

Excerptas ■

Evaluación del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica Montería S.A. Medicina Integral, Montería, Octubre de 1999

ANGELA MARÍA SIERRA ARANGO, ENALBIS ESPITIA CABRALES.

El propósito de este estudio fue evaluar del nivel de satisfacción de los usuarios a la consulta general de la I.P.S. privada Clínica Montería S.A. – Medicina Integral, con el objeto de tener información actualizada para la toma de decisiones.

Se realizó un estudio de tipo descriptivo de corte transversal con toma prospectiva de la información a través de la técnica de entrevista. La muestra se conformó por 368 usuarios, consultantes de medicina general escogidos en forma aleatoria durante el mes de octubre en la clínica.

La tabulación y el procesamiento de los datos se realizó a través del paquete estadístico EPI INFO 6.04, para el análisis univariado se describieron las variables nominales y ordinales con proporciones, y las de nivel de razón con medidas de centralización y dispersión, para el cruce de variables se utilizaron los estadísticos de t de Student y el Chi cuadrado.

Los resultados indicaron que el tipo de usuario que predominó fue el beneficiario con un 55.8%, el género femenino aportó dos de cada tres consultas, y la edad promedio del consultante fue de 43 años (DE: 10.19).

En general desde el punto de vista del cliente externo, puede afirmarse que existe un alto nivel de satisfacción (por encima del 90%) frente a las variables de atención por el médico y atención en la farmacia; sin embargo, se presentan deficiencias básicamente en el tiempo y el sistema que se tiene actualmente en la asignación de citas.

Las autoras sugieren realizar un plan de contingencia para mejorar estos aspectos, y realizar una nueva evaluación de la satisfacción cuando se hallan realizado los cambios.



Estudiantes de la Especialidad en Gerencia de la Salud Pública, Convenio CES- Corporación Universitaria del Sinú.