

VIII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología
XXIII Jornadas de Investigación XII Encuentro de Investigadores en Psicología
del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos
Aires, 2016.

Satisfacción con el servicio institucional no médico entre subsistema público y obra social: resultados preliminares.

Cófreces, Pedro, Ofman, Silvia Deborah y
Stefani, Dorina.

Cita:

Cófreces, Pedro, Ofman, Silvia Deborah y Stefani, Dorina (2016).
*Satisfacción con el servicio institucional no médico entre subsistema
público y obra social: resultados preliminares. VIII Congreso
Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXIII
Jornadas de Investigación XII Encuentro de Investigadores en Psicología
del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires,
Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-044/628>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/eATh/8Pg>

*Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso
abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su
producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite:
<https://www.aacademica.org>.*

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO INSTITUCIONAL NO MÉDICO ENTRE SUBSISTEMA PÚBLICO Y OBRA SOCIAL: RESULTADOS PRELIMINARES

Cófreces, Pedro; Ofman, Silvia Deborah; Stefani, Dorina
Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas. Argentina

RESUMEN

Objetivo: El presente trabajo, forma parte de un estudio mayor, y se propone comparar de acuerdo al subsistema de salud, público u obra social, el grado de satisfacción de los pacientes con el servicio institucional no médico. **Método:** Estudio observacional de diseño descriptivo – comparativo/ transversal, según Subsistemas de Salud. La muestra se conformó por 80 pacientes con hipertensión arterial esencial, de diferente género, entre 40 y 60 años de edad: 38 concurrían al subsistema público (Hospital Argerich) y 42 al subsistema de obras sociales (Instituto ININCA-CONICET-UBA) ubicados en CABA. **Instrumentos:** Cuestionario de datos generales del paciente hipertenso: sociodemográficos y clínicos (construido ad hoc). **Calidad percibida del servicio de salud (Measuring Service Quality -SERVPERF-),** adaptado por Díaz para el ámbito de la salud (Díaz, R., 2005). **Resultados:** Se evidenció que no existen diferencias estadísticamente significativas entre los pacientes del sistema público y los del sistema de obras sociales. Ambos grupos se encuentran satisfechos con el servicio institucional no médico (administrativo). **Discusión:** Los resultados coinciden con estudios previos, en diversos países, que indican satisfacción de los pacientes, con el servicio institucional, y aportan evidencia empírica, a nivel local, para dos subsistemas de salud diferentes: público y obras sociales.

Palabras clave

Hipertensión Arterial, Satisfacción, Servicio institucional no médico (administrativo), Pacientes

ABSTRACT

SATISFACTION WITH THE NONMEDICAL INSTITUTIONAL SERVICE BETWEEN PUBLIC SUBSYSTEM AND HEALTH INSURANCE: PRELIMINARY RESULTS

Objective: This work is part of a larger study, and intends to compare the degree of satisfaction of patients with non-medical service to health, according health subsystem: the public system or health insurance. **Method:** Observational descriptive design - Comparative cross-section, according Subsystems of Health. The sample was composed by 80 patients with essential hypertension, of different genders, between 40 and 60 years old: 38 patients attend the public system (Hospital Argerich) and 42 to the health insurance (Institute ININCA-CONICET-UBA) located in CABA. **Instruments:** Questionnaire general data of hypertensive patients: sociodemographic and clinical (built ad hoc). **perceived quality of health service (Measuring Service Quality -SERVPERF-),** adapted by Díaz to the field of health (Díaz, R., 2005). **Results:** It was shown that there were no statistically significant differences among patients in the public health system and of health insurance. Both groups are satisfied with the nonmedical institutional services (administrative). **Discussion:** The results are consistent with previous studies in other countries, indicating patient satisfaction with institutional service, and provide

empirical evidence locally, of two different health subsystems: the public insurance and public system.

Key words

Hypertension, Satisfaction, Service nonmedical institutional (administrative), Patients

BIBLIOGRAFÍA

Díaz R. La calidad percibida en la sanidad pública. (2005). *Rev. Calidad Asistencial.* 20(1):35-42.