

**UNIVERSIDAD DE CONCEPCION  
ESCUELA DE GRADUADOS  
FACULTAD DE MEDICINA  
DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA**

**PROGRAMA DOCTORADO EN ENFERMERIA**



**“Factores asociados a la Satisfacción en salud de  
inmigrantes latinoamericanos,  
Región del Bío Bío, Chile”**

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE DOCTORA EN ENFERMERÍA**

**Profesora Guía: Dra. Tatiana Paravic Klijn**

**Candidata: Mónica Burgos Moreno**

**2011**

## Resumen

El fenómeno de las migraciones en Chile ha aumentado considerablemente en las últimas décadas, especialmente la proveniente de países fronterizos. Son múltiples las causas por las que migran las personas, generalmente en busca de mejores perspectivas de vida. Esta movilización se asocia a oportunidades y riesgos en diferentes ámbitos. Se reconoce a la población migrante como un grupo vulnerable al que se debe satisfacer sus necesidades en salud. En este contexto se presenta un estudio transversal, descriptivo y correlacional, cuyo objetivo fue conocer los factores asociados al nivel de satisfacción en la atención de salud de los inmigrantes latinoamericanos. La muestra estuvo constituida por 200 inmigrantes que habitaban en la Región del Bio Bio, la que se obtuvo por medio de muestreo de efectos acumulativos. Los datos fueron recogidos por medio de la aplicación de un instrumento que estuvo conformado de tres partes; la primera recogió información asociada a las variables sociodemográficas elaborada por la autora, la segunda parte correspondió a la adaptación para este estudio de una parte de la Encuesta Nacional sobre Satisfacción y Gasto en Salud aplicada por el Ministerio de Salud Chileno en el año 2006, y la tercera parte estuvo compuesta por dos interrogantes que miden el nivel de aculturación de los sujetos.

Los resultados obtenidos muestran que sobre el 80% de los inmigrantes se encontraban muy satisfechos o satisfechos con la atención en salud, tanto en la atención ambulatoria como hospitalaria. Las variables que resultaron asociadas a la satisfacción ambulatoria fueron; la nacionalidad, la provincia de residencia, condición de residencia y el nivel educacional, el tipo de consulta, la evaluación del profesional y trato, evaluación condiciones físicas y equipos, tiempos de desplazamiento y de espera, discriminación percibida hacia el entrevistado y hacia otro par inmigrante y la satisfacción con el resultado de la atención.

Por otro lado, en la atención hospitalaria fueron relacionadas con la satisfacción en salud; el poseer una creencia religiosa, el nivel educacional, la fuente orientadora al sistema de salud, el tipo de hospitalización, los conocimientos del profesional tratante, el trato recibido de paramédicos y de los profesionales, la evaluación de las condiciones físicas, el recibir un tratamiento adecuado, y la satisfacción con el resultado del servicio recibido.

Es posible concluir que la satisfacción en salud desde el prisma del inmigrante latino en la región del Bío Bío se encuentra asociada a múltiples factores, tanto en el ámbito de atención ambulatoria como hospitalaria. Destacando la trascendencia de la evaluación realizada al profesional de salud y trato recibido. Es imperativo que el equipo de salud proveedor de la atención sea poseedor de las competencias culturales y de comunicación que permitan contar con herramientas que en definitiva humanicen la atención a la población inmigrante y fomenten su satisfacción con el servicio otorgado.

Descriptores: Satisfacción en salud, Inmigrante, Factores Asociados

