

Evaluación de la Satisfacción del Usuario

Evaluación de la Satisfacción del Usuario

- Para la atención de buena calidad, la evaluación de las inquietudes del usuario resulta tan importante como la competencia técnica
- El usuario valora atributos tales como accesibilidad a la atención, tiempo de espera, buen trato, que se respete su privacidad y, fundamentalmente, que se ***le resuelvan el o los problemas por los que consulta***
- Si los servicios de salud y sus trabajadores ***centran la atención en el usuario***, el servicio ofrecido cubrirá no sólo los estándares técnicos de calidad sino también otros aspectos vinculados a la calidad: respeto, información pertinente y equidad.

Un Usuario Satisfecho

- Si un servicio consigue que el usuario quede satisfecho con la atención que brinda, conseguirá que:
 - procure o no procure atención
 - elija a ese servicio para recibir atención
 - siga o no las instrucciones del prestador de servicios
 - regrese o no al prestador de servicios y
 - recomiende o no el servicio a los demás

Técnicas de Medición

- La medición de la satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios.
- No resulta difícil evaluarla
- La evaluación de la satisfacción del usuario puede realizarse a través de métodos,
 - ***técnicas e instrumentos cuantitativos***, que proveen mayor objetividad y
 - ***técnicas cualitativas***: permiten abordajes en profundidad de los problemas de calidad percibidos por los usuarios, así como de sus potenciales soluciones.

Las Encuestas

- El medio más empleado para conocer la satisfacción de los usuarios son *las encuestas*.
- Miden la opinión de quienes han recibido asistencia; pero no representa la opinión general de la comunidad sobre el sistema sanitario.
- Las encuestas más utilizadas son aquellas que registran la satisfacción del usuario luego de la realización del proceso de atención.