
**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN USUARIOS
DEL PENSIONADO GENERAL DEL HOSPITAL DE LINARES**

**LAURA PAMELA CASTILLO RAMOS
MARÍA EUGENIA CORNEJO ARAYA
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE SISTEMAS DE SALUD**

RESUMEN

El Hospital de Linares, no queda exento de la necesidad de conocer e incorporar la opinión que tienen los usuarios que se atienden en forma privada específicamente en el Pensionado General, para mejorar sus procesos, por lo tanto, es fundamental determinar cuáles son los aspectos más o menos valorados que influyen en la calidad percibida por los usuarios que recibieron atención en esta dependencia. Por lo anteriormente expuesto, es que se realizó un estudio tipo observacional de corte transversal retrospectivo, en el que participaron 125 pacientes egresados del Pensionado General del Hospital de Linares (solo hospitalizados), durante enero a junio del año 2016, a los cuales se les aplicó una encuesta en su domicilio. La información obtenida se analizó con un estudio de componentes principales con el fin de reducir la dimensionalidad del gran grupo de datos obtenidos y así facilitar la identificación de cuáles son los aspectos percibidos como importantes por los usuarios. Del estudio fue posible concluir que los entrevistados dieron mayor valor o importancia a aquellos aspectos de tipo subjetivo tales como: amabilidad, respeto, protección de su privacidad, atención oportuna, explicaciones claras. Mientras que los aspectos menos valorados o de menos importancia correspondieron a las variables relacionadas con infraestructura, equipamiento, aseo. Los usuarios percibieron en forma positiva el trato de la enfermera, del técnico en enfermería así como del personal administrativo, y percibieron en forma negativa la atención brindada por el médico, especialmente lo relacionado con el trato entregado, así como la disponibilidad de la atención médica, y la claridad de la información entregada. Por otra parte, también fue valorada en forma negativa los tiempos de espera relacionado con los servicios de apoyo.