



## **CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD DE LA CIUDAD DE TALCA**

**RICARDO MARCELO NASER ACUÑA  
ANA LUISA VALENZUELA GÓMEZ**

### **INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN**

El presente estudio se enmarca dentro de lo que se conoce como una investigación de mercados, con tal de satisfacer la necesidad de información para la autoridad regional pertinente al área salud, con el objeto de determinar la evaluación que hacen los usuarios del sistema público de atención primaria de salud, para posteriores reformas que permitan elevar dicho nivel de calidad.

Este estudio, se basa principalmente en el Método Servqual; de esta manera, fue posible medir las diferencias entre las expectativas y las percepciones de los usuarios.

Se utilizó un muestreo no probabilístico, estratificado, en el cual cada estrato correspondió a un consultorio, posteriormente, se aplicó una encuesta al interior de cada consultorio, entre los días 15 y 22 de octubre de 2004; es necesario destacar, que las entrevistas fueron realizadas a aquellas personas que estaban esperando recibir atención.

Respecto de los resultados obtenidos, es posible destacar que si bien, los usuarios califican el servicio en general como bueno, existen ciertas variables mal evaluadas, las cuales son, la comodidad de las salas de espera y la presentación de los servicios higiénicos, además, existen otras evaluadas como aceptables, el cumplimiento de horas de atención, la disponibilidad de fármacos, la disposición del personal administrativo, el comportamiento del personal administrativo, la cantidad de médicos especialistas, el trato del personal administrativo y el equipamiento del

consultorio.

La importancia de detectar estas variables, radica en que una mejora de la calidad del servicio público de atención primaria de salud, requiere necesariamente una mejora individual de cada una de estas variables específicas.