

INVESTIGACION ORIGINAL

Estudio sobre la percepción, grado de aceptación y nivel de satisfacción de la atención primaria de la salud

Carlos Raúl Santa María Ramírez

DOI: 10.5281/zenodo.17495036

Presentado en: IX Congreso Paraguayo de Medicina Familiar, 7–9 de agosto de 2025, Asunción

INTRODUCCIÓN

La Atención Primaria de la Salud (APS) constituye el primer nivel de contacto de los individuos y comunidades con el Sistema Nacional de Salud, y busca garantizar el acceso a servicios sanitarios de manera integral, integrada, continua y de calidad. La Estrategia de APS se caracteriza por la participación protagónica de los actores sociales. En Paraguay, las Unidades de Salud Familiar (USF) juegan un papel fundamental en atenuar el impacto negativo de los determinantes socioambientales de la salud, por lo que es esencial conocer el nivel de percepción, aceptación y satisfacción de estos.

OBJETIVOS

Identificar la percepción, el grado de aceptación y el nivel de satisfacción de la población y del personal de salud sobre los servicios de APS.

MATERIALES Y MÉTODOS

Estudio observacional, descriptivo, transversal, con muestreo consecutivo, realizado con usuarios/as, no usuarios/as y proveedores de salud de las USF y de las Redes Integradas e Integrales de Servicios de Salud, de ambos sexos, entre 15 y 75 años, de Asunción, Limpio y Villa Hayes, de noviembre 2024 a enero 2025. Se implementaron cuatro formularios validados por la Dirección General de APS del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social. Para la recolección y procesamiento de datos se utilizaron KoboToolbox y Microsoft Office Excel 2013.

RESULTADOS

Fueron encuestadas 1.876 personas, mayoritariamente femeninas (70.7 %), entre 30–64 años (78.2 %), con escolarización formal (100 %). La calidad de la atención obtuvo una calificación del 93 %, la aceptación 94 % y la satisfacción 95.4 %.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Desde el 2008, la implementación del nuevo paradigma de la salud preventiva como política pública trajo consigo grandes desafíos. En líneas generales, la percepción sobre los servicios de APS presentó una alta valoración tanto del lado de la demanda (usuarios) como de la oferta (personal de salud). Para complementar los esfuerzos, de ambas partes, se recomienda implementar gradualmente el horario extendido según densidad poblacional, fortalecer activamente el componente comunitario y la gestión administrativa, asegurar la provisión del personal sanitario suficiente y garantizar el suministro de medicamentos esenciales según demanda real.

PALABRAS CLAVE

Atención Primaria de la Salud; Unidades de Salud Familiar (USF); Satisfacción del Paciente; Calidad de la Atención de Salud; Paraguay.