

---

**ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN USUARIA DE LOS PACIENTES DEL  
PROGRAMA DE SALUD CARDIOVASCULAR, EN EL CESFAM DE PELARCO**

**PATRICIO HERNÁNDEZ ACEVEDO  
MAGISTER EN GESTIÓN DE INSTITUCIONES DE SALUD**

**RESUMEN**

Esta tesis de postgrado, tiene por finalidad postular al grado académico de Magíster en Gestión de Instituciones de Salud de la Universidad de Talca (MGIS). El trabajo pretende medir el grado de Satisfacción Usuaría en un grupo de 87 pacientes del programa de Salud Cardiovascular (PSCV) que pertenecen al Centro de Salud Familiar (CESFAM) de la comuna de Pelarco, perteneciente al Servicio de Salud del Maule (S.S.M.), cuyo diagnóstico es Diabetes Mellitus (DM) tipo I y II, Dislipidemia (DLP) o Hipertensión Arterial (HTA). El presente estudio utiliza un enfoque de tipo descriptivo/comparativo y se realizó en un tiempo aproximado de 12 meses durante los años 2008-2009. Se determinó en estos pacientes el grado de Satisfacción Usuaría, procesando la información con el sistema S.P.S.S. (Statistical Analysis for Social Sciences), luego de su participación en una actividad que surge como iniciativa del equipo de salud de dicho CESFAM, para dar una mejor respuesta al nuevo modelo de Salud Familiar, denominada "Taller de Acogida", realizada por los equipos de cabecera de cada sector de la comuna. Para lo anterior, se creó y validó una encuesta tipo Likert, el proceso de validación estuvo a cargo del equipo de expertos del Centro de Salud Familiar representado por profesionales de las categorías A y B y un grupo de 56 pacientes y/o sus acompañantes. El análisis de los datos obtenidos, permitió determinar el grado de cumplimiento de las expectativas que tiene en nuestros pacientes esta actividad y conocer la evaluación que hacen del Centro de Salud Familiar. El concepto de Satisfacción Usuaría será entendido como "el grado de cumplimiento respecto de las expectativas por parte del paciente" (1). Para fines del presente estudio consideraremos adecuada una evaluación > 50% para las variables en estudio.