

SATISFACCIÓN USUARIA EN MUJERES PARTICIPANTES DEL PROGRAMA ODONTOLÓGICO “MÁS SONRISAS PARA CHILE”

USER SATISFACTION AMONG WOMEN PARTICIPATING IN THE “MORE SMILES FOR CHILE” DENTAL CARE PROGRAM

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ENTRE AS MULHERES PARTICIPANTES DO PROGRAMA ODONTOLÓGICO “MAIS SORRISOS PARA O CHILE”

ROCÍO HENRÍQUEZ-TEJO*
ISIS CHAMBLÁS GARCÍA**
RAÚL FLORES-CARTES***
CARLOS ARAYA VALLESPÍR****

RESUMEN

Objetivo: Determinar la Satisfacción usuaria y su relación con variables sociodemográficas y odontológicas en participantes del programa “Más Sonrisas para Chile” el 2018 en la comuna San Pedro de la Paz. **Material y Método:** Estudio observacional, descriptivo-correlacional de corte transversal, muestra no probabilística de 120 mujeres. Se utilizó la encuesta de Satisfacción Usuaria y Buen Trato de la Superintendencia de Salud de Chile. La recolección de datos se realizó durante el segundo semestre de 2019. El análisis fue realizado con el software SPSS versión 25. **Resultados:** Se encontró un alto grado de Satisfacción Usuaria, la mayoría califica las preguntas con nota 6 o 7. La dimensión Acceso a la atención es la que obtiene peor evaluación. Los promedios de Satisfacción usuaria aumentan a medida que aumenta la edad. **Conclusiones:** El programa “Más Sonrisas para Chile” presenta un alto nivel de Satisfacción en sus Usuarías. La dimensión peor evaluada fue “Acceso a la atención”, debido a las largas listas de espera para acceder a la atención odontológica. Existe concordancia con investigaciones a nivel nacional e internacional. Es importante que las evaluaciones en salud incluyan la Satisfacción Usuaria como indicador, ya que ésta responde a la visión de las personas que utilizan estos servicios y contribuye a mejorar la respuesta a sus necesidades.

Palabras clave: Satisfacción del Paciente; Salud Bucal; Mujeres; Política de Salud.

*Magíster en Trabajo Social y Políticas Sociales. Departamento de Prevención y Salud Pública Odontológica, Facultad de Odontología, Universidad de Concepción. Concepción, Chile. ORCID: 0000-0002-8337-5988 Email: rochenriquez@udec.cl Autora de correspondencia.

**Master of Social Work. Departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Concepción. Concepción, Chile. ORCID: 0000-0001-9304-4915 Email: ichambla@udec.cl

***Magíster en Salud Pública. Departamento de Prevención y Salud Pública Odontológica, Facultad de Odontología, Universidad de Concepción. Concepción, Chile. ORCID: 0000-0002-4049-7862 Email: raulflores@udec.cl

****Doctor en Odontología. Departamento de Prevención y Salud Pública Odontológica, Facultad de Odontología, Universidad de Concepción. Concepción, Chile. ORCID: 0000-0003-1303-1204 Email: carlaray@udec.cl

ABSTRACT

Objective: To determine user satisfaction and its relationship with sociodemographic and dental variables among participants of the “More Smiles for Chile” program in the year 2018 in the city of San Pedro de la Paz. **Materials and Methods:** Observational, descriptive-correlational cross-sectional study, with a non-probabilistic sample consisting of 120 women. The survey for User Satisfaction and Good Service of the Health Supervision Authority of Chile was used. Data collection was carried out during the second semester of 2019. The analysis was performed using the SPSS software version 25. **Results:** A high degree of user satisfaction was found, with the majority of participants evaluating the questions with a grade 6 or 7 (very good to excellent). The dimension “access to care” is the one with the lowest evaluation. User satisfaction averages also increase as the age of participants increases. **Conclusions:** The “More Smiles for Chile” program presents a high level of user satisfaction. The worst evaluated dimension was “access to care”, due to the long waiting lists to access dental care. There is also concordance with national and international research results. It is important that health evaluations include user satisfaction as an indicator, since it reflects the perspective of patients who use these services and contributes to improving care provision.

Key words: Patient Satisfaction; Oral health; Women; Health Policy.

RESUMO

Objetivo: Determinar a satisfação do usuário e sua relação com variáveis sociodemográficas e odontológicas em participantes do programa “Mais Sorrisos para o Chile” no ano 2018 na cidade de San Pedro de la Paz. **Material e Método:** Estudo observacional, descritivo-correlacional, transversal, com uma amostra não probabilística de 120 mulheres. Foi utilizada a pesquisa de Satisfação do Usuário e Bom Atendimento da Superintendência de Saúde do Chile. A coleta de dados foi realizada durante o segundo semestre do ano 2019. A análise foi realizada com o software SPSS versão 25. **Resultados:** Encontrou-se um elevado grau de satisfação do usuário, já que a maioria avaliou as questões com uma nota 6 ou 7 (muito boa a excelente). A dimensão “acesso aos cuidados” é a que apresenta a avaliação mais baixa. As médias de satisfação do usuário também aumentam à medida que a idade dos participantes aumenta. **Conclusões:** O programa “Mais Sorrisos para o Chile” apresenta um alto nível de satisfação do usuário. A dimensão pior avaliada foi “acesso ao atendimento”, devido às longas filas de espera para acesso ao atendimento odontológico. Também há concordância com os resultados de pesquisas nacionais e internacionais. É importante que as avaliações de saúde incluam como indicador a satisfação do usuário, porquanto responde à visão dos pacientes que utilizam estes serviços e contribui para melhorar a resposta às suas necessidades.

Palavras-chave: Satisfação do Paciente; Saúde Bucal; Mulheres; Política de Saúde.

Fecha de recepción: 18/01/23

Fecha de aceptación: 08/06/2023

INTRODUCCIÓN

Los problemas de salud que afectan a la cavidad bucal, caries y enfermedades periodontales, son actualmente un desafío para la Salud Pública, debido a que son enfermedades crónicas que presentan un fuerte patrón social, reflejando las desigualdades e inequidades económicas y sociales de los países^(1, 2). Existe una interrelación entre la salud bucal y la salud general, ya que la cavidad bucal es el primer lugar donde pueden diagnosticarse enfermedades

que afectan a todo nuestro cuerpo. Es así como la Organización Mundial de la Salud (OMS), enfatiza en que al tener una enfermedad bucal, se carece de salud general. Es decir, los problemas de la salud bucal no pueden verse sólo como un problema dental, sino que hay que visualizarlos de una forma general. Los problemas en salud bucal afectan la mortalidad, la salud general, la digestión, el habla, la movilidad social, la capacidad de empleo, la autoestima, la calidad de vida y el bienestar^(2, 3).

La política de salud bucal en Chile impulsada

por el Ministerio de Salud (MINSAL), ha procurado tener un enfoque de género y también de equidad en los programas de salud⁽³⁾. A nivel internacional, se informa que las mujeres perciben con mayor fuerza los impactos sociales negativos y positivos de la salud oral⁽⁴⁾; se ha demostrado que ellas tienen ciertas desventajas en Salud Bucal presentando mayor riesgo de caries que los hombres, lo que está asociado a diversos factores que van desde los cambios hormonales durante la gestación, el flujo y composición salival y factores sociodemográficos^(5, 6). Si bien el MINSAL ha generado programas enfocados en mujeres, aún existen diferencias de género en relación con el impacto de la salud oral en aspectos sociales.

El principal programa de salud bucal en mujeres es el Programa “Más Sonrisas para Chile”, el cual se creó el año 2014 y se desarrolla en la Atención Primaria de Salud. Dicho programa está destinado a mujeres en situación de vulnerabilidad, teniendo por objetivo “recuperar la sonrisa y la salud oral de las mujeres chilenas, fomentando el autocuidado, mejorando su autoestima y promoviendo la reinserción social”⁽⁶⁾. La población beneficiaria corresponde a mujeres mayores de 20 años, usuarias del sistema público de salud y de otros programas sociales del Estado, aunque también por demanda local en la eventualidad de existencia de cupos. Las prestaciones que entrega este programa son: examen de salud oral, educación, restauraciones, destartraje y profilaxis, extracciones y prótesis removibles (estas dos últimas, en el caso de ser necesarias)⁽⁶⁾. El programa tiene una cobertura de 100.000 cupos cada año, que se distribuyen en 338 comunas del país. Para ingresar al programa Más Sonrisas para Chile, existen 3 vías: a) Demanda local: usuarias que solicitan hora directamente en el Servicio de Orientación Médico Estadístico (SOME) del centro de salud, b) usuarias derivadas de los distintos programas municipales en conjunto con el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (SERNAMEG) y c) trabajadoras de los diferentes jardines infantiles pertenecientes a la Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI) y Fundación INTEGRA⁽⁶⁾.

Por otra parte, el Modelo Integral de Salud Familiar y Comunitario (MAIS) vigente en Chile, sigue lineamientos internacionales en busca de pasar de este enfoque salud-enfermedad donde la persona es un ser pasivo, a uno donde la persona es

vista como un usuario con un rol participativo⁽⁷⁾.

En los últimos años, existe la necesidad de evaluar las políticas y programas de salud, enfocándose en la calidad de éstos, vistos desde la perspectiva del usuario que recibe un servicio. Es así como la OMS propuso en el año 2000 un marco de referencia para la evaluación de los sistemas de salud, teniendo en cuenta que se deben satisfacer las necesidades de los usuarios y no solo mantener y mejorar la salud⁽⁸⁾. Las personas reclaman servicios de salud de calidad, por lo que la Satisfacción del Usuario se ha vuelto un determinante de la calidad, siendo uno de los indicadores más utilizados⁽⁹⁾.

La Satisfacción Usuaría en salud tiene varias definiciones. Ware⁽¹⁰⁾ en 1983 la definió como la “evaluación subjetiva de los servicios y el personal de salud”; Nair⁽¹¹⁾ indica que es un resultado para evaluar calidad de la atención en salud; en Chile, el MINSAL la define como “el grado de cumplimiento por parte del Sistema de Salud respecto de las expectativas del usuario en relación con los servicios que éste le ofrece”⁽¹²⁾. Esta información es proporcionada por usuarios y usuarias, y es una herramienta de utilidad para el conocimiento y diagnóstico más certero de las necesidades y expectativas de la población para la posterior toma de decisiones orientada a su satisfacción. La participación de usuarios y usuarias en el análisis de dicha información, así como su incorporación en instancias formales de participación para ejercer un rol fiscalizador y evaluador de resultados de las políticas de salud y la consiguiente provisión de servicios, otorgaría mayor pertinencia y adecuación a los contenidos de dichas acciones de salud⁽¹³⁾.

La Satisfacción Usuaría en salud depende de muchos factores. Uno de ellos es la atención brindada⁽¹⁴⁾, aspectos como la paciencia, amabilidad, respeto, eficiencia, los tiempos de espera, el trato digno, explicar lo que se ha realizado, inspirar confianza, así como la ausencia de dolor durante el desarrollo de la consulta son elementos determinantes, los cuales muchas veces toman más relevancia incluso que los aspectos médicos^(15, 16). Otro factor que influye es la percepción del individuo acerca de los servicios recibidos^(14, 17). También factores sociodemográficos como el sexo, edad, estratificación socioeconómica y nivel educacional influyen en la satisfacción usuaria⁽¹⁸⁾, además de contextos culturales, asociado a diferencias étnicas⁽¹⁹⁾.

En odontología, los avances tecnológicos, el mejoramiento de equipos, materiales e instrumental, han contribuido a que los usuarios tengan mejoras en sus niveles de satisfacción⁽¹⁶⁾. Las medidas de satisfacción del usuario representan un aspecto en la evaluación del desempeño de los sistemas de salud. La mayoría de los instrumentos de evaluación son del área médica, por lo tanto, las encuestas usadas en odontología son adaptaciones de los instrumentos médicos, siguiendo las dimensiones correspondientes⁽¹¹⁾.

Por todo lo anteriormente expuesto, es necesario cuantificar la satisfacción usuaria para de esta forma realizar evaluación de la percepción de las usuarias respecto al programa fomentando la participación de ellas mismas. El objetivo de esta investigación fue determinar la satisfacción usuaria y establecer relación con variables sociodemográficas y problemas odontológicos específicos en un grupo de mujeres que fueron participantes del programa odontológico “Más Sonrisas para Chile” durante el año 2018 en la comuna San Pedro de la Paz.

MATERIAL Y MÉTODO

Se realizó un estudio observacional, descriptivo-correlacional de corte transversal. La población de estudio estuvo constituida por 237 mujeres participantes del programa “Más Sonrisas para Chile” en el Centro de Salud Familiar (CESFAM) San Pedro de la comuna de San Pedro de la Paz, lo cual corresponde a la población atendida durante el año 2018. Se eligió la comuna de San Pedro de la Paz, ubicada en la Región del Biobío debido a que la investigadora principal tenía los contactos para solicitar las autorizaciones para realizar el estudio. El diseño muestral fue no probabilístico, por conveniencia, logrando una muestra final de 120 mujeres, calculado por el estadístico de la Facultad de Odontología de la Universidad de Concepción, con un intervalo de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Como criterios de inclusión se consideró ser participante y usuaria del programa durante el año 2018 y que haya sido dada de alta integral ese mismo año. Se excluyeron usuarias que fueron dadas de alta disciplinaria (inasistencias).

La variable dependiente fue Satisfacción Usuaria; las variables independientes fueron características sociodemográficas, como estado civil, último año

educacional cursado, presencia de enfermedades crónicas, ser portadora de prótesis removible y antecedentes odontológicos, como dentición funcional (presencia de 20 o más piezas dentarias en boca) y tipo de tratamiento odontológico realizado.

El presente estudio fue aprobado por el Comité Ético Científico del Servicio de Salud Concepción (Código CEC19-0635). Se entregó el Consentimiento de participación.

La recolección de datos se realizó durante el segundo semestre de 2019, con entrevistas presenciales y posteriormente de manera telefónica debido a los movimientos sociales presentes en Chile (Estallido Social en octubre 2019). Para evitar la aparición de sesgos por parte del investigador, la recolección de datos fue realizada por una interna de odontología que no tenía relación con el programa ni la población de estudio. Los instrumentos aplicados fueron: Para las Variables Sociodemográficas y antecedentes Odontológicos, se diseñó y utilizó una Ficha Individual que permitió registrar la información de cada usuaria y que fue extraída de las Fichas odontológicas del Programa “Más Sonrisas para Chile”.

Para medir Satisfacción Usuaria, se utilizó la escala de Satisfacción Usuaria y buen trato elaborada por la Superintendencia de Salud del MINSAL, la cual fue diseñada para hacer valoraciones globales de satisfacción y calidad percibida en la atención de salud que reciben los usuarios en los Centros de salud públicos⁽¹²⁾. La encuesta mide las necesidades y expectativas de los pacientes para obtener estrategias más focalizadas en pos del mejoramiento de la atención recibida. El instrumento demostró una alta consistencia interna entre las dimensiones estudiadas y los elementos que lo componen⁽¹²⁾, con un coeficiente de Alfa de Cronbach que ha resultado ser de 0,93. Lo anterior indica que esta encuesta es confiable respecto de los atributos y las dimensiones que la componen. La escala consta de cinco dimensiones que son: Acceso a la atención, Trato al usuario, Recomendación, Expectativas y Satisfacción global. La composición de los ítems está integrada por 12 preguntas cerradas y frases afirmativas, destinadas a evaluar la satisfacción y calidad percibida en los consultorios públicos, cada una contempla 7 opciones de respuesta, donde 1 corresponde a menor satisfacción y 7 mayor satisfacción. Dicha escala no tiene un estándar de interpretación sólo que mayor puntaje indica

mayor satisfacción⁽¹²⁾.

Para el análisis de los datos, se utilizó de software estadístico SPSS versión 25, con la aplicación de pruebas estadísticas univariadas (promedios y medidas de dispersión) y ANOVA para la diferencia de medias intragrupo.

RESULTADOS

La muestra estudiada estuvo conformada por mujeres de diversas edades, mayoritariamente entre 35 y 74 años, con un promedio de 54,5 años y una Desviación Estándar (DS) de 15,5 años. El 57% tiene menos de 60 años, es decir, se encuentra en plena etapa de vida laboral. El nivel de estudios mayoritario es media completa en el 36,7%. La mayoría (57,1%) declara estar casada. La principal vía de ingreso al programa en este Cesfam es la Demanda Local con un 77,7%.

Respecto de sus características odontológicas, la Tabla 1 muestra que el 56,3% presentaba una dentición No Funcional, es decir presentan menos de 20 piezas dentales en boca, por lo mismo el tratamiento realizado en cerca del 55% de los casos fue por operatoria, destartraje y prótesis removible de forma simultánea.

En relación con la Satisfacción usuaria, en la Tabla 2 se observa en general que este grupo de mujeres presenta satisfacción con el servicio entregado por el programa, ya que la mayoría califica las preguntas con nota 6 o 7, siendo 7 la nota máxima. La dimensión Acceso a la atención es la que obtiene peor evaluación encontrándose en las dos primeras preguntas un considerable porcentaje (29,9 y 16,5%) de respuestas en nota 1. No obstante, un 78,5 y 73,6% evalúa con nota

7 el Trato al usuario por dentistas y asistentes respectivamente, así como un 49,6% la amabilidad del personal administrativo. Así también un 70,2% (nota 6 un 22,3% y nota 7 un 57,9%) recomendarían este servicio.

Respecto de la Satisfacción global, que es la pregunta resumen de esta escala, la mayoría de este grupo (21,6 y 49,6%) de mujeres evaluó con nota 6 y 7 respectivamente, su satisfacción luego de participar de este programa. Complementando lo anterior, la Tabla 3 muestra que la Satisfacción Usuaría a nivel Global se encuentra en un promedio relativamente alto de 5,57 en escala de 1 a 7. Ahora, si observamos por dimensiones, el promedio más bajo se observa en la dimensión de Acceso a la atención, mientras que las otras dimensiones se encuentran con un puntaje sobre 6, lo que demuestra que las mujeres se encuentran satisfechas con la atención recibida por el programa.

Al contrastar la Satisfacción Usuaría con las características sociodemográficas de mujeres participantes del estudio, la Tabla 4 muestra que los promedios de Satisfacción usuaria aumentan a medida que aumenta la edad. Al comparar entre grupos, la mayor diferencia se encuentra en el grupo 75 y más años, respecto de los grupos inferiores, aunque estas diferencias no son significativas ($p < 0,077$). Respecto del Estado Civil y Nivel de Escolaridad, no se observan diferencias significativas, lo mismo respecto de la escolaridad, aunque los promedios son levemente mayores en quienes tienen escolaridad básica completa o incompleta. Existe una leve diferencia de 1,5 puntos entre las mujeres que ingresan por demanda local versus las que lo realizan a través de los convenios con SERNAMEG, pero esta diferencia no es significativa.

Tabla 1. Características odontológicas según años de Edad de mujeres participantes en el programa Más Sonrisas para Chile, comuna San Pedro de la Paz, Chile, 2019 (n=120).

Características Odontológicas		Edad (%)				Total (%)
		20 a 34	35 a 59	60 a 74	75 y más	
Dentición	No Funcional	100,0	79,2	37,5	8,3	56,3
	Funcional	0,0	20,8	62,5	91,7	43,8
Tratamiento	Operatoria-destartraje	81,3	28,2	17,5	8,3	33,8
	Operatoria-destartraje-prótesis	18,7	49,1	70,0	83,4	55,3
	Operatoria-destartraje-prótesis-exodoncias	0	22,7	12,5	8,3	10,9

Tabla 2. Satisfacción Usuaría por subescalas, de mujeres que participaron en el programa Más Sonrisas para Chile, comuna San Pedro de la Paz, Chile, 2019 (n=120).

Subescalas	Valoración (%)						
	1	2	3	4	5	6	7
Es fácil contactar por teléfono al CESFAM	29,9	12,5	7,5	13,3	17,4	10,9	8,5
Le fue fácil conseguir la hora que usted necesitaba	16,5	14,9	9,1	14,9	14,0	11,6	19,0
Las consultas odontológicas se atienden con puntualidad	4,1	1,7	1,7	4,1	9,1	24,0	55,3
Los medicamentos e insumos están oportunamente en la farmacia	0,8	0,8	5,0	9,1	18,2	24,8	41,3
La amabilidad y respeto con que fue tratada por los dentistas.	0,0	0,0	0,0	0,8	5,8	14,9	78,5
La amabilidad y respeto con que la ha tratado el personal de asistentes	0,8	0,0	0,0	3,3	5,0	17,4	73,5
La amabilidad y respeto con que la ha tratado el personal administrativo (dación de horas, informaciones, etc.)	1,7	0,8	0,8	6,6	15,7	24,8	49,6
Claridad con que el personal de salud le informa su diagnóstico, las causas y su tratamiento	0,0	0,0	0,8	7,5	14,0	26,4	51,3
Comodidad y limpieza de la sala de espera, box, baños y pasillos	1,7	1,7	4,1	10,7	24,7	27,3	29,8
Si un familiar lo necesitara ¿le recomendaría este programa?	0,8	0,0	3,3	3,3	12,4	22,3	57,9
La atención que ha recibido en este programa ha sido...	1,7	-	4,1	18,2	33,9	-	42,1
Marque la alternativa con el grado de Satisfacción Global con la atención de salud recibida en este programa	0,8	2,5	1,7	6,6	17,4	21,5	49,5

Tabla 3. Satisfacción Usuaría por participación en el programa Más Sonrisas para Chile, comuna San Pedro de la Paz, Chile, 2019 (n=120).

Dimensiones Satisfacción Usuaría	Media	DS
Satisfacción Usuaría Global (Escala)	5,57	0,78
Acceso a la atención	4,83	1,24
Trato al usuario	6,22	0,74
Recomendación	6,25	1,13
Expectativas	5,51	1,43
Satisfacción global (1 ítem)	6	1,3

Tabla 4. Satisfacción Usuaría según características sociodemográficas en mujeres que participan en el programa Más Sonrisas para Chile, comuna San Pedro de la Paz, Chile, 2019 (n=120).

Características sociodemográficas		Satisfacción Usuaría				
		Nº	Media	Desviación típica	Valor F	Signif.
Edad	20 a 34 años	16	65,1	8,7	2,3	0,077
	35 a 59 años	52	65,4	9,8		
	60 a 74 años	40	67,6	9,6		
	75 o más años	12	72,8	5,7		
Estado Civil	Soltera	23	64,7	10,3	1,4	0,253
	Casada	63	66,3	10,0		
	Conviviente	5	69,2	8,9		
	Divorciada	13	71,8	7,6		
	Viuda	15	67,3	5,9		
	No Responde	1				
Escolaridad	Básica Incompleta	20	66,1	10,8	0,3	0,911
	Básica completa	20	68,6	7,2		
	Media Incompleta	11	68,5	8,0		
	Media completa	44	66,8	10,3		
	Superior Incompleta	10	66,1	8,5		
	Superior Completa	15	65,3	9,9		
Sistema de ingreso	Demanda Local	93	66,5	9,5	0,2	0,780
	SERNAM	22	68,1	8,9		
	Junji/Integra	5	66,6	11,3		

Al contrastar la Satisfacción usuaria y las Características odontológicas, la Tabla 5 muestra que no existe una diferencia significativa en la Satisfacción usuaria al finalizar el programa según el Tipo de tratamiento recibido. Las medias son

muy similares y solo es levemente menor en quienes tienen el tratamiento de destartraje-prótesis-operatoria. Tampoco se observan diferencias significativas en el promedio de satisfacción según la funcionalidad dental.

Tabla 5. Satisfacción Usuaría y Características odontológicas, en mujeres que participan en el programa Más Sonrisas para Chile, comuna San Pedro de la Paz, Chile, 2019 (n=120).

Características odontológicas		Satisfacción Usuaría				
		Nº	Media	Desviación típica	Valor F	Signif.
Tipo de tratamiento	Operatoria-Destartraje	33	66,1	8,0	0,8	0,5
	Operatoria-destartraje-prótesis	68	66,4	9,9		
	Operatoria-destartraje-prótesis-exodoncias	19	69,3	10,1		
Funcionalidad	Funcional	46	67,9	8,7	1,0	0,3
	No funcional	74	66,1	9,9		

DISCUSIÓN

Se encontró una alta satisfacción en todas las dimensiones analizadas, alcanzando la Satisfacción Global una nota de 5,5. La dimensión peor evaluada fue “Acceso a la atención”, lo que es esperable debido a que el acceso a la atención odontológica en Chile tiene cobertura parcial para grupos focalizados, y en el caso de la mayoría de las mujeres participantes, su vía de ingreso era Demanda local, lo que significa que debieron pasar a través de la lista de espera local, la que en promedio tiene una duración de 2 años.

La Satisfacción Usuaría aumenta a medida que aumenta la edad, lo que podría deberse a que los grupos de mujeres más jóvenes se encuentran en una postura más crítica por el cambio que ha tenido la sociedad donde los jóvenes cada vez demandan servicios de salud de mejor calidad, en comparación a las personas de mayor edad⁽²⁰⁾.

Las mujeres más satisfechas con la atención recibida son las que tienen dentición funcional, mientras que las menos satisfechas son las que tienen dentición no funcional.

Existe concordancia de los resultados expuestos con investigaciones a nivel nacional. Araya et al.⁽²¹⁾, cuya investigación tuvo como objetivo determinar la calidad de atención Odontológica Pública, basada en consideraciones intangibles de los usuarios en un CESFAM de Talcahuano, Chile, encontró que los odontólogos obtienen una nota de un 5,79 por la atención. Por otra parte, González-Meléndez et al.⁽¹⁶⁾ obtuvieron una satisfacción en relación al trato cercana al 90%, resultados parecidos al de nuestro estudio, donde se encontró que el trato dado fue evaluado con nota 6 y 7 en más del 90% de las participantes. Por otra parte, Parodi-Lema⁽²²⁾ realizó un estudio en la ciudad de Chillán, Chile, para conocer la percepción de la calidad del servicio de atención dental de un CESFAM, donde encontró que los usuarios tenían altas expectativas respecto a la atención, destacando que las mujeres tenían niveles más bajos de Satisfacción Usuaría, respecto de los hombres.

En Latinoamérica destacan principalmente estudios brasileños. Un estudio del año 2018 comparó la satisfacción usuaria en servicios dentales públicos y privados por distintos grupos etarios, encontrando alta satisfacción usuaria, indistintamente de la edad, con evaluación buena o

muy buena en más del 85% de los participantes⁽²³⁾, lo que coincide con los resultados obtenidos en las mujeres participantes del programa “Más Sonrisas para Chile”, donde se obtuvo en más del 85% de las participantes una evaluación sobre 5, lo que se podría considerar como atención buena o muy buena. Otro estudio realizado en Brasil, encontró que la satisfacción usuaria fue bien evaluada, pero presentaba diferencias estadísticamente significativas con la edad y nivel socioeconómico, encontrando que las personas con mayor edad y con un nivel socioeconómico más bajo, se mostraban más satisfechas con la atención dental recibida⁽²⁴⁾, a diferencia del estudio actual donde encontramos una relación entre edad y Satisfacción usuaria, pero esta no fue significativa. En la investigación de Aldosari et al.⁽²⁵⁾, se identificó que la satisfacción se ve aumentada cuando se entrega un trato amable al usuario, el profesional se toma el tiempo para comprender las necesidades del usuario, dando instrucciones claras y propicias, lo que concuerda con este estudio, en la valoración que le dan las personas al buen trato. Otros estudios realizados en Brasil señalan que los usuarios se encuentran insatisfechos debido a los largos tiempos de espera para ser atendidos^(26, 27), lo que coincide con la dimensión peor evaluada de este estudio, acceso a la atención, que tiene relación con los problemas de listas de espera y tiempo para la atención.

Otro estudio realizado en México que buscaba evaluar la calidad de la atención odontológica mediante la Satisfacción Usuaría concluyó que el grado de Satisfacción del Usuario es mediado en gran parte por el trato amable que reciben del personal, más de un 90% de los usuarios afirmó que recibió un trato amable⁽¹⁹⁾. En Perú, se encontró que casi tres cuartas partes de la población atendida en establecimientos del sistema público calificaron como buena o muy buena la atención recibida, lo que coincide con la buena evaluación de este estudio⁽⁸⁾.

El estudio presentó limitaciones, relacionadas al periodo en que se realizaron las encuestas, donde se tuvo que modificar la forma de recolección de datos, debido a las manifestaciones sociales vividas en Chile a fines del 2019, pasando de entrevistas presenciales a telefónicas (siendo alrededor del 60% entrevistas telefónicas). Otra limitación fue que el instrumento es una escala solo utilizada por la Superintendencia de Salud de Chile, por lo tanto,

no existe comparación exacta de los resultados con estudios internacionales, aunque no era un objetivo del estudio. Se decidió utilizar esta encuesta ya que era de fácil aplicación, confiable y es utilizada en servicios de atención pública de salud.

CONCLUSIONES

El programa “Más Sonrisas para Chile” presenta un alto nivel de Satisfacción en sus Usuarías. Es de importancia, generar evaluaciones en salud, que incluyan la Satisfacción Usuaria como indicador, ya que esta responde a una evaluación indispensable para comprender y mejorar los programas y políticas en salud, considerando la visión de las personas que utilizan estos servicios. No solo el entregar una buena atención en la parte técnica y de procedimiento, sino que se debe poner atención a habilidades blandas como la paciencia, amabilidad, respeto, eficiencia, trato digno, entre otras, ya que son elementos determinantes a la hora de la evaluación por parte de los usuarios.

La información de esta investigación es un sustento científico para la evaluación del programa Odontológico “Más Sonrisas para Chile” y ejecución de mejoras; además, un respaldo para justificar en futuros programas un marcado cuidado en la relación y el trato a los usuarios de estos y otros programas.

Financiamiento: Facultad de Odontología, Universidad de Concepción

Conflictos de intereses: Los autores no presentan conflictos de intereses asociados al desarrollo de la investigación.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Salud Bucodental [Internet]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2020 [citado 12 nov 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/oral-health>
2. Peres M, Macpherson L, Weyant R, Daly B, Venturelli R, Mathur M et al. Oral diseases: a global public health challenge. *The Lancet* [Internet]. 2019 [citado 12 nov 2021]; 394(10194): 249-260. Disponible en: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(19\)31146-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(19)31146-8)
3. Departamento de Epidemiología. División de Planificación Sanitaria. Subsecretaría de Salud Pública Ministerio de Salud. Encuesta Nacional de Salud 2016-2017. Segunda entrega de resultados [Internet]. Santiago: Ministerio de Salud; 2018 [citado 15 nov 2021]. Disponible en: https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2018/01/2-Resultados-ENS_MINSAL_31_01_2018.pdf
4. Díaz-Reissner CV, Casas-García I, Roldán-Merino J. Calidad de vida relacionada con salud oral: impacto de diversas situaciones clínicas odontológicas y factores socio-demográficos. Revisión de la literatura. *Int J Odontostomat* [Internet]. 2017 [citado 15 nov 2021]; 11(1): 31-39. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-381X2017000100005>
5. León D, Moya P, Vidal C. Intervención en salud oral para modificar la calidad de vida en mujeres vulnerables. *Rev Cub Salud Publica* [Internet]. 2020 [citado 12 nov 2021]; 45(3): e1628. Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2019.v45n3/e1628/es>
6. División de Atención Primaria, Unidad Odontológica. Ministerio de Salud. Orientaciones Técnico-Administrativas para la ejecución del Programa Odontológico Integral 2019 [Internet]. Santiago: Ministerio de Salud; 2019 [citado 15 nov 2021]. <https://diprece.minsal.cl/wp-content/uploads/2019/02/Orientaci%C3%B3n-T%C3%A9cnica-Programa-Odontol%C3%B3gico-Integral-2019.pdf>
7. Bravo P, Dois A, Contreras A, Soto G, Mora I. Participación de los usuarios en las decisiones clínicas en la atención primaria de salud en Chile. *Rev Panam Salud Publica* [Internet]. 2018 [citado 10 mar 2022]; 42: e133. Disponible en: <https://doi.org/10.26633/RPSP.2018.133>
8. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro F, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* [Internet]. 2020 [citado 10 mar 2022]; 36(4): 620-628. Disponible en: <https://doi.org/10.17843/rpmpesp.2019.364.4515>
9. Olguín C, Ceballos P, Guíñez N, Mansilla K. Percepción de la calidad del servicio: una mirada desde la perspectiva del sector de la salud. *Encuentros* [Internet]. 2020 [citado 16 jun 2023]; 18(1): 74-83. Disponible en: <https://doi.org/10.15665/encuent.v18i01.2049>
10. Ware J, Snyder M, Wright W, Davies A. Defining and measuring patient satisfaction with medical care. *Eval Program Plann* [Internet]. 1983 [citado 12 nov 2021]; 6(3-4): 247-263. Disponible en: [https://doi.org/10.1016/0149-7189\(83\)90005-8](https://doi.org/10.1016/0149-7189(83)90005-8)
11. Nair R, Ishaque S, Spencer A, Luzzi L, Do L. Critical review of the validity of patient satisfaction questionnaires pertaining to oral health care.

- Community Dent Oral Epidemiol [Internet]. 2018 [citado 10 mar 2022]; 46(4): 369-375. Disponible en: <https://doi.org/10.1111/cdoe.12377>
12. Subsecretaría de Redes Asistenciales. Ministerio de Salud. Medición Nacional de Satisfacción Usuaría en la Red Pública de Salud de Chile. Aplicación 2009 [Internet]. Santiago: Ministerio de Salud; 2009 [citado 12 nov 2021]. Disponible en: <http://www.bibliotecaminsal.cl/wp/wp-content/uploads/2016/03/32.pdf>
 13. Subsecretaría de Redes Asistenciales. División de Atención Primaria. Departamento de Seguimiento de Procesos. Ley N°19.966 Régimen de Garantías Explícitas en Salud y sus Decretos 2005-2007 [Internet]. Santiago: Ministerio de Salud; 2017 [citado 14 nov 2021]. Disponible en: <http://www.bibliotecaminsal.cl/wp/wp-content/uploads/2016/03/11.pdf>
 14. Landa-Mora F, Francisco-Méndez G, Muñoz-Rodríguez M. Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS. Rev Med Inst Mex Seguro Soc [Internet]. 2007 [citado 14 nov 2021]; 45(2): 149-155. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745526008.pdf>
 15. Muñoz L. Plan de mejoras para aumentar la Satisfacción Usuaría en el Centro de Salud Familiar Pedro León Gallo [tesis]. Valparaíso, Universidad Técnica Federico Santa María. 2019 [citado 15 dic 2021]. Disponible en: <https://repositorio.usm.cl/handle/11673/47140>
 16. González-Meléndez R, Cruz-Palma G, Zambrano-Villarreal L, Quiroga-García M, Palomares-Gorham P, Tijerina-González L. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Rev mex med forense cienc salud [Internet]. 2020 [citado 15 dic 2021]; 4(1): 76-78. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmf191z.pdf>
 17. Fernández-Silva C, Mansilla B, De la Hoz V. Autoeficacia y satisfacción de los usuarios con diabetes tipo 2 de un centro de salud chileno. Rev Cuid [Internet]. 2020 [citado 15 dic 2021]; 11(2):e933. Disponible en: <https://doi.org/10.15649/cuidarte.933>
 18. Reynaldos-Grandón K, Achondo O, Azolas-Valeluz V. Factores influyentes en la satisfacción usuaria de la Atención Primaria en Salud Latinoamericana: Revisión integradora. Rev. salud pública. 2017 [citado 15 dic 2021]; 21(2): 67-78. Disponible en: <https://doi.org/10.31052/1853.1180.v21.n2.17698>
 19. Hayek S, Derhy S, Smith M, Towne S, Zelber-Sagi S. Patient satisfaction with primary care physician performance in a multicultural population. Isr J Health Policy Res [Internet]. 2020 [citado 14 nov 2021]; 9(13): 1-9. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s13584-020-00372-7>
 20. Trucco D, Ullmann H. Juventud: realidades y retos para un desarrollo con igualdad [Internet]. Santiago: Naciones Unidas; 2015 [citado 14 nov 2021]. Disponible en: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/38978/4/S1500718_es.pdf
 21. Araya C, Bustos A, Castillo F, Oliva P, Araya J. Determinación de la calidad del servicio odontológico de un Centro de Salud Pública basado en intangibles: Talcahuano, Chile. Int J Odontostomat [Internet]. 2012 [citado 15 dic 2021]; 6(3): 349-354. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-381X2012000300018>
 22. Parodi-Lema D, Medin-Giacomozzi A. Expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental en un municipio de Chile. Revista Médica Risaralda [Internet]. 2018 [citado 14 nov 2021]; 24(2): 115-118. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n2/0122-0667-rmri-24-02-115.pdf>
 23. Macarevich A, Pilotto L, Hilgert J, Celeste R. User satisfaction with public and private dental services for different age groups in Brazil. Cad Saúde Pública [Internet]. 2018 [citado 10 mar 2022]; 34(2): e00110716. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/0102-311X00110716>
 24. Amorim LP, Senna MIB, Alencar GP, Rodrigues LG, de Paula JS, Ferreira RC. User satisfaction with public oral health services in the Brazilian Unified Health System. BMC Oral Health [Internet]. 2019 [citado 10 mar 2022]; 19(1): 126. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12903-019-0803-8>
 25. Aldosari M, Tavares M, Matta-Machado A, Abreu M. Factors associated with patients' satisfaction in Brazilian dental primary health care. PLoS One [Internet]. 2017 [citado 10 mar 2022]; 12 (11): e0187993. Disponible en: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0187993>
 26. Gomide MFS, Pinto IC, Bulgarelli AF, Santos ALP, Gallardo MPS. A satisfação do usuário com a atenção primária à saúde: uma análise do acesso e acolhimento. Interface (Botucatu) [Internet]. 2017 [citado 15 dic 2021]; 22(65): 387- 398. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/1807-57622016.0633>
 27. Fontova-Almató A, Juvinyà-Canal D, Suñer-Soler R. Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes. Rev Calid Asist [Internet]. 2015 [citado 15 dic 2021]; 30(1): 10-16. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.cali.2014.12.009>

