RESUMO - V. PESQUISA CIENTÍFICA RELACIONADA À FORÇA DE TRABALHO EM ENFERMAGEM E OS SISTEMAS DE SAÚDE

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN ATENCIÓN PRIMARIA: IMPLICANCIAS PARA FORTALECER LA CALIDAD DE LOS SISTEMAS SANITARIOS

Sara Barrios Casas (sara.barrios@ufrontera.cl)

Greys Kasandra De Lourdes González González (greys.gonzalez@ufrontera.cl)

Ximena Osorio Spuller (ximena.osorio@ufrontera.cl)

Rigo Torres-Schmidt (rigo.torres@ufrontera.cl)

Carla Manqui-Carrillo (c.manqui.c@gmail.com)

Diego Escobar-Zenteno (gestorcomunitario@saludpitrufquen.cl)

Título: Satisfacción del paciente en atención primaria: implicancias para fortalecer la calidad de los sistemas sanitarios

Resumen:

Introducción: La satisfacción y experiencia del paciente son indicadores clave de calidad en Atención Primaria de Salud (APS) y herramientas estratégicas para la gestión sanitaria. Su abordaje cualitativo permite comprender las experiencias de las personas, particularmente aspectos vinculados con la humanización y el enfoque centrado en las personas. Objetivo: Develar la percepción y satisfacción usuaria respecto de la atención recibida en un Centro Comunitario de Salud Familiar (CECOSF) durante el año 2025. Método:

Estudio cualitativo descriptivo realizado entre enero y febrero de 2026. Participaron 20 usuarios adscritos al establecimiento, seleccionados mediante muestreo por conveniencia, considerando heterogeneidad sociodemográfica. Se realizaron dos grupos focales de diez participantes, guiados por un protocolo validado por expertos y moderados por investigadores externos a la institución. Los datos fueron analizados mediante codificación temática y reducción de datos, según el enfoque de Miles y Huberman. El estudio contó con aprobación ética (Oficio N.° 451) y forma parte del proyecto DFP25-0036, financiado por la Universidad de La Frontera. Resultados: Participaron personas entre 48 y 92 años, 70% mujeres. Se identificaron 207 unidades de significado, consolidadas en 12 códigos y tres categorías temáticas. “Buena atención en el centro de salud” destacó la cercanía, el trato respetuoso y el compromiso de los funcionarios. “Aspectos y dificultades a mejorar” evidenció necesidades relacionadas con infraestructura y condiciones de atención. “Impacto del CECOSF en usuarios y comunidad” reflejó una valoración positiva del establecimiento como recurso para el bienestar individual y comunitario. Conclusiones: La experiencia usuaria fue mayoritariamente positiva, destacándose la calidad de las relaciones interpersonales y el enfoque familiar de la atención. Las principales oportunidades de mejora se relacionan con la infraestructura. Incorporar la voz de las personas usuarias es fundamental para fortalecer la evaluación y el mejoramiento continuo de la calidad en APS.

Palabras clave: Satisfacción del Paciente, Atención Primaria de Salud, Servicios de Salud Comunitaria, Centros de Salud Comunitarios, Estudios de Métodos Mixtos, Ética en Investigación, Chile.

Title: Patient Satisfaction in Primary Care: Implications for Strengthening the Quality of Health Systems

Abstract:

Introduction: Patient satisfaction and experience are key indicators of quality in Primary Health Care (PHC) and strategic tools for health service management. A qualitative approach makes it possible to understand people's experiences, particularly aspects related to humanization and person-centered care. Objective: To explore users' perceptions and satisfaction regarding the care received at a Community Family Health Center (CECOSF) during 2025.

Method: A descriptive qualitative study was conducted between January and February 2026. Twenty users affiliated with the health center participated, selected through convenience sampling considering sociodemographic heterogeneity. Two focus groups of ten participants each were conducted, guided by an expert-validated protocol and moderated by researchers external to the institution. Data were analyzed through thematic coding and data reduction, following the Miles and Huberman approach. The study received ethical approval (Official Letter No. 451) and is part of project DFP25-0036, funded by Universidad de La Frontera. Results: Participants were between 48 and 92 years old, and 70% were women. A total of 207 meaning units were identified, consolidated into 12 codes and three thematic categories. “Good care at the health center” highlighted closeness, respectful treatment, and staff commitment. “Aspects and difficulties requiring improvement” revealed needs related to infrastructure and care conditions. “Impact of the CECOSF on users and the community” reflected a positive appraisal of the center as a resource for individual and community well-being. Conclusions: The user experience was predominantly positive, with the quality of interpersonal relationships and the family-centered approach to care standing out. The main opportunities for improvement are related to infrastructure. Incorporating users' voices is essential to strengthening the evaluation and continuous improvement of quality in PHC.

Keywords: Patient Satisfaction, Primary Health Care, Community Health Services, Community Health Centers, Mixed Methods Studies, Research Ethics, Chile.

Título: Satisfação do paciente na atenção primária: implicações para fortalecer a qualidade dos sistemas de saúde

Resumo:

Introdução: A satisfação e a experiência do paciente são indicadores-chave da qualidade na Atenção Primária à Saúde (APS) e ferramentas estratégicas para a gestão dos serviços de saúde. A abordagem qualitativa permite compreender as experiências das pessoas, particularmente os aspectos relacionados à humanização e à atenção centrada nas pessoas. Objetivo: Desvelar a percepção e a satisfação dos usuários em relação à atenção recebida em um

Centro Comunitário de Saúde Familiar (CECOSF) durante o ano de 2025. Método: Estudo qualitativo descritivo realizado entre janeiro e fevereiro de 2026. Participaram 20 usuários vinculados ao estabelecimento, selecionados por amostragem por conveniência, considerando a heterogeneidade sociodemográfica. Foram realizados dois grupos focais com dez participantes cada, orientados por um protocolo validado por especialistas e moderados por pesquisadores externos à instituição. Os dados foram analisados por meio de codificação temática e redução dos dados, segundo a abordagem de Miles e Huberman. O estudo contou com aprovação ética (Ofício nº 451) e integra o projeto DFP25-0036, financiado pela Universidad de La Frontera. Resultados: Participaram pessoas entre 48 e 92 anos, sendo 70% mulheres. Foram identificadas 207 unidades de significado, consolidadas em 12 códigos e três categorias temáticas. “Boa atenção no centro de saúde” destacou a proximidade, o tratamento respeitoso e o compromisso dos funcionários. “Aspectos e dificuldades a serem melhorados” evidenciou necessidades relacionadas à infraestrutura e às condições de atendimento. “Impacto do CECOSF nos usuários e na comunidade” refletiu uma avaliação positiva do estabelecimento como recurso para o bem-estar individual e comunitário. Conclusões: A experiência dos usuários foi predominantemente positiva, destacando-se a qualidade das relações interpessoais e a abordagem familiar da atenção. As principais oportunidades de melhoria estão relacionadas à infraestrutura. Incorporar a voz dos usuários é fundamental para fortalecer a avaliação e a melhoria contínua da qualidade na APS.

Palavras-chave: Satisfação do Paciente, Atenção Primária à Saúde, Serviços de Saúde Comunitária, Centros de Saúde Comunitários, Estudos de Métodos Mistos, Ética em Pesquisa, Chile.

Palavras-chave: satisfacción del paciente; atención primaria de salud; servicios de salud comunitaria; centros de salud comunitarios; estudios de métodos mixtos; ética en investigación; chile.