
**GRADOS DE SATISFACCIÓN USUARIA EN PACIENTES GES DEL HOSPITAL
DE CURICÓ**

**MARÍA ANGÉLICA VÁSQUEZ MONTECINOS
SERGIO BALLESTEROS MONTOYA
MAGISTER EN GESTIÓN DE INSTITUCIONES DE SALUD**

RESUMEN

El tema de la presente memoria se enmarca dentro de lo que se conoce como una investigación de mercado, pues en toda transacción económica una de las necesidades del cliente es la de ver satisfecha sus expectativas y la del proveedor la de satisfacerlas..

En el mercado de servicios de la salud, es necesario conocer la evaluación que hacen los clientes o usuarios, con el fin último de intentar corregir o elevar el grado de calidad y satisfacción del servicio.

En nuestro país es de reciente data la aplicación del llamado PLAN AUGE o GES, dentro de una reforma al sector salud, que busca asegurar la atención de los enfermos de determinadas patologías previamente definidas por la autoridad respectiva.

Nuestro estudio entonces está destinado a medir la percepción del paciente sobre la atención que recibió y las diferencias con las expectativas que tenía de dicha atención.

Para realizar este estudio se utilizó el llamado Método SERVQUAL, que mide las percepciones de la calidad de la atención recibida..

Se utilizó un muestreo no probabilístico por cuotas según patología, en el cual cada estrato correspondía a una enfermedad, de tres seleccionadas según: **Gravedad, Costo y Frecuencia**, esta ultima mas conocida como prevalencia. Utilizamos esos parámetros pues aparentemente cruzan todos los estratos de una población, y por tener cada uno características particulares que podrían influir en la percepción de calidad de la atención.

En ellas se aplicó una encuesta entre los días 11 al 30 de Abril de 2007 las que fueron realizadas en pacientes que estaban en tratamiento en los policlínicos respectivos y en aquellos que habían sido dados de alta y regresaban a control. De los resultados obtenidos se destaca que si bien los usuarios califican las prestaciones en general como buenas, existen ciertas variables mal evaluadas, entre las cuales se destacan los Servicio higiénicos, la incomodidad de las salas

de espera, otras evaluadas como aceptables como son el cumplimiento de las horas para ser atendidos, la disponibilidad de fármacos, la disposición del personal administrativo y el equipamiento del consultorio.

La importancia de detectar estas variables, radicaría en que una mejora de la calidad del servicio, requiere necesariamente de una mejoría de cada uno de estos aspectos específicos.