

**UNIVERSIDAD DE CONCEPCION
DIRECCION DE POSTGRADO
CONCEPCION-CHILE**



SATISFACCIÓN USUARIA Y ADHERENCIA TERAPÉUTICA EN HIPERTENSOS

TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MAGISTER EN ENFERMERÍA

JULIO ALVARO FRANCISCO REYES CERDA

PROFESOR GUÍA: DRA. SARA MENDOZA PARRA

**FACULTAD DE MEDICINA
DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA**

MAYO 2011

RESUMEN

Problema: A nivel local, se desconoce como influye la satisfacción usuaria en la adherencia al tratamiento de los/as usuario/as hipertensos/as del CESFAM Tucapel de Concepción, Chile.

Objetivo: Determinar si la satisfacción usuaria influye en la adherencia terapéutica de los usuarios hipertensos controlados en el CESFAM Tucapel de Concepción.

Material y métodos: El Universo estuvo constituido por 641 personas con diagnóstico de Hipertensión. La muestra constituida por 150 personas corresponde al 23,4% del universo real que cumplieron con los criterios de inclusión, edad, área geográfica, consentimiento informado y que pudieran controlarse en el CESFAM, no en domicilio. La variable independiente Satisfacción Usuaria se midió a través de un Cuestionario Modificado de Satisfacción Usuaria en Atención Primaria y alcanzó una confiabilidad de 0,93. La variable dependiente Adherencia Terapéutica se midió con la Escala de Salud de Miller Modificada y alcanzó una confiabilidad de 0,97. Se utilizó Correlación de Spearman para medir correlación entre ambas variables, T-Student para variables binarias y dicotómicas y ANOVA para variables categóricas y multicategóricas.

Resultados: La variable satisfacción usuaria se relacionó con adherencia terapéutica, específicamente en las subdimensiones de Comodidad General del Recinto ($p= 0,0004$), Comodidad del Box de Atención ($p= 0,0004$), Conformidad con nº de controles al año ($p= < 0,02$), Trato recibido del personal ($p=0,0003$) y la Satisfacción del paciente con las indicaciones y tratamiento ($p=0,04$).

Conclusiones: La satisfacción usuaria influye positivamente en la adherencia terapéutica del paciente hipertenso, mientras que las variables sociodemográficas no presentaron una mayor relación con la variable de estudio. Esto permite crear nuevas líneas de investigación que se aboquen a conocer las causas de estos resultados y proponer como lo demuestra este estudio estrategias que mejoren la adherencia a partir de la satisfacción de los usuarios.

Palabras Claves: Adherencia a tratamiento, Hipertensión, Satisfacción usuaria.