



Enfermería Global

E-ISSN: 1695-6141

eglobal@um.es

Universidad de Murcia

España

Acosta, L; Burrone, MS; Lopez de Neira, MJ; Lucchese, M; Cometto, C; Ciuffolini, B; Didoni, M; Jure, H; Acevedo, G; Estario, JC; Fernández, AR

ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CENTROS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN EN LA PROVINCIA DE CÓRDOBA, ARGENTINA.

Enfermería Global, vol. 10, núm. 1, enero, 2011, pp. 1-13

Universidad de Murcia

Murcia, España

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=365834763014>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto



ADMINISTRACIÓN - GESTIÓN - CALIDAD

ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CENTROS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN EN LA PROVINCIA DE CÓRDOBA, ARGENTINA.

ANALYSIS OF USER SATISFACTION IN PRIMARY HEALTH CARE CENTERS IN THE PROVINCE OF CORDOBA, ARGENTINA.

***Acosta L, Burrone MS, Lopez de Neira MJ, Lucchese M, Cometto C, Ciuffolini B, Didoni M, Jure H, Acevedo G, Estario JC, Fernández AR.**

*Escuela de Salud Pública. Facultad de Ciencias Médicas. Universidad Nacional de Córdoba, Argentina.

Palabras clave: Satisfacción del usuario; Optimización de recursos sanitarios.

Keywords: Users' satisfaction; optimization the sanitary resources.

RESUMEN

Objetivo: Identificar el nivel de satisfacción de los destinatarios de los centros de salud de la provincia de Córdoba.

Método: Se implementó encuestas a los destinatarios de los centros de salud de la provincia de Córdoba indagando acerca de aspectos sociodemográficos, tipo de asistencia sanitaria, motivo de consulta, accesibilidad y opinión general de la atención recibida. La información recabada fue procesada y analizada de acuerdo a la naturaleza de la variable y las comparaciones se efectuaron por ANOVA y para datos categorizados se utilizó coeficiente de contingencia (nivel de significación 0,05).

Resultados: El acceso geográfico fue considerado aceptable por los encuestados al igual que el tiempo de espera y las condiciones edilicias. El desempeño profesional durante la atención, el vínculo establecido entre el profesional y el destinatario y el servicio brindado por el centro de salud fueron factores valorizados por los encuestados.

Conclusión: El análisis de la satisfacción de los destinatarios de los centros de salud es importante para proporcionar información válida para generar respuestas oportunas y optimizar los recursos sanitarios.

ABSTRACT

Objective: To identify users' satisfaction about services provide for health centers in the province of Cordoba.

Method: Surveys was implemented to the health centers' users in the the province of Cordoba, asking about sociodemographic aspects, type of health care, motive of consultation, accessibility and general opinion about care received. The information collected was processed and analyzed according to the nature of the variable and comparisons were made by ANOVA and for data categorized coefficient of contingency was utilized (significance level 0.05).

Results: Geographic access was considered acceptable by respondents as the waiting time and the conditions buildings. The professional performance during care, the link between the practitioner and users and the service provided by the health center were factors valued by respondents.

Conclusion: The analysis of users' satisfaction of health centers is important to provide valid information for generate opportune answers and to optimize the sanitary resources.

INTRODUCCIÓN

En la evaluación del producto de la Atención Primaria de Salud no existe un consenso internacional, y los modelos en los cuales se basan la medición han evolucionado desde enfoques exclusivamente técnicos, hasta modelos más holísticos e integrales¹. Sans-Corrales y col² indicaron que en la evaluación del producto final del cuidado de la salud se debe considerar, además del impacto en la dimensión de salud y económica, el impacto en la *dimensión satisfacción*, definida como el nivel en el cual los usuarios encuentran las perspectivas de servicio en salud esperados, siendo entonces la medición de la satisfacción del usuario en Atención Primaria de Salud un elemento clave para mejorar la calidad de atención.

Las encuestas de satisfacción de usuarios de Servicios de Salud, constituyen un indicador de calidad de atención sanitaria que evalúa finalmente el resultado del sistema sanitario, su proceso y estructura³. Desde hace 20 años se plantea que la opinión de los usuarios de los Servicios de Salud es importante en cuanto a futuros replanteamientos de la planificación de servicio y en lo referente a la participación de la comunidad en la orientación y ordenación de dichos servicios^{4,5}. Las dimensiones que permiten medir la calidad de los servicios de salud están referidas a la calidad científica técnica, la satisfacción de los usuarios y la accesibilidad a los servicios de salud⁶.

En función de lo anterior se planteó como objetivo identificar el nivel de satisfacción de los destinatarios de los centros de salud de la provincia de Córdoba, analizándolos desde el nivel de salud percibido, de su características sociodemográficas y del tiempo transcurrido desde que el destinatario comenzó a asistir al Centro.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se implementó una encuesta destinada a los pacientes que asistieron a los centros de primer nivel de atención de la provincia de Córdoba. La misma fue llevada a cabo por profesionales entrenados en el área, efectuada durante el año 2009. El instrumento de indagación tuvo en cuenta los siguientes aspectos:

1. Aspectos socio-demográficos.
2. Tipo habitual de asistencia sanitaria a la que accede (si ya ha utilizado los servicios de los centros con anterioridad, si busca la atención a nivel hospitalario, etc.)
3. Información básica sobre salud y atención sanitaria
4. Motivos de consulta en los centros.
5. Accesibilidad a los Centros de Atención de Salud, y grado de información que dispone.

6. Opinión general de la atención recibida acerca de aspectos: administrativos y trámites, técnicos profesionales (trato, información, tiempo de atención, tratamiento) e infraestructura de los centros (comodidad, accesibilidad, horarios, estado de instalaciones).

De acuerdo a trabajos previos se estimó una muestra de 9 centros y 185 usuarios, distribuidos en distintos departamentos de la provincia de Córdoba, Argentina.

Análisis estadístico

Toda la información recabada fue procesada y analizada de acuerdo a la naturaleza de la variable, media y desvíos estandar para variables mesurables y frecuencias absolutas y relativas para variables categóricas.

Las comparaciones se efectuaron por ANOVA y para datos categorizados se utilizó coeficiente de contingencia; aceptándose un nivel de significación $< 0,05$ para el rechazo de hipótesis nula. Se utilizó el programa estadístico InfoStat.

RESULTADOS

Se realizó una encuesta en $n= 185$ destinatarios de Centros de Salud de la provincia de Córdoba. La distribución de la muestra por localidades fue: 24,6% de las personas encuestadas fueron de Villa Dolores; 23,8% de Pilar; 24,6% de Deán Funes y 27,6% de General Cabrera. Se analizaron en total 9 Centros de Salud.

Entre las características sociodemográficas que presentaron los destinatarios de los centros de salud de la provincia de Córdoba se observó que la media de edad fue de $34,74 \pm 12,79$ años, con un rango entre los 16 y 72 años. El 85% eran destinatarios de sexo femenino y 15% masculino. La media de edad para las personas del sexo femenino fue de $33,5 \pm 11,8$ años y para los varones de $40,8 \pm 16,13$ años ($p < 0,05$).

El promedio de hijos de las familias encuestadas fue de $2,43 \pm 1,91$ hijos. Siendo el promedio de hijos en la localidad de Villa Dolores de $2,8 \pm 2,39$, en Pilar $2,2 \pm 1,3$, Deán Funes $2,9 \pm 2,1$ y en General Cabrera de $1,8 \pm 1,4$ hijos ($p=0,01$).

Cuando se observó el nivel educativo alcanzado por los encuestados en toda la población, se identificó que el 82,7% corresponden a secundaria incompleta, primaria completa y secundaria completa (**figura 1**). Al analizar por localidad en Pilar se observó un mayor porcentaje de secundaria completa (43,2%), mientras que en Villa Dolores, Deán Funes y General Cabrera existió un mayor porcentaje de secundaria incompleta (26,7%; 55,6% y 29,4% respectivamente).

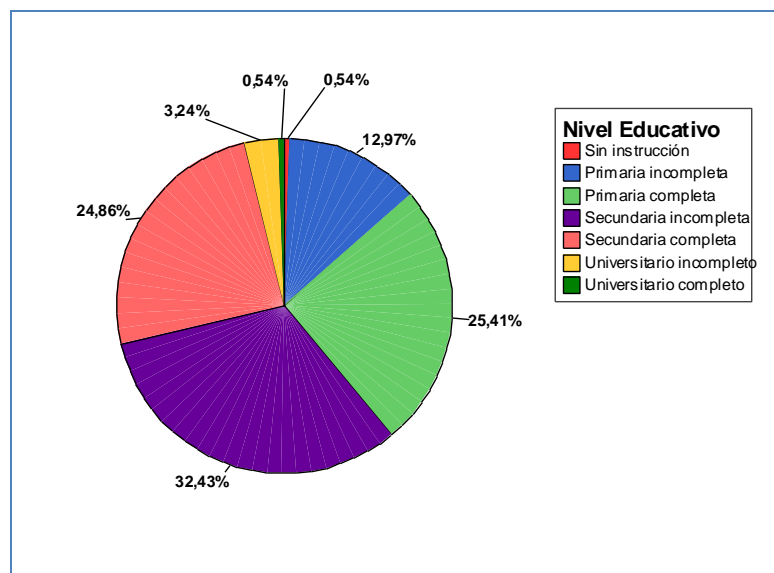


Figura Nº 1: Nivel educativo en usuarios de Centros de Salud pertenecientes a la provincia de Córdoba. Año 2009.

Respecto a la situación laboral, el 82% de las familias encuestadas refirió que el jefe de hogar presentaba relación laboral; no existiendo diferencias significativas en relación a la localidad y la situación laboral.

A fin de evaluar la satisfacción de los destinatarios de los Centros de Salud con respecto a los servicios brindados en éstos, es imprescindible enmarcar los resultados en el contexto de utilización de los servicios relacionados con la provisión de atención médica.

En relación al nivel de consulta actual la mayoría (94,1%) ya había consultado previamente en el Centro de Salud, correspondiendo el 52,4% a una entrevista programada anteriormente; siendo mayor la proporción de entrevistas programadas en la localidad de Deán Funes 39,5% ($p=0,001$).

En cuanto a los profesionales a los que concurren los destinatarios de los centros de salud en la consulta se destaca, tal como se refleja en la **figura 2**, el médico clínico, el pediatra, el enfermero y el odontólogo; solicitados en un orden mayor al 10% de la muestra total. Según localidad, los profesionales más solicitados fueron: en Villa Dolores enfermero/a (46,7%), odontólogo/a (22%) y clínico (24,4%); en Pilar pediatra (25%), clínico (22,7%), enfermero/a (13,6%) y ginecólogo/a (13,6%); en Deán Funes clínico (28,9%) odontólogo/a (24,4%) y enfermero/a (15,6%) y en General Cabrera Clínico, pediatra y cardiólogo/a (11,8%) con diferencias estadísticamente significativas entre las frecuencias analizadas ($p<0,001$).

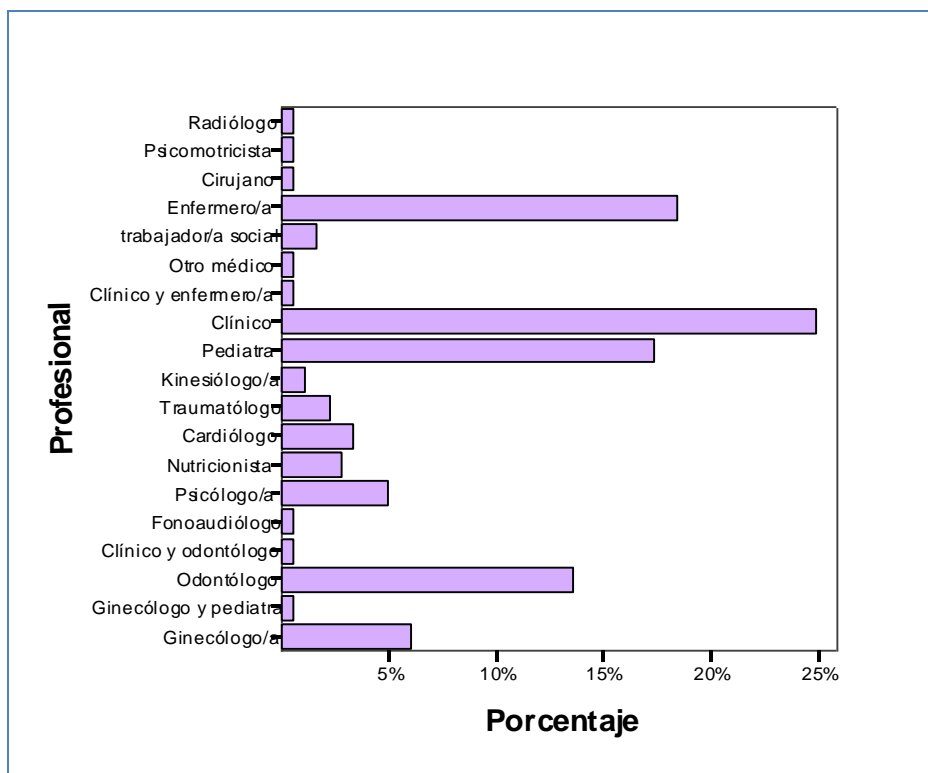


Figura Nº 2: Porcentaje de respuesta los destinatarios de los Centros de Salud de la provincia de Córdoba respecto a la pregunta: ¿a qué profesionales viene a ver? Año, 2009.

El 53,5% de los encuestados expresaron que asistieron al centro de atención por un problema de salud personal, un 44,3% por un problema del hijo/a y el resto para acompañar a otro familiar.

En la **figura 3** se observan los motivos por los cuales los usuarios consultaron en los centros de salud, reflejándose que 41,6% consultaron por controles periódicos, incluyendo control de embarazo, de niños y chequeo periódico de salud. El 36,8% consultó por otros motivos, entre los que se destacó la atención especializada principalmente de odontología (13%) y atención por enfermedades agudas gastrointestinales, respiratorias y accidentes menores. En tercer lugar el motivo de consulta fueron los casos registrados por urgencias (16.8%).

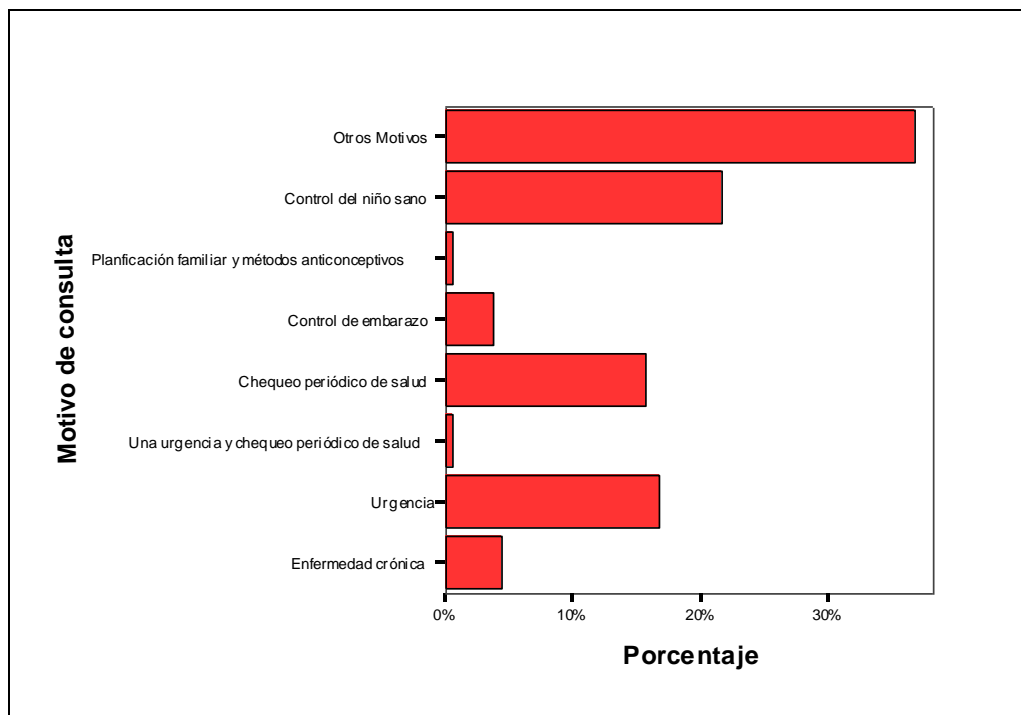


Figura N° 3: Problemas de salud en usuarios de Centros de Salud de la provincia de Córdoba. Año, 2009.

Respecto al lugar donde se dirigen las personas encuestadas o alguien de su familia cuando presentan un problema de salud, se observó que la elección más frecuente (53,5%) es a “este centro de salud”.

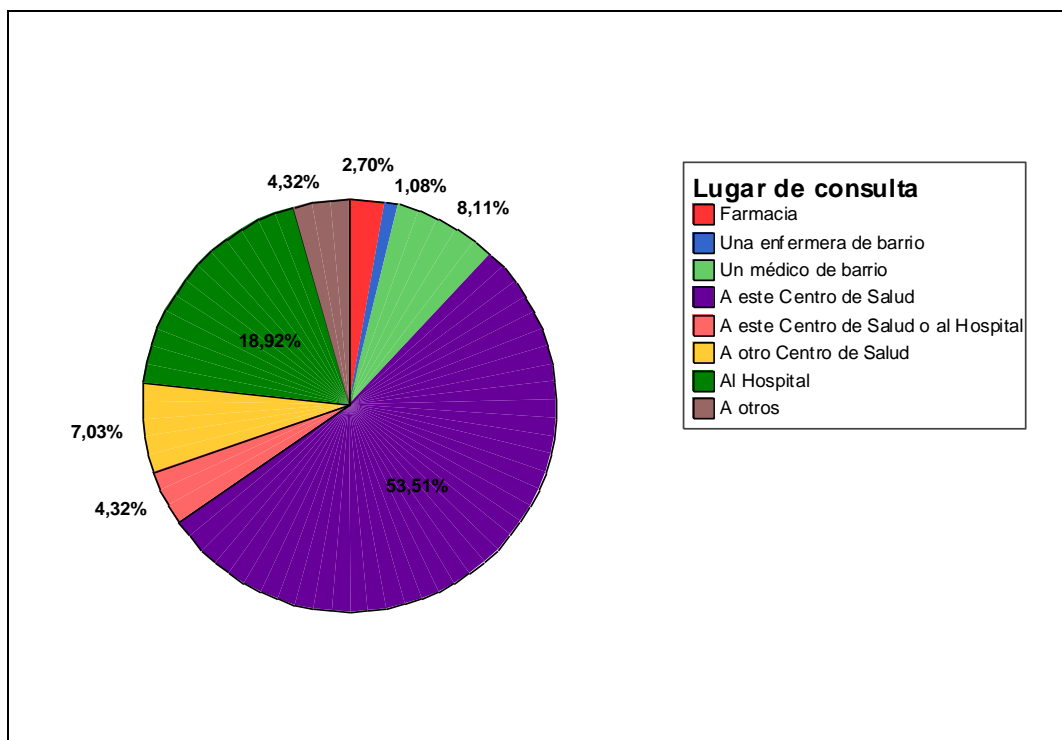


Figura N° 4: Institución o persona a la que se dirigen en usuarios de Centros de Salud de la provincia de Córdoba, en caso de problema de salud. Año, 2009.

En cuanto a los ítems elaborados para indagar respecto a los cuidados de la salud se reflejan frecuencias distintas de acuerdo al tipo de control que se evalúe. Ante la pregunta si “se han realizado en su familia en el último año (además del control que hace ahora en el centro) algún control” se observa que el 53,5% ha realizado un control de salud a su hijo/s, el 31% ha realizado control de embarazo, el 38,9% ha realizado control ginecológico, el 61% ha realizado un control de salud, el 39,5% ha recibido atención odontológica, el 24,3% ha realizado una consulta por urgencia, el 33,5% se ha realizado análisis de laboratorio y el 21% ha realizado un Papanicolau en los últimos tres años.

En lo referido a la calidad del servicio de atención en los centros de salud de la provincia de Córdoba según tiempo de demora para conseguir turno se observó que el 94,6% de los encuestados obtuvieron el turno el mismo día en que fue solicitado. El tiempo de demora para recibir la atención fue en el 79,5% de los casos de menos de media hora. El 94% de los usuarios consideró que el tiempo de espera fue aceptable.

Con la finalidad de efectuar una evaluación del servicio se indagó acerca de las expectativas de los destinatarios de los centros de salud. Respecto a “¿Para usted, cuán importante es que en este centro de salud se le de atención a...?” se observó que los destinatarios jerarquizaron todos los criterios en forma similar (mayor a 80,5%). Ver **tabla 1**.

Tabla Nº 1: Porcentaje de respuesta en orden de importancia que asignan los destinatarios de los centros de salud ante la pregunta “¿Para usted, cuán importante es que en este centro de salud se le de atención a...?”

	Mucha (%)	Bastante (%)	Poca (%)	Ns/Nr (%)
Le den toda la información que usted quiera	86,5	12,4	0,5	0,5
Lo/a escuchen con atención	87,6	11,4	0,5	0,5
Reciba un trato respetuoso	88,1	10,8	0,5	0,5
Que se respete el horario	86,5	10,8	1,6	1,1
Que se pueda reclamar, quejarse de un problema	80,5	16,2	2,7	0,5
Recibir medicamentos gratuitos	82,7	13,0	3,8	0,5
Que le expliquen las cosas hasta que usted las entienda	89,7	8,6	1,1	0,5
Que cubra sus necesidades de atención médica	90,8	8,6	0,0	0,5

En relación al cumplimiento del centro de salud respecto a los ítems mencionados anteriormente, se observa que los destinatarios refieren el cumplimiento de los horarios y la entrega de medicamentos gratuitos como los dos puntos más críticos. Se observa en la **tabla 2** que más del 85,4% de los encuestados realizó una evaluación positiva de los aspectos del servicio, entre ellos la buena información y comunicación, el respeto en el trato y el tiempo que se le dedica para atenderlos.

Tabla Nº 2: Percepción de usuarios sobre la calidad de la atención en el Centro de Salud. Centros de Salud de la provincia de Córdoba. Año, 2009.

Ítem	Siempre (%)	Bastante Veces (%)	Pocas Veces (%)	Ns/Nr (%)
En el C de S recibe toda la información que usted quiera	85,4	7,6	4,3	2,7
En el C de S lo/a escuchan con atención	85,9	7,6	3,8	2,7
En el C de S recibe un trato respetuoso	90,3	6,5	0,5	2,7
En el C de S se respetan los horarios	77,3	13,5	6,5	2,7
En el C de S se puede reclamar, quejarse o informar sobre algún problema	80,5	12,4	3,8	3,2
En el C de S recibe medicamentos gratuitos	76,8	16,8	3,2	3,2
En el C de S entiende lo que le explican	90,3	6,5	0,5	2,7
En el C de S le dedican tiempo de atención suficiente	85,4	7,0	4,9	2,7

El 81,1% de los encuestados refirió que se encuentra totalmente satisfecho, en relación a la última consulta, con la explicación de su problema por parte del profesional. Como así también el 82,7% se encuentra satisfecho con el trato brindado por el profesional y el 80,5% se encuentra totalmente satisfecho con el alivio o curación de su problema.

En referencia a las actividades de prevención realizadas en los centros de salud, la figura muestra la respuesta de los encuestados a la pregunta: ¿Alguna de las últimas veces que ha venido habló con el médico sobre...? La **tabla Nº 3** resume las respuestas afirmativas sobre los ítems evaluados.

Tabla Nº 3: Porcentaje de respuestas afirmativas a la pregunta ¿Alguna de las últimas veces que ha venido charló con el médico sobre...? Centros de Salud de la provincia de Córdoba, año 2009.

	Porcentaje de respuestas afirmativas
Prevención de embarazo	25,9%
Control de obesidad	25,4%
Prevención de hábitos tóxicos	21,6%
Control de enfermedades de transmisión sexual	17,8%
Normas de higiene	22,2%
Actividad Física	21,6%
Cómo alimentar a su hijo	35,7%

En la evaluación de las instalaciones se observó que prevalece la satisfacción respecto a la accesibilidad al centro, ya que el 93% afirmó que es cómodo para llegar.

La mayoría de los encuestados afirmó que los centros de salud cuentan con lo necesario para atenderlo, refiriendo el 89,2% que están bien equipados, el 87% indicó que los centros de salud están climatizados y el 72% que cuentan con baños en buen estado y limpios. Asimismo el 78,9% de los destinatarios de los centros de salud afirma que hay lavamanos en los consultorios, el 86,5% que hay insumos para la atención médica, el 89,2% indica el costo de viaje es accesible y el 82,2% afirma que no se deben pagar costos extras para recibir atención en los centros de salud de las localidades estudiadas.

En la **figura 5** se representa el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al personal de los centros de salud, la cual estuvo sujeta a la constitución de los equipos en los Centros del

Salud y el contacto con los diversos profesionales y el resto del personal. Por lo que para el personal de asistencia social y resto de profesionales se registra un alto índice de no respuesta.

La mayor satisfacción de los encuestados se manifiesta con el personal de enfermería, seguido del personal médico y el personal administrativo.

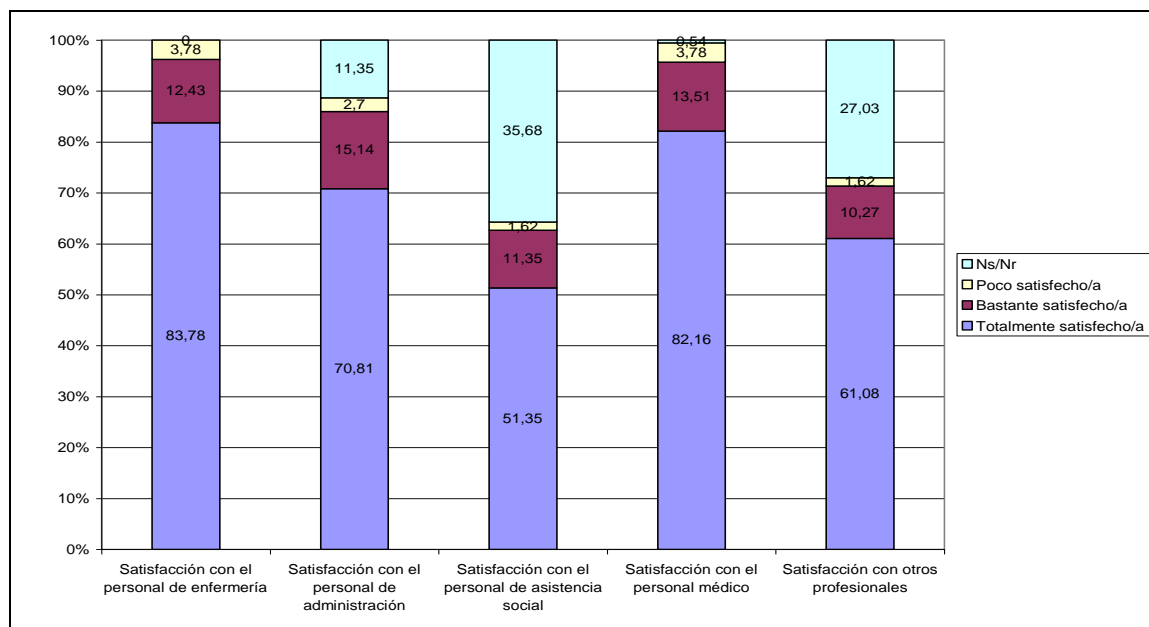


Figura N° 5: Satisfacción con el personal, en usuarios de Centros de Salud de la provincia de Córdoba. Año 2009.

En relación a la percepción de cambios en los centros de atención los encuestados (56,2%) manifestaron positivamente. Entre los cambios notados por los destinatarios de los centros de salud, se encuentran principalmente mejor atención del personal (22,7%), condiciones edilicias (13,5%) y la combinación de mejor atención y mejoras edilicias (7%). (**tabla 4**).

Tabla N° 4: Percepción de usuarios sobre cambios en la atención del personal. Centros de Salud de la provincia de Córdoba. Año 2009.

	No aplica (%)	Mejóro (%)	Igual (%)	Empeoró (%)	Ns/Nr (%)
Atención recibida por parte del personal de enfermería	2,7	34,6	60,0	1,6	1,1
Atención recibida por parte del personal de administración	2,7	36,8	57,8	1,1	1,6
Atención recibida por parte del personal médico	2,7	36,8	58,4	1,1	1,1
Atención recibida por parte del personal de asistencia social	2,7	29,7	58,9	1,1	7,6
Cantidad de profesionales que atienden	2,7	40,5	54,1	0,5	2,2
Calidad de los profesionales	2,7	34,6	60,0	0,5	2,2

En cuanto a los problemas que existen en los centros de salud, la mayoría de los encuestados manifiestan que no existen problemas. Entre los que sí manifestaron algún tipo de problemas se detectó la falta de personal, la espera por turnos y los problemas edilicios (**tabla N° 5**).

Tabla Nº 5: Problemas detectados en los centros de salud de la provincia de Córdoba por los destinatarios.

Problema detectado en el Centro de Salud	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Ninguno	121	65,4
Falta de personal	17	9,2
Problemas edilicios	9	4,9
Lejanía del centro	1	,5
problemas de insumos	4	2,2
Atención inadecuada	5	2,7
Espera por turnos	12	6,5
Faltan medicamentos	4	2,2
Cobran algunos servicios	2	1,1
Ns/Nr	2	1,1
Otro	8	4,3
Total	185	100,0

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en relación al predominio de sexo femenino en la muestra de los destinatarios de los centros de salud de la provincia de Córdoba coinciden con los observados en otros estudios ^{7,8,9,10} La media de edad de los destinatarios del presente trabajo, es menor a la encontrada en trabajos de España y México en los cuales la media es de $46,92 \pm 17,58$ y de $40,83 \pm 21,6$ ^{4,1} Sin embargo, cuando se observó esta variable por sexo se identificó que la media de edad para los varones es más alta que en las mujeres, al igual que lo observado en comunidades de España **Error! Marcador no definido..**

Respecto al nivel de escolaridad se identificó que mayoritariamente presentó secundaria incompleta, esta situación puede cotejarse con la dada en otros países como Guadalajara donde el predominio de los destinatarios de los centros de salud cuentan con escolaridad básica ¹¹ y en Bizcaia donde el predominio (61,2%) cuentan con estudios medios ¹¹.

Respecto a la situación laboral, las familias encuestadas en este estudio refirieron que el jefe de hogar presentaba alguna ocupación laboral, similar a lo identificado en otros estudios donde la población que respondía a la encuesta de satisfacción de destinatarios de centros de salud era mayoritariamente trabajadores, jubilados y en tercer lugar amas de casa ¹².

En esta investigación se reflejó, al igual que indica la bibliografía ^{11,12}, que en cuanto al nivel de consulta actual la mayoría ya había consultado previamente en el Centro de salud, correspondiendo el 52,4% a una entrevista programada anteriormente.

La frecuencia de consulta al personal médico y de enfermería coincide con el trabajo de Pirani Gaoiso y col ⁷ mientras que otros estudios refieren que los profesionales más frecuentemente consultados son médicos generales y especialistas y luego odontólogos ¹

La mayor proporción de los encuestados consultan en el centro de salud por controles periódicos, esto coincide parcialmente con resultados presentados en estudios realizados en Brasil ⁷. Otros autores refieren que el principal motivo de consulta de centros de salud lo constituye la demanda espontánea por enfermedad y en segundo lugar recetas e informes en los cuales se incluyen los diversos certificados de salud ¹³

El tiempo de demora detectado en los Centros de Salud fue en casi el 80% menor a media hora. Estos resultados son mayores que los reportados en otros estudios en comunidades de España¹³ y México¹¹. Este bajo tiempo de espera incidió en que casi la totalidad de los destinatarios de los centros de salud de la provincia de Córdoba manifestaran que los tiempos de espera fueron aceptables.

Siguiendo a Donabedian¹⁴ el concepto de calidad en el ámbito de la asistencia sanitaria se refiere a la capacidad que puede tener una organización para satisfacer la necesidad de los consumidores de los servicios de salud. A partir de esto puede definirse como un indicador de calidad la satisfacción del usuario, la cual se define como la evaluación positiva por parte del usuario de las diferentes dimensiones que configuran la atención sanitaria¹⁵.

La dimensión relación profesional y destinatarios de los centros de salud es uno de los puntos considerados importantes para evaluar la satisfacción de los usuarios¹. Una alta proporción de los encuestados realizó una evaluación positiva de los aspectos del servicio, entre ellos la buena información y comunicación, el respeto en el trato y el tiempo que se le dedica para atenderlos, lo que coincide con lo expresado por otros investigadores^{16,17}.

Según Ramírez-Sánchez entre los conceptos asociados a la calidad de atención cobran importancia los aspectos relativos a la dimensión que caracteriza el proceso de atención, el cual se encuentra relacionado con el trato personal, al diagnóstico y a la información recibida durante la consulta¹⁸. La satisfacción que tienen los encuestados en la provincia de Córdoba en función a la relación con el servicio fue positiva al igual que otros estudios realizados en localidades de Brasil, los cuales evaluaron la satisfacción del usuario en relación con el servicio brindado por los profesionales y obtuvieron un alto nivel de respuesta positiva^{19,20}.

Tal como se mencionó en el apartado de resultados respecto a la accesibilidad al centro, la mayor parte de la población afirmó que es cómodo para llegar, al igual que en otras ciudades de Brasil². Según Pujol Rivera la accesibilidad geográfica es un aspecto que influye positivamente en la satisfacción del usuario; **Error! Marcador no definido..** En cuanto a las condiciones generales de los servicios de los centros de salud de la provincia de Córdoba los encuestados afirmaron que están en buen estado y cuentan con lo necesario para atenderlo. Cuando se coteja estos puntos con otros estudios revelan que las instalaciones, el confort y la apariencia son los aspectos que reflejan mayor fragilidad en los centros de atención^{1,21}.

Estudios que evalúan la calidad de la atención desde la perspectiva de los usuarios indican que la suficiencia del material y equipo son aspectos importantes para calificar como aceptable un servicio^{4, 20}. Los resultados de este trabajo revelaron que para la mayoría de los destinatarios hay insumos para la atención médica en los centros de salud.

En la provincia de Córdoba, este estudio reflejó que los encuestados manifestaban mayor satisfacción con el personal de enfermería y con los médicos a diferencia de lo que se observa en la bibliografía donde se detecta menor nivel de satisfacción con el servicio de enfermería³.

Además de la satisfacción con el servicio brindado; una alta proporción de la población indica que el costo de viaje es accesible y afirma que no se deben pagar costos extras para recibir atención en los centros de salud de las localidades estudiadas; contrariamente con otros estudios realizados en México en donde los bajos costos no estuvieron acompañados con altos índices de satisfacción en relación con la calidad del servicio^{1, 20}.

Cuando se preguntó a los destinatarios de los centros de salud de la provincia de Córdoba respecto a los problemas que identificaban, un 9,2% manifestó la falta de personal, 6,5% la espera por turno y 4,9% problemas edilicios. Otros estudios demostraron que la causa de queja más frecuente fue la demora en los turnos (tanto en la lista de turnos como la demora en la sala de espera), seguido por el trato de personal⁴.

En concordancia con estudios realizados en los servicios públicos andaluces de atención primaria²², en Córdoba se observaron niveles de satisfacción positiva en la mayor parte de los aspectos estudiados.

CONCLUSIÓN

La satisfacción con los servicios sanitarios es un concepto complejo que está relacionado con factores como el estilo de vida, las experiencias previas y las expectativas de futuro. Este componente de subjetividad y su relación con el contexto social complejiza el análisis de la satisfacción del usuario. Sin embargo el análisis de este *constructo* es importante para proporcionar insumos de información pertinente para generar desde la gestión respuestas oportunas y optimización de los recursos sanitarios.

BIBLIOGRAFÍA

- (1) Pujol Rivera E, Gené Badía J, Sans Corrales M, Samprieto-Colom L, Pasarin Rua MI, Igesias-Perez B y col. El producto de la atención primaria definida por profesionales y usuarios. *Gac Sanit* 2006; 20 (3): 209-219.
- (2) Sans-Corrales M, Pujol-Ribera E, Gené-Badía J y col. Family medicine attributes related to satisfaction health and costs. *Family Practice* 2006; 23:308-316.
- (3) Aguado Migorance JA, Gastón Morata JL, López Gigoso RA, Bueno Cavanilla A, Rodríguez-Contrera Pelayo R. Encuesta de Satisfacción de usuarios del Centro de Salud Zaidín-Sur de Granada (1989). *Rev San Hig Pub* 1992; 66: 225-231.
- (4) Nebot Adell C y Col. La opinión de los usuarios como oportunidad de mejora en atención primaria. *Rev Aten Primaria* 2005; 35 (6): 290-4.
- (5) Pérez JM, Oteros A, Pérez E y col. Construcción y validación de una encuesta de satisfacción de usuarios de Atención Primaria. *Atenc Prim* 1989; 6: 312-317.
- (6) Villalba R. Calidad en la Atención Primaria de la Salud. *Rev Enfermería Global* 2007; 10.
- (7) Pirani Gaigos V, Martins Mishima S, User satisfaction from the perspective off acceptability in the family health scenario. *Texto contexto enferm* 2007; 16 (4):617-625.
- (8) González L, Costa A, Timoneda C, Alfonso JL, Cortina P. Encuesta de satisfacción a los usuarios de los centros de salud. *Gaceta Sanitaria* 1993;35: 86-94.
- (9) García Boró S, Agra Varela Y, Martínez Marcos M, Marín García D, Siera García B, Díaz Olalla M. Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los centros de atención primaria. *Medifam* 1993; 3: 138-144.
- (10) Ortolla P, Blanquer JJ, Rodríguez JJ, Rodrigo O, Villagrasa F, Climent JA. Satisfacción del usuario en atención primaria: Resultado de una encuesta a domicilio. *Aten Primaria* 1993; 9 (12): 24-35.
- (11) Colunga Rodríguez C, López Montoya MA, Aguayo Alcaraz G, Canales Muñoz JL. Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en Medicina Familiar de Guadalajara. *Rev Cub salud pública [serial on the Internet]*. 2007 Sep [cited 2010 Feb 20]; 33(3). Available from: http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662007000300012&lng=en. doi: 10.1590/S0864-34662007000300012.
- (12) Iragüen Eguskiza P, Olaskoaga Arrate A, Salcedo Arruti V, Salgado Sáenz J, Ortego Fernández de Retana A, Rica Jiménez JA. Satisfacción de los usuarios de equipos de

- atención primaria: relación con la formación del médico en el área de la relación médico-paciente. Atención Primaria 1995; 16 (8):485-490.
- (13) González N, Quintana JM, Bilbao A y col. Satisfacción de los usuarios en 4 hospitales del Servicio Vasco de Salud. Gac Sanit 2008; 22(3): 210-217.
- (14) Donabedian A. La calidad de la atención médica. México: La Prensa Médica Mexicana. 1984.
- (15) Varela Mallou J, Rial Boubeta A, García Cueto E. Presentación de una escala de satisfacción con los servicios sanitarios de atención primaria. Psicothema 2003; 15 (4):656-661.
- (16) Al Qatari G y Haran D. Determinants of users' satisfaction with primary health care settings and service in Saudi Arabia. International Journal for Quality in Health Care 1999; 11(6):523-531.
- (17) Gattinara BC, Ibacache J, Puente CT, Giaconi J, Caprara A. Percepción de la comunidad a cerca de la calidad de los servicios de salud públicos en los Distritos Norte e Ichilo, Bolivia. Cad Saúde Publ 1995; 11(3):425-438.
- (18) Ramírez-Sánchez T, Najera-Aguilar P, Nijenda-Lopez G. Percepción de la calidad de atención de los servicios de salud en México: perspectivas de los usuarios. Salud Pública de Mexico 1998; 40 (1): 1-10.
- (19) Prado Kantorski L, Jardim VR, Wetzel C, Olschowsky A, Schneider JF, Heck RM y col. Satisfação dos usuários dos centros de atenção psicossocial da região Sul do Brasil. Red Saúde Pública 2009; 43 (supl 1): 29-35.
- (20) Jaegger RC, Guitton AP, Lyrio JM, Santos MM, Freitas RC, Gonçalves SR y col. A experiência de morar fora: avaliação da satisfação de usuários em um serviço de saúde mental. Cad Saúde Coletiva 2004; 12 (1): 27-39.
- (21) Dias da Silva Lima MA, Dourado Ramos D, Borba Rosa R, Nauderer TM, Davis R. Acesso e acolhimento em unidades de saúde na visão dos usuários.
- (22) Serrano-del Rosal R, Lorient-Arin N. La anatomía de la satisfacción del paciente. Salud Pública de México 2008; 50 (2): 162-172.

ISSN 1695-6141

© [COPYRIGHT](#) Servicio de Publicaciones - Universidad de Murcia