**Factores mal evaluados en encuestas de satisfacción aplicadas a usuarios de atención primaria en Latinoamérica.**

Autores:

Katiuska Reynaldos Grandón a

Génesis González Pinilla b,

Ximena Guerra Díaz c,

Francisca Gutiérrez Fuenzalida d,

Loreto Santibáñez Muñoz e

a Enfermera-matrona. Ingeniero Comercial. MBA. Doctora en Ciencias Empresariales. Profesor Asociado Facultad de Enfermería. Universidad Andrés Bello. Autor de correspondencia. Correo electrónico: katiuska.reynaldos @unab.cl

b Estudiante de Enfermería, Facultad de Enfermería de la Universidad Andrés Bello. Santiago de Chile. Correo electrónico: g.gonzlezpinilla@uandresbello.edu

c Estudiante de Enfermería, Facultad de Enfermería de la Universidad Andrés Bello. Santiago de Chile. Correo electrónico: x.guerradiaz@uandresbello.edu

d Estudiante de Enfermería, Facultad de Enfermería de la Universidad Andrés Bello. Santiago de Chile. Correo electrónico: f.gutirrezfuenzalida@uandresbello.edu

e Estudiante de Enfermería, Facultad de Enfermería de la Universidad Andrés Bello. Santiago de Chile. Correo electrónico: l.santibaezmuoz@uandresbello.edu

**Resumen:**

**Objetivo:** Identificar los factores mal evaluados en encuestas de satisfacción usuaria aplicadas a poblaciones atendidas en centros de atención primaria en Latinoamérica.

**Metodología**: Consistió en una revisión de literatura. La búsqueda bibliográfica se realizó́ en las bases de datos LILACS, SCIELO, REDALYC, CUIDEN, REDIB, DIALNET, PUBLINDEX y EBSCO. Se obtuvieron inicialmente 21 estudios de los cuales se seleccionaron ocho de acuerdo a criterios de inclusión.

**Resultados:** Entre los factores mal evaluados encontrados en los estudios figuran: acceso a la atención, puntualidad de la atención, tiempos de espera, demora en los trámites realizados previos a la atención, suficiencia del personal, la entrega de medicamentos gratuitos, entrega de la información sobre derechos y deberes, resolución del problema de salud, ajuste del horario a las necesidades de los usuarios, infraestructura, ambientes y comodidad y finalmente las indicaciones claras de la receta.

**Conclusión:** Es indiscutible la importancia de medir la satisfacción usuaria, más en atención primaria, debido a que es la puerta de entrada al contexto sanitario. Identificar factores mal evaluados por medio de encuestas, permite orientar intervenciones hacia lo que se quiere mejorar, satisfacer las expectativas del paciente y mejorar la calidad de la atención.

**Palabras clave:** Satisfacción usuaria, encuestas, atención primaria, variables, factores.

**Factors badly evaluated in satisfaction surveys applied to Primary health care users in Latin America.**

**Abstract:**

**Objective:** To identify the badly evaluated factors in user satisfaction surveys applied to populations being provided health care in primary care centers in Latin America.

**Methodology:** It consisted of a literature review. The bibliographic search was done in the databases LILACS, SCIELO, REDALYC, CUIDEN, REDIB, DIALNET, PUBLINDEX and EBSCO. Twenty-one studies were initially obtained from which eight were selected according to inclusion criteria.

**Results:** Badly evaluated factors found in the studies include: access to health service, punctuality of professionals who provide health services, waiting time, delay in previous health service procedures, number of professionals (lack of staff), delivery of free medication, giving of information on rights and duties, resolution of the health problem, adjustment of the health center schedule to the needs of the users, infrastructure, physical spaces and comfort, and finally the clarity in medical prescription.

**Conclusion:** The importance of measuring user satisfaction, especially in primary health care, is undeniable because it is the starting point to access the health context. Identifying factors that are badly evaluated through surveys, allows interventions to be directed towards what is desired to be improved, to meet patient expectations and to improve the quality of care.

**Keywords:** User satisfaction, surveys, primary health care, variables, factors.

**Introducción**

Durante muchos años, la atención de salud estuvo enfocada exclusivamente en la enfermedad y todo aquello que tiene relación con esta, es decir, su diagnóstico y tratamiento, ocasionando un descuido en los conceptos de promoción de la salud y prevención de la enfermedad (1). Estos dos últimos conceptos comienzan a cobrar relevancia hacia el año 1978, cuando se desarrolla la Conferencia Internacional sobre la Atención Primaria de la Salud, que tuvo como sede la ciudad de Alma Ata (2). Es así como en la actualidad, a nivel mundial, el enfoque se centra en la salud definida esta como el completo bienestar físico, psicológico y social (3).

La promoción de la salud y la prevención de la enfermedad deben enmarcarse en un contexto en el que el acceso debe ser justo y equitativo para toda la población, lo cual obligó al sistema sanitario a reorientarse y darle mayor prioridad a los centros de atención primaria de salud (2). Hoy en día se sabe que los países que poseen un sistema sanitario que se orienta hacia la Atención Primaria de Salud tienen mayor eficiencia y poseen mejores resultados en cuanto a la salud de la población (4).

En paralelo con la introducción de este nuevo modelo de salud, se enfatiza también la idea de ofrecer una atención de calidad, entendiéndose esta como la provisión de servicios de salud de manera accesible y equitativa, contando con los profesionales óptimos y considerando los recursos disponibles, con el fin de lograr la satisfacción del usuario con la atención que se le proporcionó (5).

La calidad es un concepto conformado por diferentes dimensiones, de las cuales se destacan el componente científico - técnico, la accesibilidad, la efectividad, la eficiencia y la satisfacción; no es un concepto rígido, varía según el contexto cultural, va a depender de la sociedad y de los factores subjetivos que ella posea, como la idiosincrasia y las creencias. Es en este contexto en el que la satisfacción usuaria se presenta como una importante dimensión subjetiva de la calidad de la atención que proporciona una institución de salud. La adición del usuario como un agente de transformación y evaluación es un indicador sensible de la calidad del servicio, que permite la adecuación de la atención a las necesidades de los usuarios y al mismo tiempo proporciona un cambio real en los servicios de salud (5).

La satisfacción usuaria es definida como “el grado de congruencia que existe entre las expectativas del usuario de una atención ideal en salud y la percepción de éste del servicio que recibió, o bien, como la medida en que los profesionales de salud logran cumplir las necesidades y expectativas del usuario”. (1)

En la actualidad, no existe un instrumento estandarizado para la medición de la calidad de la atención otorgada por los servicios de salud, pero se acepta que la medición de la satisfacción usuaria es un buen reflejo de ella (2). Para poder realizar dicha medición, se elaboran encuestas de satisfacción, entre cuyos fines se encuentra el determinar cuáles son los factores del proceso de atención de salud que son advertidos por los usuarios como aquellos que no colman sus expectativas, o sí, y que por ende son susceptibles de ser modernizados, enriquecidos o mantenidos, respectivamente. La opinión de los pacientes, volcada en dicho instrumento, resulta relevante puesto que la participación de los usuarios se transforma en una herramienta mediante la cual se puede mejorar la calidad de atención proporcionada a éstos y los convierte, automáticamente, en beneficiarios de estos avances. Las entidades sanitarias, ya sean de atención primaria, secundaria o terciaria, se tornarán más exitosas en el logro de sus objetivos, en la medida que sean capaces de vislumbrar y dominar las necesidades y perspectivas de sus clientes (6).

Bajo este contexto, se puede inferir que la calidad en el sistema de atención primaria de salud será catalogada como buena o mala de acuerdo al nivel de satisfacción que tengan los usuarios sobre diferentes factores o variables implicadas en la atención de salud misma y/o en el servicio prestado por el centro de salud previo a la atención. De esta manera se genera la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué factores resultan mal evaluados en encuestas de satisfacción usuaria aplicadas a poblaciones atendidas en centros de atención primaria de salud en Latinoamérica?

En consecuencia, el presente estudio tiene por objetivo identificar los factores mal evaluados en encuestas de satisfacción usuaria aplicadas a poblaciones atendidas en centros de atención primaria en Latinoamérica.

Si bien existen factores que se describen como satisfactorios y otros como insatisfactorios en los estudios que serán revisados, el objetivo de esta investigación no es identificar aquellos que arrojan mayor porcentaje o valor de insatisfacción, sino identificar los factores con menor porcentaje o valor de satisfacción. Es por esto que se pueden encontrar variables con un alto porcentaje de aprobación, pero estas aun así corresponder a los factores mal evaluados.

**Material y Método**

La metodología utilizada para el desarrollo de esta investigación fue la revisión bibliográfica de estudios de carácter cuantitativo, disponible en diversas bases de datos que se encuentran en internet, a las que las investigadoras pueden acceder y obtener artículos para su revisión de manera gratuita, tales como LILACS, SCIELO, REDALYC, CUIDEN, REDIB, DIALNET, PUBLINDEX y EBSCO.

Las palabras claves utilizadas para la recolección de artículos fueron: “satisfacción usuaria” (o “de usuarios”), “atención primaria”, “encuesta”, “factores” y “variables”. Dichos descriptores asociados con el operador lógico AND (“satisfacción usuaria” AND “atención primaria”, “variables” AND “satisfacción usuaria”), o unidos con preposición DE (“encuesta DE atención primaria”, “factores/variables DE satisfacción usuaria”) permitieron la recolección de 21 estudios que fueron ordenados en un instrumento compuesto por los ítems: título del artículo, resumen, año de publicación, autores, idioma, base de datos, país y palabras claves. La recolección de material se realizó durante el mes de noviembre de 2016.

Los criterios de inclusión definidos para seleccionar artículos fueron: textos de carácter cuantitativo, completos, relacionado a la medición de satisfacción usuaria a través de factores que influyen en la percepción de satisfacción de los usuarios mediante uso de encuestas, elaboradas por el autor del estudio o de formato conocido y/o adaptado; cuya muestra esté compuesta por un universo de más de 100 personas que se atienden en servicios de atención primaria; publicados entre los años 2004 y 2016, de origen latinoamericano, en idioma español.

Los 21 artículos recolectados fueron leídos cuidadosamente y se seleccionaron ocho, de acuerdo a los criterios de inclusión previamente expuestos para elaborar los resultados. 13 artículos no cumplieron con al menos uno de los criterios establecidos para la selección (siendo el uso de entrevista como instrumento de investigación del estudio el criterio que originó mayor descarte), sin embargo, siete de los estudios no seleccionados, complementaron este trabajo.

**Resultados**

En la Tabla 1 se exponen los 8 artículos que cumplen los criterios de inclusión expuestos previamente. Las bases de datos que más se repiten son SCIELO Y LILACS: Seis artículos se encuentran en la base de datos SCIELO, y de estos, cinco se encuentran además en LILACS.

**Tabla 1:** Artículos seleccionados de acuerdo a los criterios de inclusión.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Título del Artículo | Año de pub. | Autores | Idioma | Base de datos | País |
| Evaluación de la satisfacción usuaria en un Centro de Atención Primaria de Salud. | 2013 | -María Javiera Pérez.  -Lucy Aceituno. | Español e inglés | -SciELO  -LILACS | Chile |
| Evaluación multidimensional de los servicios de salud para adolescentes en centros de Atención Primaria en una comuna de Santiago. | 2012 | - Catalina Williams de T.  -Fernando Poblete A.  -Francisca Baldrich A. | Español | SciELO | Chile |
| Descripción de la Satisfacción Usuaria de Pacientes que Reciben Atención de Urgencia Dental en Cinco Establecimientos de Atención Primaria de Salud | 2012 | -Cristina Bucchi.  -Constanza Sepúlveda.  -María José Monsalves.  -Luis Bustos. | Español | -SciELO  -LILACS | Chile |
| Evaluación del cumplimiento de los atributos de la Atención Primaria y grado de satisfacción de los usuarios de un establecimiento de primer nivel de atención. | 2011 | -María Cuba-Fuentes.  -Arturo Jurado.  -Eva Estrella. | Español | -SciELO  -LILACS  -REDALYC | Perú |
| Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de córdoba, Argentina | 2011 | -Laura Acosta.  -María Soledad Burrone.  -María Josefina López de Neira.  -Carla Lucchese.  -Cristina Cometto,  -María Beatriz Cuiffolini.  -Marisa Didoni.  -Humberto Jure.  -Gabriel Acevedo.  -Juan Carlos Estario.  -Alicia Ruth Fernández. | Español | -REDALYC  -CUIDEN  -REDIB  -Dialnet | Argentina |
| Satisfacción de usuarias del control prenatal en instituciones de salud públicas y factores asociados. Cartagena | 2014 | -Irma Yolanda Castillo Ávila.  -María Paula Villarreal Villanueva.  -Elizabeth Olivera Correa.  -Alba Pinzón Consuegra.  -Heidy Carrascal Soto. | Español | -SciELO  -LILACS  -REDALYC  -Publindex  -EBSCOhost | Colombia |
| Satisfacción del usuario en Consulta Externa de un Centro de Salud | 2016 | -Gloria Maya Pantoja.  -Yolanda Lorena Guancha Mejía.  -Luz Dary Villota Portilla. | Español | -Publindex  -Editorial UNIMAR | Colombia |
| Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria | 2016 | -Sara Carolina Zamora Chávez | Español | -SciELO  -REDALYC  -EBSCOhost | Perú |

El artículo *Evaluación de la satisfacción usuaria en un Centro de Atención Primaria de Salud* (7)*,* realizado en Chile, en un Centro de Salud Familiar (CESFAM) de atención primaria de salud (APS). Su objetivo general consistió en la evaluación de la percepción de los usuarios del centro en cuestión hacia la atención de Salud, además del grado de satisfacción usuaria frente a la atención que entregan los diferentes funcionarios. Para el cumplimiento del objetivo se aplicó la “Encuesta de satisfacción usuaria - tu opinión vale” a 252 usuarios del CESFAM. Los resultados del cuestionario aplicado arrojaron que el ítem peor evaluado, en relación a los otros, fue el acceso a la atención, en donde un 32% de los usuarios considera que es fácil contactar al centro de APS por teléfono y un 54% dice que le fue fácil conseguir la hora que necesitaba, otro aspecto mal evaluado resultó ser la puntualidad de la atención por parte de los médicos, donde un 45% considera que las horas médicas se atienden con puntualidad. Estos factores se consideran deficientes debido a que arrojaron un porcentaje inferior de aprobación en comparación al resto de las variables analizadas en el estudio.

En esta misma línea, en Chile se desarrolló la investigación *Evaluación multidimensional de los servicios de salud para adolescentes en centros de Atención Primaria en una comuna de Santiago* (8)*,* estudio de casos múltiples desarrollado en dos CESFAM, cuyo objetivo fue evaluar de la calidad de los servicios de salud otorgados a usuarios adolescentes en Atención Primaria de salud. La evaluación de la satisfacción se realizó por medio de la encuesta auto-aplicada “Evaluación de satisfacción con la atención de salud”, e incluyó a 368 adolescentes de edades entre 11 y 19 años. En cuanto a los resultados obtenidos, se evidenció que los factores mal evaluados tienen relación con el acceso a las prestaciones, tiempos de espera desde la recepción a la atención clínica y acceso a nivel local en cuanto a trámites, reclamos y medicamentos; un 58,3% de los adolescentes respondió que le es difícil conseguir hora con el médico, además de un 58,8% que responde que existe demora en los trámites realizados previo a recibir la atención, mientras que un 52,6 % considera que lo atienden en la hora en que fue citado. Este último factor es considerado por el autor como mal evaluado debido a que se encuentra bajo el promedio de aprobación en comparación con el resto de las variables consideradas.

Igualmente en Chile, se desarrolló el estudio de corte transversal *Descripción de la Satisfacción Usuaria en Pacientes que reciben Atención de Urgencia Dental en cinco Establecimientos de Atención Primaria de Salud* (9), el que tuvo por objetivo conocer el porcentaje de satisfacción usuaria de pacientes que recibieron atención de urgencia dental en cinco establecimientos de Atención Primaria. En este, se aplicó un formulario estandarizado a 305 pacientes, con lo cual se determinó que los factores mal evaluados tienen relación con el número de profesionales (dentistas) de cada centro de APS para llevar a cabo la atención, ya que un 64,5% del total de pacientes encuestados considera que el número de profesionales no es suficiente para satisfacer la demanda, seguido por el tiempo de espera para la atención, que fue catalogado por el autor como excesivo con un 4,9% de los pacientes.

En Perú, la investigación *Evaluación del cumplimiento de los atributos de la Atención Primaria y grado de satisfacción de los usuarios de un establecimiento de primer nivel de asistencia* (10)*,* tuvo como objetivo evaluar el cumplimiento de la estrategia de atención primaria y el grado de satisfacción de los usuarios. El estudio consideró la aplicación de dos encuestas, una que buscó medir los atributos de la atención Primaria y otra sobre satisfacción con el servicio de salud, aplicadas a 240 pacientes inscritos en el establecimiento de salud. Respecto al cumplimiento de atributos en APS, la Integralidad obtuvo un grado bajo de cumplimiento con un 51,7%. El 70% refirió que el médico nunca abordaba temas de salud mental o del estado de ánimo durante la consulta. La mitad de los pacientes encuestados manifestó que el médico nunca les hablaba sobre actividades preventivas y chequeos médicos y 56,7% que nunca les hablaba sobre tabaquismo, actividad física y estilos de vida saludables. Respecto a la continuidad se evidenció que en un 67,5% el médico nunca conversaba con los familiares cuando era necesario. La segunda encuesta mostró que el grado insatisfacción en los tiempos de espera para atenciones programadas con un 67,5%. Asimismo el tiempo de espera para las emergencias muestra una insatisfacción de un 32,9% y poco satisfacción en un 15%.

En Argentina, se publicó el documento *Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba* (11), que buscó identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de los centros de salud en la provincia antes mencionada en una muestra de 185 usuarios de 9 centros de atención. En ellos se evidenció que el cumplimiento de los horarios de atención y la entrega de medicamentos gratuitos son los dos puntos más críticos abordados en la evaluación de satisfacción usuaria, ambos cerca del 76% de satisfacción. Respecto a los profesionales atendidos, la menor satisfacción de 51,35% es hacia el personal de asistencia social.

En Colombia se desarrolló el estudio *Satisfacción de usuarias del control prenatal en instituciones de salud públicas y factores asociados. Cartagena (12).* Su objetivo consistió en determinar los factores asociados a la satisfacción de usuarias de servicios de control prenatal en establecimientos públicos de atención primaria en Cartagena. Se aplicó el instrumento “Encuesta de satisfacción de usuarios externos los servicios ambulatorios en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, IPS” a un total de 712 embarazadas, resultando que un 52,3% de las mujeres encuestadas dice no haber sido informada sobre sus deberes y derechos. Por otro lado, el 43,7% calificó como bueno el tiempo que tuvieron que esperar para recibir la atención de salud, es decir, más de la mitad de las usuarias que respondieron la encuesta, según el autor, considera como regular o malo el tiempo que tuvieron que esperar para ser atendidas.

Asimismo en Colombia, Maya G. et al (13) en su investigación *Satisfacción del usuario en Consulta Externa de un Centro de Salud* identificó la satisfacción del usuario en dicho servicio, determinando de manera integral la prestación de servicio de salud según el Modelo de Donabedian adaptado en el año 2013, a través de un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, por intermedio de una encuesta aplicada a 212 usuarios donde se evaluaron tres servicios: consulta externa de médico general, consulta odontológica y protección específica y detección temprana de enfermería. Entre las variables peor evaluadas estuvieron que el horario de atención no se ajusta a las necesidades del 51,3% de los usuarios y el tiempo para ser atendido una vez asignada la cita tomó, en la mayoría de los encuestados (65,1%), más de 15 minutos de espera. Del mismo modo, un 39,4% de los pacientes reveló que su problema de salud no fue resuelto por el centro sanitario, en contraste con un 60,6% que manifestó que su problema de salud fue resuelto. Este último factor se considera mal evaluado debido a que el porcentaje de aprobación es sustancialmente más bajo en comparación a las otras variables que fueron medidas.

En Perú, se realizó el estudio *Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria* (14)*, se* encargó de determinar el grado de satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y la calidad de atención del consultorio del servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas. La investigación fue realizada mediante la utilización del instrumento SERVQUAL, modificada por el Ministerio de Salud peruano, en el año 2002 y denominada *Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud,* quemidió dimensiones tales como: respeto al usuario, eficacia, información completa, accesibilidad, infraestructura y seguridad y por último satisfacción global. Entre las variables que presentaron menor aprobación en el estudio, se determinó que la infraestructura y los ambientes del servicio tuvieron porcentajes de aceptación de intermedios a bajos; un 55,75% de los encuestados no estaba de acuerdo con la comodidad de los ambientes. Y en cuanto a la variable “indicaciones claras de la receta”, es un ítem que presenta baja aceptación.

**Discusión**

La satisfacción usuaria al ser una dimensión subjetiva de la calidad, inevitablemente implica que existan factores que serán mal evaluados por los individuos que reciben atención en un determinado establecimiento. Por medio de las encuestas de satisfacción se pueden dejar en evidencia los diferentes aspectos que en mayor medida satisfacen las expectativas de los usuarios, pero también quedan expuestos aquellos factores que necesitan ser intervenidos y mejorados para que se cumpla el fin último que persigue la calidad, satisfacer al cliente (6).

Primeramente, se puede observar que el origen de los artículos seleccionados es bastante variable en cuanto a localización geográfica, encontrándose que en Latinoamérica el desarrollo de estudios que consideren la aplicación de encuestas de satisfacción usuaria es similar entre los distintos países. Cabe destacar que, como se mencionó anteriormente, la calidad varía según cada contexto cultural, pero a pesar de esto, los resultados obtenidos en los diferentes artículos analizados no parecen alejarse demasiado unos de otros, por el contrario, se observa que muchos de los factores mal evaluados se repiten entre los diversos estudios.

En relación a esto, se evidencia que los factores que más se repiten como peor evaluados tienen relación con los tiempos de espera para recibir la atención de salud, puntualidad y horarios en general; 7 de los 8 artículos incluyen como mal evaluado algún factor relacionado con el tiempo y horarios (7-13). Considerando que al momento en que el paciente debe asistir al centro de salud a un horario programado con el profesional de salud, este se fija una expectativa de tiempo que deberá esperar para poder ser atendido, sin embargo, la duración de este tiempo varía con la realidad. Valenzuela L. (15) en su primera hipótesis declara que “el tiempo de espera influye negativamente en la calidad de la atención percibida por los usuarios” siendo posteriormente comprobada por la brecha planteada por la autora, obtenida de la asociación de la percepción y la expectativa de los usuarios, basándose en Zeithaml, V. et al (16), que establece el resultado de satisfacción o insatisfacción dependiendo del nivel de la expectativa frente al de la percepción, manifestando que si las expectativas son mayores que las percepciones, se alcanzan niveles bajos de satisfacción usuaria; si las percepciones son mayores que las expectativas, los pacientes alcanzan niveles de satisfacción más altos.

Otro de los factores mal evaluados que se destaca dentro de los artículos revisados, se relaciona con el acceso a la atención de salud en lo referido a la obtención de hora con el profesional de salud. En 2 de los 8 artículos revisados se evidencia este factor como uno de los peores evaluados por los pacientes (7,8).

Por otra parte, se encontró también que los usuarios no evalúan de la mejor manera los factores que tienen relación a la entrega de fármacos en los diferentes centros de salud de Atención Primaria (8, 11, 14). Se observa que el acceso a los medicamentos en los establecimientos no satisface las expectativas de los usuarios, además de también evidenciarse contrariedades en cuanto a la claridad de las recetas de medicamentos que son entregadas. Se destaca la importancia de este aspecto, pues se podría inferir que si el acceso a los fármacos se vuelve dificultoso, las conductas de desapego al tratamiento indicado podrían acentuarse de manera importante. Además, si las indicaciones farmacológicas no son comprendidas a cabalidad, tampoco se va a poder seguir el tratamiento de manera óptima. El grado en que los pacientes se encuentran satisfechos con el servicio que se les otorga incluso puede condicionar la adhesividad que tengan hacia los tratamientos que se les indican; tal como mencionan Tobar y Acuña en su estudio *Relación entre satisfacción usuaria y adhesividad al tratamiento y control de salud en usuarios diabéticos tipo 2*, (3) los pacientes diabéticos que presentaban adhesividad al tratamiento fueron catalogados como “muy satisfechos”, mientras que los que no se adherían al tratamiento mostraron menor grado de satisfacción, clasificándose como “satisfechos”. Entonces, la satisfacción usuaria se presenta como un aspecto imprescindible a considerar, debido a que usuarios más satisfechos cumplirán las indicaciones y tratamientos, además de tener fidelidad hacia lo que es su prestador de salud.

**Conclusión**

Se torna evidente la importancia de la medición de la satisfacción usuaria en los diferentes niveles de atención de salud, sobre todo en la atención primaria, ya que esta se presenta como la puerta de entrada de los pacientes al contexto sanitario. La identificación de los factores mal evaluados por medio de la aplicación de encuestas u otro instrumento que determine el nivel de satisfacción usuaria, permite reflexionar y orientar las acciones e intervenciones hacia los aspectos que requieren mejorar para poder satisfacer las expectativas del paciente y, consecuentemente, mejorar la calidad de la atención otorgada.

Las encuestas de satisfacción usuaria se presentan como una herramienta útil para medir los aspectos subjetivos de la calidad y permiten tener un buen reflejo de ella. Particularmente en la Atención Primaria de Salud, conocer las demandas, necesidades y percepciones del paciente en general, es primordial, debido a que en este nivel el enfoque se orienta hacia las personas, familias y comunidades, es por ello que no se puede excluir lo que los individuos tienen que decir respecto a la atención que se les está otorgando, ya que son ellos mismos los que van a indicar los factores que deben reforzarse en la institución para lograr otorgar un servicio de calidad y, por ende, que genere altos niveles de satisfacción.

Por último, dados los resultados obtenidos se invita a la realización de futuras investigaciones permitiendo desarrollar y ampliar el tema investigado tanto a otros lugares geográficos como a otras instituciones que formen parte de otros niveles de salud como son el secundario o el terciario.

**Bibliografía.**

1. Oliva C, Hidalgo C et al. 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. PSYKHE [Internet]. 2004 nov. [Citado 15 dic 2016]; pp. 173-186. Disponible en:<http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22282004000200013>

2. Pérez M, Aceituno L et al. Evaluación de la satisfacción usuaria en un centro de atención primaria de salud. Portal Regional de la Biblioteca Virtual en Salud [Internet]. 2013 jun. [Citado 15 dic 2016]; pp. 233-240. Disponible en:<http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/lil-728138>

3. Tobar M, Acuña O et al. Relación entre satisfacción usuaria y adhesividad al tratamiento y control de salud en usuarios diabéticos tipo 2. Revista Salud Pública Universidad de Chile [Internet]. 2012 may. [Citado 15 dic 2016]; pp. 131-136. Disponible en:<http://www.revistasaludpublica.uchile.cl/index.php/RCSP/article/viewFile/20297/21466>

4. Rodríguez M, Bursztyn I, Ruoti M, Dullak R et al. Evaluación de la Atención Primaria de Salud en un contexto urbano: percepción de actores involucrados – Bañado Sur – Paraguay, 2011. Saúde em Debate [Internet]. 2012 sep. [Citado 15 dic 2016]; pp. 449-460. Disponible en:<http://www.scielo.br/pdf/sdeb/v36n94/a16v36n94.pdf>

5. Massip C, Ortiz R, Llantá M et al. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista Cubana de Salud Pública [Internet]. 2008 dic. [Citado 15 dic 2016]; pp. 1-10. Disponible en:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21419854013>

6. Caminal J, Sánchez E, Schiaffino A et al. El análisis por segmentos de población insatisfecha: una propuesta para optimizar la información de las encuestas de satisfacción global. Revista Calidad Asistencial [Internet]. 2002 ene. [Citado 15 dic 2016]; pp. 4-10. Disponible en:<http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-el-analisis-por-segmentos-poblacion-S1134282X02774678>

7. Pérez M, Aceituno L et al. Evaluación de la satisfacción usuaria en un centro de atención primaria de salud. Portal Regional de la Biblioteca Virtual en Salud [Internet]. 2013 jun. [Citado 15 dic 2016]; pp. 233-240. Disponible en:<http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/lil-728138>

8. Williams C, Poblete F, Baldrich F et al.Evaluación multidimensional de los servicios de salud para adolescentes en centros de Atención Primaria en una comuna de Santiago. Revista Médica de Chile [Internet]. 2012 may. [Citado 15 dic 2016]; pp. 1145-1153. Disponible en:<http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872012000900007>

9. Bucchi C, Sepúlveda C, Monsalves M et al. Descripción de la Satisfacción Usuaria de Pacientes que Reciben Atención de Urgencia Dental en Cinco Establecimientos de Atención Primaria de Salud. International Journal of OdontoStomatology [Internet]. 2012 Jul. [Citado 15 dic 2016]; pp. 275-280. Disponible en:<http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-381X2012000300005>

10. Cuba-Fuentes M, Jurado A, Estrella E et al.Evaluación del cumplimiento de los atributos de la Atención Primaria y grado de satisfacción de los usuarios de un establecimiento de primer nivel de atención. Revista Médica Herediana [Internet]. 2011 ene. [Citado 15 dic 2016]; pp. 4-9. Disponible en:<http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2011000100002>

11. Acosta L, Burrone M, López de Neira M et al. Análisis de la satisfacción del usuario en Centros de Salud del primer nivel de atención de la Provincia de Córdoba, Argentina. Revista Enfermería Global [Internet]. 2011 ene. [Citado 15 dic 2016]; pp. 1-13. Disponible en:<http://revistas.um.es/eglobal/article/view/115901/109901>

12. Castillo I, Villarreal M, Olivera E et al. Satisfacción de usuarias del control prenatal en instituciones de salud públicas y factores asociados. Cartagena. Revista hacia la Promoción de la salud [Internet]. 2014 jun. [Citado 15 dic 2016]; pp. 128-140. Disponible en:<http://www.redalyc.org/pdf/3091/Resumenes/Resumen_309131703010_1.pdf>

13. Maya G, Guancha Y, Villota L. Satisfacción del usuario en Consulta Externa de un Centro de Salud. Grupo de Investigación en Salud, Universidad Mariana, Colombia. [Internet]. 2013 mar. [Citado 15 dic 2016]; pp. 1-13. Disponible en:<http://www.umariana.edu.co/ojs-editorial/index.php/libroseditorialunimar/article/view/967>

14. Zamora S et al. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. Revista Horizonte Médico. [Internet]. 2016 mar. [Citado 15 dic 2016]; pp. 38-47. Disponible en:<http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2016000100006&script=sci_art>

15. Valenzuela L, et al. La calidad de servicio en el sector de salud pública: una investigación empírica. Departamento de Administración, Facultad de Economía y Negocios Universidad de Chile. [Internet]. 2008 feb. [Citado 15 dic 2016]; pp. 65-94. Disponible en:<http://estudiosdeadministracion.unegocios.cl/index.php/2008-vol-15-nd-2.html>

16. Zeithaml V, Parasuraman A, Berry L. *Calidad total en la gestión de servicios:**cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores.* 1ª Ed. Díaz de Santos; 1992. 272 p.