



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y DE LOS ALIMENTOS
ESCUELA DE ENFERMERÍA

NIVEL DE SATISFACCION USUARIA Y FACTORES ASOCIADOS A ESTA EN LA UNIDAD DE PREVENCION SECUNDARIA AL INFARTO AGUDO AL MIOCARDIO, SAN CARLOS.

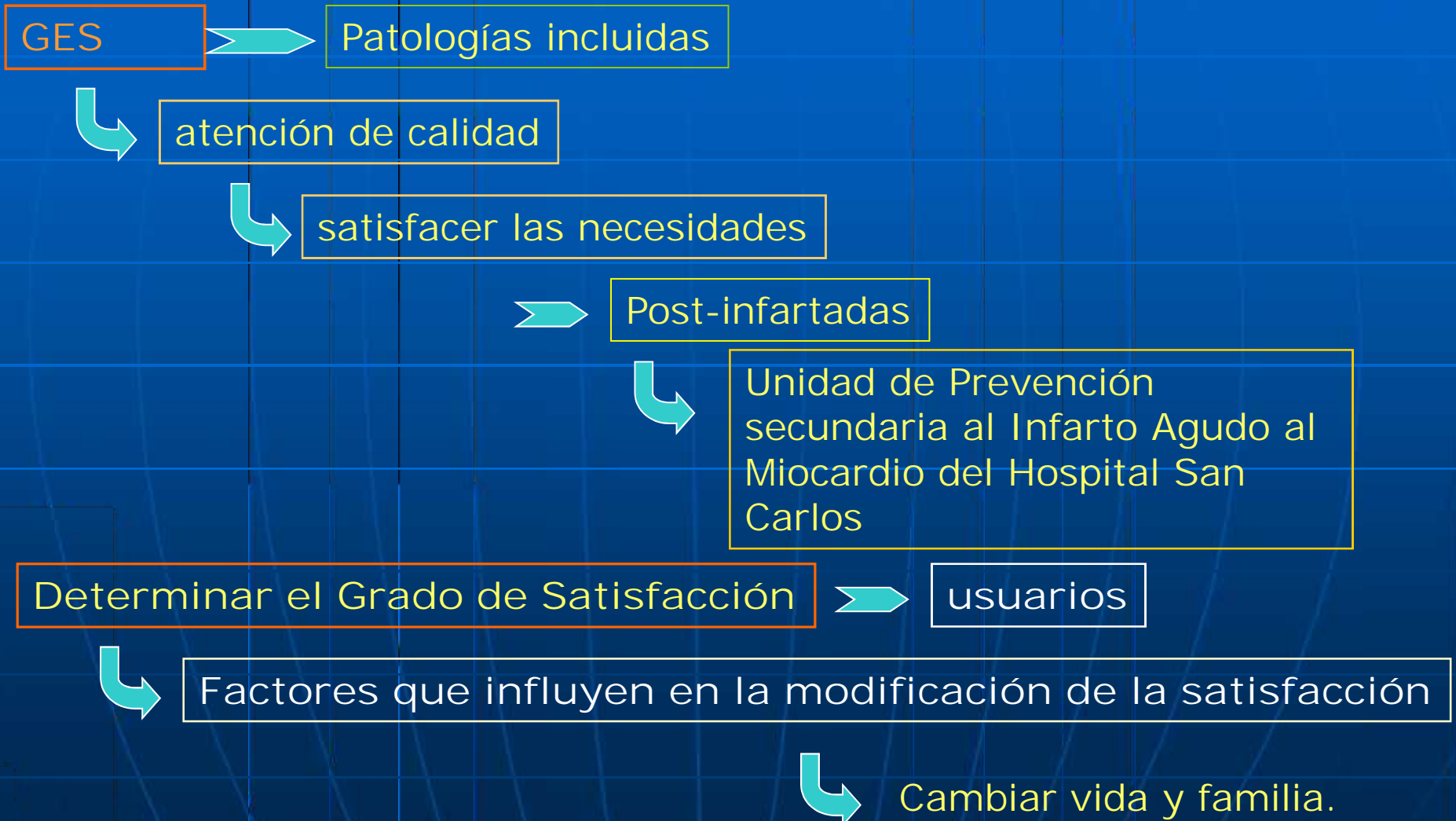
EXPOSITORES:

De La Fuente Gatica, Eduardo
Rojas Verdugo, Rodrigo

DOCENTE GUIA:

Sra. Ximena Isla Lund
EU Magíster Enfermería Medico-Quirúrgico

INTRODUCCIÓN



IMPORTANCIA PARA LA PROFESIÓN

Profesional de Enfermería



Gestor del Cuidado



Prevención, Promoción y Educación en salud

Mantener



Calidad de atención óptima

Imagen

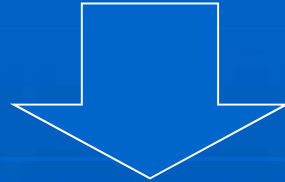


Integrantes del equipo de salud



Población a la cual se presta el cuidado.

PROBLEMA



- ¿Cuál es el grado de satisfacción usuaria en pacientes de la Unidad de Prevención Secundaria al Infarto Agudo al Miocardio del Hospital San Carlos, San Carlos?

PROPÓSITO



- Conocer el grado de satisfacción usuaria de los pacientes pertenecientes a la Unidad de Prevención Secundaria al Infarto Agudo al Miocardio del Hospital San Carlos, San Carlos.

MARCO TEORICO

SATISFACCIÓN USUARIA

Ministerio de Salud (1998 Chile)

“Conjunto de acciones que permiten cumplir con calidad, equidad y eficiencia de los requisitos, necesidades y exigencias de los beneficiarios del Sector Público de Salud”

“Satisfacción del usuario es un resultado de la calidad de la atención y un Indicador de ésta”

CONCEPTO DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN



{ Definición adoptada por el Ministerio de Salud en el Año 1991 }

“Es la Provisión de Servicios Accesibles y Equitativos con un nivel de competencia profesional óptimo con los recursos disponibles, logrando la adhesión y Satisfacción del usuario”

(Adaptada de la definición de la Dra. Heather Palmer)

Factores que inciden en el Grado de Satisfacción de los Usuarios en relación a la Calidad de la Atención

Factores Sociodemográficos

Edad
Sexo
Escolaridad
Previsión de Salud
Actividad Actual
Procedencia Geográfica

Accesibilidad a la atención de salud

Atención propiamente tal

Recursos con que cuenta la institución

Estructura organizativa del sistema

Dentro de las áreas de la atención que el usuario visualiza vinculadas a la calidad de la Atención encontramos:

Vinculadas con la Organización de la Atención

Accesibilidad

Disponibilidad

Infraestructura de los establecimientos

Costo de la Atención



Vinculados con la Calidad Técnica de la Atención

Información precisa

Exámenes

Trato personalizado

Atención técnicamente adecuada

Posibilidad de interconsulta

Conocer el nombre de quién provee la atención

Relevancia de la medición de la Satisfacción Usuaría

DESAFÍOS

Conocer el grado de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios que reciben

EQUIPOS DE SALUD

Para qué?

Incorporar esta información al diagnóstico de situación de salud

Complementar ambos e introducir la opinión usuaria al proceso de toma de decisiones en la gestión del sistema.

EQUIPOS DE SALUD

Puede focalizar mejor sus acciones y priorizar los problemas de calidad de atención cuya solución resulte importante



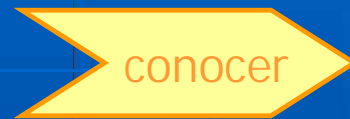
cambio de imagen del sistema frente a sus usuarios

la mejoría de la calidad de la atención

Métodos de medición de Satisfacción Usuaría

Existen diferentes métodos para medir satisfacción usuaria

selección de los métodos



ventajas y desventajas de cada método

Limitaciones que podrían presentarse en la información recogida por ellos

A partir de estos métodos



se recaban datos



tabulados y analizados



configuran problemas de calidad de la atención

El diagnóstico basado en la opinión usuaria y se complementa el diagnóstico técnico hecho por el equipo de salud

- a) Problemas de estructura
- b) Organizacionales
- c) Asistenciales

Medir satisfacción usuaria

genera

expectativas en los usuarios

adecuadas y realistas

no son satisfechas

Frustración

Negativamente en el
grado de participación
usuaria

influye

Pérdida de credibilidad

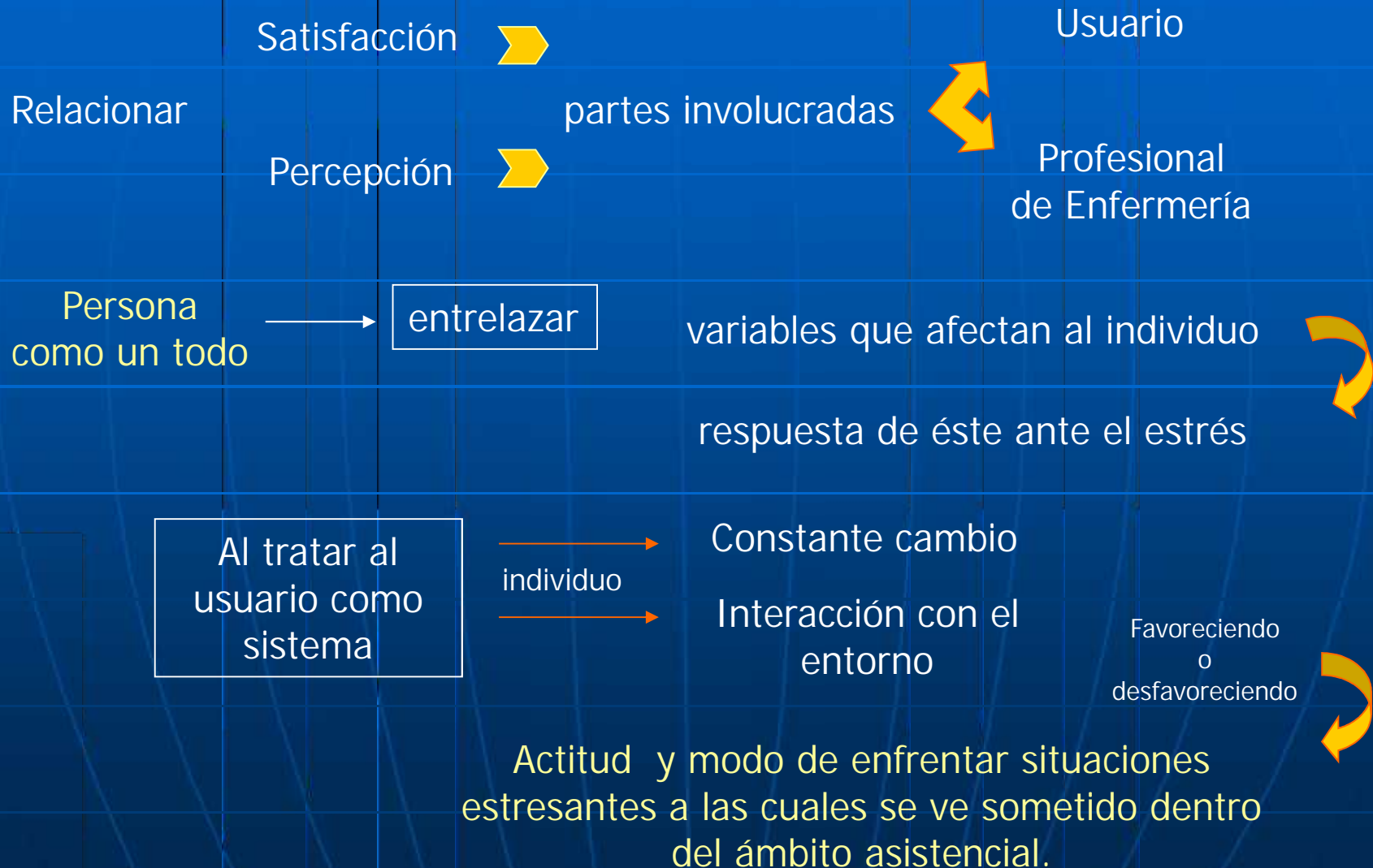
Buzón de opiniones o sugerencias

Libro de reclamos, sugerencias y felicitaciones

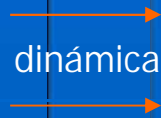
Grupos focales

Encuestas

LA TEORÍA DE SISTEMAS Y LA SATISFACCIÓN USUARIA



Salud



Bienestar
Enfermedad

proceso de
cambio
permanente

un bienestar en menor grado es consecuencia de la no satisfacción de las necesidades que presenta el usuario

Neuman



Interacción recíproca
Hombre y Entorno



Entorno



Factores externos
e internos que
rodean al usuario



Distinta percepción de la
asistencia brindada

Distinta forma de enfrentar los
factores estresantes

Satisfacción



importancia que adquieren los factores estresantes del entorno

MARCO EMPÍRICO

Bronfman-Pertzovsky, Mario Norberto
Lopez-Moreno, Sergio
Magis-Rodriguez, Carlos; et al



Nivel de satisfacción alcanzado por las usuarias de los servicios de atención prenatal en el primer nivel de atención en México.

Pudieron concluir

Satisfacción de las Usuaris

Está relacionada



Trato recibido durante la consulta
Tiempo que esperó para recibirla

No esta relacionada



Capacidad de resolución clínica del profesional

Trato recibido durante la consulta

se asoció

Género
Edad
Nivel socioeconómico

(más pobres reciben, proporcionalmente, peor trato)

Teresita de J. Ramírez-Sánchez
Gustavo Nigenda-López



Percepción de la calidad de la
atención de los servicios de salud
en México

Concluyeron que:



81.2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue buena

18.8% de los usuarios percibió que la atención recibida fue mala

Los principales motivos que definen la calidad como buena fueron:

Trato personal (23.2%)

Mejoría en salud (11.9%)



Los principales motivos de mala calidad aludidos fueron:

Largos tiempos de espera (23.7%)

La deficiencia en las acciones de revisión y diagnóstico (11.7%)



La Corporación de Salud y Políticas Sociales (CORSAPS)



Efectuó un estudio sobre la percepción y expectativas de usuarios y prestadores



áreas más críticas



21 comunas ubicadas entre la IV y la IX regiones

Accesibilidad



Tiempo de espera es prolongado
Excesiva espera para hora al especialista
Cuesta conseguir hora para médico
Demora en los trámites que se hacen antes de recibir atención

Infraestructura



Hay satisfacción en general
Excepto en el número de asientos en sala de espera
Consultorio se hace pequeño para toda la gente que viene
Baños siempre en malas condiciones

Calidad Técnica



No siempre los atiende el mismo médico
No explican las razones al momento de pedir exámenes
Muchas veces hay que comprar los medicamentos porque el Consultorio no está abastecido

HIPÓTESIS

- | | |
|---------------|---|
| Hipotesis I | Las mujeres y hombres mayores de 65 años de edad expresan un porcentaje mayor de Satisfacción Usuaría que aquellos del estrato de edad más joven. |
| Hipotesis II | El trato recibido por el personal de atención cerrada de la Unidad de Prevención Secundaria al Infarto Agudo al Miocardio está asociado a la satisfacción que el usuario percibe. |
| Hipotesis III | El trato otorgado por el Profesional de Enfermería es un factor determinante en la Satisfacción Usuaría de los pacientes pertenecientes a la Unidad de Prevención Secundaria al Infarto Agudo al Miocardio. |
| Hipotesis IV | El tiempo de espera en la atención abierta está asociada a la satisfacción que el usuario percibe. |

LISTADO DE VARIABLES

Variable Dependiente



Grado de satisfacción usuaria

Variables Independientes



Variables Socio-Demográficas

Edad

Sexo

Nivel de escolaridad

Previsión de salud

Actividad Actual

Procedencia Geográfica

Variables Independientes



Características de la Atención

Trato otorgado por el Profesional de Enfermería



Características de la Atención Abierta

Comodidad de la Salas de Espera

Cantidad de Tiempo que el usuario debe esperar a que el Profesional lo atienda, desde la hora de citación hasta la hora de atención.

Variables Independientes



Características de la Atención Cerrada

Como considera el Usuario, en general,
el trato otorgado por el Personal
del establecimiento

OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

I. Objetivo general

Determinar el Grado de Satisfacción de los usuarios medida genéricamente que pertenecen a la Unidad de Prevención secundaria al IAM del Hospital San Carlos, San Carlos.

II. Objetivo general

Conocer el Perfil Sociodemográfico de los usuarios que pertenecen a la Unidad de Prevención secundaria al IAM del Hospital San Carlos, San Carlos

II. Objetivos específicos

Conocer

Edad

Sexo

Escolaridad

Procedencia
Geográfica

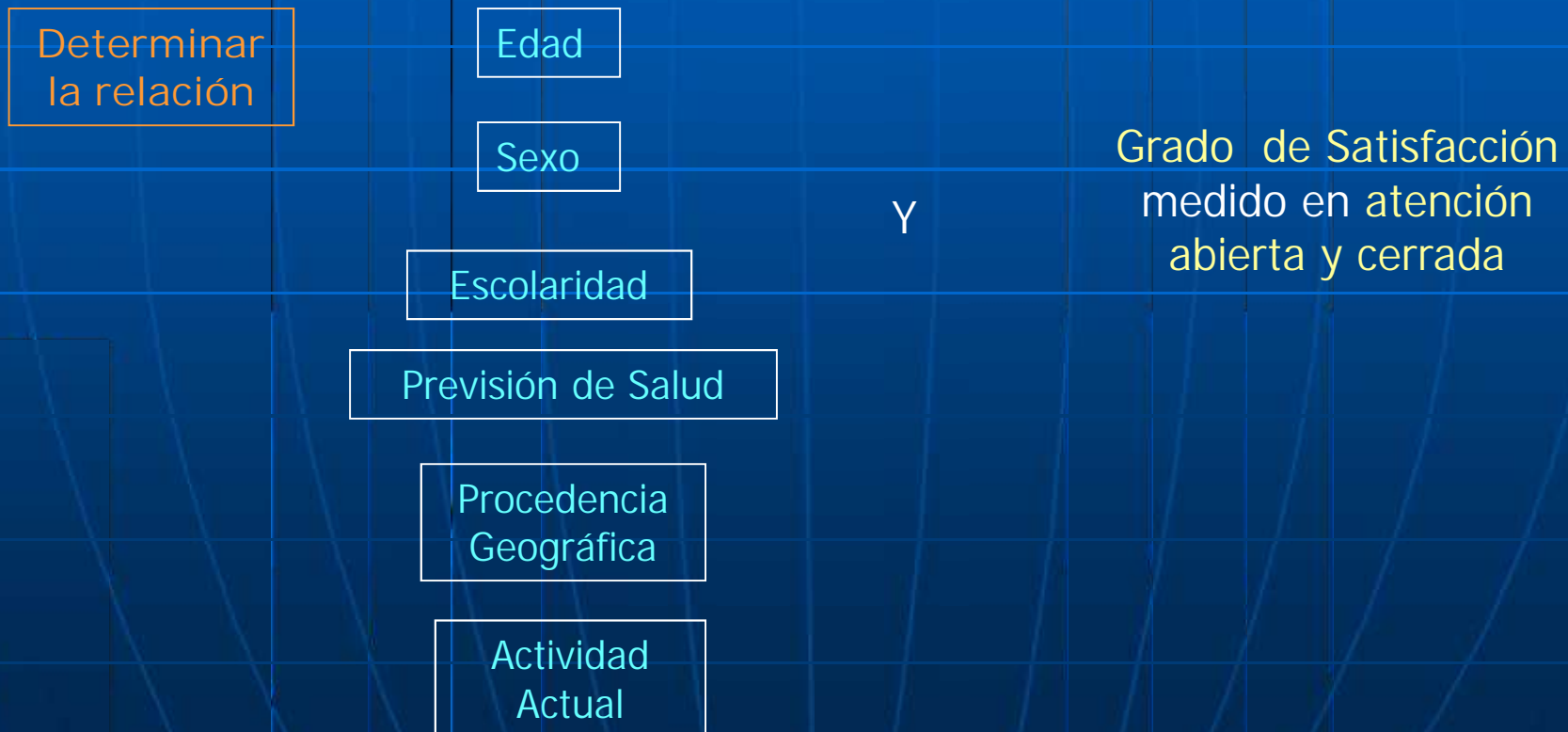
Previsión de Salud

Actividad
Actual

III. Objetivo general

- **Determinar la relación que existe entre las características socio-demográficas y el grado de satisfacción medida en las dimensiones para atención abierta y cerrada de los usuarios que pertenecen a la Unidad de Prevención secundaria al IAM del Hospital San Carlos, San Carlos.**

III. Objetivos específicos



IV. Objetivo general

- Conocer la relación que existe entre las características de la atención y el grado de satisfacción medido genéricamente de los usuarios que pertenecen a la Unidad de Prevención secundaria al IAM del Hospital San Carlos, San Carlos.

IV. Objetivos específicos

Conocer la
relación

Trato otorgado por
el profesional de
Enfermería

Y

Grado de Satisfacción
medido en forma
genérica

V. Objetivo general

- Conocer la relación que existe entre las características de la atención abierta y el grado de satisfacción medido genéricamente de los usuarios que pertenecen a la Unidad de Prevención secundaria al IAM del Hospital San Carlos, San Carlos.

V. Objetivos específicos

Conocer la
relación

Percepción de la
comodidad de la
sala de espera

Cantidad de
tiempo que debe
esperar el usuario
a que el
profesional le
atienda

Y

Grado de Satisfacción
medido en forma
genérica

VI. Objetivo general

- Conocer la relación que existe entre las características de la atención cerrada y el grado de satisfacción medido genéricamente de los usuarios que pertenecen a la Unidad de Prevención secundaria al IAM del Hospital San Carlos, San Carlos.

VI. Objetivos específicos

Conocer la
relación

Trato otorgado, en
general, por el
personal del
establecimiento

Y

Grado de Satisfacción
medido en forma
genérica

METODOLOGÍA

DISEÑO

Analítico
Corte Transversal
No experimental

POBLACIÓN ESTUDIADA

Universo

45 usuarios en la Unidad de Prevención secundaria al Infarto Agudo al Miocardio del GES

Los criterios de inclusión

- Procedencia geográfica urbana
- Usuarios de ambos sexos
- Mayores de 18 años
- Pertencientes a la Unidad de Prevención secundaria al Infarto Agudo al Miocardio y que estuvieron actualmente en controles periódicos

Muestra

Diseño de muestreo

Muestra aleatoria simple

Tamaño muestral

Confianza del 95%

Asumiendo una diferencia porcentual de la muestra no mayor al 5% con máxima verosimilitud ($p=0.5$)

$$n^* = \frac{z^2 \cdot p(1-p)}{d^2}$$

donde n^* se ajusta a N con la expresión:

$$n = \frac{n^*}{1 + \frac{n^*}{N}}$$

Reemplazando, se tiene:

$$n^* = \frac{1.96^2 \times 0.25}{0.05^2} = 384,16$$

Ajustando a N se tiene:

$$n = \frac{384,16}{1 + \frac{384,16}{45}} = 41$$

usuarios.

Unidad de análisis

Usuarios beneficiarios de la Unidad de Prevención secundaria al Infarto Agudo al Miocardio, del GES en San Carlos de la provincia de Ñuble.

ASPECTOS ÉTICOS

Autorización

- Director del Hospital San Carlos.
- Enfermera Coordinadora del hospital San Carlos.
- Jefa de Programa de Prevención Secundaria al Infarto Agudo al Miocardio, del Hospital San Carlos.

Usuarios:

Voluntario, previa lectura de la carta

Confidencialidad de datos y Anonimato de las encuestas

RECOLECCIÓN DE DATOS

Descripción del
instrumento

3 instrumentos

Escala Ordinal de Likert

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

Malo

Muy Malo

Encuesta de percepción del nivel de la calidad de la atención recibida

Encuesta satisfacción usuaria

Identificación del usuario

Percepción del usuario sobre la atención recibida

I. Para la atención abierta

Dimensión 1 Salas de espera

Dimensión 2 Oficinas de Informaciones, Orientación y el Trato al Usuario

II. Para la atención cerrada

Dimensión 1 Visitas a usuarios hospitalizados

Dimensión 2 Aseo de las dependencias

Dimensión 3 Oficinas de Informaciones, Orientación y el Trato al Usuario

III. Percepción de las Características de la Atención:

Dimensión 1 percepción del trato otorgado por los funcionarios

Dimensión 2 atención que presta el funcionario frente a las inquietudes

Dimensión 3 Calidad de la Información entregada

Dimensión 4 Número de funcionarios

Dimensión 5 actitud del funcionario frente a la Aclaración de dudas

Procedimiento
recolectar de datos

Muestra aleatoria simple

Datos personales de las cartolas de control

Visitas Domiciliaria

Validez y
confidencialidad

Prueba piloto

Mes de Enero del año 2007

PROCESAMIENTO DE DATOS

Base de datos



Excel 2003

Se analizó



Stat Graphics e Infostat

Análisis descriptivo a través de medidas de tendencia central.

asociaciones

Pruebas estadísticas



Cruce de variables

Chi-Cuadrado de Pearson (χ^2)



Grado de relación entre dos variables categóricas contrastando la hipótesis nula.

P-value



Dependencia entre las variables

Coeficiente de Cramer

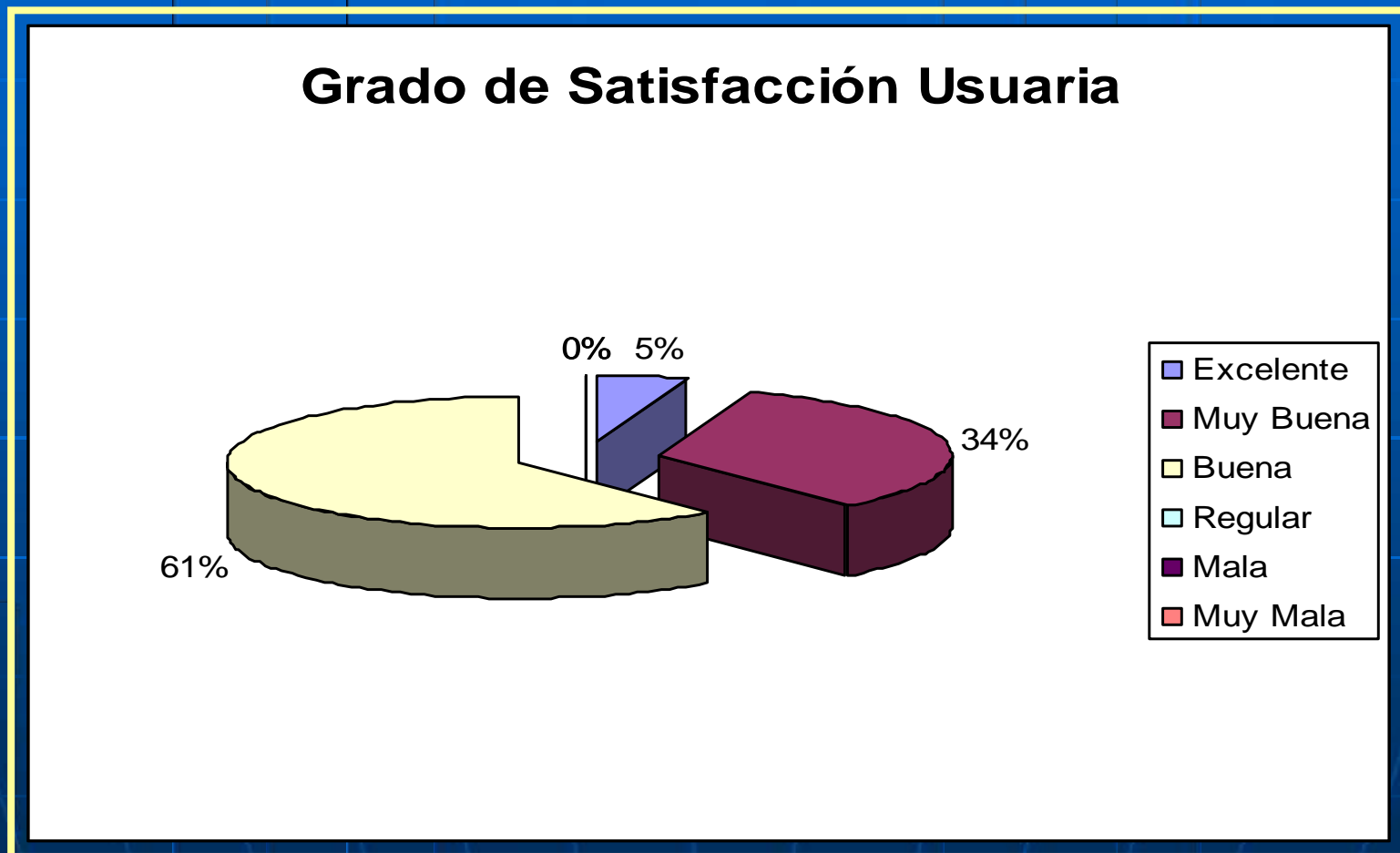


Indica asociación

RESULTADOS

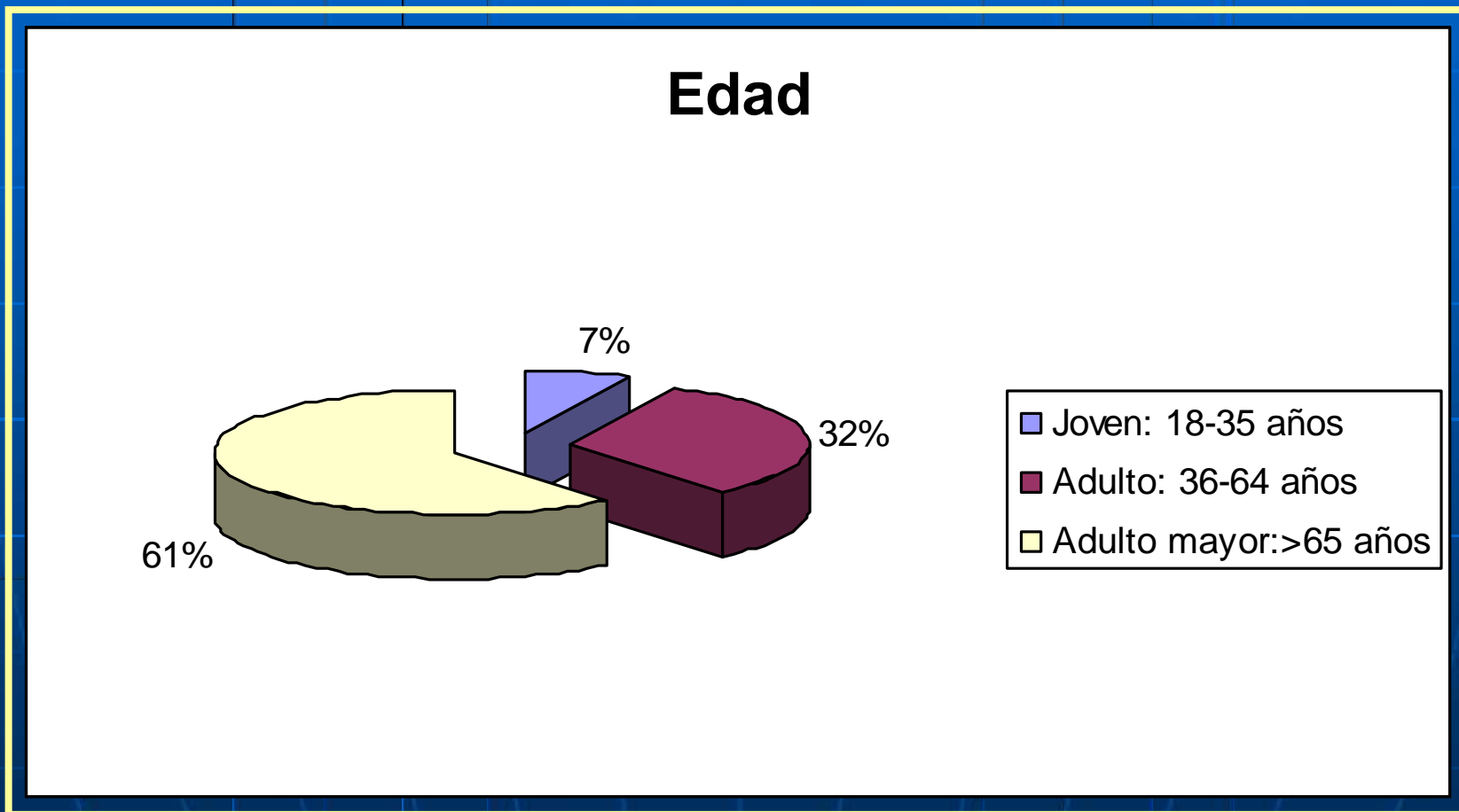
ANALISIS DESCRIPTIVO

Figura 1: GRADO DE SATISFACCIÓN MEDIDO EN FORMA GENÉRICA DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE PREVENCIÓN SECUNDARIA AL IAM DEL HOSPITAL SAN CARLOS, SAN CARLOS



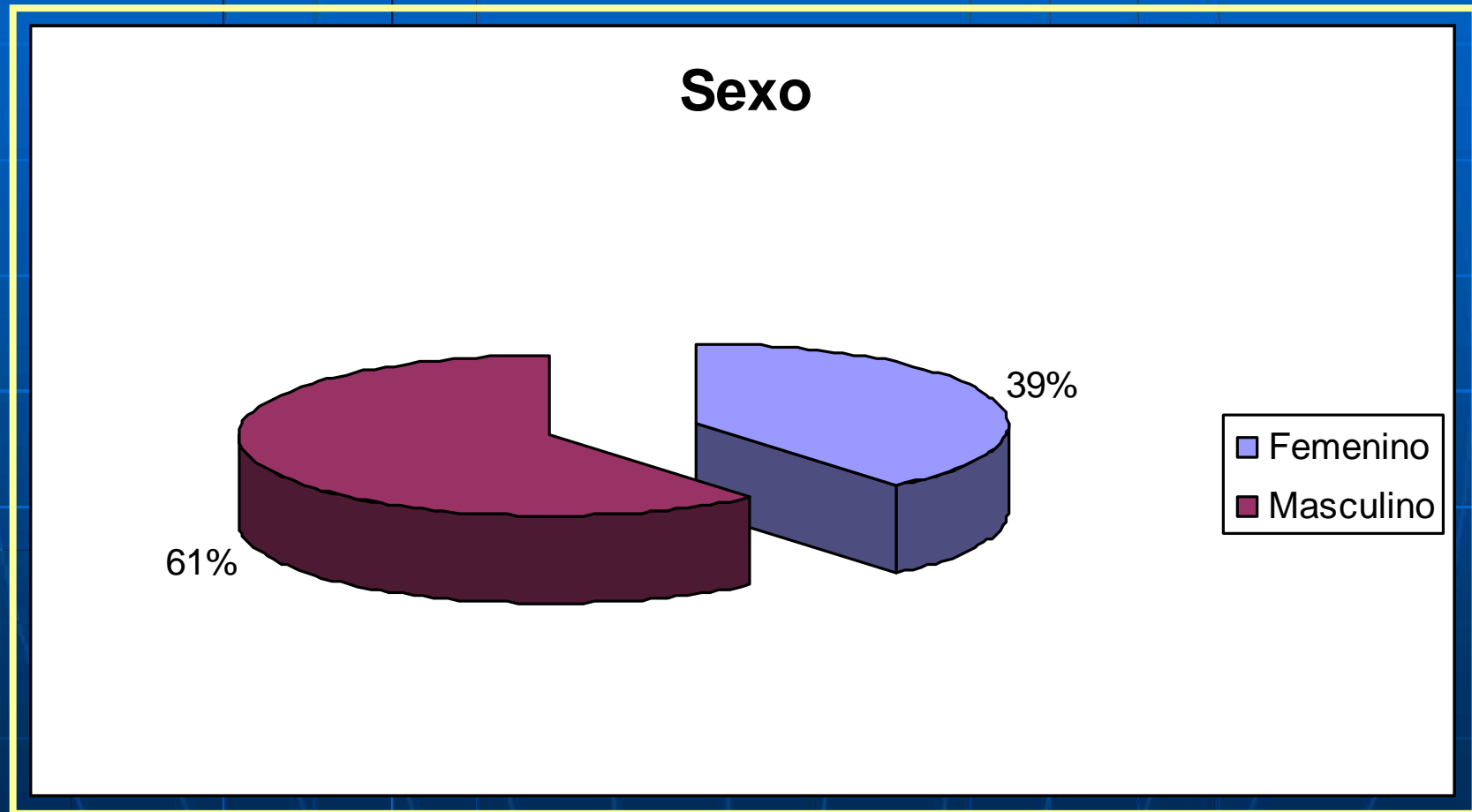
Fuente: "Nivel de Satisfacción Usuaría y factores asociados a ésta en la unidad de prevención secundaria al Infarto Agudo, San Carlos".

Figura 2: Distribución porcentual de la población en estudio según Identificación de los encuestados



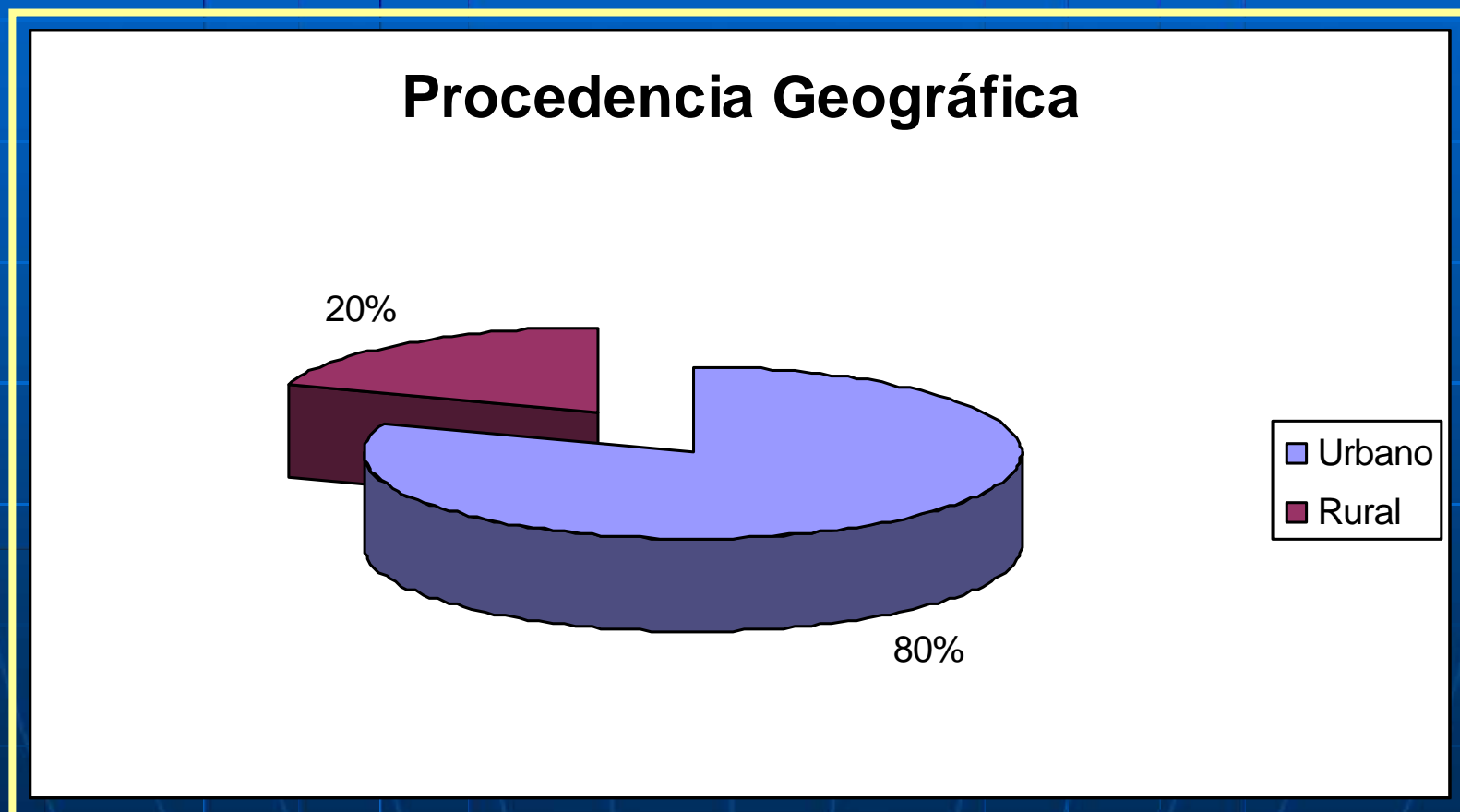
Fuente: "Nivel de Satisfacción Usuaría y factores asociados a ésta en la unidad de prevención secundaria al Infarto Agudo, San Carlos".

Figura 3: Distribución porcentual de la población en estudio según Identificación de los encuestados



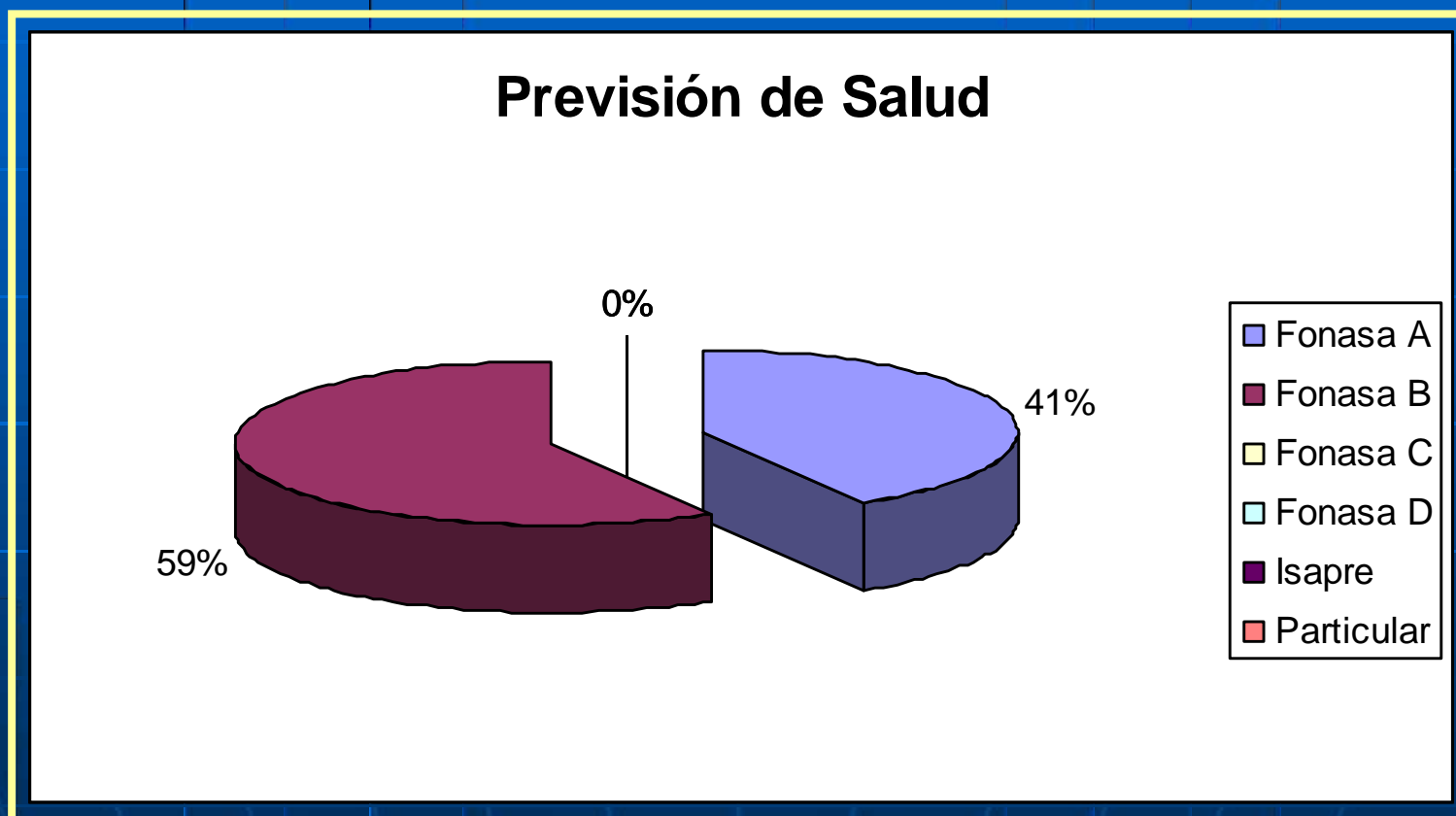
Fuente: "Nivel de Satisfacción Usuaría y factores asociados a ésta en la unidad de prevención secundaria al Infarto Agudo, San Carlos".

Figura 4: Distribución porcentual de la población en estudio según Identificación de los encuestados



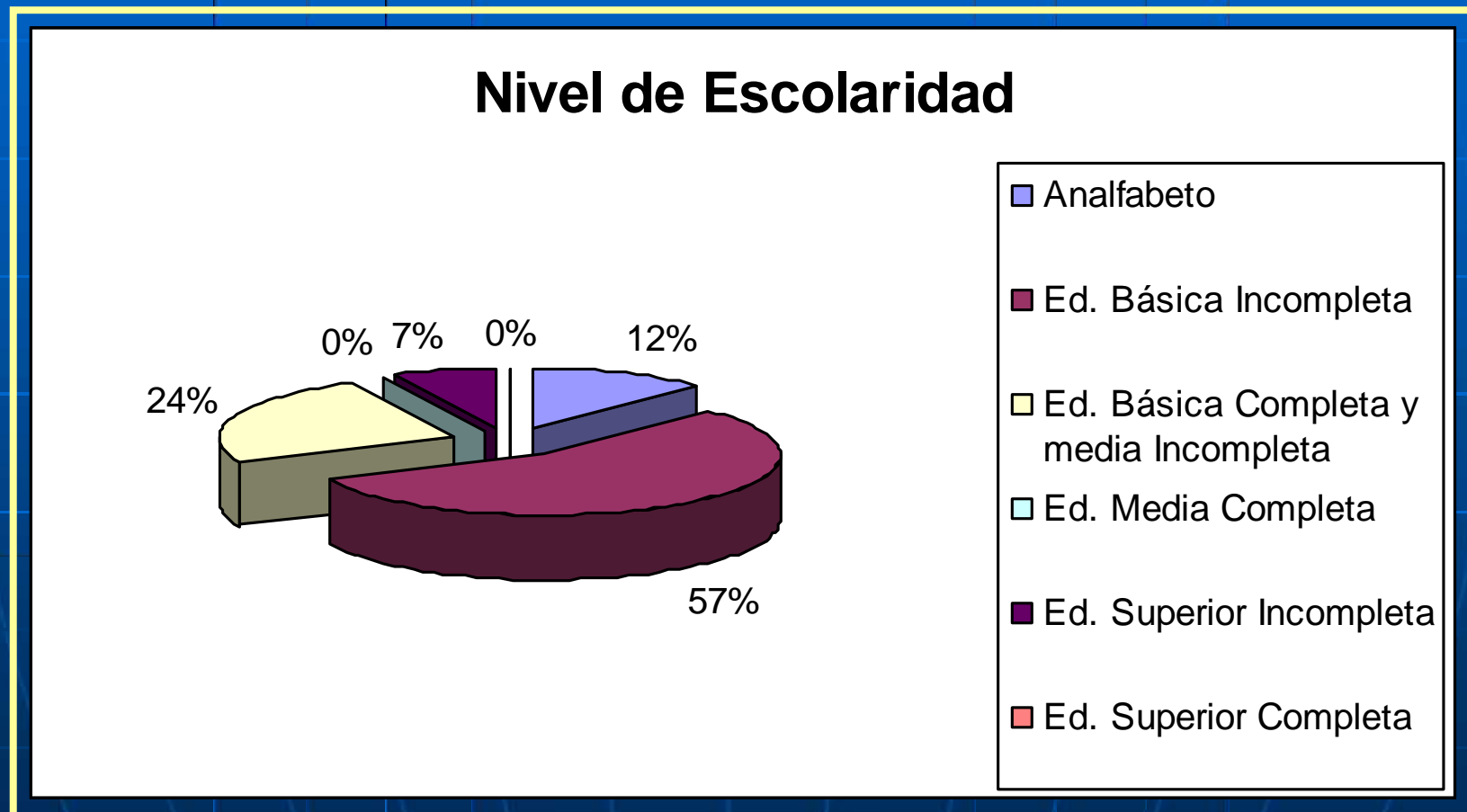
Fuente: "Nivel de Satisfacción Usuaría y factores asociados a ésta en la unidad de prevención secundaria al Infarto Agudo, San Carlos".

Figura 5: Distribución porcentual de la población en estudio según Identificación de los encuestados



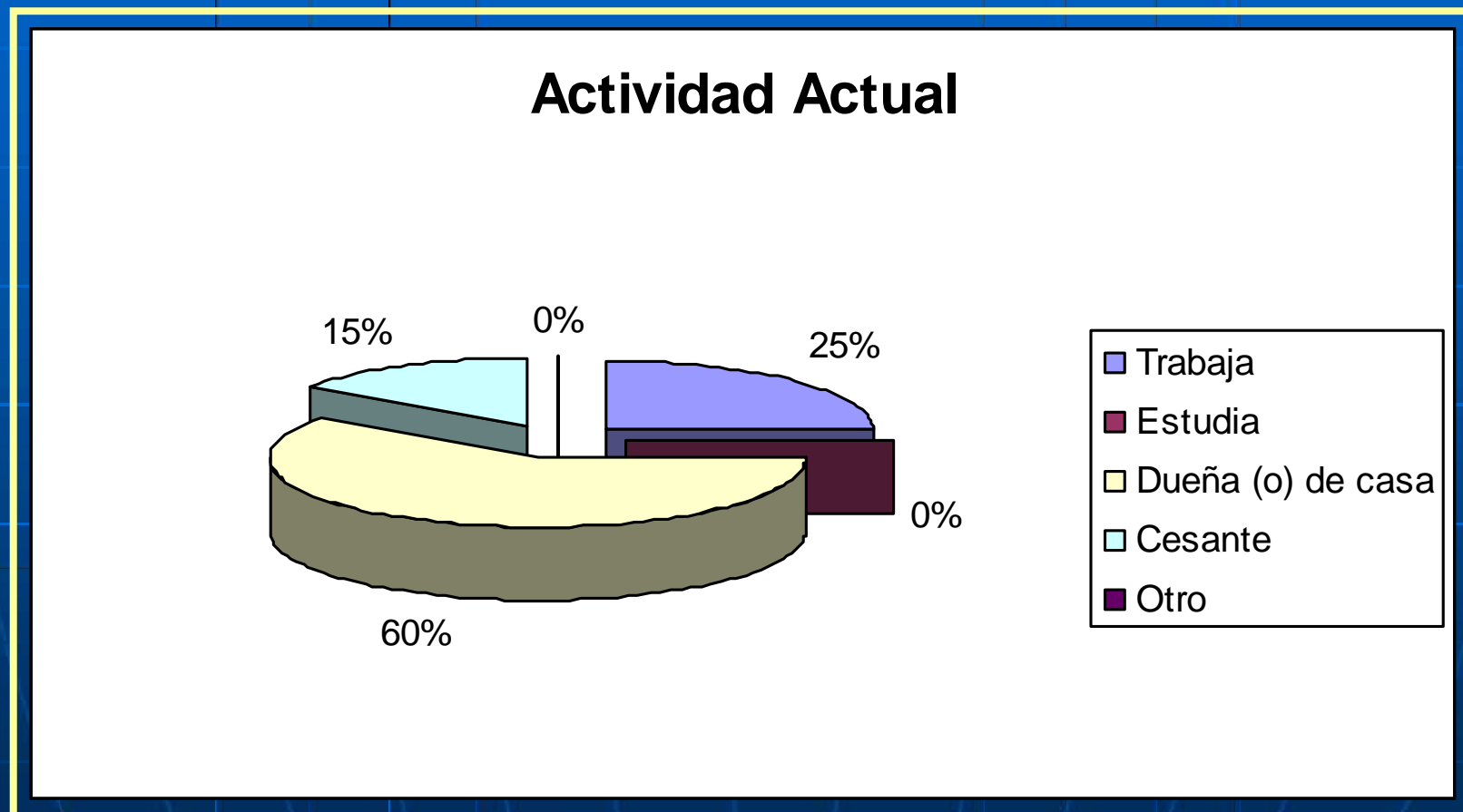
Fuente: "Nivel de Satisfacción Usuaría y factores asociados a ésta en la unidad de prevención secundaria al Infarto Agudo, San Carlos".

Figura 6: Distribución porcentual de la población en estudio según Identificación de los encuestados



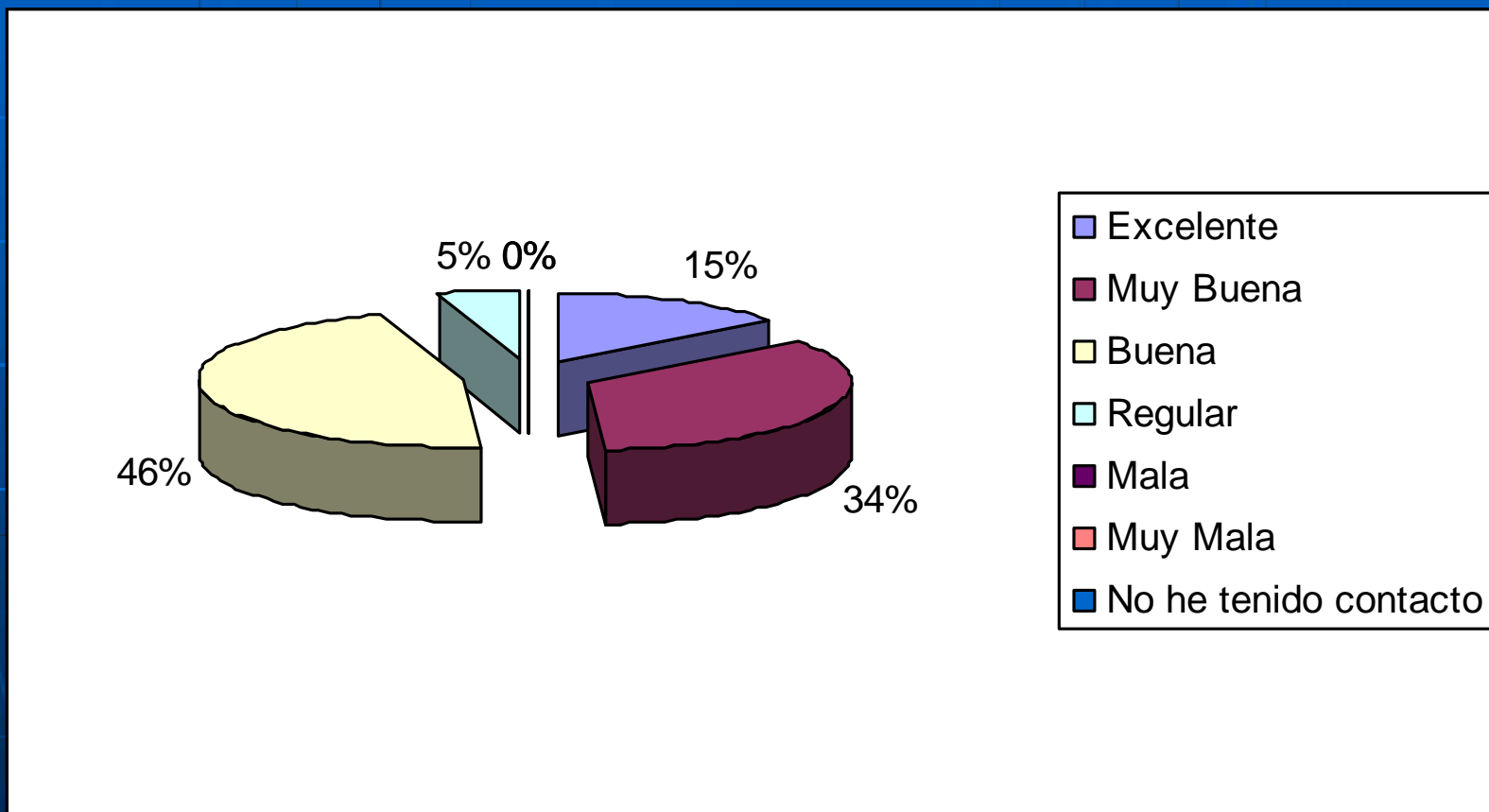
Fuente: "Nivel de Satisfacción Usuaría y factores asociados a ésta en la unidad de prevención secundaria al Infarto Agudo, San Carlos".

Figura 7: Distribución porcentual de la población en estudio según Identificación de los encuestados



Fuente: "Nivel de Satisfacción Usuaría y factores asociados a ésta en la unidad de prevención secundaria al Infarto Agudo, San Carlos".

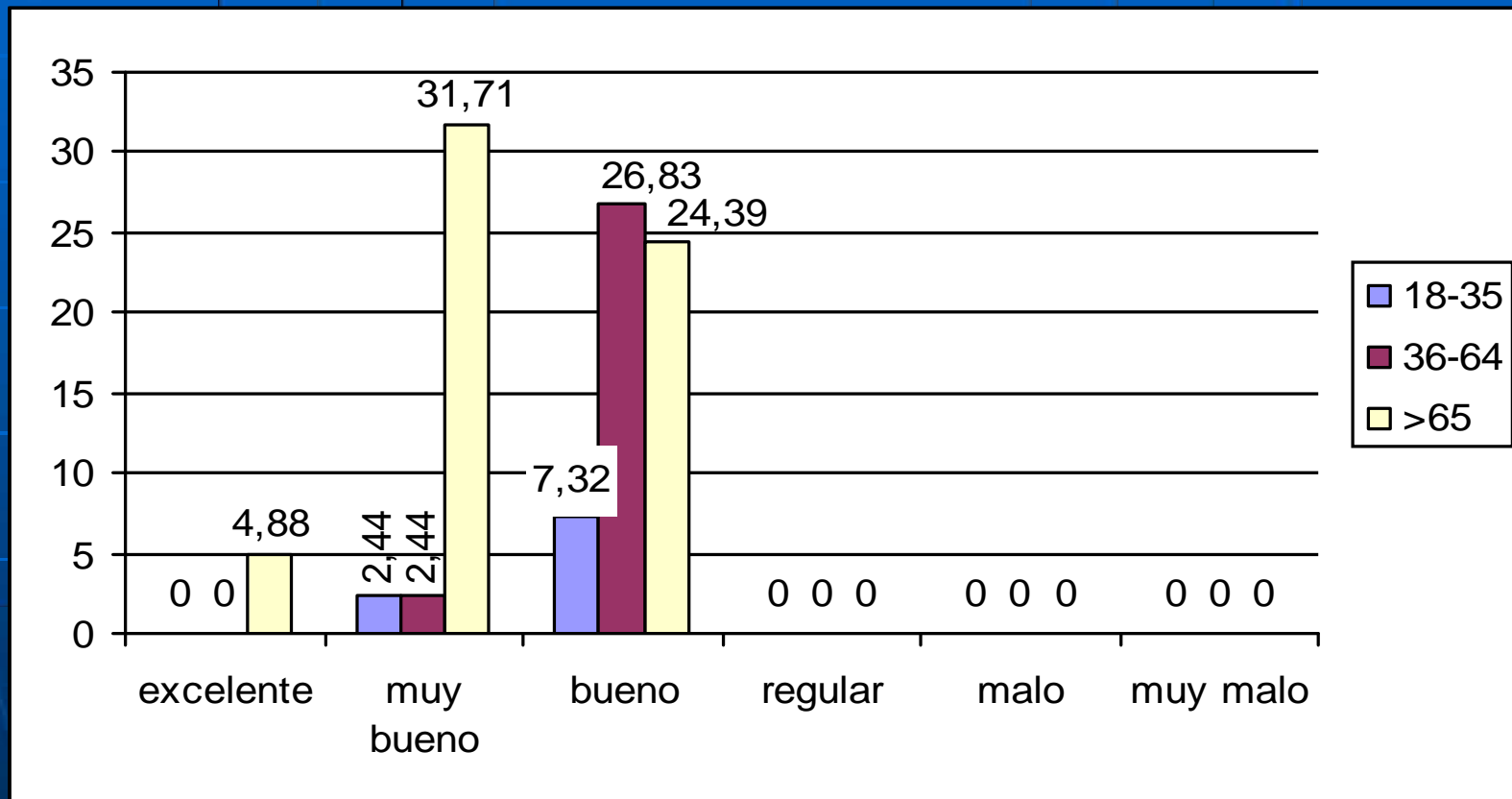
Figura 8: Percepción del Trato Otorgado por la Enfermera



Fuente: "Nivel de Satisfacción Usuaría y factores asociados a ésta en la unidad de prevención secundaria al Infarto Agudo, San Carlos".

ANALISIS RELACIONAL DE LOS DATOS

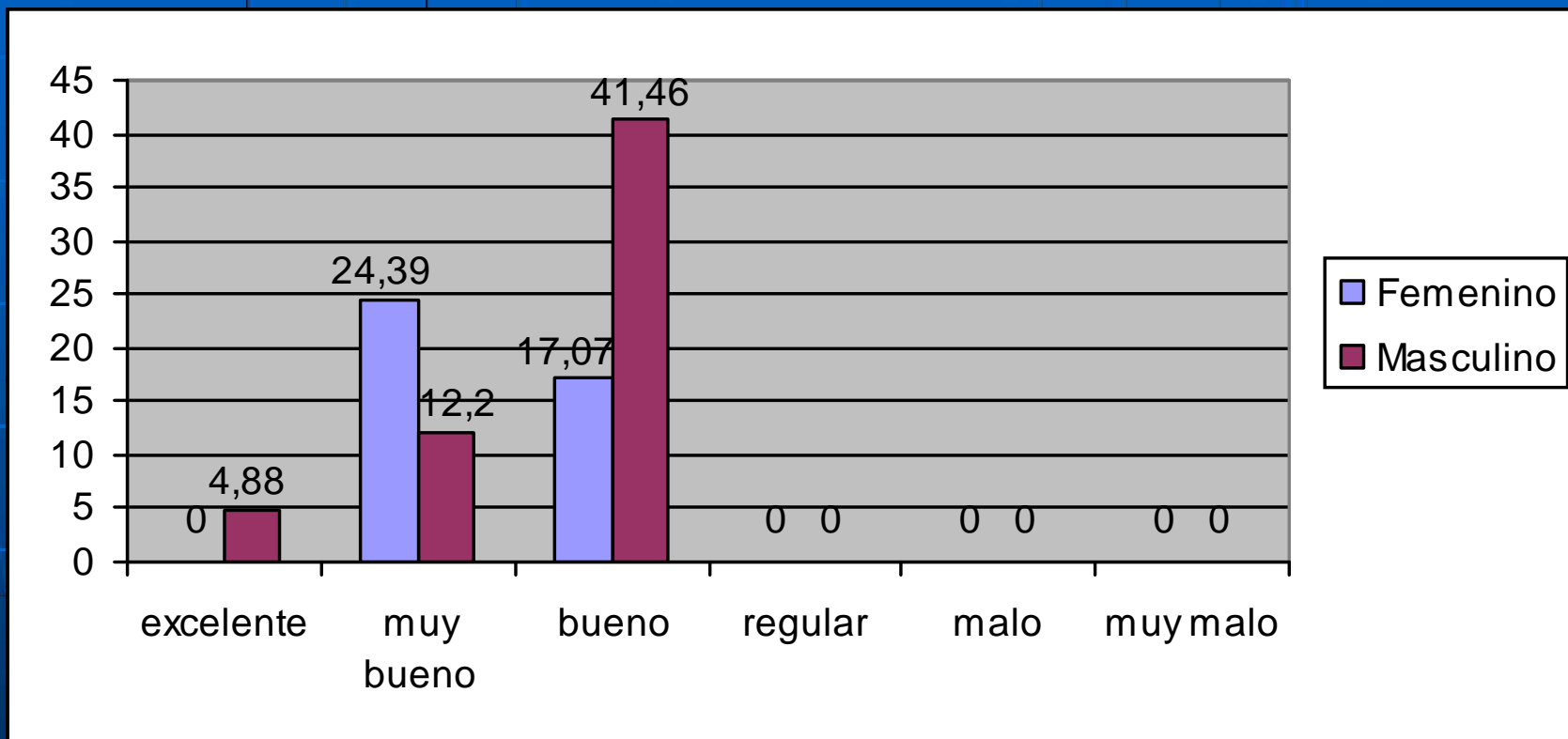
Figura 9: Relación entre Grado de Satisfacción Usuaría y Edad de los encuestados



Fuente: "Nivel de Satisfacción Usuaría y factores asociados a ésta en la unidad de prevención secundaria al Infarto Agudo, San Carlos".

$p = 0,0483$ $X^2 = 9,57$

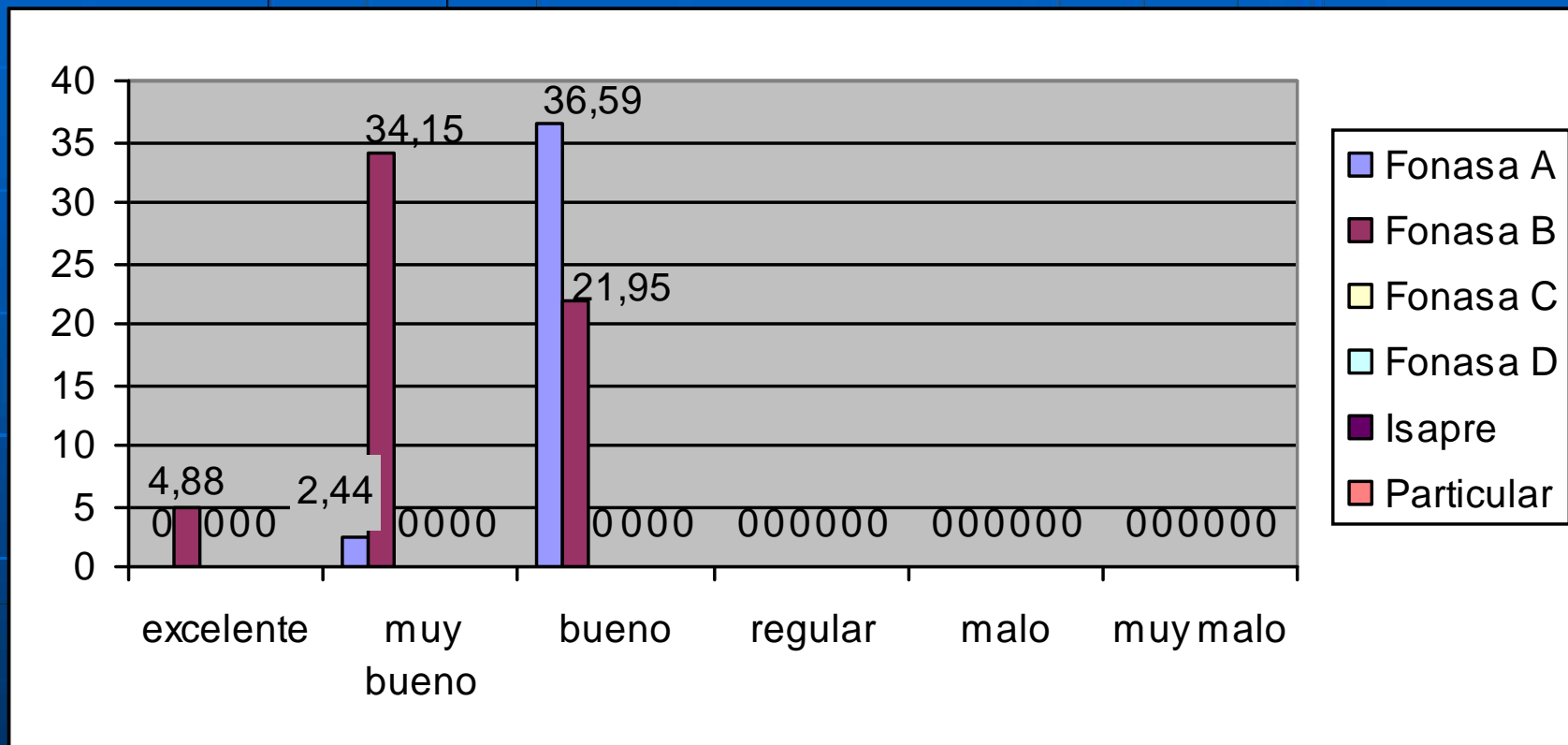
Figura 10: Relación entre Grado de Satisfacción Usuaría y Sexo de los encuestados



Fuente: "Nivel de Satisfacción Usuaría y factores asociados a ésta en la unidad de prevención secundaria al Infarto Agudo, San Carlos".

$p = 0,5195$ $\chi^2 = 1.31$ Cramer's $V = 0,1787$

Figura 11: Relación entre Grado de Satisfacción Usuaría y Previsión de Salud de los encuestados



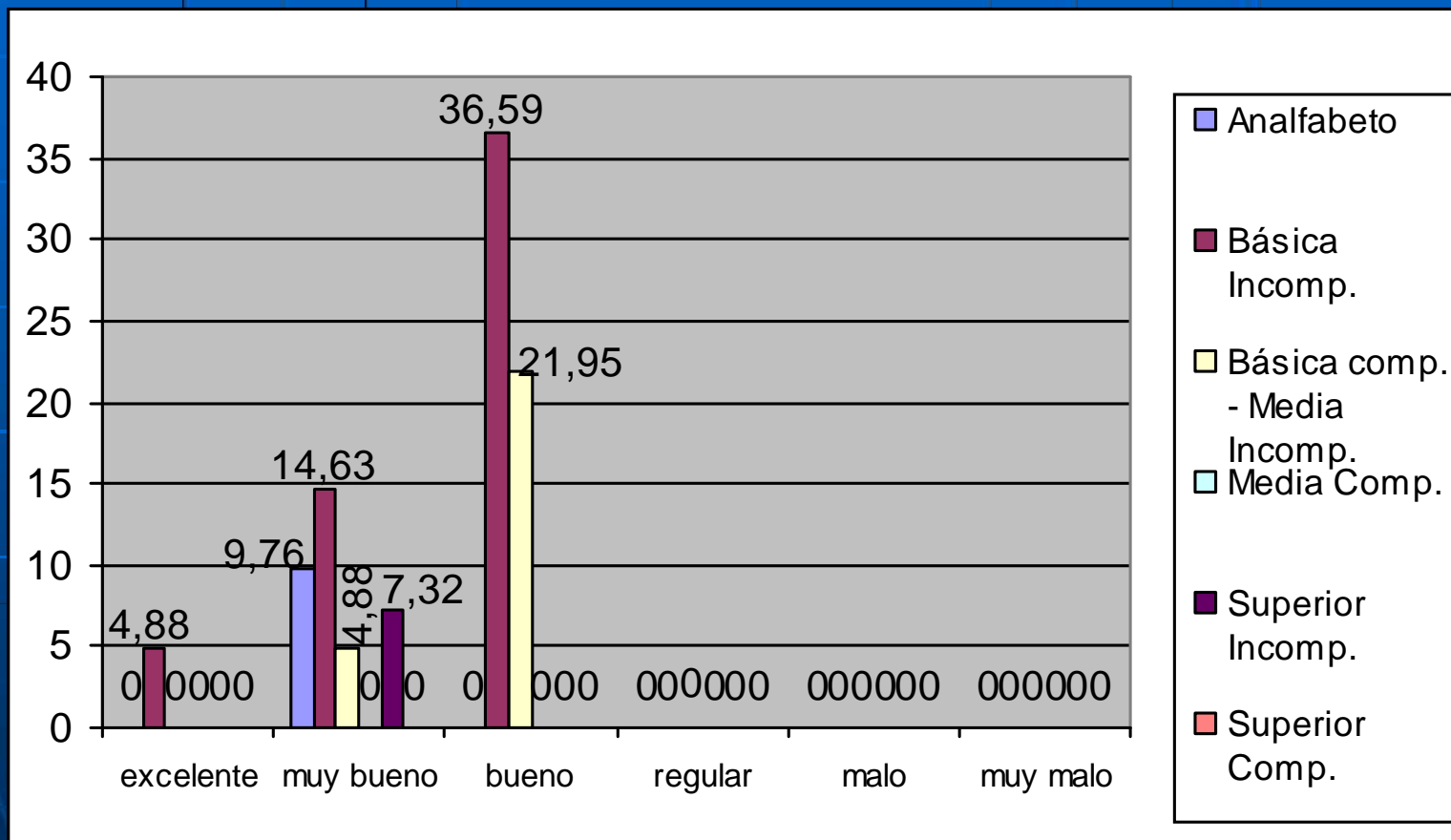
Fuente: "Nivel de Satisfacción Usuaría y factores asociados a ésta en la unidad de prevención secundaria al Infarto Agudo, San Carlos".

$p = 0,0012$

$\chi^2 = 13.44$

Cramer's $V = 0,5725$

Figura 12: Relación entre Grado de Satisfacción Usuaría y Nivel de escolaridad de los encuestados



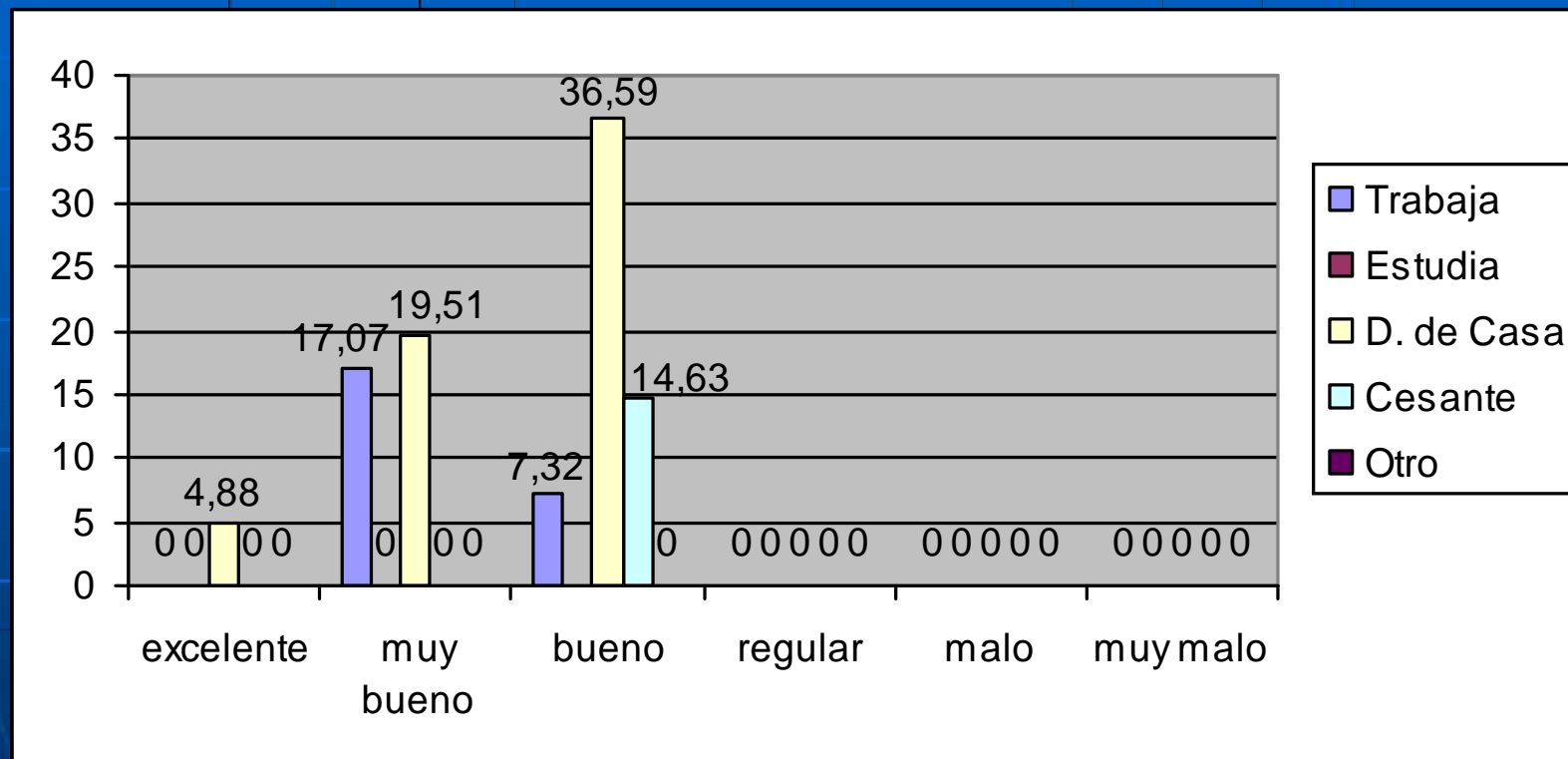
Fuente: "Nivel de Satisfacción Usuaría y factores asociados a ésta en la unidad de prevención secundaria al Infarto Agudo, San Carlos".

$p = 0,0124$

$\chi^2 = 16.26$

Cramer's V = 0,4453

Figura 13: Relación entre Grado de Satisfacción Usuaría y Actividad Actual de los encuestados



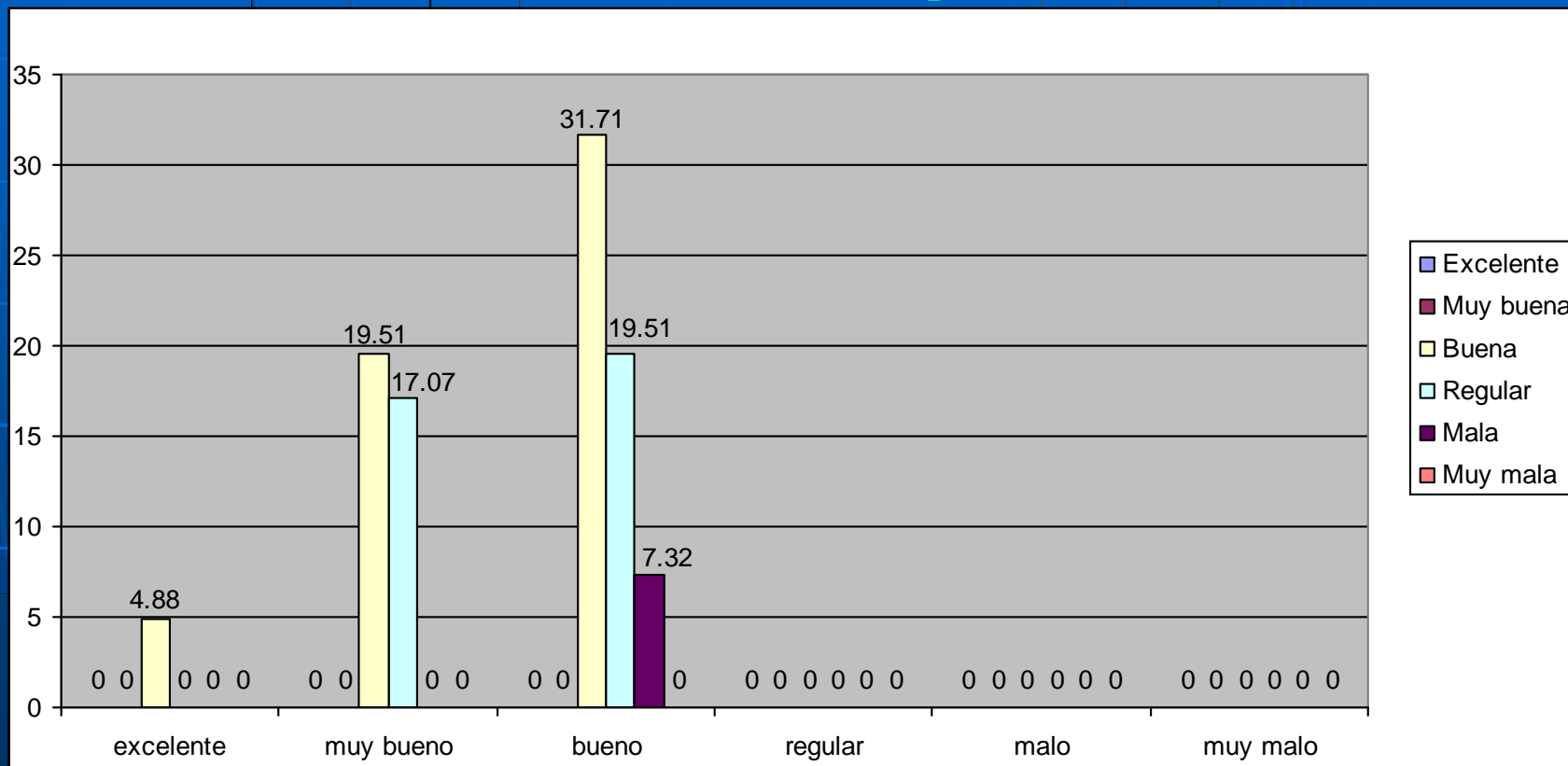
Fuente: “Nivel de Satisfacción Usuaría y factores asociados a ésta en la unidad de prevención secundaria al Infarto Agudo, San Carlos”.

$p = 0,0433$

$\chi^2 = 9.84$

Cramer's $V = 0,3463$

Figura 14: Relación entre Grado de Satisfacción Usuaría y Comodidad de las salas de espera



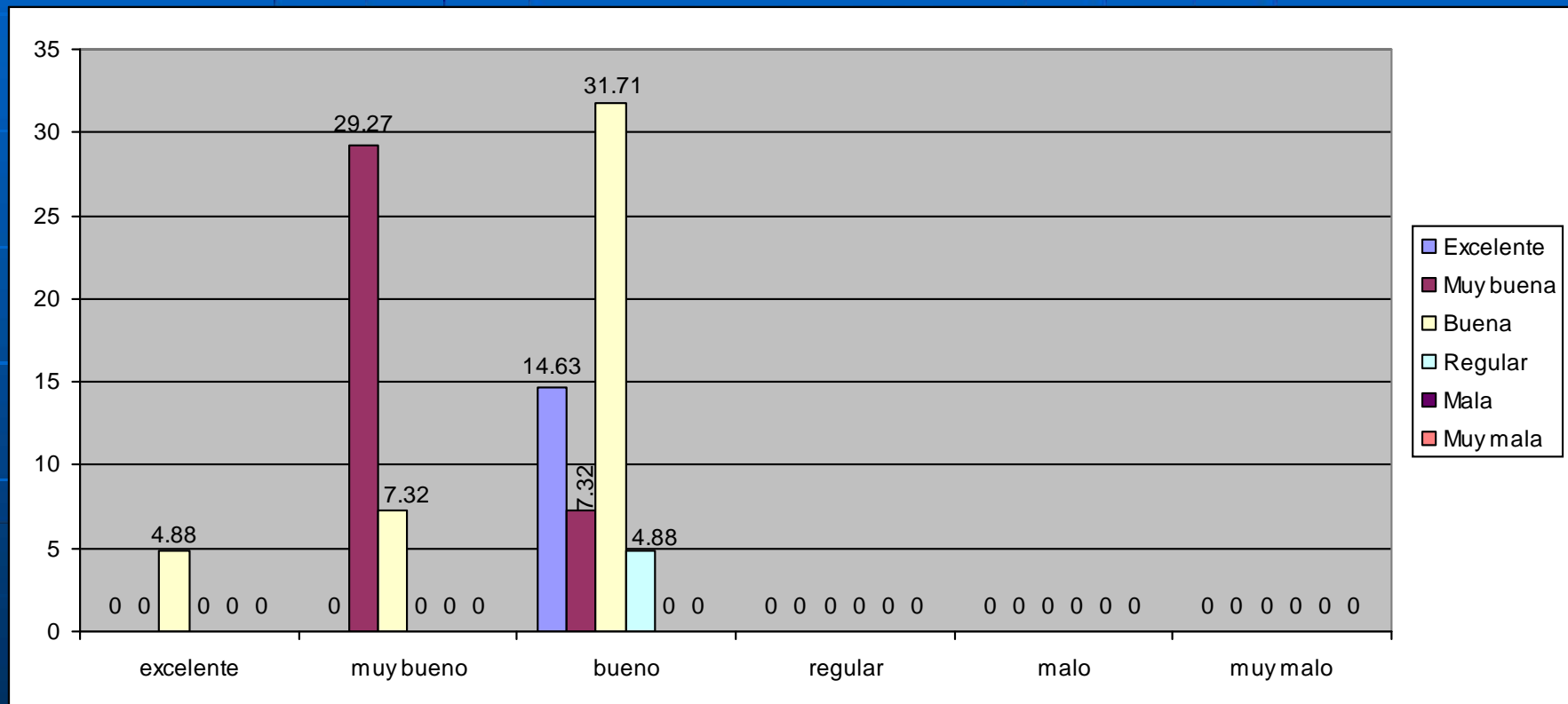
Fuente: "Nivel de Satisfacción Usuaría y factores asociados a ésta en la unidad de prevención secundaria al Infarto Agudo, San Carlos".

$p = 0,3971$

$X^2 = 4.07$

Cramer's $V = 0,2227$

Figura 16: Relación entre Grado de Satisfacción Usuaría y Trato Otorgado por la Enfermera



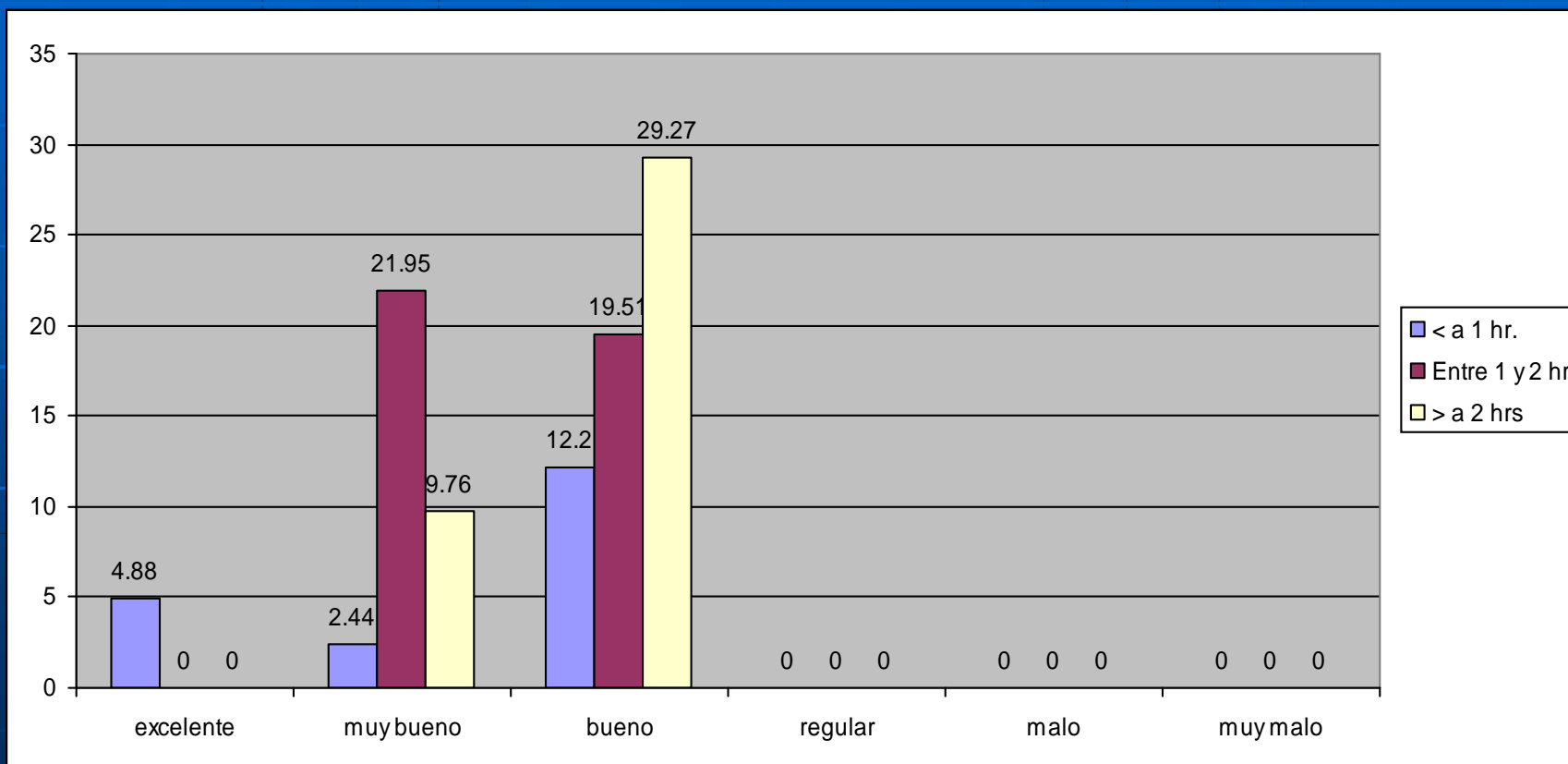
Fuente: "Nivel de Satisfacción Usuaría y factores asociados a ésta en la unidad de prevención secundaria al Infarto Agudo, San Carlos".

$p = 0,0013$

$X^2 = 21.89$

Cramer's $V = 0,5167$

Figura 17: Relación entre Grado de Satisfacción Usuaría y Cantidad de Tiempo que el Usuario debe Esperar a que el Profesional le Atienda



Fuente: “Nivel de Satisfacción Usuaría y factores asociados a ésta en la unidad de prevención secundaria al Infarto Agudo, San Carlos”.

$p= 0,0137$

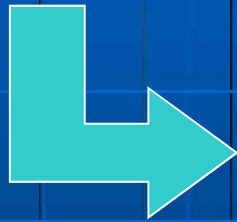
$X^2= 12,56$

Cramer's $V= 0,3913$

DESARROLLO DE HIPOTESIS

HIPÓTESIS 1

La prueba estadística reveló que existió una leve dependencia entre la variable edad y grado de satisfacción usuaria



Dado por:



$p = 0,0483$

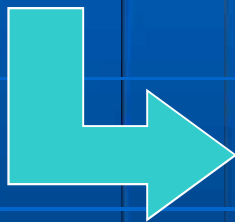
$\chi^2 = 9,57$

Por lo tanto: la edad influye levemente en la variable dependiente.

Cabe destacar que sólo personas mayores de 65 años de edad refirieron un grado de satisfacción **excelente** y la mayoría como **muy bueno**

HIPÓTESIS 2

Según la prueba estadística indica que existe una débil dependencia entre el trato recibido por el personal de atención cerrada de la Unidad de Prevención Secundaria al IAM y el grado de satisfacción que el usuario percibe



Dado por:

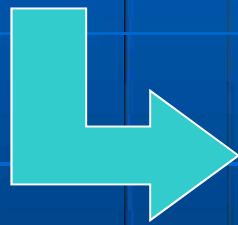


$p = 0,0519$ $X^2 = 9.40$
Cramer's $V = 0,3385$

Por lo tanto el trato otorgado por los funcionarios del establecimiento **influye débilmente** en el grado de satisfacción usuaria

HIPÓTESIS 3

Relación entre Grado de Satisfacción Usuaría y Trato Otorgado por la Enfermera, según la prueba estadística indica que ambas variables son altamente dependientes



Dado por:

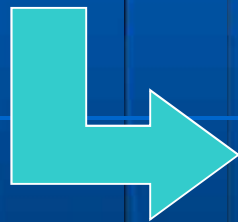


$p = 0,0013$ $X^2 = 21.89$
Cramer's $V = 0,5167$

Por lo tanto, el trato otorgado por la enfermera **influye de manera importante** en el grado de satisfacción usuaria

HIPÓTESIS 4

Relación entre Grado de Satisfacción Usuaría y Cantidad de Tiempo que el Usuario debe Esperar a que el Profesional le Atienda. Según La prueba estadística indica que ambas variables son dependientes



Dado por:



$p = 0,0137$ $X^2 = 12,56$
Cramer's $V = 0,3913$

Por lo tanto, el tiempo que el usuario espera a que el profesional le atienda **influye de manera importante** en el grado de satisfacción usuaria

Un ejemplo claro es que de los que refirieron una excelente satisfacción usuaria, ambos presentan un tiempo de espera menor a una hora

DISCUSION

Ramírez Sánchez, Teresita de J.
Nigendas López, Gustavo



“Satisfacción Usuaria: Un Indicador de Calidad del Modelo de Salud Familiar, Evaluada en un Programa de Atención de Familias en Riesgo Biopsicosocial, en la Atención Primaria”

Modelos Biopsicosociales de la salud



afirma

fomentan



Participación de los individuos en el ciclo salud-enfermedad, transformándolos en los principales protagonistas de este proceso



La opinión de los usuarios es fundamental

Efectuar modificaciones en los diversos programas



¿Por qué?

Nadie sabe mejor que ellos cuáles son las características de la atención que los mantiene en el sistema



Permite aumentar la probabilidad de mejorar su estado de salud



Son ellos quienes saben cuáles son aquellos factores que los distancian del sistema público

Provocando

Disminución de la motivación

Disminución adherencia a diversos tratamientos

Aumento su nivel de riesgo



De acuerdo a la evidencia puesta de manifiesto en esta investigación

Grado de Satisfacción (medido genéricamente)



Bueno

61%

Sistema Abierto

"Salas de Espera"



55 % de las respuestas a las preguntas incluidas en dicha dimensión corresponden a una evaluación **buena** por parte del usuario

38% que la catalogó como **regular**

"Tiempo de Espera para la Atención"



41 % de las respuestas corresponde a usuarios que esperaron **más de dos horas**

39 % que esperó entre 1 y 2 horas

Sistema Cerrado



54% de las respuestas a las preguntas incluidas en dicha dimensión corresponden a una evaluación **buena** por parte del usuario

“Trato otorgado en general por el personal del establecimiento”



24% que la catalogó como **regular**



22% que la catalogó como **excelente**

Asociación



Grado De Satisfacción Usuaria

Variables Sociodemográficas



Edad existe una leve dependencia de las variables

Sexo existe una buena relación entre las variables

De lo anterior

Bronfman-Pertzovsky, Mario Norberto
López-Moreno, Sergio
Magis-Rodriguez, Carlos
Et Al



"Prenatal care in the primary level of healthcare: provider characteristics which influence users' satisfaction"

afirman

Edad no es significativa al momento de evaluar el grado de satisfacción usuaria

variable sexo no es significativa para medir satisfacción

Lo cual contradice los resultados obtenidos en este estudio; poco significativo para Edad y que es significativo para Sexo.

Relación



Aspectos considerados como características de la atención



Nivel de satisfacción alcanzado por los usuarios de la unidad de prevención secundaria al IAM del Hospital San Carlos, San Carlos

se pudo establecer

Relación significativa



Grado de Satisfacción usuaria (medido genéricamente)

trato otorgado por el profesional de enfermería

tiempo que el usuario espera la atención

Concuerta

Ramírez Sánchez, Teresita de J. y Nigendas López, Gustavo en el estudio "Satisfacción Usuaria: Un Indicador de Calidad del Modelo de Salud Familiar, Evaluada en un Programa de Atención de Familias en Riesgo Biopsicosocial, en la Atención Primaria".

CONCLUSIONES

- I La evidencia registrada permite concluir que el grado de satisfacción de los usuarios de la unidad de prevención secundaria al infarto agudo al miocardio del Hospital San Carlos es BUENO, dado el alto porcentaje de respuestas que varían desde una evaluación genérica de la satisfacción pasando por las categorías regular, buena, muy buena y excelente concentrándose el mayor número en la categoría de BUENA

- II El en caso del perfil sociodemográfico, se puede concluir
 - Mayor porcentaje de los usuarios son adultos Mayores
 - Del total de usuarios el mayor porcentaje son hombres
 - Dentro del aspecto provisional se puede concluir que la gran mayoría de los usuarios no paga por la atención recibida
 - En cuanto a la escolaridad se puede afirmar que más del 50% de la muestra tiene un nivel de escolaridad Básico incompleta
 - La ocupación de los usuarios es en su mayoría dueña (o) de casa representado por el 60%.
 - La mayor cantidad de los usuarios encuestados es de procedencia urbana

- III La evidencia demuestra que existió **leve dependencia** entre la variable **Edad** y **Grado de Satisfacción Usuaría**, es decir la edad influye levemente en la variable dependiente.

- IV Existió una similitud en el estudio realizado entre el programa de Prevención Secundaria del infarto agudo al miocardio en Chillan y San Carlos, dando un resultado catalogado como **BUENO**

BIBLIOGRAFÍA

- Referencias
- GNECCO Tassara, G, Módulo 6: La satisfacción del usuario. Concepto y medición: una herramienta de gestión en el Sistema de Salud. 1999.
- FLORES, X y Payer, M. Grado de Satisfacción Usuaría del control prenatal en puérperas adolescentes en la comuna de Puente Alto en octubre del 2000. 2001.
- OTAEGUI, M. Satisfacción usuaria que practican métodos de planificación natural de la familia en relación a la atención proporcionada por la instructora María de la Luz Larrain. Pontificia Universidad Católica de Chile, 2000
- ALCAYAGA, A y Segovia, V. Aspectos Éticos – Clínicos que influyen en la satisfacción Usuaría. Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago, Chile.
- MARRINER T., Ann. RAILE A. y Marta. Modelos y Teorías de Enfermería. 1º edición. española. Madrid: Harcourt Brace, 1999, p. 267-283.
- BRONFMAN-PERTZOVSKY, Mario Norberto, LOPEZ-MORENO, Sergio, MAGIS-RODRIGUEZ, Carlos et al. Prenatal care in the primary level of healthcare: provider characteristics which influence users' satisfaction. Salud pública Méx. [online]. 2003, vol. 45, no. 6 [cited 2007-06-06], pp. 445-454. Available from: <http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342003000600004&lng=en&nrm=iso>. ISSN 0036-3634.)
- RAMIREZ-SANCHEZ, TERESITA DE J., NAJERA-AGUILAR, PATRICIA and NIGENDA-LOPEZ, GUSTAVO. Quality of health services in Mexico as perceived by users. Salud pública Méx. [online]. 1998, vol. 40, no. 1 [cited 2007-06-06], pp. 03-12 Available from: http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-341998000100002&lng=en&nrm=iso>. ISSN 0036-3634.
- OLIVA, Carolina y HIDALGO, Carmen Gloria. Satisfacción Usuaría: Un Indicador de Calidad del Modelo de Salud Familiar, Evaluada en un Programa de Atención de Familias en Riesgo Biopsicosocial, en la Atención Primaria. Psykhe, nov. 2004, vol.13, no.2, p.173-186. ISSN 0718-2228.
- SALVADOR FIGUEROA, M "Análisis de correspondencia" [online] estadística .Disponible en Internet: <http://www.5campus.com/leccion/correspondencias> .[Fecha de consulta: 24 mayo 2007]
- MINISTERIO DE SALUD. Guía Clínica Infarto Agudo del Miocardio y Manejo del Dolor Torácico en Unidades de Emergencia. 1st Ed. Santiago: Minsal, 2005.

- Bibliografía
- AGUILERA O, Zúñiga B. "Percepción de la calidad de atención de los usuarios de la unidad de emergencia del Hospital Herminia Martín de Chillán" 2003.
- ALDEN, Dana., MAI HOA, Do. y BHAWUK, Dharm. Client satisfaction with reproductive health-care quality: integrating business approaches to modeling and measurement. [online] USA, Social Science & Medicine, 2004, [fecha de consulta:29 Noviembre 2006]. Disponible en Internet: < www.sciencedirect.com >
- ATKINSON Sara y HARAN Dave. Individual and district scale determinants of users' satisfaction with primary health care in developing countries. [online]. UK. Social Science & Medicine.2004 [Fecha de consulta: 29 Noviembre 2006]. Disponible en Internet: < www.sciencedirect.com. >
- CONEJEROS C, Verry A. "Nivel de Satisfacción Usuaría y Factores Asociados a ésta en la Unidad de Prevención Secundaria al Infarto Agudo Al Miocardio, Chillan." Julio, 2007.
- ESCOBAR. I., Castrillón, Agudelo M., Pulido de Lalinde S. "Calidad De Atención De Enfermería En Las Salas De Trabajo De Parto"[online], Colombia 1990.[Fecha de consulta 24 Noviembre 2006], Disponible en Internet: < <http://tone.udea.edu.co/revista/sep92/Calidad.html> >
- GNECCO T., Gilda. Programa de Evaluación y Mejoramiento Continuo de la Calidad. Serie: Módulos de Formación en Calidad. Marzo, 2005.
- GNECCO T., Gilda, MARCO CONCEPTUAL "El Concepto de Calidad; sus Dimensiones" Tarea de Equipo, Módulo N° 1, Serie: Módulos de Formación en Calidad Última Edición: Enero de 2004.
- GALLARDO S., Karen. "Medición de Satisfacción Usuario Externo: Eje Central De La Gestión De Calidad En Salud". Enero, 2005.
- JIMENEZ, Juan Pablo. Bienestar y satisfacción de los médicos con el ejercicio de su profesión en un sistema de salud en proceso de reforma. [Fecha de consulta 20 Octubre 2006]. Disponible en Internet: < http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872004000500015&lng=es&nrm=iso >.
- MILLER L, Silimperi D, Veldhuyzen van Zanten, T, MacAulay, Karen Askov C, Bouchet B, y Marquez L. Sostenibilidad de la Calidad en la Atención de Salud: Institucionalización de la Garantía de la Calidad [online] USA Center for Human Services .Junio 2004. [Fecha de consulta: 24 Noviembre 2006], Disponible en Internet:
<http://www.gaproject.org/pubs/PDFs/spaninstitutmonocomplete.pdf>
- NAVARRO T., Sandra. "Satisfacción usuaria de un programa de Educación para la salud realizado a través de visitas domiciliarias a adolescentes embarazadas". Pontificia Universidad Católica de Chile, Octubre, 2005[Fecha de consulta: 27 de septiembre de 2006]. Disponible en Internet: < <http://www.puc.cl/psicologia/html/embarazo/pdf/SUsuaría.pdf> >

- OLIVA, Carolina. Satisfacción Usuaría: Un Indicador de Calidad del Modelo de Salud Familiar, Evaluada en un Programa de Atención de Familias en Riesgo Biopsicosocial, en la Atención Primaria. [Fecha de consulta 20 Octubre 2006]. Disponible en Internet:
<http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22282004000200013&lng=es&nrm=iso>.
- ORTIZ, María. Bioética para una Salud Pública con Responsabilidad Social. [Fecha de Consulta 20 Octubre 2006]. Disponible en Internet: <http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2005000100007&lng=es&nrm=iso>.
- REY M., Carina. La Satisfacción del Usuario: Un Concepto en Alza. [Fecha de consulta: 27 de septiembre de 2006]. Disponible en Internet:
<<http://www.um.es/fccd/anales/ad03/AD09-2000.PDF>>
- RODRÍGUEZ., H. Estudio sobre "calidad de atención en los Servicios públicos" [online], Chile, DEPTO. DE GOBIERNO INAP UNIVERSIDAD DE CHILE, Mayo 2003. [Fecha de consulta: 20 Noviembre 2006], Disponible en Internet:
<http://www.gobiernosantiago.cl/universitario/download/estudios/ciudad_mundial/calidad_atencion.pdf>
- ROSENBLOOM T., CROW N. Adrienne, URBANO B, Jennifer y JOHNSON B, Kevin. Cognitive factors influencing perceptions of clinical documentation tools.[online].USA. Journal of Biomedical Informatics.2006, [Fecha de consulta: 29 Noviembre 2006]. Disponible en Internet:
< www.sciencedirect.com >
- ALCAYAGA, A y Segovia, V. (1998) Aspectos ético clínicos que influyen en la satisfacción Usuaría. Tesis para optar al grado al título de Enfermera – Matrona. Disertación Doctoral no publicada. Pontificia Universidad Católica de Chile.
- FLORES, X y Payer, M. (2001) Grado de Satisfacción Usuaría del Control Prenatal en puérperas adolescentes en la comuna de Puente Alto en Octubre 2000. Disertación Doctoral no Publicada. Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago, Chile.
- GNECCO, G. (1999) La Satisfacción del Usuario. Concepto y medición: una herramienta de Gestión en el Sistema de Salud Módulo 13. Santiago de Chile. MINSAL unidad de control.
- OTAEGUI, M. (2000) Satisfacción Usuaría en las Mujeres que Practican Métodos de de Planificación Natural de la Familia en relación a la atención proporcionada por la instructora María de la Luz Larraín. Disertación Doctoral No Publicada. Pontificia Universidad Católica de Chile. Chile.
- MINISTERIO DE SALUD. Guía Clínica Infarto Agudo del Miocardio y Manejo del Dolor Torácico en Unidades de Emergencia. 1st Ed. Santiago: Minsal, 2005.

GRACIAS