

---

**ESTUDIO COMPARATIVO DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN  
ODONTOLÓGICA EN CENTROS DE SALUD Y CENTROS DE SALUD  
FAMILIAR DE LA OCTAVA REGIÓN DURANTE EL AÑO 2005:  
UN EXPERIMENTO NATURAL.**

por

Lilian Nass Kunstmann



ESCUELA DE GRADUADOS  
DE LA UNIVERSIDAD DE CONCEPCION

Para optar al Grado de  
MAGISTER EN SALUD FAMILIAR

CONCEPCION – CHILE

2006

---

## ii RESUMEN

En Chile se ha implementado una reforma al Modelo de Atención introduciendo el enfoque de Salud Familiar, estrategia adoptada del paradigma familiar. El objetivo principal de la investigación fue comparar la percepción de los usuarios acerca de la calidad de la atención odontológica recibida en los servicios odontológicos en Centros de Salud (CES), y Centros de Salud Familiar (CESFAM) de la Octava Región de Chile con este modelo de atención ya implementado, desde la perspectiva de los actores sociales involucrados en los procesos de atención en salud. El estudio se enmarcó dentro de un diseño o modelo metodológico definido como cuasi-experimental en su versión de “experimento natural”, en donde el investigador no ha intervenido en la asignación del tratamiento, sino que esto ha sido hecho por un agente exógeno. En este caso el tratamiento fue la implementación de un nuevo modelo de atención con enfoque de salud familiar, el que se adoptó sólo en algunos centros de salud existiendo así la creación exógena de grupos que pudieron ser comparados en términos de resultados. Se aplicaron encuestas de percepción usuaria de la calidad de la atención odontológica y entrevistas en profundidad a los usuarios. La hipótesis que sustenta el estudio, es que el modelo de atención con enfoque de salud familiar influye en la calidad de la atención odontológica percibida por los usuarios de CES y CESFAM. Se analizaron las diferencias en la calidad y calidez de la atención, la satisfacción usuaria, las dimensiones humanas y las cualidades afectivas de ésta. 30 pacientes fueron incluidos en el grupo-tratamiento (CESFAM), los que mediante técnicas de emparejamiento fueron comparados con 31 pacientes del grupo-control (CES). El análisis de los datos fue realizado mediante T de Student y  $X^2$ . Los hallazgos detectados indican que los CESFAM de acuerdo a la percepción de los pacientes, brindan una atención odontológica que es valorada significativamente como de mejor calidad que la recibida en los CES. La intervención exógena implícita en el nuevo modelo de atención explica la diferencia de calidad encontrada en los grupos, puesto que por pareamiento previo se demuestra la inexistencia de diferencias iniciales observadas en características tales como sexo, edad, educación, ingresos y residencia de los pacientes de cada grupo.

**Palabras claves:** experimento natural, calidad atención odontológica, salud familiar.