

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE UN SERVICIO DE SALUD UNIVERSITARIO

Dr. Juan Jorge Silva S., Rodrigo Lacroix U.** y Yenis Labraña C.***

INTRODUCCIÓN

Para una distribución adecuada de los recursos, en el caso de los proveedores de salud, es importante conocer el grado de satisfacción de los usuarios de cualquier servicio médico con el objeto de introducir los cambios necesarios en la programación y distribución tendientes a optimizar la atención.

Existen escasos estudios nacionales al respecto, algunos de los cuales han sido hechos por el Ministerio de Salud y en relación a programas específicos(1).

Sin embargo, no existen en relación a la población consultante de un servicio médico-dental universitario como lo es el SEMDA (Servicio Médico Dental de los Alumnos de la Universidad de Chile).

El presente trabajo se diseñó con el objeto de determinar el grado de satisfacción y los principales motivos de consulta de los usuarios de SEMDA. Dicho Servicio está compuesto por un Consultorio Central, de atención secundaria, y tres consultorios periféricos de atención Primaria. El consultorio central se encuentra ubicado en terrenos aledaños al Hospital Clínico de la Universidad de Chile y la población cautiva representa alrededor de 8.000 alumnos de las carreras relacionadas con el área biológica. Es en este Consultorio Central en donde se realizó el presente trabajo.

MATERIAL Y MÉTODO

Durante el mes de Julio de 1998, se aplicó a los consultantes espontáneos a SEMDA Central, una

*Departamento de Cirugía y Centro de Epidemiología Clínica, Hospital Clínico de la Universidad de Chile.

**Alumnos de 7º año de la carrera de Medicina.

encuesta anónima, respondida en forma voluntaria y que contenía preguntas concernientes al conocimiento del Servicio Médico, motivo de consulta, especialidad, trámite administrativo, etc.; para una vez obtenida la atención, responder preguntas en relación directa con ella y el grado de satisfacción correspondiente. (ver anexo 1)

Para un adecuado registro de los datos, se creó una base de datos en D-Base III plus y el análisis se efectuó utilizando el paquete estadístico Stata.

RESULTADOS

Durante el mes calendario se obtuvieron 220 encuestas, de las cuales fue necesario eliminar 26 por tener datos incompletos o ilegibles. Los resultados, por lo tanto, se referirán a un universo de 194 encuestas, lo que representa el 13.4% del total de atenciones médicas otorgadas durante dicho mes (1.446).

El principal grupo consultante está representado por el sexo femenino (60.3%) y las edades de los consultantes se ubican entre 18 y 25 años en un 90%, siendo el rango entre los 18 y 37 años y el promedio de 21 años. Las facultades cuyos alumnos presentaron una mayor demanda consultante fueron Medicina con un 25.3% (principalmente carreras de Medicina y Tecnología Médica) y Ciencias Químicas y Farmacéuticas con un 13.4% (principalmente carreras de Química y Farmacia y Bioquímica). El resto de las facultades estuvieron representadas en un porcentaje inferior al 10%. (Tabla 1)

En relación a los motivos de consulta, la mayoría de los estudiantes lo hace por ser éste un servicio gratuito para los usuarios (37.6%) y en segundo lugar por la cercanía a su lugar de estudio (26.6%).

Tabla 1.

Frecuencia de consultas por Facultades

Facultad	Consultas	
	Nº	%
Medicina	49	25.2
Ciencias Químicas y Farmacéuticas	26	13.4
Ciencias Económicas y Administrativas	19	9.8
Ciencias Físicas y Matemáticas	16	8.25
Ciencias Agrarias y Forestales	15	7.73
Artes	15	7.73
Otras	54	27.89
Total	194	100

Las especialidades con mayor demanda por atención son Traumatología (26.8%), Ginecología (25.2%) y Medicina General (24.7%).

El tiempo transcurrido entre la solicitud de la consulta y la atención fue menor a una semana en el 31.6%, destacando que en forma aislada ésta se obtuvo en el día en el 30.4%. En cuanto al trámite administrativo, un 70% lo califica de expedito y el 30% de engorroso o lento.

El grado de satisfacción de la atención médica y en general, del servicio, fue catalogado como muy bueno y bueno en más del 92% de la población consultante.

DISCUSIÓN

Del presente trabajo se desprende que las facultades con mayor demanda de consulta en SEMDA Central, corresponden a Medicina y Ciencias Químicas. Esto se explica en parte por la cercanía de éstas al servicio médico dental así como también por la existencia de otros servicios médicos en otros campus que absorben dicha demanda.

Cuando analizamos el motivo de consulta observamos que un porcentaje muy escaso lo hace por conocimiento del médico (3%) y mayoritariamente lo hace por falta de previsión y/o cercanía al lugar de estudio. En general, la mayor parte de los alumnos consulta por enfermedad actual. Llama la atención que sólo el 9.3% de las consultas espontáneas

son de tipo odontológico. Este último punto nos hace pensar que no existe un concepto interiorizado de lo que es la salud bucal, hecho que amerita programas más agresivos, tanto en la prevención como en la recuperación de dichas afecciones.

En relación al objetivo específico del presente estudio, la opinión que los usuarios del servicio tienen es muy buena en el 50% de los entrevistados y buena en el 43.8 % lo que representa que el 93.8% de los entrevistados lo consideran un buen servicio.

Una vez otorgada la atención se preguntó por el grado de satisfacción y la satisfacción global que del servicio tenían sus usuarios y se encontró que el 95.8% estuvo satisfecho de la atención recibida y tomando en cuenta los tiempos de espera y la atención misma, la satisfacción global del servicio fue catalogada como muy buena o buena en el 92.8%.

Basados en estos datos podemos sugerir que para alcanzar éxito en la atención, cualquier servicio que otorgue salud se debe, por una parte considerar la opinión de los usuarios, no tan solo en términos de satisfacción específica sino también en términos de tiempo empleado y por otra, establecer mecanismos expeditos y fáciles de acceder para lograr los objetivos propuestos.

Este tipo de trabajo, en el que se da la oportunidad al usuario de opinar sobre las bondades y defectos de un servicio determinado es extraordinariamente útil para el planificador en salud ya que le permite conocer las virtudes y debilidades de su servicio y planificar a futuro de acuerdo a ellas. Esto último es muy importante, especialmente en los países en desarrollo en los que los recursos son escasos y se requiere de una adecuada y eficiente distribución de ellos.

REFERENCIAS

1. Loyola, U.; Miranda, E.: "Análisis del nivel administrativo de consultorios de atención primaria municipalizados". *Rev Adm. en salud*, 81, 1990.
2. Fletcher and Fletcher: "Clinical Epidemiology: the essentials" Baltimore, Williams & Wilkins, 1988.
3. Drummond, Stoddart & Torrance: "Methods for the economic evaluation of health care programmes" Oxford, Oxford University Press, 1988.