

## Descripción de la Satisfacción Usuaría de Pacientes que Reciben Atención de Urgencia Dental en Cinco Establecimientos de Atención Primaria de Salud

Measurement of User Satisfaction in Patients Receiving Emergency Dental Care at Five Primary Health Care Centers

Cristina Bucchi<sup>\*</sup>; Constanza Sepúlveda<sup>\*</sup>; María José Monsalves<sup>\*\*</sup> & Luis Bustos<sup>\*\*\*</sup>

**BUCCHI, C.; SEPULVEDA, C.; MONSALVES, M. J. & BUSTOS, L.** Descripción de la satisfacción usuaria de pacientes que reciben atención de urgencia dental en cinco establecimientos de atención primaria de salud. *Int. J. Odontostomat.*, 6(3):275-280, 2012.

**RESUMEN:** La satisfacción usuaria es definida como la medida en que los profesionales de salud logran cumplir las necesidades y expectativas del usuario. En distintos países de Latinoamérica, estudios revelan que los niveles de satisfacción usuaria superan el 80% en el área dental en general. Sin embargo en Chile no se han realizado estudios nacionales en relación al tema. En la región de la Araucanía tampoco existen estudios al respecto. Se planteó conocer el porcentaje de satisfacción usuaria de pacientes que reciben atención de urgencia dental en cinco establecimientos de Atención primaria de la salud de la ciudad de Temuco. Para la recolección de datos se aplicó un formulario estandarizado a 305 pacientes durante el año 2011. Del total de la muestra, un 53,4% fueron mujeres, un 60,9% están en el rango etario de 20-60 años. El 54,8% de los pacientes consultó por dolor. El tratamiento que más se realizó fue exodoncia la exodoncia dental (62,3%) seguida por la entrega de recetas médicas (22,9%). Un 52,1% consideró excesivo el tiempo de espera. Los ítems evaluados positivamente fueron el buen trato del dentista (99%), el tiempo de examen (83,6%). Un 64,6% considera que no hay suficientes dentistas, sin embargo la mayoría de los pacientes opina que se les solucionó el problema (85,3%), así como un 90,5% se consideró satisfecho con la atención. Se obtuvo asociación significativa ( $p < 0,05$ ) entre la satisfacción y las variables tiempo de espera, horario de atención, tiempo que duró la atención, información que se entregó o no cuando se recetaron medicamentos, equipamiento del consultorio, cantidad de dentistas y resolución del problema. Los resultados obtenidos plantean una tendencia que sería interesante abordar con una escala de satisfacción usuaria que permita una asociación más exacta con las variables estudiadas.

**PALABRAS CLAVE:** satisfacción usuaria, atención dental, urgencia dental.

### INTRODUCCIÓN

En Chile y Latinoamérica no existen estudios que establezcan índices de satisfacción de los pacientes con respecto a la atención dental de urgencia, a pesar de lo importante que es medirla para poder mejorar posibles falencias. Satisfacción usuaria se define como la "medida en que los profesionales de salud logran cumplir las necesidades y expectativas del usuario" (Oliva & Hidalgo, 2004). El objetivo de este estudio fue conocer el porcentaje de satisfacción usuaria de pacientes que reciben Atención de Urgencia Dental en 5 establecimientos

de Atención Primaria de Salud (APS) de la ciudad de Temuco entre enero y junio del año 2011, y así mismo, poder establecer un precedente con respecto al tema; midiendo y describiendo la satisfacción, estableciendo datos bio-demográficos y datos relevantes de la misma. Todo con el fin de poder dar pie a un avance en la calidad de entrega de atención por parte del equipo profesional odontológico en los Programas de Garantías Explícitas en Salud (GES). Cabe destacar que el programa GES surge el año 2005 como respuesta a las crecientes demandas de

<sup>\*</sup> Facultad de Odontología, Universidad de La Frontera, Temuco, Chile.

<sup>\*\*</sup> Cirujano Dentista, Académica Facultad de Odontología, Universidad Finis Terrae, Santiago, Chile. Doctorando en Salud Pública, Escuela de Salud Pública, Universidad de Chile.

<sup>\*\*\*</sup> Académico, CIGES, Depto. de Salud Pública, Facultad de Medicina, Universidad de La Frontera, Chile.

atención de salud de las enfermedades consideradas más prevalentes y no cubiertas por los sistemas de salud. Dos años más tarde se incluye la atención de Urgencia Odontológica debido a la gran incidencia de patologías orales, teniendo acceso a atención de urgencia toda aquella persona con sospecha de abscesos de espacios anatómicos del territorio bucomáxilofacial o flegmón oro-cérvico-facial de origen odontológico, además de todo beneficiario con otras urgencias de origen odontológico (Ministerio de Salud, 2011).

## MATERIAL Y MÉTODO

Se realizó un estudio de corte transversal, en el cual se aplicó un formulario estandarizado a 305 personas seleccionadas en forma aleatoria que demandaban atención en urgencia odontológica GES en cinco establecimientos APS de la ciudad de Temuco (Consultorio Miraflores, CESFAM Metodista, Pedro de Valdivia, Pueblo Nuevo y Villa Alegre), entre los meses de enero y junio del año 2011. Para el cálculo de tamaño muestral se utilizó la prevalencia de satisfacción usuaria encontrada en la literatura, se trabajó con la población total atendida por GES de urgencia en los consultorios de la región en el año anterior (dato obtenido por medio de registros de cuentas públicas) y con un error alfa de 5%. Posteriormente, se confeccionó un formulario estandarizado, en el cual se detallan los datos bio-demográficos de cada persona (edad, género, procedencia, nivel educacional, etc.), y se determina la percepción del usuario de manera integral de la atención odontológica recibida en el momento. Previamente se realizó un estudio piloto durante la primera quincena del mes de septiembre del año 2010 en el Consultorio Miraflores de la Ciudad de Temuco, con un número de 47 formularios estandarizados, para evaluar la formulación y pertinencia de las preguntas contenidas en la pauta. Los pacientes fueron informados de las características de la encuesta y de la investigación en sí, aclarándoles que las respuestas no influirían en la atención que éstos recibirían por parte del dentista, debido a su carácter anónimo. Lo anteriormente expuesto fue plasmado en un consentimiento informado que fue firmado por todos los pacientes incluidos en el estudio.

Cada paciente fue consultado en un momento, dividido en dos etapas; la primera, previo a recibir el tratamiento por parte del dentista para registrar

los datos bio-demográficos y la segunda, una vez que había recibido la atención. Cabe destacar que para no producir algún tipo de sesgo o inducir a respuestas específicas, las preguntas que se aplicaban en la segunda etapa, nunca fueron reveladas a los usuarios antes de recibir tratamiento. De igual manera, las veces que se aplicó el formulario, el equipo de atención odontológica no tuvo conocimiento del día y hora en se estaban aplicando las encuestas, para no producir alteraciones en algunos parámetros evaluados.

## RESULTADOS

El resumen de los datos biodemográficos de la muestra, así como los resultados de las 12 preguntas del formulario estandarizado, se muestran en la Tabla I. El análisis bivariado se presenta en la Tabla II.

Se determinó que existe una tendencia de asociación estadísticamente significativa entre el horario de atención y la satisfacción usuaria ( $p < 0,05$ ), y existen 2,4 veces más posibilidades de que el paciente este satisfecho si está de acuerdo con el horario de atención. Existe una asociación estadísticamente significativa entre el tiempo de espera y la satisfacción ( $p < 0,05$ ), existiendo 6 veces más posibilidades de que el paciente este satisfecho si el tiempo de espera no excede lo que considere correcto. También se encontró asociación entre el tiempo durante el cual el paciente fue atendido y la satisfacción ( $p < 0,05$ ), existiendo un 5,8 veces más posibilidades de que el paciente este satisfecho si considera que el tiempo de atención fue el adecuado. La variable de entrega de información sobre medicamentos y satisfacción también presentaron asociación ( $p < 0,05$ ), existiendo un 3,1 veces más posibilidades de que el paciente este satisfecho cuando se le ha entregado la información relativa a posología, uso y objetivo de los medicamentos que se le recetan. En el análisis de la variable equipamiento del centro de atención primaria y la satisfacción también se determinó asociación ( $p < 0,05$ ), existiendo 4,3 veces más posibilidades de que el paciente este satisfecho si considera que el centro APS cuenta con la infraestructura necesaria para la atención. Se obtuvo una asociación estadísticamente significativa entre la cantidad de dentistas que hay para la atención y la satisfacción usuaria ( $p < 0,05$ ), existiendo 5,3 veces más posibi-

lidades de que el paciente se encuentre satisfecho si considera que hay suficientes dentistas para la atención. Entre la satisfacción y la resolución del problema ( $p < 0,05$ ), existiendo 18,2 veces más posibilidades de que el paciente se encuentre satisfecho si considera que le solucionaron el problema. El 90% de los pacientes encuestados relata estar satisfecho con la atención recibida, mientras que el

9,5% dice no estar satisfecho con la atención otorgada. Es importante destacar además, que las variables; número de consulta (paciente uni/policonsultante), información entregada sobre la enfermedad y otras alternativas de tratamiento (Entrega/No entrega) fueron las únicas dos variables que no mostraron una relación estadísticamente significativa con la satisfacción usuaria.

Tabla I. Descripción de las variables biodemográficas y características de la consulta.

Variable	Dimensiones	n	%	
<b>Rango etario</b>	0-19 años	80	26,2	
	20-60 años	186	60,9	
	61 ó más años	39	12,8	
<b>Sexo</b>	Masculino	142	46,6	
	Femenino	163	53,4	
<b>Procedencia</b>	Rural	64	20,98	
	Urbano	241	79,0	
<b>Nivel educacional</b>	Educación básica completa o incompleta	137	44,9	
	Educación media completa o incompleta	154	50,2	
	Educación superior completa o incompleta	14	4,6	
<b>Etnia</b>	Mapuche	112	63,3	
	No mapuche	193	36,7	
<b>Pacientes por jornada</b>	Menos o igual de 10	131	43,0	
	Más de 10	174	57,0	
<b>Motivo de consulta</b>	Dolor	167	54,8	
	Ortodoncia	24	7,9	
	Periodontitis	18	5,9	
	Extracción para prótesis	36	11,8	
	Complicaciones postextracción	5	1,6	
	TDA*	5	1,64	
	Fractura de pieza anterior	2	0,7	
	Exodoncia de resto radicular	42	13,8	
	Otros	8	1,9	
	<b>Tratamiento realizado</b>	Extracción	193	63,3
		Receta médica	70	22,9
Derivación		33	10,8	
Ferulización		0	0	
Trepanación		0	0	
Curetaje		1	0,3	
Obturación anterior		0	0	
Control	8	2,6		

\*TDA= Traumatismo dentoalveolar.

Tabla II. Distribución de las variables por satisfacción usuaria.

Variable	Satisfecho		Insatisfecho		OR	p
	n	%	n	%		
<b>Primera urgencia dental</b>						
<i>¿Es la primera vez que viene a este consultorio a urgencia dental?</i>						
Uniconsultante	116	38,0	15	4,9		
Policonsultante	160	52,4	14	4,6	0,7	0,3
<b>Horario de atención</b>						
<i>¿El horario de atención le parece adecuado?</i>						
Inadecuado	69	22,667,	13	4,2		
Adecuado	207	8	16	5,2	2,4	<0,05
<b>Tiempo espera en minutos</b>						
140 min			IC (5- 720)		1	<0,05
<b>Tiempo de espera</b>						
<i>¿Cree que el tiempo de espera fue el adecuado?</i>						
Inadecuado	122	40,0	24	7,8		
Adecuado	154	50,5	5	1,6	6	<0,05
<b>Trato del profesional</b>						
<i>¿Cómo lo trato el dentista?</i>						
Malo	0	0	3	0,9		
Bueno	276	90,5	26	8,5	31,8	<0,05
<b>Tiempo de atención</b>						
<i>¿Cree que el personal se tomo el tiempo necesario para examinarlo?</i>						
Inadecuado	26	8,5	11	3,6		
Adecuado	250	81,9	18	5,9	5,9	<0,05
<b>Explicación de la patología y tratamientos</b>						
<i>¿El dentista le explico su enfermedad y como solucionar su problema?</i>						
Insuficiente información	40	13,11	10	3,2		
Suficiente información	236	77,3	19	6,2	3,1	<0,05
<b>Explicación e indicación farmacológica</b>						
<i>Si le dieron una receta de medicamentos ¿Le explicaron para que los tiene que tomar en que momento?</i>						
No recibió información	2	2,0	1	1,0		
Recibió información	78	81,25	15	15,6	2,6	0,43
<b>Equipamiento del establecimiento</b>						
<i>¿Cree que el consultorio esta bien equipado par la atención?</i>						
Inadecuado	33	10,8	10	3,2		
Adecuado	242	79,3	17	5,6	4,3	<0,05
<b>Dotación de odontólogos</b>						
<i>¿Considera que hay suficientes dentistas para la atención?</i>						
Inadecuado	121	39,6	26	8,5		
Adecuado	105	34,4	3	0,9	5,3	<0,05
<b>Resolución de problema</b>						
<i>En términos generales ¿Le resolvieron el problema?</i>						
Problema no resuelto	26	8,5	19	6,2		
Problema resuelto	250	81,9	10	3,2	18,2	<0,05
<b>Satisfacción general</b>						
<i>En términos generales ¿Se considera satisfecho con la atención recibida?</i>						
	276	90,0	29	10,0	-	-

## DISCUSIÓN

Actualmente no existen estudios publicados que nos permitan poder comparar y determinar valores exactos sobre estimación de satisfacción usuaria en servicio de urgencia dental en Chile (Donoso *et al.*, 2009). A pesar de ello existen estudios en Latinoamérica y otros países que detallan resultados a nivel de atención dental general y por algunas especialidades, estos son los resultados que utilizaremos para poder determinar rangos comparables. Dentro del total de resultados obtenidos destaca el porcentaje final de satisfacción que en este estudio reveló un porcentaje del 90,5% en 5 de los 8 establecimientos de APS de la ciudad de Temuco. Esto resulta contrastante con los resultados obtenidos en la Medición Nacional de satisfacción usuaria en la red pública de salud de Chile realizada en el año 2003 donde el porcentaje de satisfacción usuaria de urgencia dental es menor al 40%, siendo el servicio de salud Araucanía Sur uno de los que posee menor nivel de satisfacción usuaria a nivel nacional. De los parámetros mejor evaluados en nuestro estudio está el trato al paciente (99%) y la información entregada por parte del dentista sobre los medicamentos (96,8%) mientras que los parámetros peor evaluados son la opinión del paciente sobre la cantidad de dentistas de cada consultorio para la atención donde un 64,5% considera que no existen suficientes dentistas para abastecer la demanda y al tiempo de espera donde un 4,9% de los pacientes considera excesivo. Esto último está en concordancia con los datos obtenidos en la cuenta pública del centro de salud familiar del centro sur de Antofagasta del año 2009 (Municipalidad de Antofagasta, 2009), en el cual se establece que la mayoría de los reclamos de aquellas personas que demandan atención general se relacionan al tiempo de espera. Del mismo modo los resultados concuerdan con el estudio realizado por Landa-Mora *et al.* (2007), quienes midieron el grado de satisfacción de los usuarios en los servicios de estomatología del Instituto Mexicano del Servicio Social de Veracruz, en el cual se determinó que el 82% de los pacientes manifestó estar satisfecho con el servicio recibido por parte del dentista y nuevamente el estudio arroja que la satisfacción sería más alta si se pudiera disminuir el tiempo de espera para la atención.

Un porcentaje de satisfacción usuaria similar a lo obtenido por este estudio arrojaron Betin *et al.*, (2009), quienes midieron la Satisfacción Usuaria respecto a la Calidad de Atención Odontológica en una Institución Pública Universitaria de la ciudad de Cartagena, Colombia, el resultado mostró una alta aprobación (89%).

Dicho estudio concluye que esto es indicativo de la buena gestión y organización por parte del servicio. Por otro lado Hutchinson *et al.*, (2009) en su estudio que evalúa porcentaje de satisfacción en atención de urgencia dental en servicio público de 11 zonas geográficas de Canadá arrojó un porcentaje un porcentaje menor del 73,1%. En un estudio realizado en Tanzania (Kikwilu *et al.*, 2009), se determinó el Nivel de Satisfacción Usuaria en pacientes adultos que recibieron Atención Dental de Urgencia. La limpieza de la clínica, la hospitalidad del dentista y la eficacia de la anestesia obtuvieron los valores más altos de satisfacción, si bien nuestro estudio no analizó la limpieza de la clínica ni la eficacia de la anestesia los datos sobre trato del dentista obtenidos por este estudio son comparables. El mismo trabajo mostró que la falta de explicación del tratamiento obtuvo los valores más bajos lo que contrasta con los resultados de nuestro estudio que muestra que el 87,6% se siente satisfecho con la información recibida. También el estudio reveló que el 68% de los pacientes se declaró satisfecho.

La escasez de estudios en nuestro país, hace penoso el abordaje e investigación de la situación actual en la entrega de servicios por parte del profesional de salud en los establecimientos, ya que los estudios plantean una tendencia que sería interesante abordar con una escala de satisfacción usuaria que permita una asociación más exacta con las variables estudiadas.

**AGRADECIMIENTOS.** Consultorio Miraflores, CESFAM Metodista, Pedro de Valdivia, Pueblo Nuevo y Villa Alegre, Temuco, Chile.

---

**BUCCHI, C.; SEPULVEDA, C.; MONSALVES, M. J. & BUSTOS, L.** Measurement of user satisfaction in patients receiving emergency dental care at five primary health care centers. *Int. J. Odontostomat.*, 6(3):275-280, 2012.

**ABSTRACT:** User satisfaction is defined as the patient's perception of the "degree in which health care professionals satisfy the needs and expectations of the user", or as "the degree of congruity between users' expectations about ideal health care services, and their perception of the health care they actually receive". At present, there are no statistics on health care user satisfaction in the Araucanía Region. Most of the Latin American countries, a number of studies indicate that the level of user satisfaction exceeds 80% for dental care services as a whole. In our study, a stan-

ward questionnaire was answered by 305 patients. Of these 305 patients, 53.4% were females, and 60.9% were in the 20-60 year age bracket; 54.8% of all patients had approached the health center because of pain. The most-frequently applied treatment was tooth extraction (62.3%), followed by prescription of medication (22.9%). Regarding user satisfaction, over half the patients (52.1%) felt that waiting time was unduly long. As for the aspects which received a positive evaluation, the overwhelming majority (99%) felt that they were well-treated by the dentist; 83.6% felt that the time taken by the dentist for diagnosis was adequate; they also appreciated the fact that almost all patients (96.9%) receiving a medical prescription were informed of the purpose of the medication, and were given instruction on when and how to take it. 64.6% of respondents said that there are not enough dentists at the health center but, at the same time, 85.3% stated that the dentist had resolved their problem, and 90.5% said they were satisfied with the services received, as a whole. Statistically significant results were obtained on the following aspects of user satisfaction: waiting time; opening hours; effective duration of the dental care received; information given to the patient at the time of prescribing medication; health-center equipment / infrastructure; number of dentists; and if the patient's problem had been resolved. On the contrary, no statistically significant user satisfaction data was obtained for: differences in user satisfaction between first-time patients and returning patients; and whether information was given to the patient about the nature of the problem / illness, or about alternative means of treatment.

**KEY WORDS: user satisfaction, dental care, dental emergency.**

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Betin, A.; Guardela, A.; Infante, K; Diaz, A. & Gonzalez, F. Satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. *Duazary*, 6(2):95-101, 2009.
- Donoso, N.; Díaz, M. & Peralta, J. *Medición Nacional de Satisfacción Usuaria en la Red Pública de Salud de Chile*. Aplicación 2009, Departamento de Participación Social y Trato al Usuario. Subsecretaría de Redes Asistenciales, Santiago, Ministerio de Salud, Gobierno de Chile, 2009. Disponible en: <http://www.ssmso.cl/tmparchivos/transparente/ParticipacionCiudadana/SatisfaccionUsuaria/MEDICIONNACSATISFAC.pdf>.
- Hutchinson, B.; Ostbye, T.; Barnsley, J.; Steward, M.; Mathews, M.; Campbell, M.; Vayda, E.; Harris, S. B.; Torrence-Rynard, V.; Tyrrell, C. *et al.* Patient satisfaction and quality of care in walk-in clinics, family practices and emergency departments: the Ontario Walk-In Clinic Study. *CMAJ*, 15;168(8):977-83, 2003.
- Kikwilo, E.; Kahabuka, F. K.; Masalu, J. R. & Senkoro, A. Satisfaction with urgent oral care among adult Tanzanians. *J. Oral Sci.*, 51(1):47-54, 2009.
- Landa-Mora, F. E.; Francisco-Méndez, G. & Muñoz-Rodríguez, M. Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS. *Rev. Med. Inst. Mex Seguro Soc.*, 45(2):149-55, 2007.
- Ministerio de Salud. *Guía Clínica Urgencias Odontológicas Ambulatorias*. Santiago, MINSAL, 2011.
- Municipalidad de Antofagasta. *Cuenta Pública año 2009, Centro de Salud Familiar Centro Sur de Antofagasta, Corporación Municipal de Desarrollo Social de Antofagasta*. Antofagasta, República de Chile, Gobierno del Interior, Municipalidad de Antofagasta, 2009.
- Oliva, C. & Hidalgo, C. Satisfacción Usuaria: Un Indicador de Calidad del Modelo de Salud Familiar, Evaluada en un Programa de Atención de Familias en Riesgo Biopsicosocial, en la Atención Primaria. *Psyche*, 13(2):173-86, 2004.

Dirección para Correspondencia  
María José Monsalves V.  
Facultad de Odontología  
Universidad Finis Terrae  
Avda. Pedro de Valdivia 1509  
Providencia/Santiago  
CHILE

Email: [mjmonsalves@gmail.com](mailto:mjmonsalves@gmail.com)

Recibido : 30-04-2012  
Aceptado: 13-07-2012