



Grupo de Investigación
**DEMOGRAFÍA Y
 SALUD**
 Categoría “A” - Colciencias

Título	Nivel de Satisfacción de los Usuarios con los Servicios de Salud. Municipio de Itagüí, 2007
Investigadores	Marcela Correa Cadavid
Asesor	Hugo Grisales Romero
Resumen	<p>Introducción: En la actualidad existe un gran interés no solo por parte de las instituciones de salud por evaluar la calidad de sus servicios, sino también por parte de las administraciones Municipales que quieren medir la percepción que tienen aquellos usuarios en cuanto al último servicio de salud utilizado para orientar y destinar sus interés hacia el perfeccionamiento de la salud pública.</p> <p>Objetivo: Caracterizar el grado de satisfacción de los usuarios según la percepción del último servicio de salud utilizando en las instituciones ubicadas en el Municipio de Itagüí en el año 2007.</p> <p>Materiales y Métodos: Estudio descriptivo de corte transversal, utilizando información primaria mediante una encuesta poblacional, tomando como muestra 436 hogares y 1500 personas. Para la descripción univariada, bivariada de las variables trazadoras, se emplearon gráficos de barras compuestas, resaltándose en cada barra el porcentaje respectivo. La asociación de variables fue determinada mediante la prueba chi-cuadrado de independencia, utilizando como nivel de satisfacción el 5%.</p> <p>Resultados: El grado de satisfacción que expresaron sentir los usuarios con la EPS o ARS (IPS o ESE) a la cual están afiliados, está entre satisfechos y altamente satisfechos, 67,3% y 81,4%, respectivamente. Se observaron diferencias mínimas en el grado de satisfacción de los usuarios con la EPS o ARS en los niveles socio-económicos bajo y medio, 16,7% y 69,6%; siendo de igual manera para el grado de satisfacción con la IPS o ESE. Los usuarios de ambos sexos expresaron preferiblemente haber recibido un trato bueno por parte del profesional de salud que los atendió en el último servicio consultado, 59,5% y 63,3%, respectivamente, teniendo en cuenta que el porcentaje mayor se presentó: en las mujeres mayores de 45 años con un 20,8% y en los hombres con edades entre los 15 años y un mes hasta los 30 con un 22,7%. Se observó que los usuarios más satisfechos tanto con la EPS o ARS e IPS o ESE, son todos aquellos que presentaron un nivel educativo</p>

alcanzado de técnica o tecnológica, 71,3% y 76,9%, respectivamente.

Conclusiones: Los resultados presentan el alto grado de satisfacción en el cual expresaron sentirse los usuarios con su respectiva EPS o ARS (IPS o ESE), según el último servicio de salud, representados especialmente por grupos de edad y sexo, nivel socio-económico, régimen de afiliación, nivel educativo y trato recibido por el profesional de salud.