
**SATISFACCIÓN USUARIA EXTERNA EN SERVICIO DENTAL DEL HOSPITAL
COMUNITARIO DE SALUD FAMILIAR DE BULNES**

**GONZALO PAVEZ AGUIRRE
CIRUJANO DENTISTA**

RESUMEN

Introducción: Una organización que ofrece servicios debe ser constantemente evaluada para determinar las fortalezas y falencias que puedan estar afectando el desempeño en la calidad del servicio entregado. En el ámbito de la salud pública esto es un tema crucial en estos años y se encuentra dentro de las estrategias nacionales en salud, obtener la menor brecha de insatisfacción usuaria en las prestaciones de salud requeridas. Para una medición de la satisfacción que expresan los usuarios del servicio existe la encuesta SERVQUAL, instrumento moldeable y aplicable a distintas empresas u organizaciones prestadoras de servicio, en este caso, Servicio de Salud Ñuble, la cual mide la brecha existente entre las expectativas y las percepciones en cuatro dimensiones que son: Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad y Bienes Materiales.

El propósito de este estudio es obtener información sobre el nivel de satisfacción para que en un futuro cercano se puedan implementar estrategias que contribuyan a disminuir la brecha entre las expectativas de los usuarios del Hospital Comunitario de Salud Familiar de Bulnes y la percepción que estos evidencian. La información arrojada por el instrumento de medición, podría ser útil para la Dirección Comunal de Salud de Ñuble en la implementación e intervención en el Hospital para mantener o mejorar la satisfacción de los usuarios externos.

Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio dental del Hospital Comunitario de Salud Familiar de Bulnes el año 2013.

Metodología: Se realizó una encuesta a 120 usuarios externos del servicio dental del Hospital Comunitario de Salud Familiar de Bulnes. La recolección de datos fue en el Hospital de Bulnes, luego de una atención dental de usuarios que estuvieran en tratamiento. Los datos obtenidos fueron analizados con la prueba estadística T de Student. Se midieron las Brechas absolutas, Valoración de Dimensiones y Brechas Relativas correspondientes al Hospital de Bulnes. Los resultados serán presentados en el Hospital Comunitario de Salud Familiar de Bulnes y la Dirección comunal de Salud de Ñuble.

Resultados y conclusiones: Se concluyó que las expectativas de los usuarios del servicio dental fueron superadas por las percepciones en las dimensiones; Responsabilidad, Confiabilidad y Seguridad según orden de satisfacción encontrada. En la dimensión Bienes Materiales las expectativas superaron a las percepciones demostrando una insatisfacción usuaria en lo que respecta a la infraestructura del Hospital de Bulnes.

Al ser consultados por el nivel de importancia que le asignan a cada una de las cuatro dimensiones los usuarios no mostraron una preferencia por alguna de las dimensiones.

No tuvieron relevancia en la diferencia de expectativas y percepciones los factores sociodemográficos; sexo y edad.

Palabras Clave: Satisfacción Usuaria, Encuesta SERVQUAL.