



Medicina de Familia. SEMERGEN



<https://www.elsevier.es/semergen>

242/4590 - EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN BASE A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LAS POLICLÍNICAS DE LA UNIDAD DOCENTE ASISTENCIAL DE MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA

N. Guillemín Coello^a, M. Antúnez Falletti^b, D. Domenech Carboni^c, R. Durante Fontana^d y D. Strozzi Scala^e

^aMédico Residente de Medicina Familiar y Comunitaria. Policlínica Santa Mónica. Paysandú. Uruguay. ^bMédico Residente de Medicina Familiar y Comunitaria. ASSE. Paysandú. Uruguay. ^cMédico de Familia. Tutor. ASSE & COMEPA. Paysandú. Uruguay. ^dMédico Residente de Medicina Familiar y Comunitaria. COMEPA. Paysandú. Uruguay. ^eMédico de Familia. Tutor. COMEPA. Paysandú. Uruguay.

Resumen

Objetivos: Evaluar la calidad de la atención de las Policlínicas integrantes de la Unidad, a través del grado de satisfacción del usuario.

Metodología: Estudio descriptivo transversal multicéntrico. Partiendo del concepto de Calidad Total, y luego de una exhaustiva búsqueda bibliográfica que identificó 2 grupos de cuestionarios (los que evalúan la satisfacción del usuario en relación con la calidad de la atención médica, y los que abordan aspectos que la trascienden), se selecciona y adapta el cuestionario de Varela Mallou, Rial Boubeta & García Cueto (2003). Evalúa cuatro dimensiones: personal Sanitario, de apoyo, condiciones físicas y accesibilidad. Adicionamos datos demográficos, satisfacción global con el servicio y propuestas para mejoras.

Resultados: Participaron 5 Policlínicas. Se realizaron 429 cuestionarios según muestra ($n = \frac{NZ2pq}{i2(N-1)+Z2pq}$). 80% de los participantes fueron del sexo femenino; 53% adultos jóvenes. La atención médica y de enfermería fue evaluada como excelente en un 42% y 33% respectivamente. El tiempo dedicado en la consulta médica fue excelente para el 33%, y la información proporcionada sobre las dolencias y el tratamiento fue muy buena en un 37% respectivamente. La satisfacción con el personal de apoyo fue buena en un 51%. La organización, comodidades y accesibilidad del Servicio fueron evaluadas como buenas en un 44%, 50% y 47% respectivamente. La satisfacción global de la atención arroja un 50% de usuarios muy satisfechos y menos de un 1% no satisfechos. Solo un 55% respondió a la formulación de propuestas para mejoras: 48% solicitó mejoras edilicias, 25% recursos humanos y 10% equipamiento. No se identificaron grandes diferencias entre Policlínicas.

Conclusiones: La calidad de la atención en base a la satisfacción general de los usuarios de las 5 Policlínicas de la Unidad es evaluada como muy buena.

Palabras clave: Calidad. Satisfacción usuario.