
SATISFACCIÓN USUARIA PACIENTES PROGRAMA “SALUD ORAL INTEGRAL DE LA EMBARAZADA” CENTRO DE SALUD FAMILIAR MIGUEL ÁNGEL ARENAS LÓPEZ DE CURICÓ, MAYO A DICIEMBRE, 2015

**YULY CORREA CANALES
CIRUJANO DENTISTA**

RESUMEN

Introducción: La satisfacción usuaria constituye una dimensión de la calidad muy relevante, es uno de los principales factores que orientan el desarrollo de las Políticas Públicas de Salud a nivel nacional y se puede determinar mediante la opinión de los usuarios respecto a todos los ámbitos de la atención ofrecida por la institución. Debido a la necesidad de obtener información sobre la calidad de servicio percibida por los pacientes, se propuso estudiar cuál es el nivel de satisfacción usuaria de pacientes atendidas en el programa “Salud oral integral de la embarazada” en el Centro de Salud Familiar Miguel Ángel Arenas López de Curicó en el año 2015. **Objetivos** Determinar el nivel de satisfacción de pacientes atendidas por el programa “Salud oral integral de la embarazada” en el CESFAM Miguel Ángel Arenas López de Curicó en el año 2015.

Sujetos y métodos: Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal en las pacientes atendidas en el programa “Salud oral integral de la embarazada” del CESFAM Miguel Ángel Arenas López. Se les entregó un consentimiento informado, cuya firma habilitaba su participación en el estudio, luego se les aplicó una encuesta que sigue la metodología SERVQUAL, que consta de 18 enunciados que reflejan cinco dimensiones; Elementos Tangibles, Seguridad, Capacidad de Respuesta, Fiabilidad y Empatía. Se evaluaron las expectativas y las percepciones de cada enunciado con notas del uno al siete, siendo siete la nota máxima.

Dichas evaluaciones se registraron en una hoja de respuestas codificada con el fin de resguardar la identidad de la participante. **Resultados:** Participaron 65 pacientes atendidas en el área dental del CESFAM Miguel Ángel Arenas López de Curicó. Se obtuvo un nivel de satisfacción usuaria de 94,39%, donde la media de las expectativas y percepciones fue 6,98 y 6,59 respectivamente, generando una brecha entre ellas de 0,93. La dimensión más alta fue la dimensión Seguridad con un 96,75% de satisfacción usuaria, mientras que la más baja fue la dimensión Empatía que presentó 89,76% de satisfacción. Las variables Edad, Nivel

educacional y Nivel socioeconómico no se relacionaron con los niveles de satisfacción usuaria en ninguna de sus dimensiones. Conclusión: Se determinó que las percepciones de las pacientes atendidas en el CESFAM Miguel Ángel Arenas López varían mínimamente en relación a sus expectativas, siendo estas últimas considerablemente altas; 6,9 de un máximo de 7, logrando un 94,39% de satisfacción usuaria, lo que se relaciona directamente con la calidad de servicio que ofrece el área dental de la institución, y no solo por parte del odontólogo, sino que de todo el equipo que lo compone. Las debilidades evidenciadas en este estudio se pueden superar mediante la implementación de medidas estratégicas como el ajuste en el tiempo de atención de cada paciente, la flexibilidad de los horarios de atención para asegurar la asistencia de los usuarios y la priorización de los intereses de los pacientes, de esta manera se logra contribuir al mejoramiento continuo de la calidad de servicio entregada por el CESFAM Miguel Ángel Arenas López de Curicó.