

Satisfacción con los cuidados de salud: El efecto moderador de la sanidad privada

Autores: Rivera P, Fustero MV, Latorre P, Chalela E, Minguillon G, Morales R. C.S. Valdespartera (Zaragoza)

Objetivos

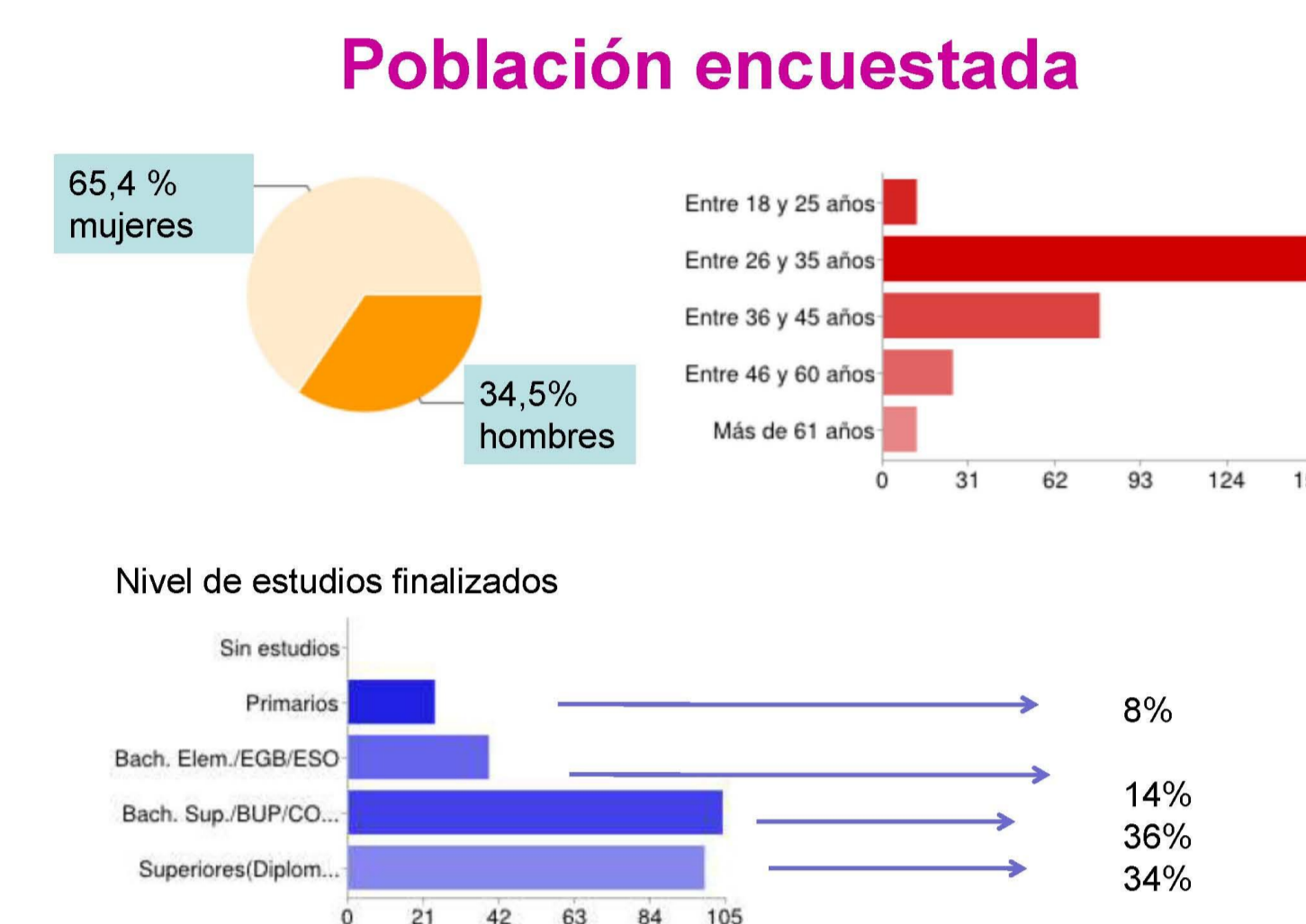
Conocer la satisfacción de los usuarios, de un centro de reciente apertura, con las dimensiones de calidad del servicio prestado y determinar la influencia en el juicio comparativo entre sanidad pública/privada, teniendo en cuenta su experiencia en ambos ámbitos, para implantar acciones de mejora.

Metodología

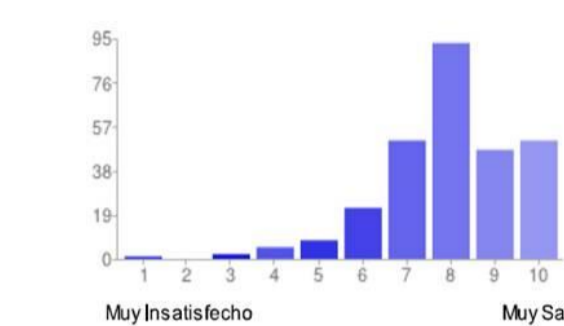
Diseño de la encuesta y validación en colaboración con la Universidad de Zaragoza (noviembre/diciembre 2011 y enero/febrero 2012).
 Creación de una página Web con la encuesta On line: <http://encuestasdecalidadvaldespartera.unizar.es>
 Diseño de un cartel anunciador con código QR
 Realización de encuestas directamente en el Centro de salud durante el mes de Abril de 2012, manteniéndose la encuesta en la página Web desde el 1 de abril hasta el 10 de Junio 2012, abierta para su cumplimentación.

- encuesta directa y on-line
- error muestral del 5,38% para un nivel de confianza del 95%.
- Se obtuvieron 326 registros.
- Las variables se obtuvieron mediante una batería de ítems medidos en escalas Likert de diez puntos.
- Los indicadores genéricos estudiados son: instalaciones, organización y profesionales sanitarios.
- Los específicos: el tiempo de atención dedicado, la información y la atención prestada por el profesional.
- Se preguntó al usuario por su experiencia con la medicina privada y su juicio comparativo Sanidad Pública/Privada.
- Se utilizan los modelos de ecuaciones estructurales y se estiman los modelos con Máxima Verosimilitud Robusta(MPLUS7.11)

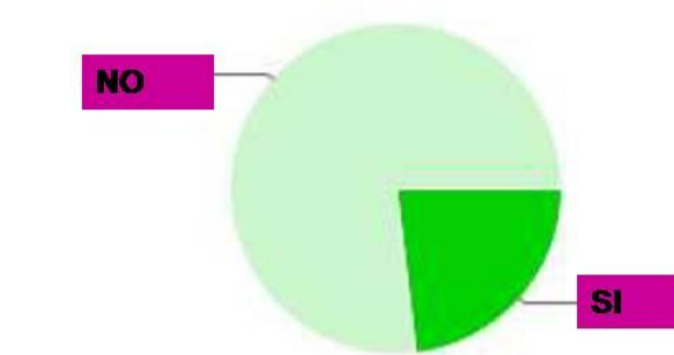
Resultados



En general, ¿cómo se encuentra Ud. de SATISFECHO/A con el SERVICIO que ha recibido en este Centro?



¿Dispone usted de seguro privado?



H1: Las percepciones de calidad sobre los cuidados de la salud en centros públicos influyen positivamente en la evaluación del usuario sobre el funcionamiento de la Sanidad Pública respecto de la Privada.

	MEDIAS TOTAL	SANIDAD PÚBLICA/SEGURO PRIVADO 22%	SANIDAD PÚBLICA 78%	DIFER.	EFFECTOS TOTAL	SANIDAD PÚBLICA/SEGURO PRIVADO 22%	SANIDAD PÚBLICA 78%	DIFER.
SATISFACCIÓN:								
Las instalaciones	8,57	8,44	8,60	-0,16 *	0,31	0,14	0,39	-0,25 ***
La organización	7,89	7,64	7,96	-0,32 ***	0,56	0,63	0,52	0,11 **
Los profesionales	7,98	8,04	7,96	0,08	0,39	0,45	0,39	0,06 *
El tiempo atención dedicado	7,90	8,25	7,79	0,46 ***	0,30	0,49	0,27	0,22 ***
La información proporcionada	7,97	8,19	7,90	0,29 **	0,38	0,53	0,35	0,18 ***
La atención recibida	8,17	8,29	8,13	0,16 *	0,33	0,49	0,30	0,19 ***
VALORACIÓN: Sanidad Pública respecto a Privada	5,95	5,74	6,06	-0,32				

*** p<0,001, ** p<0,01, * p<0,05

Tu puedes hacernos mejorar

Participa evaluando tu centro de salud, tu opinión nos interesa

¿Cómo hacerlo?

En los puntos habilitados para ello en el centro de salud

En nuestra web
<http://encuestasdecalidadvaldespartera.unizar.es>

Directamente en tu teléfono

A cambio de vuestra opinión se sortearán varios regalos entre todos los participantes

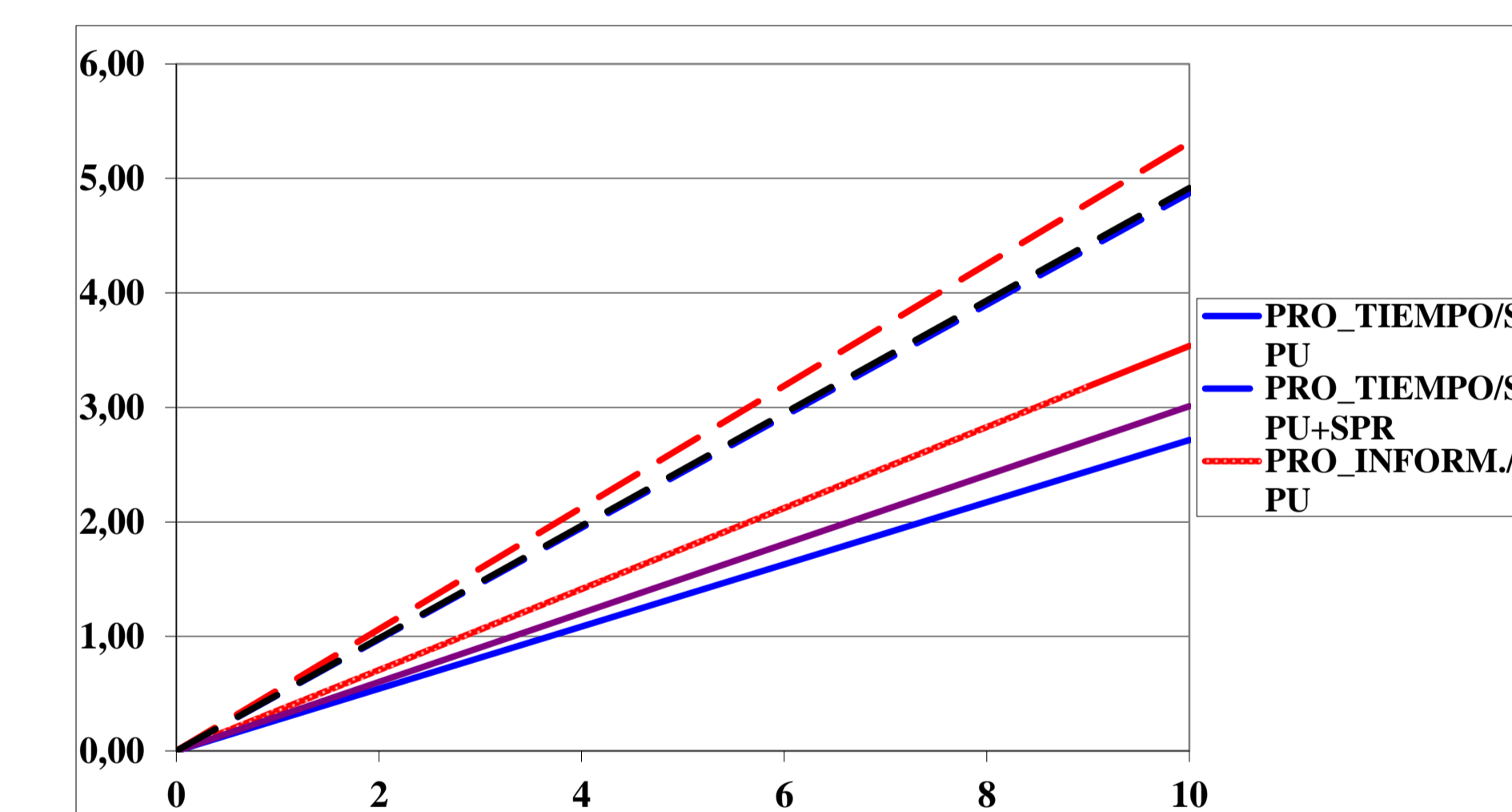
Universidad Zaragoza

salud

Las medias de todos los indicadores en la muestra total superan el 7,88. No se aprecian diferencias significativas en los indicadores genéricos, instalaciones/organización, entre el grupo 1 (usuarios sólo de Sanidad Pública) y el grupo 2 (usuarios Sanidad Pública y Privada). Se detectan diferencias significativas ($p<0,00$) en los 4 indicadores del profesional, donde el grupo 2 alcanza niveles superiores de satisfacción (profesional: 7,96-8,04; tiempo dedicado: 7,79-8,25; información: 7,90-8,19; atención: 8,13-8,29).

Conclusiones

1. Los niveles de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud son elevados.
2. Los resultados de los modelos de regresión ponen de manifiesto la existencia de una relación positiva entre la satisfacción y sus evaluaciones del desempeño de la sanidad pública respecto a la privada.
3. En cuanto a la moderación de la experiencia en ambos sistemas, señalar que únicamente se manifiesta significativa en los atributos del profesional.
4. Lo que sitúa al capital humano de los servicios de salud en el punto de mira de cualquier mejora.



Bibliografía: 1-Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103, 411-423. 2-Andreassen, T.W. (1995). (Dis)satisfaction with public services: the case of public transportation. *Journal of services marketing*, Vol. 9, Nº 5, pp. 30-41. 3- Klein, R. B. (1998). Principles and practice of structural equation modeling. New York: Guilford. 4- Mira JJ, Vitaller J, Aranaz J, Herrero JF, Buil JA. La satisfacción del paciente. Aspectos teóricos y metodológicos. *Revista de Psicología de la Salud* 1992;4:89-116. 5-Sixma JJ, Spreuwerberg P, van der Pasch M. Patient satisfaction with the general practitioner. *Medical Care* 1998;36:212-229.