

**Título:** SATISFACCION DE LOS USUARIOS ANTE LA ATENCION DE LA SALUD RECIBIDA EN UN HOSPITAL: EL CASO DEL COMPLEJO HOSPITALARIO "JUAN CANALEJO" (A CORUÑA).

**Nombre:** MACEIRAS GARCÍA, LOURDES

**Universidad:** Universidad de Santiago de Compostela

**Fecha de lectura:** 01/01/1997

**Programa de doctorado:** DESCONOCIDO

**Dirección:**

> **Director:** Juan Miguel Barros Dios

**Tribunal:**

> **presidente:** JUAN JESUS GESTAL OTERO

> **secretario:** MARCH CERDA JOAN CARLES

> **vocal:** SALVADOR PITA FERNANDEZ

> **vocal:** CADARSO SUAREZ CARMEN MARIA

> **vocal:** Ernesto Smyth Chamosa

**Descriptores:**

> CIENCIAS MEDICAS

> SALUD PUBLICA

> EPIDEMIOLOGIA

**El fichero de tesis** no ha sido incorporado al sistema.

**Resumen:** LA IMPORTANCIA DE ESTE ESTUDIO ES DOBLE: POR UN LADO, MEDIR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS SANITARIOS RECIBIDOS, QUE ES UNO DE LOS METODOS QUE SE UTILIZAN PARA EVALUAR SU CALIDAD, Y POR OTRO, ES UNA FORMA DE PARTICIPACION DE LOS USUARIOS EN EL SISTEMA SANITARIO. OBJETIVO. RECOGER UNA EVALUACION SUBJETIVA DEL PROCESO DE SERVICIOS DEL COMPLEJO HOSPITALARIO JUAN CANALEJO, ESTIMANDO LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS INGRESADOS EN EL. METODOS. DISEÑAMOS UN ESTUDIO DE PREVALENCIA. LA POBLACION-ESTUDIO FUE LA TOMADA POR LAS PERSONAS DE 15 Y MAS AÑOS, INGRESADOS EN EL COMPLEJO HOSPITALARIO JUAN CANALEJO, DADAS DE ALTA ENTRE EL 4 DE MARZO Y EL 3 DE ABRIL DE 1996. MEDIANTE UN MUESTREO ALEATORIO ESTRATIFICADO Y POR CONGLOMERADOS ELEGIMOS 600 PERSONAS (A LAS QUE AÑADIMOS OTRAS 200 PARA PALIAR EL NIVEL DE NO RESPUESTAS); CON UN ERROR DE PREDICCIÓN DEL

4% Y UN NIVEL DE CONFIANZA DEL 95%. EL CUESTIONARIO, DE 45 PREGUNTAS (Y 5 MAS GENERADAS A PARTIR DE LAS ANTERIORES), ESTA DIVIDIDO EN VARIOS BLOQUES SOBRE DATOS DEMOGRAFICOS, SOCIOECONOMICOS, EXPERIENCIAS PREVIAS, PERSONAL HOSPITALARIO, CONDICIONES DEL ENTORNO, ADMISION Y ALTA. EN LAS PREGUNTAS DE LOS BLOQUES DE SATISFACCION, LAS RESPUESTAS ESTAN VALORADAS EN UNA ESCALA DE TIPO LIKERT DE 1 A 5.RESULTADOS. RESPONDIERON AL CUESTIONARIO 744 PERSONAS, 348 MUJERES Y 396 HOMBRES. ESTUVIERON "MUY SATISFECHOS" CON LA ASISTENCIA HOSPITALARIA RECIBIDA EL 43,5% "BASTANTE SATISFECHOS" EL 51,6%, "ALGO SATISFECHOS" EL 3,2% Y "POCO SATISFECHOS" EL 1,6% (AL ITEM "NADA SATISFECHOS" NO RESPONDIO NADIE). EL INDICE DE SATISFACCION GLOBAL CON LA ASISTENCIA RECIBIDA FUE DE 4,37, EN UNA ESCALA DE PUNTUACION DE 1 A 5.