

# Satisfacción usuaria en mujeres participantes del programa “Más sonrisas para Chile”

Rocío Belén Henríquez-Tejo<sup>1</sup>,  0000-0002-8337-5988  
Isis del Carmen Chamblás García<sup>1</sup>,  0000-0001-9304-4915  
Raúl Ignacio Flores-Cartes<sup>1</sup>,  0000-0002-4049-7862  
Carlos Fernando Araya Vallespir<sup>1</sup>,  0000-0003-1303-1204

DOI: 10.22592/ode2022nesp2e551



## Resumen

**Objetivos:** Determinar la Satisfacción usuaria y su relación con variables sociodemográficas y problemas odontológicos en participantes del programa odontológico “Más Sonrisas para Chile” durante el año 2018 en la Comuna San Pedro de la Paz.

**Métodos:** Estudio observacional, descriptivo-correlacional de corte transversal. Se utilizó la encuesta de Satisfacción Usuaria y Buen Trato. El estudio fue aprobado por el Comité Ético Científico del Servicio de Salud Concepción. La recolección de datos se realizó durante el 2019. El análisis de datos fue realizado con el software estadístico SPSS.

**Resultados:** La muestra fue de 120 mujeres. Se encontró un alto grado de Satisfacción Usuaria, la mayoría califica las preguntas con nota 6 ó 7 (siendo 7 la nota máxima). 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 en todas las dimensiones medidas. La dimensión peor evaluada fue “Acceso a la atención”, lo que es esperable debido a las largas listas de espera para acceder a la atención odontológica. Existe concordancia de los resultados con investigaciones a nivel nacional e internacional. Es importante que las evaluaciones en salud que incluyan la Satisfacción Usuaria como indicador, ya que esta responde a la visión de las personas que utilizan estos servicios.

**Palabras clave:** usuarios, salud, problemas odontológicos.