
**DETERMINACIÓN DE LA SATISFACCIÓN USUARIA, SERVICIO DENTAL
HOSPITAL DE CONSTITUCIÓN JULIO Y DICIEMBRE, 2015**

**CLAUDIO LUNA CUETO
CIRUJANO DENTISTA**

RESUMEN

Introducción: Aproximadamente el 80% de la población nacional es usuaria del sistema de salud público. La atención que se entrega en estas instituciones involucra diversas áreas, y a ellas no está exenta la Salud Oral. Actualmente se observa gran desinformación en cuanto a temas de salud oral en las personas en general, tanto en temas de promoción y prevención, como lo relacionado a los tratamientos que reciben. Por lo anterior junto con entregar tratamientos, se hace necesario evaluar lo que se entrega y una forma de hacerlo es mediante la Satisfacción Usuaria. Esta herramienta nos permite saber que piensan los pacientes frente a la atención que reciben, midiendo sus expectativas y percepciones, lo que arroja resultados permiten mejorar la calidad de los servicios entregados. Por lo anterior es que se plantea conocer ¿Cuál es la satisfacción usuaria de los pacientes atendidos en el Servicio Dental del Hospital de Constitución entre Septiembre y Octubre de 2015?

Objetivo: Determinar la satisfacción usuaria del Servicio Dental del Hospital de Constitución entre Julio y Diciembre del año 2015.

Sujetos y Método: Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal no probabilístico en los pacientes atendidos en el Servicio Dental del Hospital de Constitución, correspondiendo a una muestra de 90 pacientes. Se les aplicó una encuesta autoadministrada, pero que en el caso de pacientes analfabetos o con alguna discapacidad se les leyó. Dicho instrumento utilizó la metodología SERVQUAL. Previo a la aplicación de la encuesta los pacientes debieron firmar un consentimiento informado libre y voluntariamente, el que acreditaba la confidencialidad de los datos entregados.

Resultados: De los 90 pacientes encuestados se obtuvo un 93,21% de satisfacción usuaria. Se debe destacar que la dimensión con mayor satisfacción usuaria fue Confiabilidad con un 96,71%. Por el contrario la dimensión peor evaluada fue Capacidad de Respuesta con un 90,73%. La dimensión más importante para los pacientes fue Seguridad, seguida por Capacidad de

Respuesta, Confiabilidad, Empatía y Elementos Tangibles. No existe asociación entre Sexo, NSE y NE con la satisfacción usuaria obtenida por dimensión. En el caso de la Edad si existe asociación significativa, observándose que los pacientes mayores de 60 años están significativamente mas satisfechos que los de 60 o menos años.

Conclusión: Se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las expectativas y percepciones de los pacientes en todas las dimensiones de SERVQUAL, dicho de otra forma, se obtuvieron brechas negativas de insatisfacción en todas las preguntas. La dimensión con mayor satisfacción fue Confiabilidad, mientras que la peor evaluada fue Elementos Tangibles. Si bien todas las dimensiones tienen una satisfacción sobre el 90%, lo que se considera bueno, es necesario profundizar en las razones de la existencia de brechas negativas, con el fin de mejorar el servicio entregado, situación que potenciaría la calidad de lo que reciben los usuarios.