

XXVII

Jornadas Chilenas de Salud Pública

- **Percepción de satisfacción de los usuarios adultos.**
Hospital Dr. Víctor Ríos Ruiz, Los Ángeles, Chile
Landeró S. Marcelina A, (1)

Introducción

El sistema de salud chileno ha tenido en el último tiempo profundas modificaciones, en beneficio directo de los usuarios. Dentro de la Reforma de la salud chilena se ha considerado como relevante conocer la opinión de los usuarios, de las prestaciones de salud.

En CHILE, en la provincia de Biobío, en la ciudad de los Ángeles, se encuentra el actual Complejo Asistencial Dr. Víctor Ríos Ruiz.

El Hospital del complejo es el de mayor complejidad de la provincia. Cuenta con 1354 funcionarios de los cuales el 86% realizan alguna prestación en hospital, razón por la cual el año 2006-2007 se realizó una consulta ciudadana mediante encuesta estructurada de "Percepción de Satisfacción de los usuarios" egresados de la atención cerrada, en dos servicios de atención a adultos: Especialidades quirúrgicas y medicina.

Se tomó como modelo el Modelo MINSAL que evalúa dos áreas: Área vinculada con la organización de la atención y el Área vinculada con la calidad de atención.

Objetivos

Evaluar la percepción de Satisfacción de usuarios atendidos en los servicios de Especialidades quirúrgicas y Servicio de Medicina de Hospital base DR Víctor Ríos Ruiz Los Ángeles

Metodología

Se realizó estudio No experimental, transversal, descriptivo a usuarios egresados de los servicios (n=459). El instrumento de recolección de información fue un cuestionario (AD-HOC) adaptado, previamente validado en 2 unidades de atención a personas.

Resultados

El perfil de los pacientes de los Servicios de Especialidades quirúrgicas y de medicina está en cuanto a edad entre 56-85 años, con proporciones similares de Hombres y mujeres y para procedencia urbana y rural. En cuanto a educación el 56% declara tener educación básica, el 90% son beneficiarios de FONASA.

En los resultados globales la gran mayoría de los usuarios se encuentra satisfecho con la atención recibida: Muy de acuerdo un 47%, de acuerdo un 35% y en cuanto a mala evacuación muy en desacuerdo un 7%.

Conclusiones

Los resultados de ambos servicios clínicos estudiados son similares:

Buena evaluación Especialidades quirúrgicas: 83%

Buena evaluación medicina: 82%

En las áreas vinculadas:

(Organización de la atención clínica: acceso, Costo, Infraestructura Calidad de la atención, trato personalizado, competencia técnica, información) los resultados son similares para ambos servicios clínicos.

Palabras Clave

Percepción de satisfacción, usuarios.

(1) Complejo Asistencial Dr. Víctor Ríos Ruiz, Los Ángeles, Chile. marcelina.landeró@ssbiobio.cl

