

SATISFACCIÓN DEL USUARIO INMIGRANTE EN EL HOSPITAL ROBERTO DEL RÍO

Guerrero Martin, Catalina; Jury Abusada, Javiera; Jadue Aliaga Carla; González Fuentes, Pamela; Medina Soto Verónica.

Hospital Roberto del Río. Universidad de Chile

El aumento de inmigrantes en el país (2,6% de la población) y su distribución heterogénea, se ve especialmente reflejado en nuestro hospital (7% del total). Ubicado en el sector norte de Santiago, uno de los sectores donde se concentran. La migración, como determinante social de la salud, nos plantea un importante desafío en la atención, donde, junto con conocer esta nueva población usuaria, uno de los aspectos relevantes a considerar es la satisfacción usuaria.

El objetivo de este trabajo es conocer la satisfacción de los usuarios inmigrantes que se atienden en el Hospital Roberto del Río (HRR) en el período comprendido entre junio 2015 y agosto 2016.

Se realizó una encuesta validada por MINSAL. Se ejecutaron 151 encuestas dirigidas, con escala ajustada a cuidadores de pacientes inmigrantes, por 5 encuestadoras capacitadas, en diferentes servicios del HRR entre Junio 2015 y Agosto 2016. Se analizaron los datos obtenidos mediante un software estadístico, STATA.

Se exponen los principales resultados. De los 151 encuestados, el 57% corresponde a inmigrantes Peruanos, 19% Haitianos, 11% Colombianos, y el 13% de otros países. El promedio de edad fue 30,3 años. El promedio de tiempo de estadía en Chile fue de 65 meses. En cuanto a la calidad de atención un 56% de los encuestados considera que la amabilidad y respeto con la que fue tratado por los médicos es muy bueno, 35% bueno y menos del 4% regular. La atención recibida por el personal administrativo un 39% opina que es muy bueno y un 15% regular. Claridad con que el personal de salud le informa el diagnóstico, las causas y el tratamiento 46% considera que fue muy bueno, 30% bueno y 15% regular. Comodidad y limpieza de la sala de espera, box, baños y pasillos sólo el 19% opina que es muy bueno, 38% bueno y 15% regular. Cuando se les pregunta a los usuarios si recomendaría el HRR el 91% sí lo haría. En cuanto a la satisfacción global de la atención de salud recibida en el HRR un 38% considera que es muy bueno, 49% bueno y 11% regular. Un 79% cree que ser inmigrante no influye en la atención y un 21% que sí influye. De éstos un 72% cree que ser inmigrante influye negativamente. Al interrogar si es que el usuario ha tenido algún problema en el hospital un 16% dijo que sí, un 29% refirió que la dificultad fue relacionada al idioma (100% haitianos) y un 47,3% refirió que éste fue con personal administrativo. Se comparó la satisfacción global entre las nacionalidades más prevalentes, se observó que peruanos, haitianos y colombianos la califican como buena en un 49%, 55% y 50% respectivamente. Se comparó la satisfacción global según rango de ingreso familiar, se observaron que en todos los rangos prevaleció la opción buena y muy buena. Se comparó el grado de satisfacción global en los grupos que tienen cédula de identidad con los que no tienen, en ambos predominó la opción buena con un 45%.

En conclusión existe en general una muy buena satisfacción usuaria de los usuarios inmigrantes en el Hospital Roberto del Río. Se encontraron porcentajes similares en el grado de satisfacción global, según nacionalidad, ingreso familiar y posesión de cédula de identidad, por lo que no se pueden concluir asociaciones. Existen aspectos en los que se pueden trabajar para mejorar la atención, como la dificultad en la comunicación. Sería ideal comparar estos resultados con usuarios chilenos.