

<sup>1</sup> Alexandrina Lobo  
<sup>2</sup> Karina Dominguez  
<sup>2</sup> Jesús Rodríguez

## Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense

<sup>1</sup> Profesor coordinador ESEDJTMM.

Dirección de contacto: [damiaolobo@gmail.com](mailto:damiaolobo@gmail.com)

<sup>2</sup> Estudiante de Enfermería ESEDJTMM.

### Resumen

**Objetivo:** la evaluación de la satisfacción de los usuarios se ha convertido en un instrumento de valor creciente, es considerado un indicador de la calidad de los servicios, influyendo en los niveles de utilización de los servicios sanitarios. En este estudio se describe el nivel de satisfacción de los usuarios del centro de salud Nóvoa Santos de la ciudad de Ourense, analizándolo según las características socioeconómicas.

**Método:** se realizó un estudio transversal de tipo descriptivo-correlacional en una muestra intencional de 50 usuarios a la salida del centro de salud en el mes de septiembre de 2014. En la recogida de datos se utilizó el cuestionario de la satisfacción de usuarios con respecto a los servicios de Atención Primaria de Raposo (2009).

**Resultados:** los valores de satisfacción son superiores para el servicio de enfermería, seguido de la atención médica. Se observan diferencias estadísticamente significativas entre los grupos de edad y la clasificación de la renta.

**Conclusiones:** de una forma general, se reflejan buenos resultados de satisfacción, pudiendo concluirse que la calidad de los cuidados es adecuada. El aspecto relacional de los profesionales se destaca en relación a los aspectos estructurales.

**Palabras clave:** satisfacción; Atención Primaria; enfermería.

### Abstract

**Users' satisfaction in healthcare centers in Ourense town**

**Purpose:** evaluation of users' satisfaction has become an increasingly valued tool, and is considered to be a marker for the service quality, with an impact on the level of use of healthcare services. The present study reports satisfaction level among users of the healthcare center Nóvoa Santos in Ourense town. Results have been analyzed based on socio-economic characteristics.

**Methods:** a cross-sectional, descriptive-correlational study was carried out in an intentional sample including 50 users when leaving the healthcare center, in September 2014. Data were collected by means of a questionnaire on user satisfaction on primary care services, developed by Raposo (2009).

**Results:** satisfaction levels were higher for nursing services, followed by medical care. Statistically significant differences were observed between age groups and between income categories.

**Conclusions:** overall, a high satisfaction level was found, meaning healthcare quality is adequate. Relational features with healthcare professionals are emphasized compared to structural features.

**Key words:** satisfaction; primary care; nursing.

## Introducción

La Atención Primaria constituye el primer nivel de acceso de la población al sistema público de salud, donde se desarrolla la medicina general o familiar, debiendo estar al alcance de todos los individuos y familias para resolver los problemas de salud comunes, realizar actividades preventivas y garantizar la atención integral y continuada de los usuarios. Cuenta con un conjunto de profesionales multidisciplinares que abarca pediatras, médicos de familia, enfermeros, además de un conjunto de profesionales que amplían los servicios ofrecidos a los usuarios. Esta labor asistencial incluye la consulta programada tanto a demanda como urgente.

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y su calidad ha venido cobrando mayor atención en salud pública, siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. Aunque es cierto que existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es importante la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud (1).

El concepto de satisfacción del usuario se basa en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera, las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio (2).

Según la literatura consultada importa destacar, desde una perspectiva multidimensional, los siguientes factores que influyen en la satisfacción:

- Factores individuales: demográficos (edad, sexo, raza, etc.), sociales (estado civil, grupo social, nivel de estudios, dinámica organizacional de la comunidad, redes de participación social, etc.), económicos (nivel de ingresos y gastos), culturales (etnia, expectativas, concepciones culturales sobre los servicios de salud y el proceso salud-riesgo-enfermedad, etc.) y experiencia con el servicio (desenlace del contacto previo entre el usuario y el servicio).
- Factores familiares/sociales: experiencias de amigos con el servicio, familiares, de la red social circundante, conducta y concepción del entorno familiar sobre el proceso salud-enfermedad.
- Factores del servicio de salud: de accesibilidad geográfica (distancia al servicio de salud) y otros dependientes de la propia organización del servicio de salud (comunicación interpersonal, resolución del servicio, tiempo de espera para la atención, eficacia de las acciones, trato y cordialidad del personal, disponibilidad de medicamentos, confort del local, privacidad).

En los últimos años, el estudio de satisfacción de los usuarios, con respecto a los servicios sanitarios, se ha convertido en un instrumento de valor creciente, tomando ejemplos como la encuesta de satisfacción de usuarios con los servicios de atención primaria realizada por el centro de investigaciones sociológicas aplicada durante varios años. El hecho de que se acepte que la satisfacción del usuario es un resultado importante del trabajo realizado por los profesionales justifica que esta se haya incorporado como una medida de calidad. El análisis de la satisfacción también se está utilizando como instrumento para legitimar las diferentes reformas sanitarias, ya que la opinión del usuario puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios (3).

Sans Corrales et al. (4) 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 de satisfacción, definida como el nivel en el cual los usuarios encuentran las perspectivas de servicio en salud esperadas, siendo entonces la medición de la satisfacción del usuario en Atención Primaria de salud un elemento clave para mejorar la calidad de atención.

La evolución del servicio sanitario estuvo siempre marcada a lo largo de la historia por la opinión de los usuarios, que mostrando su nivel de satisfacción podían orientar a estos servicios hacia un cambio. En la última década se ha producido un notable auge de estudios encaminados a promover en los ciudadanos que utilizan los servicios de salud, una sensación de agrado con los cuidados recibidos. Así, en este estudio se plantearon los siguientes objetivos: a) describir el nivel de satisfacción de los usuarios del centro de salud Nóvoa Santos de la ciudad de Ourense; b) analizar el nivel de satisfacción según las características socioeconómicas.

## Metodología

Con relación a la metodología se realizó un estudio transversal de tipo descriptivo-correlacional y de naturaleza cuantitativa. Optamos por seleccionar una muestra realizada con base en el método no probabilístico, intencional y por conveniencia de 50 sujetos que fueron escogidos al encontrarse a la salida del centro de salud en el mes de septiembre del 2014. Los

criterios de inclusión fueron de ser mayores de 18 años, residir e utilizar el centro de salud público de esta área geográfica ya que no tiene sentido incluir en este análisis sujetos que no hayan utilizado estos servicios en el último año.

En este estudio se tuvo en consideración los procedimientos éticos de la Declaración de Helsinki (5) conforme expresamente declarado y garantizado, en la declaración del consentimiento informado, libre y esclarecido. Por ello, la participación de los individuos fue voluntaria y el consentimiento informado fue concedido a partir del momento en que los usuarios aceptaron cumplimentar los cuestionarios, sabiendo que el responderlos era algo facultativo y que podrían negarse en cualquier momento sin ningún tipo de represalias para la persona.

Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario estructurado con preguntas cerradas en escala ordinal, aplicado mediante la entrevista directa y consentida de los usuarios (cuestionario de la satisfacción de usuarios con los servicios de Atención Primaria realizada a través de la escala validada por Raposo (6)). Este cuestionario está constituido por 30 ítems evaluados sobre la escala de Likert y seis ítems sobre datos personales medidos nominalmente, en que el 1 corresponde a totalmente en desacuerdo y el 7 a totalmente de acuerdo, que diferencia 5 dimensiones: instalaciones del centro de salud, atención administrativa, servicio de enfermería, atención médica y valoración general.

Para analizar y tratar los datos se recurrió al programa estadístico *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) v. 19.0., utilizando estadística descriptiva e inferencial.

## Análisis de resultados

Para entender mejor los resultados primeramente nos detenemos a describir las características sociodemográficas de la muestra en estudio (Tabla 1), observando que la mayoría es del sexo femenino, está entre los 31 y 59 años, son divorciados, presentan estudios superiores, refieren un rendimiento mensual entre 1.000 y 2.000 euros y son funcionarios públicos.

Con respecto a las dimensiones de la satisfacción, tal como se presenta en la Tabla 2, los valores son superiores para el servicio de enfermería, seguido de la atención médica, sin observarse diferencias estadísticamente significativas entre los sexos.

Cuando se analiza la media de resultados por grupos de edad (Tabla 3), se constata que las personas con más de 60 años están más satisfechas que las más jóvenes, concretamente en la dimensión del servicio enfermería.

A su vez, en la Tabla 4, respecto de la clasificación de renta, se verifica que las personas con más de 2.000 euros están significativamente más satisfechas en el ámbito administrativo que las personas con rentas entre 1.000 y 2.000 euros.

## Discusión de los resultados

Los cuidados de salud primarios son el primer contacto de los usuarios con los servicios de salud, actualmente más esclarecidos y más exigentes, esperan elevados grados de calidad, de ahí la importancia de analizar cuáles son los factores que determinan la satisfacción de los usuarios de los centros de salud (7). Así, en el presente estudio se buscó describir el grado de satisfacción de los usuarios con los centros de salud.

**Tabla 1.** Caracterización sociodemográfica de la muestra

	n	Fr (%)
<b>Sexo</b>		
Femenino	31	62
Masculino	19	38
<b>Grupo etario</b>		
Menos 30 años	18	36
Entre 31-59 años	28	56
Más 60 años	4	8
<b>Estado civil</b>		
Soltero	12	24
Casado	8	16
Divorciado	23	46
Viudo	7	14
<b>Habilitaciones literarias</b>		
Sin escolaridad	3	6
Estudios básicos	8	16
Bachillerato	7	14
Formación profesional	7	14
Carrera universitaria	25	50
<b>Rendimiento mensual</b>		
Sin renta	5	10
Sin renta fija	6	12
Menos 1.000 €	7	14
1.000-2.000 €	23	46
Mas de 2.000 €	9	18
<b>Ocupación profesional</b>		
Sin ocupación	3	6
Estudiante	14	28
Pensionista	4	8
Funcionario de empresa privada	6	12
Funcionario público	17	34
Autónomo	6	12

**Tabla 2.** Descripción de las dimensiones de satisfacción por sexos

	Femenino	Masculino	Mann-Whitney
Instalaciones del centro de salud	5,14±0,8	4,93±1,1	0,681
Atendimento administrativo	4,46±1,3	4,32±1,5	0,934
Servicio enfermería	5,63±0,8	5,73±1,0	0,498
Atención médica	5,39±1,0	5,19±1,0	0,488
Satisfacción en general	5,11±1,0	5,11±1,1	0,975

**Tabla 3.** Descripción de las dimensiones de satisfacción por grupos de edad

	Menos de 30 años	Entre 31-59 años	Más de 60 años	Kruskal-Wallis
Instalaciones del centro de salud	4,88±0,8	5,13±0,9	5,20±1,1	0,396
Atendimento administrativo	4,17±1,4	4,64±1,3	5,19±2,3	0,423
Servicio enfermería	<b>5,30±0,9</b>	5,83±0,8	<b>6,30±0,7</b>	0,053*
Atención médica	5,01±1,0	5,51±0,9	5,54±0,7	0,544
Satisfacción en general	4,94±1,0	5,21±1,1	4,75±1,5	0,669

**Tabla 4.** Descripción de las dimensiones de satisfacción por grupos de renta

	Menos 1.000€	Entre 1.000-2.000€	Más 2.000€	Kruskal-Wallis
Instalaciones del centro de salud	5,03±1,0	4,95±1,0	5,39±0,5	0,355
Atendimento administrativo	4,31±1,9	<b>4,14±1,2</b>	<b>5,64±1,0</b>	0,009**
Servicio enfermería	5,49±1,0	5,72±0,8	5,67±1,1	0,916
Atención médica	5,29±1,5	5,30±0,9	5,46±1,1	0,763
Satisfacción en general	4,75±1,1	5,00±1,1	5,61±1,0	0,300

De una forma general, la calidad de los cuidados en los centros de salud es buena, lo que se refleja en los resultados de satisfacción, tal como demuestran los datos de la encuesta de satisfacción realizada por el Instituto de Estudios Sociales Avanzados del Consejo Superior de Investigaciones Científicas, en colaboración con el Servicio Andaluz de Salud sobre la satisfacción del usuario de Atención Primaria en 2008 (8).

En nuestro estudio, los mejores resultados son para el servicio de enfermería, seguido de la atención médica, a semejanza de otros estudios (9). Según Santos et al. (10) la satisfacción en los usuarios está asociada a la tasa de uso de los cuidados de salud, a la efectividad de los cuidados y al estado general de la salud. Lo que conduce a considerar que la mejora del aspecto relacional, no solo influiría en la satisfacción del usuario sino también en una de las funciones fundamentales en el ámbito de la Atención Primaria (11).

Las características de una buena comunicación, la empatía y la atención directa parece ser las variables que más influyen al usuario sobre cómo va a evaluar la atención recibida. De acuerdo con Melo (12), los cuidados más personalizados resultan

en una mejor comunicación y mayor participación del usuario en el proceso terapéutico, la satisfacción con la prestación de cuidados aumenta su confianza en los servicios de salud, el cumplimiento de las orientaciones proporcionadas, la adhesión terapéutica, así como la recomendación a un familiar o amigo. Según este autor los sentimientos de insatisfacción solo surgen cuando los cuidados prestados no alcanzan las expectativas de lo esperado como normativo, en la medida en que los usuarios no aceptan como normal un conjunto variado de comportamientos de los profesionales de salud. El hallazgo más significativo en los estudios de satisfacción es que las características de la organización y el cuidado "más personalizado" están asociados a mayores niveles de satisfacción.

La satisfacción de los usuarios puede ser considerada como un indicador de resultados en salud (13,14). Según estos autores la evaluación de los servicios de salud por parte de los usuarios permite identificar potenciales áreas que necesitan mejoras, perfeccionando de acuerdo con las necesidades de la sanidad. Aunque la evaluación de satisfacción debe ser contextualizada, teniendo en cuenta que la misma se refiere a una apreciación y/o percepción individual y subjetiva, basada en experiencias pasadas y situaciones semejantes (10).

## 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 dificulta 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] Seclén-Palacín J, Darras C. Satisfacción de los usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú: An. Fac. Med.; 2005.
- [2] Agudelo D, Bretón-López J, Buéla-Casal G. Análisis comparativo de las revistas de Psicología de la Salud editadas en castellano. Colombia: Fundación universitaria Konrad Lorenz; 2005.
- [3] Cardona D, Estrada A, Agudelo H. Aspectos subjetivos del envejecimiento: redes de apoyo social y autonomía de la población adulta mayor de Medellín. Investigación y educación en enfermería. 2013.
- [4] Sans Corrales M, Pujol Ribera E, Gené Badia J, Pasarín Rúa MI, Iglesias Pérez B, Casajuana Bruent J. Family medicine attributes relates to satisfaction, health and costs. Consorci d'Atenció Primària de Salut de l'Eixample. 2006.
- [5] World Medical Association (2008). Declaração de Helsínquia: Princípios éticos para a pesquisa médica envolvendo seres humanos. Helsínquia.
- [6] Raposo ML, Alves HM, Duarte PA. Dimensions of service quality and satisfaction in healthcare: a patient's satisfaction index. Serv Bus. 2009; 3:85-100.
- [7] Guimarães MCV. Satisfação do Utente e Qualidade Apercibida. Avaliação com Centro de Saúde de Aldoar. Dissertação de mestrado. Porto Universidade de Fernando Pessoa. 2009.
- [8] Serrano R, Ranchal J. La importancia e invisibilidad de las enfermeras en Atención Primaria de Salud. Index Enfermería [Internet] 2010 [citado 5 ene 2016]; 19(1). Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S113212962010000100002&script=sci\\_arttext](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S113212962010000100002&script=sci_arttext)
- [9] Oliveira AML, Guirardello EB. Satisfação do usuário com os cuidados de enfermagem: comparação entre dois hospitais. Rev Esc Enfermagem USP 2006; 40:71-7.
- [10] Santos O, Biscaia A, Antunes AR, Craveiro I, Júnior A, Caldeira R, Charondiére P. Os centros de saúde em Portugal: a satisfação dos utentes e dos profissionais. Ministério da Saúde: Missão para os Cuidados de Saúde Primários. Lisboa: Direcção Geral da Saúde; 2010.
- [11] Orta MA, Rodríguez RM, Prieto J. Revista ROL de Enferm. 2013; 30(4):15-7.
- [12] Melo FG. Importância da gestão em saúde. Revista Portuguesa de Saúde Pública 2005; 23(1):3-4.
- [13] Starfield B. Refocusing the system. New England Journal of Medicine. 2008; 359(20):2087-91.
- [14] Franco M, Florentim R. A satisfação dos utentes em serviços de saúde: um estudo exploratório sobre o Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental do Centro Hospitalar da Cova da Beira. Revista Portuguesa de Saúde Pública. 2006; 24 (1):21-35.