



Percepción del Estado de Salud y Satisfacción de los usuarios de Atención Primaria en Costa Rica *

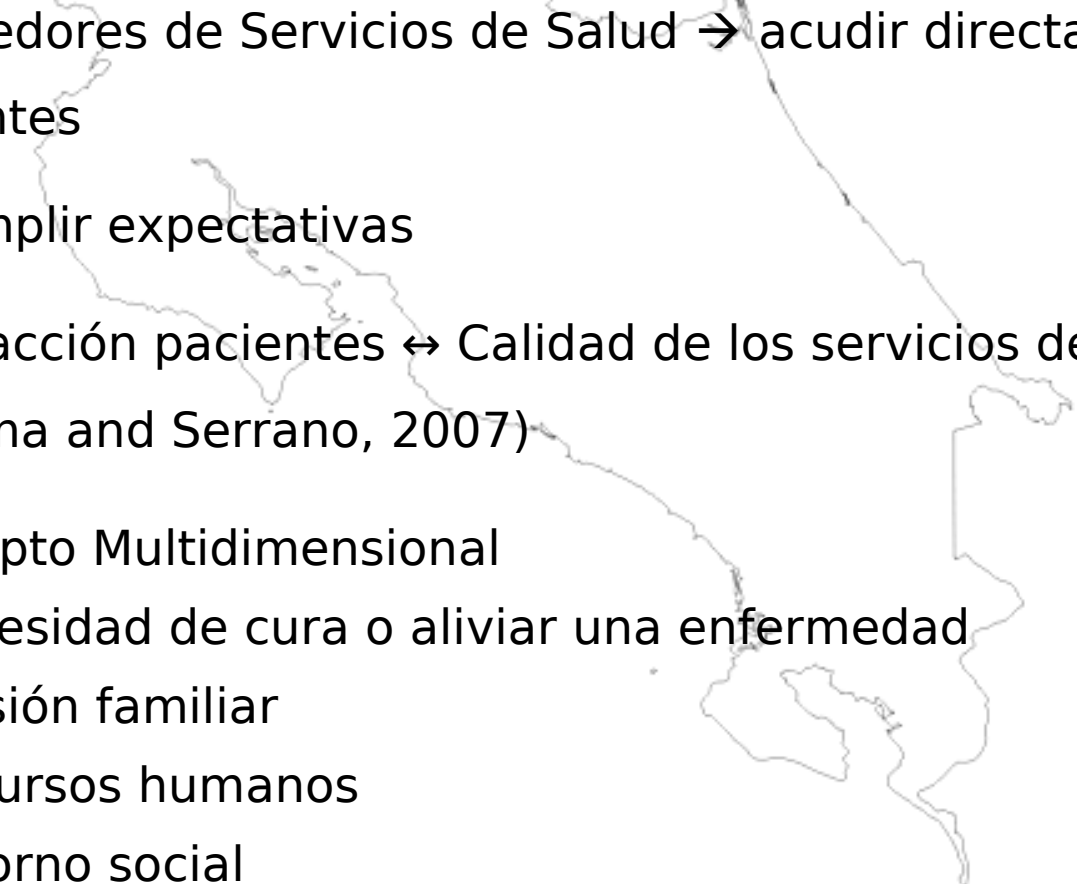
P Jiménez-Fontana, JR Vargas
Universidad de Costa Rica

Valencia. Junio, 2010

Objetivo

- Analizar la percepción del estado de salud y la satisfacción de los usuarios de la atención primaria de dos modelos de gestión en Costa Rica
- Crear un índice de Satisfacción y Regresión Binaria Logística
 - Encuesta sobre los Servicios y Gastos de Salud de la Familia

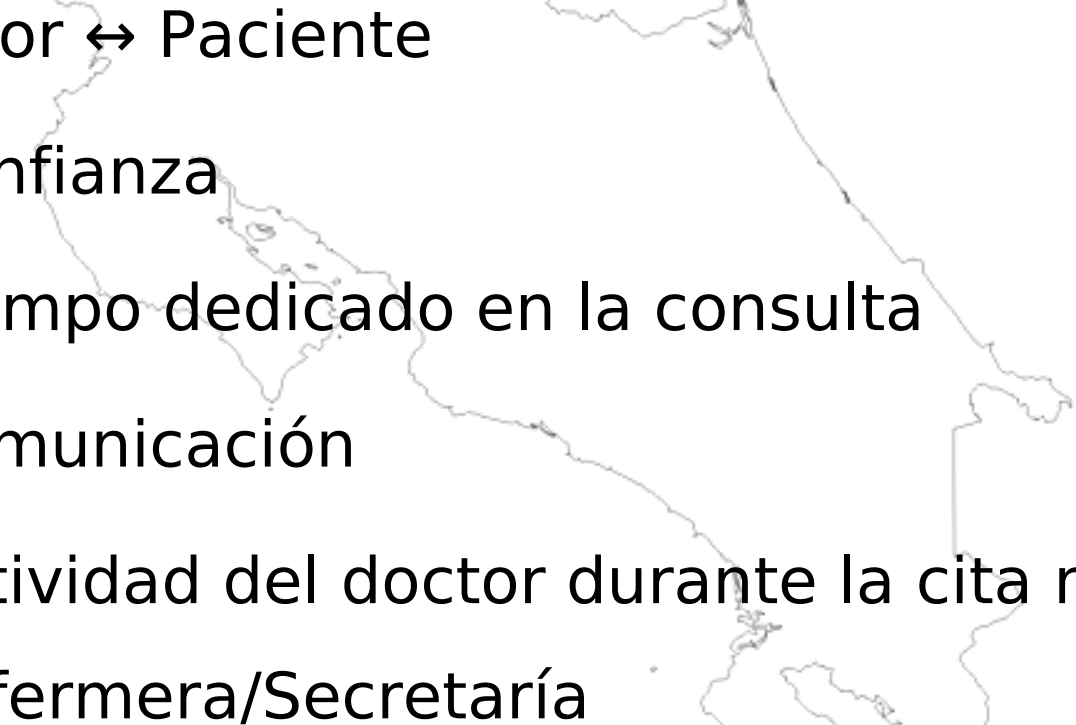
Literatura: Satisfacción de los Pacientes

- Proveedores de Servicios de Salud → acudir directamente a los pacientes
 - Cumplir expectativas
 - Satisfacción pacientes ↔ Calidad de los servicios de salud (Biedma and Serrano, 2007)
 - Concepto Multidimensional
 - Necesidad de cura o aliviar una enfermedad
 - Presión familiar
 - Recursos humanos
 - Entorno social
- 

Literatura: Características de los Pacientes

- Edad, sexo, nivel educativo, ingreso, estaco civil, y salud
- Persona adulta mayor ¿más satisfechos?
- Mujeres valoran más los servicios de salud
- Factores externos: la organización no los puede controlar

Literatura: Características de los Proveedores

- Doctor ↔ Paciente
 - Confianza
 - Tiempo dedicado en la consulta
 - Comunicación
 - Actividad del doctor durante la cita médica
 - Enfermera/Secretaría
- 

Literatura: Auto percepción del estado de salud

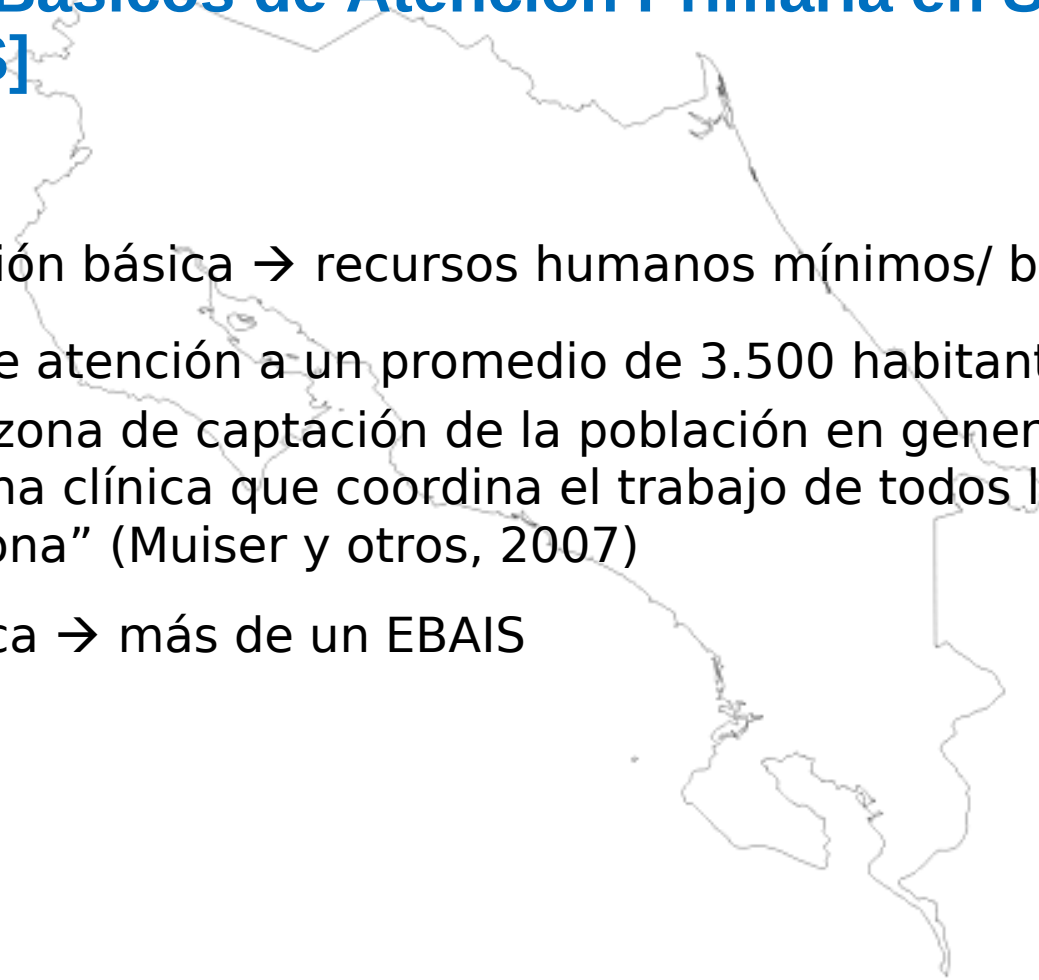
- Subjetividad (factores no clínicos)
- Perspectiva amplia de las necesidades de salud
- Redes sociales/Estilo de vida (Zimmer y otros, 2000)

Costa Rica

- Ministerio de Salud: coordinación y control técnico de los servicios de salud
- CCSS: Mayor proveedor de los servicios de salud
- Atención Primaria desde los años 60
 - Reforma de Salud en los años 90: seguro universal de salud
 - Equipos Básicos de Atención Primaria en Salud [EBAIS]

Equipos Básicos de Atención Primaria en Salud [EBAIS]

- Atención básica → recursos humanos mínimos/ básicos
- Provee atención a un promedio de 3.500 habitantes
- “Una zona de captación de la población en general, coincide con una clínica que coordina el trabajo de todos los EBAIS en esa zona” (Muiser y otros, 2007)
- Clínica → más de un EBAIS





Personal EBAIS

- Médico General
- Asistente de enfermería
- Asistente técnico de Atención Primaria

Conformación de los Equipos Básicos de Atención Primaria en Salud [EBAIS]

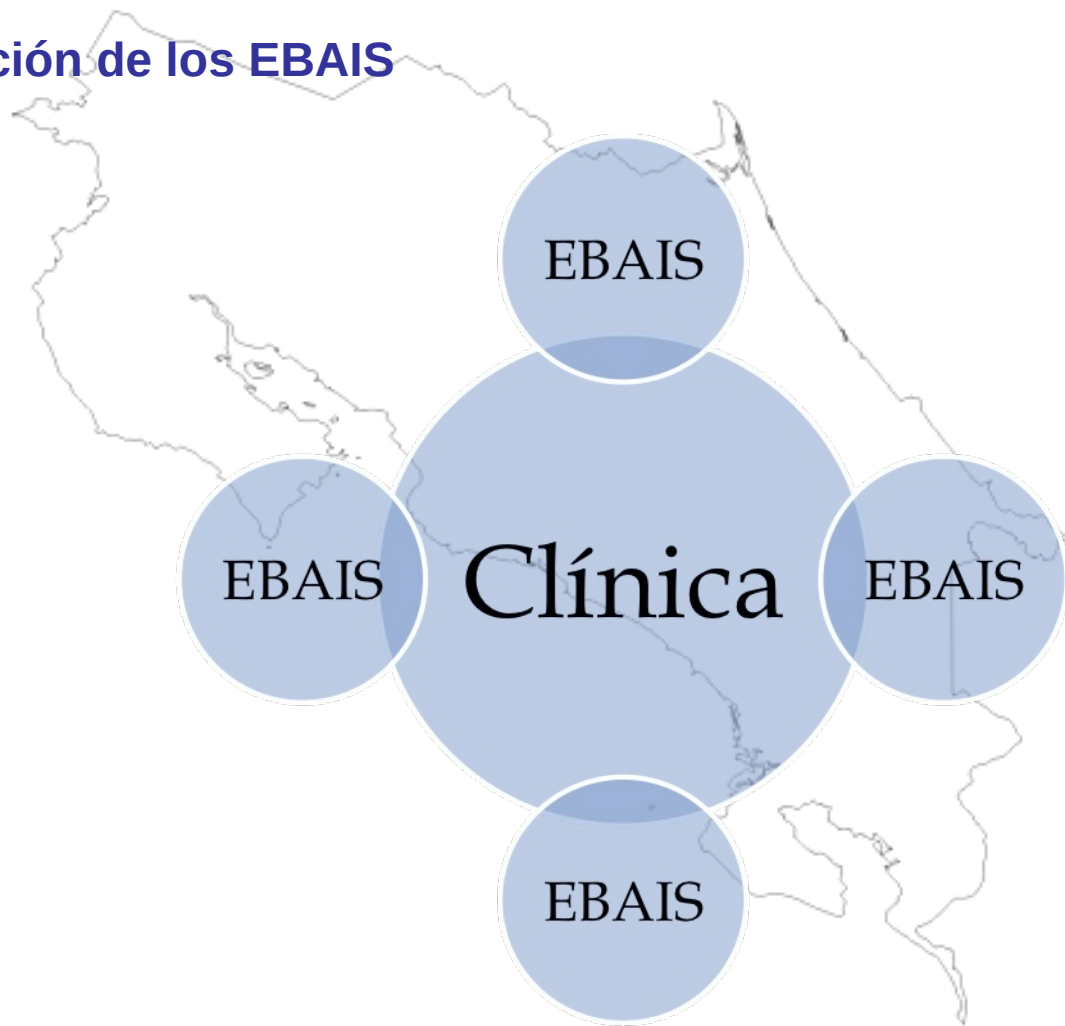
Personal EBAIS

- Médico General
- Asistente de enfermería
- Asistente técnico de Atención Primaria



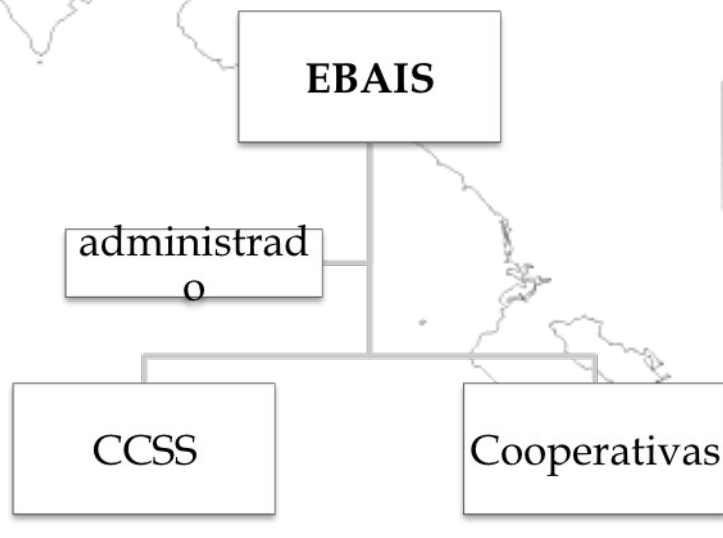
3.500
habitantes

Agrupación de los EBAIS

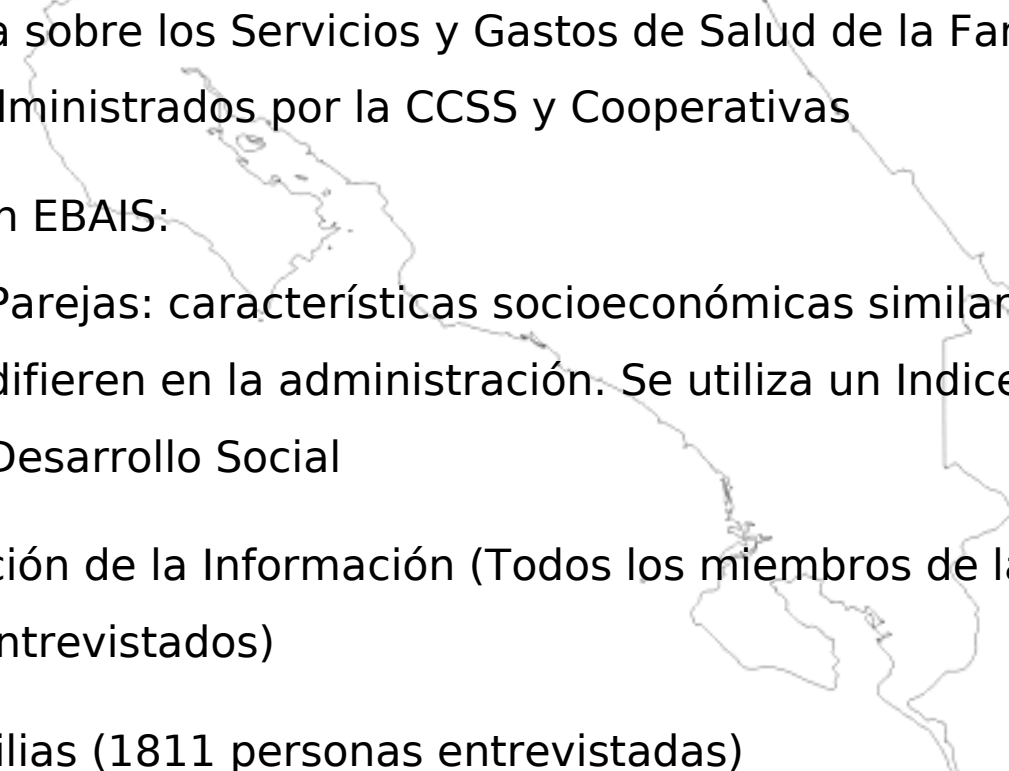


Efectos de la Reforma

- Aumento de la cobertura (Bixby, 2004)
- El gobierno ha descentralizado el servicio
 - Cooperatives



La Encuesta

- Encuesta sobre los Servicios y Gastos de Salud de la Familia a los EBAIS administrados por la CCSS y Cooperativas
 - Selección EBAIS:
 - Parejas: características socioeconómicas similares- pero difieren en la administración. Se utiliza un Índice de Desarrollo Social
 - Recolección de la Información (Todos los miembros de la familia fueron entrevistados)
 - 502 familias (1811 personas entrevistadas)
- 

La Encuesta

TABLA 1

COOPERATIVA	CCSS
Coopesiba	Pareo Coopesiba
Coopesaín	Pareo Coopesaín
Coopesana	Pareo Coopesana
Coopesalud	Pareo Coopesalud

Fuente: Encuesta de Ingresos y Gastos de la Familia
2008

La Encuesta

• 17 secciones

- Características sociodemográficas
- Estado de Salud
- Nivel educativo
- **Satisfacción con los servicios de salud**
 - 15 años o más
 - Utilizado el servicio en el 2008
 - Solo 508 personas



Preguntas Satisfacción

Tiempo	Interacción con el personal	
<p>Tiempo dedicado por médico a la consulta con usted</p> <p>Duración entrega medicamentos</p>	<p>Trato del personal secretarial</p> <p>Trato del personal de enfermería</p>	
<th data-bbox="92 718 962 785">Confianza</th> <td data-bbox="962 718 1615 1006"> <p>Trato del personal médico</p> <p>Explicación sobre su enfermedad o padecimiento</p> <p>Explicación sobre medicamentos recetados</p> </td>	Confianza	<p>Trato del personal médico</p> <p>Explicación sobre su enfermedad o padecimiento</p> <p>Explicación sobre medicamentos recetados</p>
<th data-bbox="92 1006 962 1073">Acceso</th> <td data-bbox="962 1006 1615 1185"> <p>Explicación sobre como ingerir los medicamentos</p> </td>	Acceso	<p>Explicación sobre como ingerir los medicamentos</p>
<p>Horario de atención</p>		

• Construcción del Índice de Satisfacción

1. Análisis de confiabilidad: Cronbach's Alpha: 0.931
2. Análisis de Factores: Unidimensionalidad
3. Índice de Satisfacción
 - *Índice Desarrollo Humano*
 - *Promedio Simple*
 - *Intervalos: Índice toma valores entre 1 y 5*

• Regresión Binaria Logística

Modelos Anidados

$$\text{Satisfaccion}_i = \alpha_i + \beta_{1i} \text{Edad}_i + \beta_{2i} \text{Sexo}_i$$

$$\text{Satisfaccion}_i = \alpha_i + \beta_{1i} \text{Edad}_i + \beta_{2i} \text{Sexo}_i + \beta_{3i} \text{Estado Civil}_i + \beta_{4i} \text{Educacion}$$

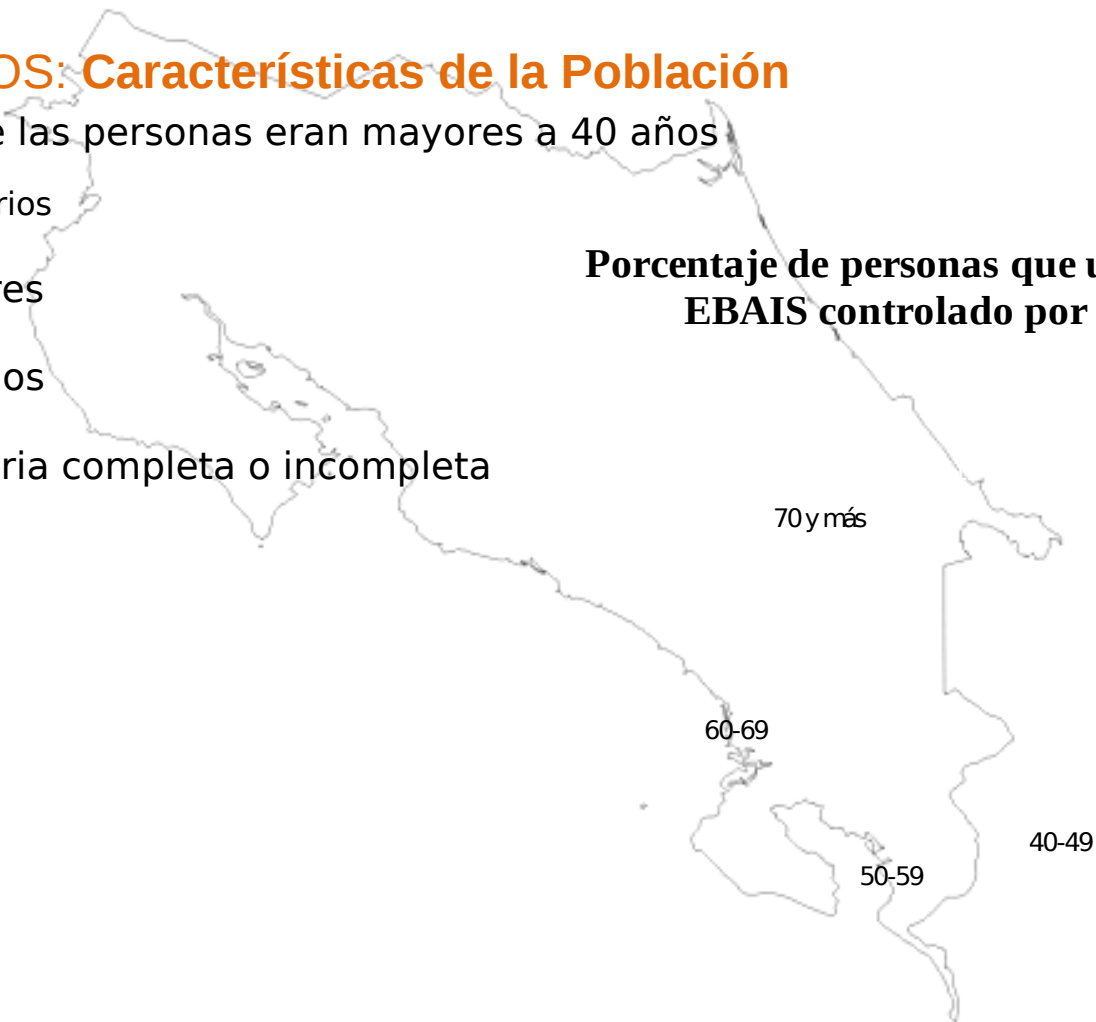
$$\text{Satisfaccion}_i = \alpha_i + \beta_{1i} \text{Edad}_i + \beta_{2i} \text{Sexo}_i + \beta_{3i} \text{Estado Civil}_i + \beta_{4i} \text{Educacion} + \beta_{5i} \text{Salud}_i + \beta_{6i} \text{Colesterol}_i + \beta_{7i} \text{Diabetes}_i + \beta_{8i} \text{Hipertension}_i$$

$$\text{Satisfaccion}_i = \alpha_i + \beta_{1i} \text{Edad}_i + \beta_{2i} \text{Sexo}_i + \beta_{3i} \text{Estado Civil}_i + \beta_{4i} \text{Educacion} + \beta_{5i} \text{Salud}_i + \beta_{6i} \text{Colesterol}_i + \beta_{7i} \text{Diabetes}_i + \beta_{8i} \text{Hipertension}_i + \beta_{9i} \text{Cooperativadic}_i$$

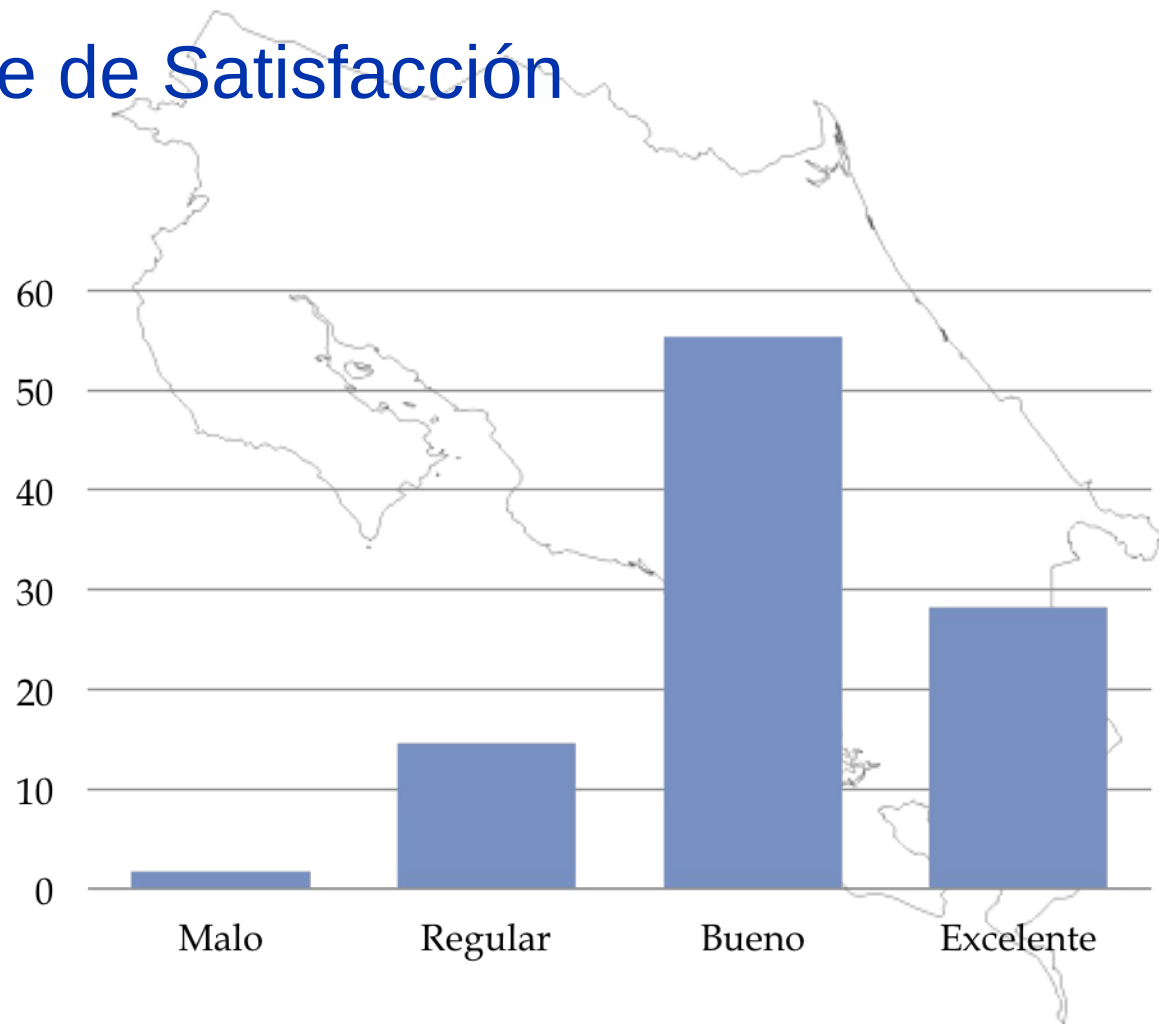
RESULTADOS: Características de la Población

- Mayoría de las personas eran mayores a 40 años
 - 343 usuarios
- 60% mujeres
- 60% casados
- 50% Primaria completa o incompleta

Porcentaje de personas que utilizan los EBAIS controlado por edad



Índice de Satisfacción



Índice de Satisfacción según percepción del estado de salud

100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%

Salud Mala.Regular

Salud Excelente. Buena

Buena-Excelente

Malo-Regular



Índice de Satisfacción por Administración



Modelo Anidado *final*

TABLA 22

Variables en la Ecuación

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Edad(1)	-0,65	0,31	4,47	1,00	0,03	0,52
Colesterol(1)	-0,61	0,32	3,64	1,00	0,06	0,54
Coopesalud(1)	1,26	0,51	6,19	1,00	0,01	3,53
Coopesain(1)	0,66	0,58	1,32	1,00	0,25	1,94
Coopesana(1)	1,05	0,64	2,65	1,00	0,10	2,85
Coopesiba(1)	0,79	0,44	3,19	1,00	0,07	2,19
Constant	1,73	0,28	38,42	1,00	0,00	5,61

Fuente: Elaboración propia con datos de la EIGF, 2008.

Discusión

• Diferencias

- Satisfacción entre EBAIS según su administración
 - ¿Diferencias en calidad ?
- Auto-percepción del estado de salud mejor en EBAIS CCSS
 - Mejor atención no implica mejor estado de salud

• Variables Relevantes:

- Salud: colesterol elevado
- Edad
- Administración



Percepción del Estado de Salud y Satisfacción de los usuarios de Atención Primaria en Costa Rica *

P Jiménez-Fontana, JR Vargas
Universidad de Costa Rica

Valencia. Junio, 2010