

# Encuesta de satisfacción de usuarios

## - Hospital de Clínicas de Asunción-

Lic. Marta Brizuela Rodríguez\* Lic. Myriam Cárdenas\*\* Prof. Dr. Silvio Espínola\*\*\*

\* Jefe del departamento de Estadística, \*\* Licenciada en estadística, \*\*\* Jefe del Dpto. de Alergia e Inmunología.  
Facultad de Ciencias Médicas. Universidad Nacional de Asunción. Paraguay.

- El resultado de la asistencia sanitaria ahora además de medirse en términos de efectividad, eficiencia y eficacia, se mide en términos de satisfacción del paciente con el resultado obtenido.
- En la actualidad los servicios sanitarios se preocupan de adecuar las demandas de los usuarios a la calidad de servicios prestados.
- Los planes de Calidad de las instituciones sanitarias dedican uno de sus objetivos generales a mejorar la satisfacción de los pacientes con la atención recibida.<sup>(3)</sup>
- Las encuestas de satisfacción, sirven como indicadores de preferencias y localización de problemas, lo que debe medirse como elemento de mejora de la calidad.<sup>(1, 2)</sup>
- El presente trabajo presenta los resultados del estudio realizado en el Hospital de Clínicas de Asunción durante el año 2005.



### Introducción

El grado de satisfacción del paciente está condicionada por la relación entre la calidad esperada y la percibida, por tanto, no depende exclusivamente de la calidad técnica que ofrece el hospital. El objetivo se concreta en reducir las diferencias entre expectativas y percepciones, lo que induce a buscar la opinión de los pacientes para detectar aspectos de la atención susceptibles de ser mejorados, y a definir explícitamente como objetivo operativo la divulgación e implantación de una encuesta post-hospitalización.<sup>(4,5)</sup>

La satisfacción es definida como el punto de vista del usuario, positivo o negativo, sobre los servicios recibidos y los resultados del tratamiento (Sheppard, 1993).<sup>(5)</sup>

Los servicios, en general, son intangibles, inseparables, inconsistentes, perecederos y su calidad depende de las personas que los proporcionan.

El nivel de satisfacción de un paciente, según la teoría de las expectativas, es el resultado de la diferencia entre lo que esperaba que ocurriera y lo que dice haber obtenido. El nivel de satisfacción es una función de la diferencia entre el valor percibido y las expectativas. La satisfacción, por tanto, es el grado de disonancia entre las expectativas y la realidad percibida por el paciente (Kotler, 2000).

$$\text{Satisfacción} = \text{Percepciones} - \text{Expectativas}$$

Los estudios para medir el nivel de satisfacción son sistemas para canalizar la información de los usuarios, reflejan la opinión de los mismos y sus efectos operan en la realidad con independencia de cuáles sean las variables personales que puedan influir en su formación.<sup>(6)</sup>

Por todas estas razones, se consideró necesario establecer una Encuesta de Satisfacción Hospitalaria para evaluar la opinión de los usuarios ingresados en el Hospital de Clínicas de Asunción<sup>(7)</sup>, con el