
**SATISFACCIÓN USUARIA EN EL CENTRO GINECO-OBSTETRICO DEL
HOSPITAL DE LINARES**

**VICTORIA SAN MARTÍN MENDOZA
MAGISTER EN GESTIÓN DE INSTITUCIONES DE SALUD**

RESUMEN

El presente trabajo de tesis tiene por objetivo principal evaluar la satisfacción de las usuarias obstétricas beneficiarias del Sistema Chile Crece Contigo que resolvieron su parto en el Centro de Responsabilidad Gineco-Obstétrico del Hospital de Linares, a través de la realización de una investigación de mercado. Este estudio entonces, tiene como finalidad medir la percepción de las usuarias sobre la calidad de la atención que recibió, es importante señalar que ésta, percepción tiene importantes implicancias éticas, y socio-culturales de cada persona que es atendida. Para la realización de éste estudio se aplicó como instrumento una encuesta validada por expertos del sistema Chile Crece Contigo, modificada, la que se aplicó a 190 de 215 usuarias que recibieron atención de su pre-parto, parto y puerperio, entre el 01 y el 30 de Septiembre del año 2009 en el Centro de Responsabilidad Gineco-Obstétrico. La encuesta, en escala Likert de 5 puntos, se aplicaba al término de sesiones educativas grupales al momento del alta y los datos demográficos se obtienen del libro de registro de partos.

Los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta se ingresaron, tabularon y se realizó un análisis factorial utilizando el software SPSS (Statistics Packing for Social Science) con el fin de reducir los datos. A través de éste análisis se puede concluir que el factor mejor evaluado por las usuarias fue la relación con el equipo de atención, el respeto por la intimidad de la triada, la infraestructura y la información que reciben tanto de los procesos técnicos como asistenciales, es importante valorar la participación en la toma de decisiones en relación a su salud. Las variables menos satisfactorias tenían que ver con tiempos de espera, con la percepción que tienen las usuarias que los funcionarios de la salud en general son autoritarios y no podían expresar sus malestares por temor a no ser comprendidos, también se puede ver que las usuarias sentían que no se les ofrecían todas las alternativas para adoptar posiciones más cómodas, o poder deambular si fuese su preferencia.