



UNIVERSIDAD FINIS TERRAE  
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA  
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA

**SATISFACCIÓN USUARIA EN PACIENTES QUE ASISTEN  
AL CESFAM DE BATUCO, AÑO 2015.**

SONIA ACUÑA FARIÁS  
FRANCISCA WHITTAKER LEÓN

Tesis presentada a la Escuela de Odontología de la Universidad  
FinisTerrae, para optar al título de Cirujano Dentista.

Profesor Guía: Dr. Juan Carlos Caro Cassali

Santiago, Chile

2015

## AGRADECIMIENTOS

Antes que todo, agradezco a Dios por ser un compañero incondicional a lo largo de mi vida y sobre todo en aquellos momentos difíciles.

A mi marido Alejandro y a mis hijas Josefa y Agustina, por haber estado siempre a mi lado durante éste desafío. Motivándome, alentándome y sobre todo, amándome. Gracias por toda la paciencia e incondicional apoyo. Gracias por siempre creer en mí.

Agradezco a mis papás, Fernando y Sonia, y a mis hermanos Olga, Fernando y Álvaro, por todo el amor, apoyo y comprensión en cada momento.

Gracias a los que integran el Centro odontológico Macul UFT, en especial a la Dra. Claudia Krause, por permitirme realizar mi internado en tan extraordinario lugar y su excelente disposición en todo momento. Muchas gracias Dra. Elizabeth Tapia, por su enorme generosidad y preocupación en entregarme herramientas que me servirán toda la vida.

A mi compañera de tesis, pero más importante, mi amiga Fran. Por los años de amistad durante la carrera.

Agradezco al Dr. Juan Carlos Caro, por habernos dado la posibilidad de desarrollar nuestra tesis, por toda su ayuda, tiempo y preocupación.

Finalmente, a los docentes que tuve a lo largo de la carrera, por enseñarme, exigirme y formarme para ser una persona y profesional integral, sobre todo a aquellos que marcaron mi vida universitaria por sus valores y amor a la odontología, Dr. David Rodríguez y Dr. Julio Huerta.

Sonia Acuña Farías.

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero dar mis más sinceros agradecimientos a todas las personas que hicieron posible que llegara a esta instancia tan anhelada, partiendo por mi marido Jorge, que me ha impulsado, junto a mis dos hijos maravillosos, Cristóbal y Francisco, a terminar esta eterna, difícil, pero maravillosa carrera.

A mis padres y hermanas que la verdad sin ellos, todo hubiese sido más difícil. Me han motivado desde el día uno a terminarla, cueste lo que cueste.

Infinitas gracias a mis amigos (as), de la Universidad y de la vida, especialmente a mi mejor amiga Consuelo Ramos.

A mi Jefe de Internado, David Sandoval, excelente Dentista, ser humano y partner. Gracias por toda la ayuda.

Profesores de la carrera, como el Dr. Urzúa de Imagenología, uno de los buenos docentes que he tenido, a mi queridísima Dra. Jaqueline Fisher, de verdad muy cercana y adorable, al Dr. Marino de Cirugía, excelente profesor, al Dr. Juan Parada, gracias por su confianza y buen trato siempre, al Dr. Wenceslao Valenzuela, maravillosa persona y docente, a las asistentes, Grace, Irenita, etc. Al Dr. David Rodríguez, de verdad gracias por todo, excelente persona.

Al Dr. Juan Carlos Caro por su apoyo constante en el desarrollo de nuestro estudio.

A mi amiga y compañera de tesis Sonia Acuña, un apoyo constante y mutuo, con todas las dificultades para realizar la tesis teniendo familia ambas.

Francisca Whittaker León.

## Índice

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b> .....	2
<b>2. DISEÑO TEÓRICO</b> .....	8
2.1. Objetivos.....	8
2.1.1. Objetivo general.....	8
2.1.2. Objetivos específicos.....	8
<b>3. DISEÑO METODOLÓGICO</b> .....	9
3.1. Material y Método.....	9
3.1.1. Diseño de investigación.....	9
3.1.2. Universo.....	9
3.1.3. Muestra.....	9
3.1.4. Variables.....	11
3.2. Recolección de datos.....	12
3.2.1. Contacto con el centro de salud.....	12
3.2.2. Instrumento de recolección de información.....	12
3.3. Procedimiento de aplicación de la encuesta.....	14
3.4. Plan estadístico.....	15
3.5. Aspectos éticos.....	15
<b>4. EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....	16
<b>DISCUSIÓN</b> .....	22
<b>CONCLUSIÓN</b> .....	24
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	26
<b>ANEXO 1:</b> Carta de Autorización del Dr. David Sandoval, Jefe encargado del programa Odontológico comunal.....	30
<b>ANEXO 2:</b> Carta de Autorización de la Dra. Ana Orellana, Directora del CESFAM de Batuco.....	32
<b>ANEXO 3:</b> Encuesta de Buen Trato.....	34
<b>ANEXO 4</b> Carta Autorización al Comité Ético Científico.....	35
<b>ANEXO 5:</b> Consentimiento Informado.....	37

## RESUMEN

**Introducción.** La satisfacción usuaria está definida como el grado de congruencia que existe entre las expectativas del usuario como una atención ideal y la percepción de éste sobre el servicio que recibió. Estudios realizados en otros países como en España y Argentina, revelan que los niveles de satisfacción superan el 80%.

**Objetivo.** Conocer el grado de satisfacción usuaria en pacientes entre 20 y 49 años, que asisten al CESFAM de Batuco durante el primer semestre del año 2015.

**Material y método.** Estudio transversal en una muestra compuesta por 354 pacientes de ambos sexos entre 20 y 49 años que asistieron al CESFAM de Batuco durante el primer semestre del año 2015. Se evaluó satisfacción usuaria mediante la “Encuesta de Buen Trato”, instrumento validado por la Superintendencia de Salud. Las variables estudiadas fueron edad, sexo y nivel de satisfacción usuaria. Se realizó análisis estadístico descriptivo de las variables en software STATA 12.0.

**Resultados.** El 51.02% de los encuestados manifestaron estar satisfecho con la atención entregada, sin observar diferencias estadísticamente significativas por sexo. Los pacientes entre los 45 a 49 años presentaron mayor satisfacción con un 13.36% y los con menor satisfacción usuaria, los de 20 a 24 años, con un 10.62%. La dimensión con mejor valoración fue el trato al usuario.

**Conclusión.** La atención recibida en el centro de salud es percibida con buena satisfacción en más de la mitad de los pacientes, siendo el trato al usuario el que presenta mejor valoración. Existe una brecha de insatisfacción que debe ser trabajada por el equipo de salud.

**Palabras clave:** satisfacción usuaria.

## INTRODUCCIÓN

En Chile existe preocupación por conocer los aspectos en los cuales los usuarios de consultorios públicos muestran bajos niveles de satisfacción, <sup>(1)</sup> como se observa en un estudio realizado por Pérez, J y Aceituno, L., en el año 2013, donde se obtuvo sólo un 44% de satisfacción global en el CESFAM Puertas Negras, Región de Valparaíso. <sup>(2)</sup>

De forma similar, en el año 2010, la Superintendencia de Salud de Chile, realizó una evaluación en los servicios públicos, donde el resultado muestra que los hospitales y consultorios se encuentran dentro de las instituciones peor evaluadas, sólo un 32% de los ciudadanos evalúa con nota 6 y 7 (satisfechos) a los consultorios. <sup>(3)</sup>

Es importante indagar lo que los pacientes quieren o esperan de la atención en un consultorio, conocer qué deficiencias observan de éste y qué debiera ser mejorado para que se sientan cómodos de acudir. <sup>(4)</sup>

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario, hoy día adquiere mayor importancia ya que se ha visto un cambio radical en cuanto al comportamiento de los pacientes al elegir quién será su tratante y donde realizar el tratamiento, al tener una nueva percepción del servicio entregado a modificando sus hábitos de consumo. <sup>(4)</sup>

Así como se encuentran estudios con bajo nivel de satisfacción usuaria, hay estudios donde la evidencia muestra un alto porcentaje de satisfacción, como el de Bucchi, C. y otros el año 2012 <sup>(5)</sup>, donde el 90,5% de los usuarios entrevistados en 5 establecimientos de Atención Primaria de salud de la Ciudad de Temuco, manifiestan satisfacción en la atención. Así mismo en otro estudio realizado por la Ilustre Municipalidad de Santiago en el año 2012, se obtuvo un índice de Satisfacción de 86,2%. <sup>(6)</sup>

Se realizó esta investigación para conocer el grado de satisfacción usuaria en pacientes entre 20 y 49 años que asistieron al CESFAM de Batuco.

## 1. MARCO TEÓRICO

La definición del término satisfacción, ha sido algo ampliamente debatido y discutido en las ciencias psicológicas. El desarrollo alcanzado por las ciencias médicas en la actualidad pone en la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud y ha sido necesario retomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de excelencia en la prestación de los servicios. La satisfacción de los usuarios de salud no sólo es un indicador de excelencia, es más aún, un instrumento de la excelencia. Su implementación como un indicador de excelencia de la calidad, sólo es posible si se tienen en cuenta: las complejidades del proceso de satisfacción y las prácticas institucionales de ellas derivadas.<sup>(7)</sup>

Según Arenas y Guzmán, la satisfacción usuaria está definida como el grado de congruencia que existe entre las expectativas del usuario de una atención ideal y la percepción de éste sobre el servicio que recibió<sup>(8,9)</sup> o bien, como la medida en que los profesionales de salud logran cumplir las necesidades y expectativas del usuario.<sup>(10,11)</sup> También es considerada como un indicador de calidad de resultado y puede definirse como el grado de cumplimiento por parte del Sistema de Salud respecto de las expectativas de los usuarios en relación a los servicios que éste le ofrece. Aporta un diagnóstico de los problemas de calidad en la atención y de la gestión visualizados por los usuarios, lo que complementa el diagnóstico técnico del equipo de salud.<sup>(6)</sup> De similar forma, es definida por algunos autores como la “valoración del cumplimiento de metas que se expresan en servicios a las usuarias y usuarios”. En este sentido sería la expresión de los resultados finales de la intervención o acción en el área de la salud.<sup>(12)</sup>

La satisfacción usuaria, como información proporcionada por usuarios, es una herramienta de utilidad para el conocimiento y diagnóstico más certero de las necesidades y expectativas de la población y la posterior toma de decisiones orientada a su satisfacción y optimización de recursos. La información proporcionada por las diversas modalidades de medición de la satisfacción usuaria constituye un insumo importante para la elaboración e implementación de medidas técnico administrativas y toma de decisiones a partir de la identificación de áreas críticas que requieren ser abordadas en forma integral por los directivos y equipos técnicos del sector. La participación de usuarios en el análisis de dicha información, otorgaría mayor pertinencia y adecuación a los contenidos de dichos servicios de salud. <sup>(6)</sup>

La evaluación de la satisfacción usuaria es un componente primordial en la garantía de calidad en el modelo de atención de salud familiar en la atención primaria, cuya evaluación es realizada por los usuarios, tanto desde una dimensión global como específica, como una atención más integrada y satisfactoria en comparación con la atención tradicional. <sup>(12)</sup>

Existirían condicionantes de la satisfacción usuaria de diverso origen y naturaleza. Así se distinguen aquellas vinculadas con las características propias de los usuarios y usuarias, como: Utilización efectiva de los servicios; patrones de uso de los servicios y manejo de la información por parte de usuarios; nivel de instrucción, condición socioeconómica, sexo, raza o etnia, cultura; costo y tiempo invertido en relación al servicio prestado. <sup>(6)</sup>

Por otra parte, se señalan algunos condicionantes propios de los Servicios de Salud como: Tipo de establecimiento; ubicación geográfica; acceso; patrón de interacción con la comunidad usuaria; Modelo de atención; Modelo de gestión. <sup>(6)</sup>

El término expectativa hace referencia a lo que el paciente espera recibir de la atención sanitaria. En un mercado cada vez más competitivo, el conocer las expectativas de los pacientes permite fidelizar y captar nuevos usuarios. Podemos encontrar tres tipos de expectativas: la calidad esperada, la inesperada y la expresada. La calidad esperada es la que el paciente da por seguro y normal a recibir. Su presencia no aumenta la satisfacción, pero su ausencia lo dejara insatisfecho. La calidad inesperada es aquella que el paciente considera que no va a recibir y por lo tanto le sorprende favorablemente por lo que le producida satisfacción, sin embargo, si no se la encuentra, su efecto no modificara su satisfacción o insatisfacción. Y finalmente, la calidad expresada es aquella que el paciente expresa en forma verbal, explícita. <sup>(13)</sup>

En un estudio sobre evaluación de satisfacción realizado en Cuba, año 2008, se concluye que en general los usuarios están globalmente satisfechos con los servicios que reciben, pero al ir a temas más concretos como información, trato o amabilidad esta satisfacción disminuye. <sup>(7)</sup>

Hoy día son más frecuentes los cuestionamientos de los pacientes sobre la atención que se les brinda, y no son sólo con referencia a los aspectos de bienestar o trato sino también sobre aspectos del desarrollo técnico de la atención. <sup>(14)</sup>

Desde el año 1995 el Ministerio de Salud de Chile ha estado desarrollando estrategias de participación social, para incluir a los usuarios en las decisiones en materia de salud que los afecta directamente. El proceso de reforma de salud, desde la creación de la ley 19.966 <sup>(15)</sup> le otorga un carácter de exigibilidad al acceso, oportunidad y calidad de la atención. Es por esto que se formuló una encuesta de satisfacción usuaria, validada por el Ministerio de Salud en el año

1994. Desde su creación hasta la actualidad, el instrumento ha sido usado en múltiples servicios de salud, lo que certifica en gran medida la utilidad que tiene a nivel nacional. Aspectos relacionados con la atención como, la percepción que tienen los usuarios frente al sistema de salud y el grado de satisfacción, entre otros, han sido regulados desde Octubre del año 2012, donde se promulga la Ley 20.584, que vela por el cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes. (16).

Para evaluar la satisfacción de los consumidores de salud respecto de la atención que reciben en los distintos centros asistenciales, se desarrolló una encuesta de opinión “Encuesta de Buen Trato”, cuyo propósito es medir el grado de satisfacción de los usuarios que concurren a consultorios públicos. (17) A través de esta encuesta se puede conocer el grado de satisfacción de un centro de atención primaria, a través de los resultados obtenidos en cada una de sus 5 dimensiones (Acceso a la atención, trato al usuario, recomendación, expectativas y satisfacción global).

El Ministerio de Salud de Chile, en el año 2002, realizó un estudio, aunque no fue representativo de toda la población y no permitió extraer conclusiones definitivas, indicando que una proporción importante de la población chilena estaría disconforme con los servicios de salud que recibe y que se siente desprotegida frente a eventuales necesidades de atención de salud. Existiendo un malestar por el trato que reciben en establecimientos públicos de salud. (18)

En nuestro país existen pocos estudios sobre satisfacción usuaria, no así en el extranjero, en Barcelona, España, se encontró uno realizado por López, J. y Otros., el año 2002, donde el porcentaje de pacientes satisfechos con el trato

recibido es superior al 90% y tan solo existe un pequeño porcentaje que está disconforme con el tiempo de espera o el costo del tratamiento. <sup>(19)</sup>

En otro estudio realizado en España, De la Fuente, A. y Otros, realizaron un estudio sobre Calidad y Satisfacción en el año 2009, donde se obtuvo 81,8% de satisfacción <sup>(20)</sup>

En la provincia de Córdoba, Argentina, en el año 2011, el 81,1% de los encuestados refirió estar totalmente satisfecho en relación a la última consulta y con la explicación de su problema por parte del profesional. El 82.7% se encuentra satisfecho con el trato brindado por el profesional y el 80,5% se encuentra totalmente satisfecho con el alivio de su problema. <sup>(21)</sup>

Hermann, Ettner y Dorwart, en el año 2004, en una investigación que evaluó la satisfacción usuaria de los consultantes a un programa experimental de Salud Familiar, encontraron que el nivel de satisfacción del usuario puede verse modificado según diversos factores como son la edad del usuario, el sexo, el nivel socio económico y el tratamiento recibido. <sup>(22)</sup>.

En un estudio realizado en Chile, por el Ministerio de Desarrollo Social el año 2013, se observó que el 74,8% de los pacientes que consultan corresponde a mujeres. Observación consistente con otros estudios que muestran que la mayor concurrencia a los servicios públicos de salud son mujeres. <sup>(23)</sup>

En otro estudio realizado por el Ministerio de Salud de Chile en consultorios de atención primaria (APS) a lo largo de todo el país el año 2011, y utilizando la encuesta de Buen Trato, se observó que la dimensión “Satisfacción Global” fue evaluada con nota 5.62. La Región Metropolitana fue evaluada con nota 5.45, y por servicio de salud, el mejor evaluado fue el de Reloncaví, con nota 6.55. Todos los resultados expresados utilizando una escala del 1 al 7, con nota 1 como nada satisfactorio y nota 7 como muy satisfactorio. <sup>(24)</sup>

Entre los resultados obtenidos en la encuesta aplicada en CESFAM de Puertas Negras, Valparaíso, se obtuvo un 46% de satisfacción en la dimensión Acceso a la atención, un 72,8% en Calidad de la Atención o Trato al usuario, un 42,5% en Recomendación y un 44% como Satisfacción global. <sup>(2)</sup>

Estudio realizado el año 2014 por la Superintendencia de Salud, Gobierno de Chile, los Centro de Salud públicos son evaluados con nota 4,5 (baja satisfacción), siendo que éstos son los más usados tanto en la Región Metropolitana como en Regiones. <sup>(24)</sup>

## **2. DISEÑO TEÓRICO**

### **2.1. Objetivos**

#### **2.1.1. Objetivo general:**

Conocer el grado de Satisfacción usuaria en pacientes entre 20 y 49 años, que asistieron al CESFAM de Batuco durante el primer semestre del año 2015.

#### **2.1.2. Objetivos específicos:**

1. Determinar el grado de satisfacción usuario según sexo.
2. Determinar el grado de satisfacción usuario según edad.
3. Identificar las dimensiones, que más influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios.

### **3. DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Material y método**

##### **3.1.1. Diseño de la investigación:**

El diseño del estudio fue observacional, transversal; se midió satisfacción usuaria en usuarios del centro de salud de Batuco.

##### **3.1.2. Universo:**

El universo estuvo formado por 4.445 pacientes entre 20 y 49 de edad que asistieron al CESFAM de Batuco durante el primer semestre del año 2015.

##### **3.1.3. Muestra:**

Los participantes para este estudio fueron adultos, entre 20 y 49 años, que solicitaron atención en el CESFAM de Batuco durante el primer semestre del 2015.

Para determinar el tamaño de la muestra se consideró como referencia la satisfacción usuaria obtenida en el estudio de Bucchi, C. y otros el año 2012 <sup>(5)</sup>, cuyo valor fue de 90,5% con un nivel de confiabilidad del 95% y un 5% de estimación del error. El tamaño de la muestra fue de 354 usuarios del centro de salud.

Se establecieron como criterios de:

- **Inclusión:**

Pacientes entre los 20 y 49 años, que asistieron al CESFAM de Batuco que aceptaron y firmaron el consentimiento informado.

- **Exclusión:**

Pacientes que presentaron cualquier condición, enfermedad o trastorno mental severo, que le impidió contestar la encuesta.

### 3.1.4. Variables:

Las variables estudiadas fueron las siguientes:

<b>Variables</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Instrumento Indicador</b>
<b>Edad</b>	Tiempo en años vivido por el individuo	Edad estratificada cada 5 años	Encuesta De Buen Trato  En Años:  20 a 24 = 1 25 a 29 = 2 30 a 34 = 3 35 a 39 = 4 40 a 44 = 5 45 a 49 = 6
<b>Sexo</b>	Conjunto de seres que tienen uno o varios caracteres en común	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hombre</li> <li>• Mujer</li> </ul>	Encuesta De Buen Trato  Hombre = 0  Mujer = 1
<b>Satisfacción Usuaría</b>	Grado de cumplimiento por parte del sistema de salud respecto de las expectativas del usuario, en relación a los servicios que éste le ofrece.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> </ul>	Encuesta De Buen Trato  Satisfecho = 6 - 7  Insatisfecho= 1 – 4

## **3.2. Recolección de datos:**

### **3.2.1. Contacto con el centro de salud**

Para proceder a realizar la encuesta y obtener la información necesaria para el cumplimiento de los objetivos propuestos en el estudio, se solicitó autorización a al Dr. David Sandoval Miranda, Jefe de programa Odontológico Comunal (Anexo 1), y a la Directora Sra. Ana Orellana, en CESFAM Batuco a través de una carta (Anexo 2), para realizar el estudio en horas de funcionamiento del CESFAM Batuco.

### **3.2.2. Instrumento de recolección de información:**

Para la recolección de la información, se utilizó la Encuesta de Satisfacción Usuaría (ESU), elaborada por los españoles Sáez, Medina, Zenteno, Carvacho y Quezada, en 1994, validada en Chile por el Ministerio de Salud en el mismo año. <sup>(25)</sup> Encuesta que fue modificada y revalidada por la Superintendencia de Salud en el año 2011 con el nombre “Encuesta de Buen Trato”. <sup>(16)</sup> (Anexo 3)

La encuesta de Buen Trato consta de 5 dimensiones:

- Acceso a la atención (4 preguntas)
- Trato al Usuario (5 preguntas)
- Recomendación (1 pregunta)
- Expectativas (1 pregunta)
- Satisfacción global (1 pregunta)

En total, la encuesta tiene 12 preguntas, las que están distribuidas de la siguiente manera:

La dimensión Acceso a la atención consta de 4 preguntas, las que son graduadas en una escala del 1 al 7, donde 1 es “nunca” y 7 es “siempre”.

La dimensión Trato al usuario consta de 5 preguntas, las que son graduadas en una escala del 1 al 7, donde hay que calificar con respecto al trato recibido con un nota.

La tercera dimensión, Recomendación, consta de una única pregunta, graduada en una escala del 1 al 7, donde 1 es “no lo recomendaría” y 7 es “sí lo recomendaría”, con respecto si recomendaría o no el consultorio a un familiar en caso de necesitarlo.

La cuarta dimensión, Expectativas, consta de una sola pregunta, graduada del 1 al 5, donde 1 significa que no cumple expectativa y 5 es mucho mejor de lo que esperaba, con respecto a lo que el paciente esperaba de la atención.

La última dimensión, Satisfacción Global, consta de una sola pregunta, graduada en una escala del 1 al 7, donde 1 es “nada satisfactorio” y 7 es “muy satisfactorio”.<sup>(6)</sup>

En las dimensiones graduadas en escala del 1 al 7, se considera “insatisfacción” con nota de 1 a 4 y “satisfacción” con nota 6 y 7. La nota 5 no se

considera para saber si el paciente está o no satisfecho, sólo considera que las experiencias del paciente no han sido lo suficientemente satisfactorias, su disposición a recomendar es ambigua, dudosa, generalmente recomendaría por algunos aspectos y por otros no lo haría. <sup>(6)</sup>

Para determinar el grado de satisfacción global, en la última dimensión, se apartan los usuarios que contestaron con nota 5, ya que sólo se quiere determinar satisfacción o no satisfacción.

### **3.3. Procedimiento de aplicación de la encuesta.**

Las 354 encuestas fueron aplicadas por las investigadoras durante el primer semestre del año 2015.

En el centro de atención primaria, la encuesta fue aplicada en la sala de espera, por las alumnas investigadoras Francisca Whittaker y Sonia Acuña, alumnas de la Facultad de Odontología de la Universidad Finis Terrae. Ellas procedieron a explicar al usuario el objetivo general, objetivos específicos y metodología de la encuesta, previa lectura y firma del consentimiento informado.

Las investigadoras asistieron a realizar las encuestas en distintos horarios al CESFAM, ya sea en el horario de atención de urgencia o morbilidad, a la entrada o salida del usuario del consultorio en forma aleatoria previa aceptación del paciente a participar y firma del consentimiento asistido, en un lugar apropiado, distante del personal de salud con tal de disminuir el sesgo por deseabilidad social.

### **3.4. Plan Estadístico**

Los datos obtenidos de las encuestas fueron traspasados a una planilla Excel confeccionada para el estudio, donde se consideraron todas las variables a estudiar. Se realizó un análisis descriptivo de los datos obtenidos, calculando la media, proporciones, desviación estándar (D.E.) y distribución de frecuencia relativa (porcentaje). Para determinar si existían diferencias estadísticamente significativas en los resultados obtenidos, se utilizó pruebas estadísticas para el análisis de Medias (T student), Proporciones (Chi cuadrado), considerando el valor  $p < 0,05$  para la significación estadística. El programa estadístico utilizado fue Stata 12.0, última versión, desarrollado por StataCorp.

### **3.5. Aspectos éticos**

El estudio cuenta con la aprobación del comité de bioética de la Universidad Finis Terrae y con la firma de un documento de consentimiento informado donde el paciente expresa libre y voluntariamente su disposición a participar en el estudio, previo conocimiento de los objetivos del estudio, asegurando la confidencialidad de los datos individuales. (Anexo 4 y 5)

## 4. EVALUACION DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Distribución de la muestra

La muestra estudiada correspondió a 354 pacientes, entre 20 y 49 años de edad, que respondieron la Encuesta de Buen Trato en el CESFAM de Batuco, durante el primer semestre del 2015. En la distribución de la muestra según sexo, el 76.27% fueron mujeres y 23.73% hombres. Respecto a la distribución etárea se observó que el mayor porcentaje se encuentra en el rango de 20 a 24 años con un 21,75%. (Ver Tabla 1)

**TABLA 1**  
**Distribución de la muestra según sexo y edad. CESFAM Batuco, 2015**

Edad	SEXO				Total	%
	Hombres	%	Mujeres	%		
<b>20 a 24</b>	20	5,65	57	16,10	77	21,75
<b>25 a 29</b>	9	2,54	40	11,30	49	13,84
<b>30 a 34</b>	14	3,95	58	16,38	72	20,34
<b>35 a 39</b>	15	4,24	38	10,73	53	14,97
<b>40 a 44</b>	12	3,39	28	7,91	40	11,30
<b>45 a 49</b>	14	3,95	49	13,84	63	17,80
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>23,73</b>	<b>270</b>	<b>76,27</b>	<b>354</b>	<b>100,00</b>

## 4.2. Grado de satisfacción usuaria global, según sexo y grupo étnico

El grado de satisfacción global está determinado por la pregunta 12. Para su cálculo, no se consideraron los pacientes que contestaron ésta última pregunta con nota 5.

Del total de los encuestados el 51.02% se encuentra satisfecho, y el 48.98% insatisfecho. (Ver Tabla 2)

De los pacientes que manifestaron estar satisfechos con la atención, el 14.38% corresponden a pacientes de sexo masculino y el 36.64% al femenino. Las diferencias encontradas no son estadísticamente significativa,  $p=0,061$ . (Ver Tabla 2).

**TABLA 2**  
**Satisfacción Usuaria global según Sexo. CESFAM Batuco, 2015**

Sexo	Satisfacción Usuaria				Total	
	Satisfechos		Insatisfechos			
	N	%	N	%	N	%
Hombres	42	14,38	27	9,25	69	23,63
Mujeres	107	36,64	116	39,73	223	76,37
Total	149	51,03	143	48,97	292	100,00

**P=0,061**

Al medir satisfacción usuaria con respecto al rango etáreo, el 13.36 % de los encuestados entre 45 a 49 años de edad manifestaron estar satisfechos. Se observó que el 10.62% de los encuestados que manifestaron insatisfacción, se encontró en el rango etáreo de 20 a 24 años de edad. Las diferencias encontradas son estadísticamente significativas,  $p=0,032$ . (Ver Tabla 3)

**TABLA 3**  
**Satisfacción Usuaria global según Edad. CESFAM Batuco, 2015**

Edad	Satisfacción Usuaria				Total	
	Satisfechos		Insatisfechos			
	N	%	N	%	N	%
<b>20 a 24</b>	29	9,93	31	10,62	60	20,55
<b>25 a 29</b>	15	5,14	29	9,93	44	15,07
<b>30 a 34</b>	25	8,56	30	10,27	55	18,83
<b>35 a 39</b>	17	5,82	26	8,9	43	14,72
<b>40 a 44</b>	24	8,22	11	3,77	35	11,99
<b>45 a 49</b>	39	13,36	16	5,48	55	18,84
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>51,02</b>	<b>143</b>	<b>48,98</b>	292	100

**P=0,032**

### 4.3. Dimensiones

La dimensión mejor evaluada con una media de 5.57 corresponde a Trato al usuario, con una media de 5.73 en los hombres y 5,51 en las mujeres. La peor evaluada con una media de 4.48 correspondió a Acceso a la Atención, con una media de 4.78 entre los pacientes de sexo masculino y 4.39 en el sexo femenino.

En la evaluación de la tercera dimensión (Recomendación), se observó un valor medio de 4.63. Esto significa que los usuarios no recomendarían el consultorio a un familiar en caso necesario, ya que fue evaluado con nota = 4. (Ver Tabla 4)

**TABLA 4**  
**Estadígrafo de la Influencia de las dimensiones por Sexo. CESFAM Batuco, 2015**

Dimensiones	Sexo				Total		Valor p
	Hombres		Mujeres		Media	DE	
	Media	DE	Media	DE			
<b>Acceso a la Atención</b>	4,78	2,04	4,39	2,06	4,48	2,06	0,22
<b>Trato al Usuario</b>	5,73	1,46	5,51	1,66	5,57	1,62	0,40
<b>Recomendación</b>	4,81	2,19	4,58	2,12	4,63	2,14	0,41
<b>Satisfacción Global</b>	5,07	1,71	4,49	1,90	4,63	1,87	0,22
<b>Total</b>	<b>5,24</b>	<b>1,84</b>	<b>4,92</b>	<b>1,96</b>	<b>5,00</b>	<b>1,93</b>	<b>0,26</b>

La cuarta dimensión (Expectativas) es evaluada desde el 1 (Mucho peor) al 5 (Mucho mejor), donde el 39.27% de los usuarios piensa que la atención recibida ha sido igual a la que esperaban. El 10.45% de los hombres, dice que la atención recibida en el consultorio ha sido “Mejor” de lo que esperaba, en comparación con el 31.64% de las mujeres manifiestan que la atención recibida ha sido “Igual” a la que esperaba. Las diferencias encontradas según sexo no son estadísticamente significativa,  $p=0,51$ . (Ver Tabla 5)

**TABLA 5**  
**Expectativas según sexo. CESFAM Batuco, 2015**

Nota	Sexo				Total	
	Hombres		Mujeres			
	N	%	N	%	N	%
<b>1 (Mucho Peor)</b>	0	0,00	3	0,85	3	0,85
<b>2 (Peor)</b>	10	2,82	28	7,91	38	10,73
<b>3 (Igual)</b>	27	7,63	112	31,64	139	39,27
<b>4 (Mejor)</b>	37	10,45	92	25,99	129	36,44
<b>5 (Mucho Mejor)</b>	10	2,82	35	9,89	45	12,71
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>23,73</b>	<b>270</b>	<b>76,27</b>	<b>354</b>	<b>100,00</b>

**P=0,51**

En relación al grupo etáreo, de 20 a 24 años de edad el 11.85% contestaron que la atención recibida ha sido igual a la que esperaba. Sólo un 0.84% contestó encontrar la atención mucho peor de lo esperado, y un 12.7% opina que la atención recibida ha sido mucho mejor de lo que esperaban. Las diferencias encontradas son estadísticamente significativa,  $p = 0,041$ . (Ver tabla 6)

**TABLA 6**  
**Expectativas según Edad. CESFAM Batuco, 2015**

Nota	Edad												Total	
	20 a 24		25 a 29		30 a 34		35 a 39		40 a 44		45 a 49			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>1 (Mucho Peor)</b>	2	0,56	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,28	3	0,85
<b>2 (Peor)</b>	10	2,82	5	1,41	8	2,26	7	1,98	4	1,13	4	1,13	38	10,73
<b>3 (Igual)</b>	41	11,58	24	6,78	23	6,50	21	5,93	9	2,54	21	5,93	139	39,27
<b>4 (Mejor)</b>	20	5,65	12	3,39	35	9,89	20	5,65	18	5,08	24	6,78	129	36,44
<b>5 (Mucho Mejor)</b>	4	1,13	8	2,26	6	1,69	5	1,41	9	2,54	13	3,67	45	12,71
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>21,75</b>	<b>49</b>	<b>13,84</b>	<b>72</b>	<b>20,34</b>	<b>53</b>	<b>14,97</b>	<b>40</b>	<b>11,30</b>	<b>63</b>	<b>17,80</b>	<b>354</b>	<b>100,00</b>

**P=0,041**

## DISCUSIÓN

El objetivo del estudio fue conocer el grado de satisfacción de los pacientes entre 20 y 49 años de edad, que asistieron al CESFAM de Batuco durante el primer semestre del 2015.

Dentro de los principales resultados encontrados destaca el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el CESFAM de Batuco, revelando que el 51.02% de los encuestados se encuentran satisfechos con la atención recibida.

De las distintas dimensiones que influyen en la Satisfacción global de los usuarios, la peor evaluada fue “Acceso a la Atención” con una media de 4.78 en los hombres y 4.39 en mujeres, y el rango etáreo que se encuentra menos satisfecho corresponde al de 20 a 24 años de edad, con el 10.62%.

Los resultados obtenidos son concordantes con estudios realizados en Chile como el realizado por Pérez, J y Aceituno, L., en el año 2013, donde se obtuvo sólo un 44% de satisfacción global en el CESFAM Puertas Negras, Región de Valparaíso. <sup>(2)</sup>

De la misma forma, solo un 32% de satisfacción se observó en una evaluación realizada en consultorios, según la Superintendencia de Salud en el año 2010. <sup>(3)</sup>

Los resultados obtenidos en el estudio se contraponen a los encontrados en el estudio realizado por López, J. y Otros., el año 2002, donde el porcentaje de pacientes satisfechos con el trato recibido es superior al 90%.<sup>(19)</sup>

En otro estudio realizado en España, por De la Fuente, A. y Otros, en el año 2009, en donde el alto grado de satisfacción fue de 81,8%.<sup>(20)</sup>

En la provincia de Córdoba, Argentina, en el año 2011, el 81,1% de los encuestados refirió estar totalmente satisfecho en relación a la última consulta y con la explicación de su problema por parte del profesional. El 82,7% se encuentra satisfecho con el trato brindado por el profesional y el 80,5% se encuentra totalmente satisfecho con el alivio de su problema.<sup>(21)</sup>

## CONCLUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos con la metodología utilizada en el presente estudio, se puede concluir que:

Las mujeres acceden más y con mayor frecuencia al consultorio que los hombres. El 76.27% corresponde a mujeres y sólo el 23.73% a hombres.

De acuerdo a la distribución de la muestra según grupo etáreo, el grupo que se presenta en mayor porcentaje es el de 20 a 24 años de edad, con un 21,75%. A su vez, este grupo etáreo es el que presenta el más alto porcentaje de insatisfacción (10.62%)

El grupo etáreo con mayor grado de satisfacción es el de entre 45 a 49 años de edad (13.36%)

El 51,02% de los encuestados refieren estar satisfechos en relación a la atención recibida. Cabe destacar que la dimensión Recomendación fue evaluada con una media de 4.63 (Nota 1 - 4), lo que significa que el usuario no recomienda el consultorio.

Se destaca la dimensión “Trato al Usuario”, con una Media de 5.73 en Hombres y 5.51 en Mujeres, y la dimensión peor evaluada resultó ser “Acceso a la atención” con una Media de 4.78 en hombres y 4.39 en mujeres.

Debido a la escasez de estudios realizados en el país con instrumentos estandarizados, hace perentorio 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.

## BIBLIOGRAFIA

- (1) Marshall G, Hays R & Mazel R. Health status and satisfaction with health care: Results from the medical outcomes study. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*. 1996; 64(2): 380-390.
- (2) Pérez J, Aceituno L. Evaluación de la satisfacción usuaria en un centro de atención primaria de salud. *Puertas negras, región de Valparaíso. Chile*. 2013; 53(4): 233-240.
- (3) Pezoa M. Propuesta metodológica para medir satisfacción en usuarios de consultorios públicos. Chile: Superintendencia de salud, departamento estudios y desarrollo; Agosto 2011.
- (4) Rodríguez M. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos. Tesis para optar al grado académico de Magíster En Estomatología. Lima, Perú: Facultad de odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012.
- (5) Bucchi C, Sepulveda C, Monsalves M, 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*. 2012; 6(3): 275-280.
- (6) Ministerio de Salud. Gobierno de Chile. Encuesta de satisfacción usuaria, Informe final. Unidad de epidemiología y gestión de la información. Chile: Dirección de salud; 2012.

- (7) Massip P, Ortiz R, Llantá M, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública [revista en la Internet]. 2008 Dic [citado 2015 Jul 29]; 34(4): Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es).
- (8) Arenas Y y otros. Grado de satisfacción usuaria de la consulta EPAS-RN del servicio de pediatría del CEDIUC. EPAS. 1993; 10(1): 15-17.
- (9) Guzmán del Río. Encuesta de satisfacción del usuario. EPAS. 1986; 11:6-1.
- (10) Donoso N, Valenzuela M, Díaz J. Ministerio de Salud. Gobierno de Chile. Medición nacional de satisfacción usuaria en la red pública de salud de Chile, aplicación 2009. Departamento de participación social y trato al usuario. Chile: Subsecretaría de Redes Asistenciales Ministerio De Salud de Chile; 2009.
- (11) Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. Milbank Q. 2005; 83(4): 691–729.
- (12) 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. Psykhe. 2004; 13(2):173-86.
- (13) Ministerio de Justicia. Gobierno de Chile. Diseños, aplicación y análisis de encuesta de satisfacción de usuarios y usuarias externos (as) de OIRS del servicio médico legal. Informe final. Chile: Ministerio de Justicia; Enero 2012.
- (14) Gronroos C. Marketing y Gestión de Servicios. Madrid: Ediciones Díaz de Santos; 1994.

- (15) Ley nº 19.966 que establece un régimen de garantías en salud. Publicado en Diario Oficial de la República de Chile el 3 de septiembre de 2004.
- (16) Ley nº 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación a acciones vinculadas a su atención en salud. Publicado en Diario Oficial de la República de Chile el 24 de abril de 2012.
- (17) Zaltman G. How Customers Think: Essential Insights into the mind of the Market. Boston, U.S.A.: Harvard Bussines School Press; 2003.
- (18) Ministerio de Salud de Chile. Objetivos Sanitarios para la década 2000 - 2010. Santiago: División de Rectoría y Regulación Sanitaria; 2002.
- (19) López J. Encuesta de satisfacción a los pacientes que acuden al servicio de primeras visitas y de integrada de adultos de la clínica odontológica universitaria de la facultad de odontología de la universidad de Barcelona. Rev. Avances en odontoestomatología. 2002; 18(3):143-151.
- (20) De la Fuente. Servicio de urgencias de atención primaria. Estudio de calidad percibida y satisfacción de los usuarios de la zona básica de salud Altamira, España. Revista Calidad Asistencial. Mayo 2009; 24 (3):109–114.
- (21) Acosta L y otros. Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina. Escuela de salud pública. Argentina: Facultad De Ciencias Médicas. Universidad Nacional de Córdoba; Enero 2011.
- (22) Hermann R, Ettner S, Dorwart R. The influence of psychiatric disorders on patients ratings of satisfaction with health care. Medical Care. 1998; 36(5): 720-727.

(23) Ministerio de Desarrollo Social. Gobierno de Chile. Evaluación de la satisfacción de usuarios internos y externos de proyectos de inversión en CESFAM de atención primaria, sector salud (informe final). Chile: División de Evaluación Social de Inversiones Departamento de Estudios; agosto 2013.

(24) Valenzuela A, Pezoa M. Estudio de opinión a usuarios del sistema de salud, reforma y posicionamiento de la Superintendencia de Salud. Chile: Ministerio de Salud. Gobierno de Chile; Enero 2014.

(25) 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. Pontificia universidad católica de Chile. PSYKHE. 2004; 13 (2):173 – 186.

## ANEXO 1



Santiago, 1 de Abril de 2015

Dr. David Sandoval Miranda

Jefe de programa Odontológico Comunal

CESFAM Batuco.

PRESENTE:

De nuestra consideración:

Junto con saludarlo cordialmente, nos dirigimos a usted solicitando autorización para desarrollar el estudio de investigación que lleva el título: “Evaluación de Satisfacción Usuaría a pacientes entre 20 y 49 años de edad que asisten al CESFAM Batuco, durante el año 2015”. Ésta investigación forma parte de los requisitos para optar al título de Cirujano Dentista de la Universidad FinisTerraes.

Para llevar a cabo esta investigación, se requiere contar con un breve tiempo del paciente, en la sala de espera del consultorio, en donde responderá la encuesta de Buen Trato.

Al paciente se le explicará en que consiste el estudio asegurando que la información es anónima y se resguardará el secreto de la información, lo que estará respaldado en el Consentimiento Informado.

Los datos recogidos serán de uso exclusivo del estudio y sólo con fines de investigación y los resultados obtenidos serán entregados al Centro de Salud Familiar.

Sin más que agregar y agradeciendo su buena acogida y pronta respuesta,  
saluda atentamente,

Sonia Acuña Farias y Francisca Whittaker León.

Estudiantes 6to Año.

Facultad Odontología, Universidad FinisTerra

Dr. Juan Carlos Caro Cassali

Docente Guía de Tesis y Director de Línea investigativa

## ANEXO 2



Santiago, 1 de Abril de 2015

Sra. Ana Orellana

Directora

CESFAM Batuco

PRESENTE:

De nuestra consideración:

Junto con saludarlo cordialmente, nos dirigimos a usted solicitando autorización para desarrollar el estudio de investigación que lleva el título: “Evaluación de Satisfacción Usuaría a pacientes entre 20 y 49 años de edad que asisten al CESFAM Batuco, durante el año 2015”. Ésta investigación forma parte de los requisitos para optar al título de Cirujano Dentista de la Universidad FinisTerraes.

Para llevar a cabo esta investigación, se requiere contar con un breve tiempo del paciente, en la sala de espera del consultorio, en donde responderá la encuesta de Buen Trato.

Al paciente se le explicará en que consiste el estudio asegurando que la información es anónima y se resguardará el secreto de la información, lo que estará respaldado en el Consentimiento Informado.

Los datos recogidos serán de uso exclusivo del estudio y sólo con fines de investigación y los resultados obtenidos serán entregados al Centro de Salud Familiar.

Sin más que agregar y agradeciendo su buena acogida y pronta respuesta, saluda atentamente,

Sonia Acuña Farias y Francisca Whittaker León.

Estudiantes 6to Año.

Facultad Odontología, Universidad FinisTerra

Dr. Juan Carlos Caro Cassali

Docente Guía de Tesis y Director de Línea investigativa

## ANEXO 3

LOGO DEL CONSULTORIO

### ENCUESTA DE BUEN TRATO



  

NOMBRE DEL CONSULTORIO									

N° DE ENTREVISTA			

REGIÓN	

  

COD. ENCUESTADOR	

HORA	

DURACIÓN	

DÍA MES AÑO		

COMUNA									

  

**RECUERDE ENCUESTAR A USUARIOS CON 10 AÑOS O MÁS.**  
 Buenos días/tardes mi nombre es...por encargo del Director del Consultorio, nos encontramos realizando una encuesta a los usuarios sobre el buen trato en la atención de salud. Respecto de su experiencia durante su última visita al consultorio, le agradeceré que conteste algunas preguntas, la encuesta es de carácter anónimo, su sinceridad y disposición serán de gran ayuda para mejorar las condiciones de la atención en su consultorio.

Por favor, debe contestar todas las preguntas.

**IDENTIFIQUE LOS DATOS DEL ENCUESTADO: REGISTRAR SEXO Y PREGUNTAR LA EDAD, ASEGURADORA**

SEXO	
FEMENINO	
MASCULINO	

EDAD	

ASEGURADORA	
FONASA	
ISAPRE	
OTRO	

**PASE AL CUESTIONARIO**

**A. ACCESO A LA ATENCIÓN**  
 Marque de 1 a 7, el grado de acuerdo con la afirmación planteada, donde 1 es nunca y 7 es siempre

1.- Es fácil contactar por <b>teléfono</b> al consultorio	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
2.- Le fue fácil <b>conseguir la hora</b> que usted necesitaba	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
3.- Las consultas médicas se atienden con <b>puntualidad</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
4.- Los <b>medicamentos</b> están oportunamente en la <b>farmacia</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7

**B. TRATO AL USUARIO**  
 Utilizando una escala de 1 a 7, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos de la atención de salud recibida?

5.- La <b>amabilidad y respeto</b> con que fue tratado(a) por los médicos	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
6.- La <b>amabilidad y respeto</b> con que lo o la ha tratado el personal de enfermería/auxiliares	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
7.- La <b>amabilidad y respeto</b> con que lo o la ha tratado el personal administrativo (dación de horas, informaciones, etc.)	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
8.- <b>Claridad</b> con que el personal de salud le informa su diagnóstico, las causas y su tratamiento	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
9.- Comodidad y limpieza de la sala de espera, box, baños y pasillos	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7

**C. RECOMENDACIÓN**  
 Cuál es su disposición a recomendar. En una escala de 1 a 7, donde 1 es **NO lo recomendaría** y 7 es **SÍ lo recomendaría**

10.- Si un familiar lo necesitara ¿le recomendaría este consultorio?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
----------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**D. EXPECTATIVAS**  
 Respecto a lo que usted esperaba

11.- La atención que ha recibido en este consultorio ha sido...	<input type="checkbox"/> 1. Mucho peor <input type="checkbox"/> 2. Peor <input type="checkbox"/> 3. Igual <input type="checkbox"/> 4. Mejor <input type="checkbox"/> 5. Mucho mejor
-----------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**E. SATISFACCIÓN GLOBAL**  
 Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es **nada satisfactorio** y 7 es **muy satisfactorio**

12.- Marque la alternativa con el grado de <b>Satisfacción Global</b> con la atención de salud recibida en este consultorio	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## ANEXO 4

Santiago, 6 de Abril de 2015

Comité Ético Científico

Facultad de Odontología, Universidad FinisTerae

### P R E S E N T E

Estimado Comité:

En nuestra calidad de Investigadoras Responsables (IR) del Proyecto “Evaluación de Satisfacción Usuaría a pacientes entre 20 y 49 años de edad que asisten al CESFAM Batuco, durante el año 2015”, presentamos a revisión por el Comité Ético Científico de la Facultad de Odontología la siguiente documentación:

- Protocolo de Investigación a realizar.
  - Encuesta a utilizar en el estudio.
  - Carta de autorización del Dr. David Sandoval (Jefe encargado de programa odontológico) y la Sra. Ana Orellana (Directora CESFAM)
- 
- **Declaramos** que personalmente conduciremos o supervisaremos este estudio.
  - Nos comprometemos a obtener aprobación ética antes de hacer cualquier cambio a este proyecto
  - Nos comprometemos a hacer llegar un estado de avance del proyecto según sea requerido
  - Nos comprometemos a informar a todos los colaboradores que participen en esta investigación, de estas obligaciones.
  - Aseguramos el anonimato de los participantes y la privacidad de los resultados individuales en todo momento.

- La información necesaria para la realización del estudio será obtenida a partir de las encuestas realizadas y serán usadas únicamente para el propósito de esta investigación.
- Es posible que los resultados obtenidos en el estudio sean presentados en revistas y conferencias médicas, asegurando el anonimato de los participantes y la privacidad de resultados individuales.

---

Nombre y Firma de las IR

---

Fecha

**Compromiso del Tutor si los IR son estudiantes:** Acepto la responsabilidad última en asegurar que este protocolo cumpla con las obligaciones impuestas a los IR señaladas antes.

---

Nombre y Firma del Tutor

---

Fecha

## **ANEXO 5**

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Título de la investigación: “Evaluación de Satisfacción Usuaría a pacientes entre 20 y 49 años de edad que asisten al CESFAM Batuco, durante el año 2015”

**Investigadores:** Sonia Acuña Farias y Francisca Whittaker León.

**Sede donde se realizará el estudio:** CESFAM BATUCO

**Nombre del paciente:** \_\_\_\_\_

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados. Este proceso se conoce como consentimiento informado. Siéntase con absoluta libertad para preguntar sobre cualquier aspecto que le ayude a aclarar sus dudas al respecto.

Una vez que haya comprendido el estudio y si usted desea participar, entonces se le pedirá que firme esta forma de consentimiento, de la cual se le entregará una colilla firmada y fechada.

Es por esto que las alumnas Sonia Acuña Farías y Francisca Whittaker León, en colaboración con el Docente Guía de Tesis y Director de Línea de Investigación Dr. Juan Carlos Caro, realizarán este estudio en beneficio a la facultad de odontología de la Universidad Finis Terrae.

A usted se le está invitando a participar en un estudio de investigación que tiene como objetivo:

- Determinar el grado de satisfacción usuario según sexo.
- Determinar el grado de satisfacción usuario según edad.
- Identificar las dimensiones, que más influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios.

### **Aclaraciones**

- Su decisión de participar en el estudio es completamente voluntaria.
- No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación.
- Si decide participar en el estudio puede retirarse en el momento que lo desee, aun cuando el investigador responsable no se lo solicite, pudiendo informar o no, las razones de su decisión, la cual será respetada en su integridad.
- No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.
- No recibirá pago por su participación.
- En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información actualizada sobre el mismo, al investigador responsable.
- La información obtenida en este estudio, utilizada para la identificación de cada paciente, será mantenida con estricta confidencialidad por el grupo de investigadores.
- Si considera que no hay dudas ni preguntas acerca de su participación, puede, si así lo desea, firmar la Carta de Consentimiento Informado que forma parte de este documento.
- Se aplicará la encuesta a todo paciente que ingrese al consultorio, a cualquier área o especialidad de éste.

## CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, \_\_\_\_\_ he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación. Recibiré una colilla firmada y fechada como copia de este consentimiento.

\_\_\_\_\_  
**Firma del participante o del padre o tutor**

\_\_\_\_\_  
**Fecha**

He explicado al Sr(a). \_\_\_\_\_ la naturaleza y los propósitos de la investigación; le he explicado acerca de los riesgos y beneficios que implica su participación. He contestado a las preguntas en la medida de lo posible y he preguntado si tiene alguna duda. Acepto que he leído y conozco la normatividad correspondiente para realizar investigación con seres humanos y me apego a ella.

Una vez concluida la sesión de preguntas y respuestas, se procedió a firmar el presente documento.

\_\_\_\_\_  
**Firma del investigador**

\_\_\_\_\_  
**Fecha**

\_\_\_\_\_  
**Firma Docente Guía de Tesis**

\_\_\_\_\_  
**Fecha**

-----  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**COPIA PACIENTE**

NOMBRE Y FIRMA PACIENTE: \_\_\_\_\_

FECHA Y FIRMA ENCUESTADOR: \_\_\_\_\_