



SECCIÓN ARTÍCULOS ORIGINALES
REVISTA CENTRO DE ESTUDIOS EN SALUD
Año 8 Vol 1 No. 10 (Pags. 77 - 86)

SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL RÉGIMEN PARCIAL SUBSIDIADO. MUNICIPIO DE PASTO. NARIÑO. COLOMBIA

María Clara Yépez Ch.¹ Nancy Guerrero R.² Cristina Cerón S.³

Fecha de recepción: Sep 11 - 08

Aceptado: Nov 07 - 08

RESUMEN

Con el fin de estudiar el nivel de satisfacción de los usuarios del régimen de subsidios parciales en salud en el municipio de Pasto, se realizó un estudio descriptivo con una población de 80.000 afiliados, a quienes se les aplicó una encuesta diseñada para este fin. Los resultados indican que la población usuaria de los servicios de atención integral a la gestante, alto costo, atención en trauma y ortopedia, calificaron de excelente en 73% de los servicios de las IPS y en 80% de las EPS. Los aspectos relacionados con esta calificación estuvieron relacionados con los horarios de atención, posibilidad de elección del médico, comunicación enfermera-paciente y comodidad en la consulta y sala de espera.

Palabras clave: Satisfacción de usuarios, régimen parcial subsidiado.

ABSTRACT

A descriptive study was conducted with of 80.000 population, to identify the users satisfaction level at the partial subsidies health system in Pasto city. A survey designed for this purpose were applied. The results indicated that people using the services to pregnant women care, high cost, and orthopedic trauma care, rated excellent by 73% in the IPS and 80% at the EPS. Aspects related to this qualification were: time table and hours of attention, choice of doctor, nurse-patient communication and comfort in the waiting room and consultation.

Keywords: users satisfaction, partial subsidies regimen

-
- 1 Magíster en Ciencias Biomédicas. Profesora Asociada Facultad Ciencias de la Salud. Directora Centro de Estudios en Salud Universidad de Nariño. cesun@udenar.edu.co
 - 2 Magíster en Enfermería, Profesora Asistente Hora Cátedra Facultad Ciencias de la Salud, Profesional Área de Investigación CESUN Universidad de Nariño. nangr5@gmail.com
 - 3 Magíster Docencia Universitaria Profesora Asistente Facultad Ciencias de la Salud, programa promoción de la salud. Programa promoción de la salud. iceronsouza@gmail.com

- gastroenterología del Hospital Universitario de Maracaibo. www.gerenciasalud.com
7. Rojas, J. Gestión por procesos para mejorar la atención de los usuarios en los establecimientos de salud en el Sistema Nacional de Salud. Bolivia, 2003. Biblioteca virtual de Derecho, Economía y Ciencias Sociales. Eumed.net
 8. Jiménez VM, Ortega VMC, Cruz CM, et al. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. *Rev Mex. Enf Cardiol* 2003; 11(2):58-65
 9. Ibid.
 10. Morales F, García-Peña C. Satisfacción de usuarios en unidades de primer nivel de atención médica. *Rev Med IMSS* 1997; 35(2):139-143.
 11. Sosa, Graciela B., Sosa Claris, Andrea G., Gómez, Justino J. Nivel de satisfacción y condicionantes de la consulta de los usuarios en los servicios de guardia hospitalaria. <http://www.unne.edu.ar/cyt/sociales/s-012>
 12. Calnan M, Katsouyiannopoulos V, Ovcharov K, Prokhorskas R, Ramic H, Williams S. Major determinants of consumer satisfaction with primary care in different health systems. *Fam Pract*, 1994; 11:468-478.