

# **Grado De Satisfacción Del Usuario En Los Servicios De Consulta Externa En Camiula e Ipasme De Mérida- Venezuela, 2008.**

Autores: Medina Eloy., Monsalve Bexabeth., Mora Mayela.,  
Quijada Pedro.

Profesora: Barreat, Yariani.

La Satisfacción que obtengan los pacientes del servicio y atención que se les brinda en cualquier centro de salud, depende de un conjunto de variables que nos proponemos a estudiar, viendo en primer lugar la importancia que estos le conceden a cada una y luego la satisfacción que obtienen, donde el establecimiento de una relación medico-paciente grata, cálida y con lazos de confianza, representa la clave del éxito, teniendo ganado ya un altísimo porcentaje del camino a un diagnóstico preciso y el posterior cumplimiento del tratamiento por parte del paciente, así como también juegan un papel relevante el trato y servicio dado por los demás miembros del equipo de salud, enfermeras, asistentes, técnicos, recepcionistas, y todo lo concerniente al roce humano inclusive personal obrero y de otro tipo. De igual modo la infraestructura del lugar.

Para medir esto, diseñamos y validamos un instrumento tipo encuesta, que se aplicó en una muestra de ochenta pacientes de los diferentes servicios de dos importantes instituciones de salud del estado Mérida, como son; el IPASME y el CAMIULA, en cuyos resultados pudimos notar que al relacionar las variables importancia con nivel de satisfacción, determinamos que para las expectativas que tenían los pacientes en cada variable, la satisfacción obtenida, fueron cubiertas en más de la media, más no en su totalidad, pero tratándose de salud, lo ideal es que el paciente se vaya del lugar con sus deseos logrados aún más de lo que esperaba, pero también pudimos notar una moderada falta de conocimientos en los usuarios sobre sus derechos en cuanto a como deben ser tratados en la consulta, en la institución, las condiciones óptimas de la institución y muy importante en como deben ser tratados por su médico y como debe ser la imagen ofertada por este.

La muy importante opinión de los usuarios, en nuestro estudio para la variable aislada, expuesta con la pregunta: "¿Considera usted que el medico debe llevar un estilo de vida saludable?". Recordando que este puede influir mucho en la relación establecida y en la percepción del paciente hacia ellos, pues el medico oferta salud y por tanto ha de ser sano. La mayoría estuvo de acuerdo en que los médicos deben ser sanos, con estilos de vida saludables, a fin de tener una imagen grata, lo que facilita el poder establecer relaciones amenas con las personas y todas las consecuencias positivas que este hecho acarrea. Quizás uno de los factores más influyentes en el establecimiento de este tipo de relación es, el "estilo de vida" que llevan los médicos y como lo reflejan frente al paciente (positiva o negativamente), teniendo en cuenta que esta variable puede verse afectada directamente por otras diferentes, como: niveles de estrés del medico, autoestima, percepción de su trabajo y de la vida y otras que pueden incidir en el trato a los demás, en el nivel de empatía y confianza para con el paciente.