

## DEFENSA PÚBLICA DE TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MAGISTER

Marcelo Leonardo Canales Fiedler

**Título:** Satisfacción del usuario del servicio de urgencia adulto y obstétrica del Hospital Dr. Hernán Henríquez Aravena, de Temuco

### RESUMEN

**Introducción:** El Hospital Dr. Hernán Henríquez Aravena, de Temuco, es un Hospital de Alta Complejidad, es el centro de referencia del Sur de Chile. Siendo un centro asistencial complejo, los servicios de Urgencias Adulto y Obstétrico están preparados para dicha atención. Las expectativas del usuario sobre la atención son alta y relevante al momento de dar la opinión sobre ella, influye positivamente la categorización clínica que realizan post atención Médica, tomando en cuenta lo último, la percepción del paciente (frente a lo que considera una urgencia), los tiempos de atención, entre otros influyen en su opinión final.

**Objetivo:** Describir los factores demográficos que se asocian a la percepción que el paciente tiene del Servicio de Urgencia Adulto y Obstétrica, del Hospital Dr. Hernán Henríquez Aravena, de Temuco, durante el segundo semestre de 2018.

**Método:** Estudio Descriptivo, utilizando como herramienta de evaluación las encuestas de satisfacción de usuarios del Servicio de Urgencia Adulta y Obstétrica del Hospital Hernán Henríquez Aravena de Temuco, tomadas durante el segundo semestre de 2018. La población objetivo, fueron todos los pacientes y acompañantes, mayores de 18 años que solicitaron atención médica en el servicio de urgencia. Se analizaron 373 encuestas.

**Resultados:** El promedio de percepción fue de 6.42, considerando 234 mujeres y 139 hombres encuestados. Los rangos de edades para ambos sexos van de 18-29 (percepción 6.28), 30-59 (percepción 6.4) y 60 años o más (percepción 6.23). En los resultados generales de la encuesta (Servicio de Urgencia Adulto del Hospital), no se encuentran diferencias significativas (Anova 0.268) que permitan rechazar la hipótesis nula y establecer que los pacientes y acompañantes, no se sientan satisfechos con la atención. Sin embargo, la variable demográfica sexo, sí se encontraron diferencias significativas (Anova 0.002).

**Conclusiones:** Los resultados mostraron una buena percepción, no obstante, se podría mejorar la percepción de los pacientes con encuestas que separen la opinión del Servicio de Urgencia Obstétrico del Servicio de Urgencia Adulto, a fin de obtener opinión clara de cada servicio, evitando así que los resultados se vean afectados por la influencia de un sexo en particular.

