

**DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN USUARIA EN PACIENTES  
GES DE 60 AÑOS RECIEN REHABILITADOS ATENDIDOS EN LOS CENTROS  
DE SALUD DE LA COMUNA DE TALCA EL AÑO 2008**

**PILAR MARCELA RODRIGUEZ LOYOLA  
CIRUJANO DENTISTA**

**RESUMEN**

**Introducción:** El concepto de salud ha variado en las últimas décadas pasando desde un enfoque centrado en la enfermedad del paciente a un enfoque de carácter holístico que centra el foco de atención en la salud, dando paso a lo que se conoce como el modelo de atención integral. En este concepto, uno de los objetivos nacionales para orientar este modelo biopsicosocial fue disminuir la desigualdad en salud, enfrentar los desafíos del envejecimiento de la población y de los cambios de la sociedad, proveer servicios acordes con las expectativas de la población y mejorar los logros sanitarios alcanzados. Para el cumplimiento del plan antes señalado el año 2004 se promulgó la ley de garantías explícitas en salud; estas tienen como uno de los ejes principales garantizar la calidad de la atención. Lo anterior hace imprescindible evaluar la satisfacción usuaria, debido que a través de esta se podrá mejorar las deficiencias y reforzar las fortalezas desde la perspectiva de los pacientes, con respecto al manejo de la calidad del cuidado de la salud y a sus expectativas de resultado. En el área odontológica dentro del plan antes señalado a partir del año 2006 se aplica el programa GES de 60 años en los Centros de Atención Primaria de la Comuna de Talca.

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción usuaria de los pacientes Ges de 60 años de los centros de atención primaria de la Comuna de Talca durante el año 2008.

**Materiales y métodos:** se realizó un estudio descriptivo de corte transversal donde se obtuvo una muestra final de 118 usuarios de una población de 345 pacientes atendidos en diferentes centros de salud de la comuna de Talca. A la muestra seleccionada, se aplicó una encuesta de 18 preguntas utilizando metodología SERVQUAL; previo a la firma de un consentimiento informado para tal efecto. Anexo a lo anterior, se aplicó una encuesta con 10 preguntas abiertas a 9 odontólogos tratantes de los centros de atención primaria, que participaron del programa GES Odontológico de 60 años durante el año 2008.

**Resultados:** El estudio se estructuró utilizando una encuesta de 18 preguntas; las que se clasificaron en cinco dimensiones: Capacidad de respuesta, Infraestructura y Tecnología, Atención otorgada por el odontólogo tratante y rehabilitador de los centros de atención primaria, Atención otorgada por la asistente dental, Recursos humanos y derechos del paciente. En relación a la capacidad de respuesta se obtuvo un porcentaje de expectativas satisfechas de un (74,6%), En la dimensión infraestructura y tecnología, el nivel de expectativas satisfechas para todos los centros de salud fue de 58,5%, atención otorgada por el odontólogo tratante del centro de atención primaria un 84,4% de los usuarios tiene sus expectativas satisfechas o superadas, el porcentaje de expectativas satisfechas para la atención otorgada por el odontólogo rehabilitador fue de 53%, en la dimensión trato otorgado por la asistente dental se encontró un porcentaje de satisfacción global de 82,7% y finalmente la satisfacción global encontrada en el área de recursos humanos y derechos del paciente fue de un 80.5%.

En la encuesta aplicada a los odontólogos tratante estos hicieron notar la existencia de equipos de mala calidad, un gran porcentaje de ellos contestó que falta personal capacitado para la atención odontológica, coinciden que los insumos son insuficientes y de mala calidad; así como también no estar satisfecho con las instalaciones.

La mayoría de los usuarios internos relató contar con el instrumental necesario y oportuno para la atención odontológica. Por último ante la pregunta que le modificaría al programa Ges odontológico; un porcentaje significativo de los odontólogos tratantes relató que existían problemas en el área de derivación y tratamiento.

**Conclusión:** Realizado el estudio con el fin de determinar el nivel de satisfacción usuaria de los pacientes GES de 60 años atendidos en los Centros de Salud la Florida, las Américas, Dr. Julio Contardo Urzúa, Carlos Trupp, Dr. José Dionisio Astaburuaga de la comuna de Talca durante el año 2008; se determinó que a nivel global las expectativas de los usuarios fueron satisfechas o superadas en las dimensiones Atención otorgada por el odontólogo tratante y Recursos Humanos y Derechos del paciente. No cumplen con las expectativas de los usuarios Capacidad de respuesta, Infraestructura y Tecnología, Atención otorgada por el rehabilitador y Trato otorgado por la asistente dental.

Al analizar por Centros de Atención destaca el Centro de Salud las Américas con una alta evaluación por los usuarios; satisface o supera sus expectativas en Capacidad de Respuesta, Infraestructura y Tecnología y Atención otorgada por la asistente dental. Además de la Atención otorgada por el odontólogo tratante y Recursos Humanos y Derechos del paciente.

La dimensión peor evaluada fue Atención otorgada por el rehabilitador; el usuario percibe como muy deficitario la disposición del odontólogo para atender a los pa Seguimiento y control de tratamiento del paciente. Estudios anteriores son consistentes con este resultado; elevando el no uso de la prótesis posterior a la entrega en un 84,6% de los pacientes.

Se observa una correlación positiva entre la encuesta aplicada a los usuarios externos y la realizada a los odontólogos tratante estos hicieron notar la existencia de equipos de mala calidad, un gran porcentaje de ellos contesto que falta personal capacitado para la atención odontológica, coinciden que los insumos son insuficientes y de mala calidad; así como también no estar satisfecho con las instalaciones.

Los usuarios internos relataron contar con el instrumental necesario y oportuno para la atención odontológica. Optimizarían al GES el protocolo de derivación y tratamiento por especialidades.