedades orales está dada por caries dental en menores de 45 años, y por edentulismo en mayores de 45 años. La prevalencia de caries llega casi al 100% en la población adulta, y es lo que determina los tres primeros motivos de consulta analizados en este ítem.

Respecto a los resultados obtenidos en el ítem Tratamiento Recibido, se observa que el mayor porcentaje de los encuestados recibe tratamiento de operatoria u obturaciones (29%), seguido de destartraje (23%), extracción (19%), flúor y/o sellantes (18%), y en un bajo porcentaje se encuentran las derivaciones a prótesis (7%) y endodoncia (4%).

Al relacionar los resultados obtenidos en los dos ítems mencionados, se observa que existe una correlación positiva entre el la(s) causa(s) indicadas como motivo de la atención odontológica por los usuarios encuestados, y el/los tratamiento(s) que finalmente recibieron, lo que demuestra la correcta y eficaz cobertura que el servicio de salud en estudio otorga a los problemas de salud bucal que generan la demanda de atención odontológica. La excepción a esto la constituye el motivo de consulta por Prótesis, en que aproximadamente un 50% de los pacientes reciben efectivamente el tratamiento por el que acuden a solicitar atención. Esto puede atribuirse, principalmente, a que la cobertura de este tipo de tratamiento se realiza por medio de derivación a establecimientos de atención secundaria y/o terciaria, por lo que se escapa del

manejo interno del servicio odontológico del Cesfam.

Acorde a los resultados estadísticos obtenidos, la evaluación del ítem Infraestructura obtuvo una alta evaluación positiva, de más del 70% (59% Satisfecho y 12% Completamente Satisfecho), lo que se contrapone con los resultados del Estudio Nacional de Satisfacción Usuaría del 2008 (31), en el que una de las peores evaluaciones es la infraestructura.

Estas variaciones pueden ser atribuibles, principalmente, a dos factores. En primer lugar, por las diferencias en la muestra de ambos estudios. Esta investigación se realizó sólo en un establecimiento del sector oriente de la región metropolitana, a diferencia del estudio mencionado que se realizó en todos los establecimientos de la Red Nacional de Salud Pública. En segundo lugar, a la fidelización de los pacientes por parte del Cesfam, que genera en ellos una percepción positiva del establecimiento a pesar de tener falencias de infraestructura.

De todas formas, cabe destacar que sólo un 12% de las evaluaciones cae en el rango de mayor satisfacción (Completamente Satisfecho), lo que indica que la percepción usuaria frente a este ítem, si bien es positiva, es que deberían introducirse mejoras al respecto.

La evaluación de ítem Información mostró niveles similares entre insatisfacción y satisfacción, con un 43% y un 57% respectivamente. Esto puede atribuirse a la poca claridad en la señalización de los distintos sectores, escasa visibilidad de la OIRS, ausencia de afiches con la declaración de Derechos y deberes del paciente en la sala de espera y a la falta de un sector exclusivamente destinado a la atención odontológica, ya que los box dentales se encuentran intercalados con los de atención médica y de otras especialidades en un sector del Cesfam.

Si bien fue bajo el porcentaje de usuarios completamente insatisfechos para este ítem (14%), existe escasa diferencia porcentual entre los otros tres grados de satisfacción, siendo incluso mayor el de usuarios Insatisfechos (29%) que el de Completamente Satisfechos (26%). Esto denota la necesidad de mejorar la señalización del establecimiento y la difusión de información relevante para los usuarios.

La evaluación del ítem Trato del personal obtuvo cerca del 70% de aprobación (37% Satisfechos y 30% Completamente Satisfechos). Estos resultados se correlacionan positivamente con los del Estudio Nacional de Satisfacción usuaria del 2008 (31), en el que dentro de los aspectos mejor evaluados está el trato del personal y la atención del equipo profesional de salud. No obstante, esto difiere de los resultados obtenidos en el Estudio nacional de Satisfacción y Gasto en Salud (ENSGS) del año 2005 (32), donde la mayor parte de la población evaluó como Regular o Bueno el trato del personal. Esta evolución positiva puede ser resultado del enfoque más humanitario que se le está dando al trato de pacientes en la atención sanitaria, y a un mayor empoderamiento de la población respecto a temas de salud.

La evaluación del ítem Acceso a la atención tuvo una evaluación positiva de un 55%, pero entre las evaluaciones negativas, el mayor porcentaje se concentró en el rango Completamente Insatisfecho, con un 30%, equiparándose al 31% del rango Satisfecho. Esto puede deberse a la alta demanda de atención odontológica versus la escasa cobertura otorgada por parte del Servicio de Salud, que obliga a priorizar la atención de pacientes AUGE y posterga, por medio de listas de espera, a aquellos que quedan fuera de dicho plan o que no presenten patologías GES.

La evaluación para el ítem Tiempo de espera tuvo resultados mayoritariamente positivos (60%), con un 52% de usuarios en el rango Satisfecho y un 8% en el de Completamente Satisfechos. Estos resultados se correlacionan con los obtenidos en ENSGS (31), en el que un 59,1% de los usuarios evaluó como regular o corto el tiempo de espera.

Esto refleja la tendencia a reducir los tiempos clínicos destinados a cada paciente, mediante la optimización lograda, principalmente, con el trabajo a cuatro manos, en que el rol del asistente dental es de gran relevancia.

Los resultados obtenidos para la evaluación del ítem Calidad de la atención muestra que hay bajos niveles de Insatisfacción; sólo un 8% en comparación con un 92% de usuarios Satisfechos. Estos resultados reflejan, en parte, una mayor preocupación por parte de los prestadores de salud por los aspectos no médicos de la atención, además de un aumento en la capacitación del ejercicio

profesional inducido por la alta competitividad existente en el área de las profesiones médicas.

La evaluación del ítem Comunicación con el profesional de salud y comprensión de información por parte del usuario, obtuvo resultados predominantemente positivos, con un 82% de los usuarios en el rango Satisfecho. Estos resultados difieren de aquellos obtenidos en el ENSGS (30), ya que en la evaluación de este ítem se incluyeron preguntas relativas a la información de alternativas de tratamiento y posibilidad del usuario de participar en las decisiones del tratamiento, que según dicho estudio corresponden a las prácticas menos frecuentes de los profesionales de la salud.

Esto puede deberse a diferencias en las muestras entre ambos estudios, ya que en la presente investigación se excluyeron aquellos pacientes que sólo habían recibido examen clínico. Todos los encuestados se encontraban en tratamiento o ya lo habían terminado. En etapas avanzadas del tratamiento se va consolidando la relación Odontólogo-Paciente, haciendo que el proceso de comunicación y recepción de información sea más efectivo.

Los resultados obtenidos para el ítem Comodidad del usuario, muestran que el 86% de los usuarios evalúa positivamente este ámbito, y sólo un 8% de los pacientes lo evalúa de forma negativa. Esto refleja el énfasis que se otorga, en la práctica clínica, al adecuado manejo del dolor, haciéndose indispensable para la fidelización y adhesión al tratamiento de los pacientes odontológicos. Un altísimo porcentaje de individuos con patologías dentales complejas, son pacientes que han tenido experiencias clínicas dolorosas, y que deciden dejar de acudir a la consulta dental debido al grave impacto psicológico que esto genera. Cabe mencionar que, indirectamente, este resultado plasma una adecuada disposición de los insumos necesarios para este fin.

En el ítem Evaluación final los resultados fueron altamente favorables, con un 82% de evaluaciones positivas. Este resultado se relaciona directamente con los altos niveles de satisfacción global que arrojó el presente estudio.

Los resultados obtenidos en la evaluación del ítem Expectativas del usuario son mayoritariamente favorables. Un 36% de los encuestados estuvo Completamente satisfecho y un 50% Satisfecho, lo

que refleja que para alrededor del 85% de los usuarios la atención recibida fue igual o mejor de lo que esperaba. Este resultado tiene un alto grado de subjetividad, ya que aquellos usuarios de edad más avanzada suelen mostrarse más conformes que aquellos de menor edad, y sus expectativas terapéuticas son también menores. En este estudio, un 29% de la muestra correspondió a menores de 44 años, y el 71% a individuos de rangos etarios mayores. Asimismo, la limitación de acceder a atención odontológica aumenta la probabilidad de satisfacción, aún cuando reciba un servicio relativamente deficiente. Ambos casos pueden generar un sesgo en la evaluación de este ítem.

Respecto al ítem Percepción usuaria del establecimiento, un 72% de los usuarios mostró una evaluación positiva, y sólo un 28% de ellos lo evaluó negativamente. Este porcentaje puede atribuirse a la falta de difusión de la carta de Derechos y Deberes de los Usuarios y de la OIRS, acorde a los resultados obtenidos en la III Encuesta Nacional de Derechos de los Ciudadanos 2011 (33).

Dentro de las fortalezas en la entrega de atención odontológica, acorde a la percepción de los usuarios de Cesfam Rosita Renard, se encuentra la Calidad de la atención y Evaluación final, ambos con un 92% de los encuestados en el rango Satisfecho, seguidos por Comodidad del usuario, con un 86% en el mismo rango. Estos aspectos se correlacionan estrechamente entre sí. Un elevado nivel en la calidad de la atención odontológica otorgada y la comodidad del usuario determinada por ausencia de dolor durante el tratamiento, traen consigo un impacto positivo en la percepción del paciente, que se traduce en un alto nivel de satisfacción en la evaluación final.

Por otro lado, los puntos críticos de la Satisfacción Usuaria son: Información y acceso a la atención, ambos con un 31% de usuarios Satisfechos. A pesar de haber sido evaluados positivamente, muestran los menores porcentajes de satisfacción de todos los ítems analizados, seguidos de Trato del personal, con un 37% en el rango Satisfecho. Esto último se debe exclusivamente a la evaluación negativa hacia el personal administrativo (SOME), ya que el 100% de los usuarios evaluó positivamente el trato del Odontólogo y del asistente dental.

Según los resultados del presente estudio, la Satisfacción Usuaría Global, así como la de cada uno de los ítems analizados, se encuentra en el rango Satisfecho. Este resultado se correlaciona directamente con los obtenidos por el Estudio de Opinión 2008 (31), en que el índice de satisfacción promedio nacional de la Atención Ambulatoria fue de un 76,6%. Se relaciona, asimismo, con los resultados obtenidos por la encuesta CASEN 2009 (34), donde el nivel de aprobación de las atenciones AUGE supera el 70%.

Los resultados obtenidos en esta investigación se contraponen a los obtenidos en la III Encuesta nacional de Derechos de los Ciudadanos 2011 (33), donde un 46,8% y un 52,2% de los encuestados evaluó los Consultorios y hospitales Públicos, respectivamente, con una puntuación de 1 a 4, dentro de una escala de puntuación máxima 7.

Las diferencias en la correlación de resultados entre este estudio y otras investigaciones se deben, principalmente, a la falta de homogeneidad de las muestras en cuestión.

La Satisfacción Usuaría Global está en el rango Satisfecho, resultado que se relaciona directamente con las variables sociodemográficas; el 82% de los encuestados correspondió a mujeres. Acorde a la literatura, las mujeres muestran mayores niveles de satisfacción que los hombres, en la mayoría de los casos.

Asimismo, tenemos que un 69% de la muestra correspondió a mayores de 45 años, lo que también conlleva a un mayor nivel de satisfacción acorde a la literatura.

Entre las limitaciones encontradas en este estudio, cabe mencionar que las respuestas de los usuarios se vieron afectadas por hechos puntuales al momento de aplicar las encuestas, como demoras circunstanciales en la atención, y el tiempo transcurrido entre el término del tratamiento y la aplicación de la encuesta, que en ocasiones era entre 6 meses y un año. Asimismo se deben considerar aspectos subjetivos inherentes a la aplicación de encuestas, como respuestas favorecedoras hacia un determinado profesional

VI. CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación, se puede concluir que:

1.- El grado de Satisfacción Usuaría en la Atención Odontológica del CESFAM Rosita Renard es alto, siendo evaluadas sus prestaciones en el rango Satisfecho para todos los ítems analizados.

2.- Las fortalezas de la percepción de Satisfacción Usuaría en la entrega de la Atención Odontológica, corresponden a Calidad de la Atención y Evaluación Final.

3.- Los puntos críticos de la evaluación de Satisfacción Usuaría en la entrega de atención odontológica son Información y Acceso a la atención.

4.- En relación a la Satisfacción Usuaría y sus variables demográficas, los resultados obtenidos en esta investigación concuerdan con la literatura, demostrando que el mayor porcentaje de usuarios de atención odontológica corresponde a mujeres, y que a mayor edad, mayor es el nivel de satisfacción.

Referencias Bibliográficas

- 1) http://saludbucal.minsal.cl/resources/descargas/Situacion_de_Salud_Bucal_Nacional.pdf
- 2) Jiménez J, Rojas P. Organización de la atención sanitaria chilena. (En internet) Disponible en <http://escuela.med.puc.cl/publ/medamb/organizacionsanitaria.html>
- 3) Servicio de Salud Metropolitano Occidente. (2011) Nuestra red, atención primaria de salud y atención hospitalaria. (En internet) Disponible en http://www.saludoccidente.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=77&Itemid=187
- 4) Center for Human Services, Garantía de Calidad de la Atención de Salud en los Países en Desarrollo, Serie de perfeccionamiento de la metodología de Garantía de Calidad, 1999.
- 5) MINSAL, Ceballos M, Acevedo C y col. Diagnóstico en Salud Bucal de niños de 2 y 4 años que asisten a la educación preescolar en la Región Metropolitana. Chile, 2007.
- 6) MINSAL, Soto L, Jara G y col. Diagnóstico en Salud Bucal de los niños de 2 y 4 años de edad que asisten a la educación preescolar en la zona norte y centro del país. Chile, 2009.

- 7) MINSAL, Soto L, Tapia R y col. Diagnóstico Nacional de Salud Bucal de los niños de 6 años. Chile, 2007.
- 8) Soto L, Tapia R y col. Diagnóstico Nacional de Salud Bucal del Adolescente de 12 años y Evaluación del Grado de Cumplimiento de los Objetivos Sanitarios de Salud Bucal 2000-2010. Chile 2007.
- 9) Badenier O, Moya R, Cueto A et al. Prevalencia de las Enfermedades Buco dentales y necesidades de tratamiento en la V Región. Proyecto FONIS 2007.
- 10) The American Academy of Periodontology. Diagnosis of Periodontal Diseases. J Periodontol 2003;74:1237-1247.
- 11) Gamonal J, Mendoza C, Espinoza I, Muñoz A, Urzúa I, Aranda W, Carvajal P, Arteaga O. Clinical attachment loss in Chilean adult population: First Chilean National Dental Examination Survey. J Periodontol 2010; 81(10):1403 – 1410.
- 12) Arteaga O, Urzúa I, Espinoza I, Muñoz A, Mendoza C. Prevalencia de Caries y Pérdida de Dientes en Población de 65 a 74 Años de Santiago, Chile. Rev. Clin. Periodoncia Implantol. Rehabil. Oral 2009;2(3):161-166.
- 13) MINSAL. Encuesta Nacional de Salud 2003.
- 14) Petersen PE. World Health Organization global policy for improvement of oral health. World Health Assembly 2007. Int Dent J 2008; 58:115-21.
- 15) Gomez. S. y col. Fluorterapia en Odontología. Fundamentos y Aplicaciones Clínicas. 4ª Edición. Chile 2010.
- 16) Estupiñán-Day,S. Improving Oral Health in Latin America. Oral Care Report. Harvard 199-9; 9(3).
- 17) MINSAL. Estudio de carga de enfermedad y carga atribuible, Chile 2007.
- 18) MINSAL. II Encuesta de calidad de vida y salud. Chile 2006.
- 19) MINSAL. Foros de Salud: Desafíos y propuestas ciudadanas “Construyamos Juntos una Mejor Salud para Todos y Todas al 2020”. Chile 2010.
- 20) MINSAL: Estudio de Preferencias Sociales para la definición de Garantías Explícitas en Salud. Chile 2008.
- 21) MINSAL. Los Objetivos Sanitarios de la década 2000-2010. Evaluación de final de período. Chile 2010.
- 24) Pérez S G. Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes. Ed. La Muralla. Madrid. 2003.
- 25) Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales -Ricardo Muza, et al , Rev Chil Salud Pública 2008; Vol 12 (1): 12-17 (En internet) Disponible en [http://revistapsicologia.uchile.cl/index.php/RCSP/article/view File/1775/1697](http://revistapsicologia.uchile.cl/index.php/RCSP/article/view/File/1775/1697)
- 26) Oliva, Carolina, & Hidalgo, Carmen Gloria. (2004). Satisfacción Usuaría: Un Indicador de Calidad del Modelo de Salud Familiar, Evaluada en un Programa de Atención de Familias en Riesgo Biopsicosocial, en la Atención Primaria. Psykhe (Santiago), 13(2), 173-186. Recuperado en 01 de octubre de 2014, de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22282004000200013&lng=es&tlng=es. 10.4067/S0718-22282004000200013.
- 27) Ramírez T, Najera P, Nigenda G. (1998). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud pública Mex (En internet) Vol.40 (1). Jan./Feb. 1998. Disponible en http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36341998000100002&lng=en&nrm=iso&tlng=es.
- 28) Ministerio de Salud. (1998) La satisfacción del usuario: Concepto y medición: una herramienta de gestión en el sistema de salud. 1998.
- 29) Azevedo Spyridon M, Bomfim A. Trad. (2006). Evaluación de la satisfacción del usuario: preocupaciones teóricas y conceptuales. Gac Saint jun 2006; Vol 22(6), pp. 1268-1274. Disponible en <http://www.scielo.org.br/pdf/csp/v22n6/16.pdf>.
- 30) Ross, C., Steward, C. & Sinacore, J. (1993). The importance of patient preferences in the measurement of health care satisfaction. Medical Care, 31(12), 1138-1149. Disponible en http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=4018874&pid=S0718-2228200400020001300033&lng=es
- 31) Ministerio de Salud. Objetivos sanitarios de la década 2000-2010, Evaluación final del período, Grado de cumplimiento de los objetivos de Impacto (En Internet), pp. 11-12, 20, 117-122, 127-133. Disponible en: <http://epi.minsal.cl/html/sdesalud/OS/EvaluacionObjetivosSanitarios2000-2010.pdf>
- 32) Ministerio de Salud. (2006). Estudio Nacional de Satisfacción y Gasto en Salud. Informe de resultados: satisfacción con el sistema de salud. (En internet), pp. 5-160. Noviembre 2006 Santiago de Chile.
- 33) Comisión Defensora Ciudadana (2011). III Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos 2011: Archivo Completo (En Internet), pp. 111, 125-128, 172-175, 217, 226-228, 263-265, 298-306. Disponible en: <http://www.cdc.gob.cl/documentos>
- 34) MIDEPLAN. División Social, Encuesta CASEN 2009, Estadísticas. (En Internet) Disponible en <http://www.mideplan.gob.cl/casen/Estadisticas/salud.html>