

Revista científica CENTROS
15 de marzo de 2016 – Vol. 5 No.1
ISSN: 2304-604X pp. 44-55

Recibido: 05/09/15; Aceptado: 06/12/15

Se autoriza la reproducción total o parcial de este artículo, siempre y cuando se cite la fuente completa y su dirección electrónica.

<http://www.revistacentros.com>

indexada en



http://www.latindex.unam.mx/buscador/ficPais.html?opcion=1&clave_pais=33



Evaluación de la Percepción de Calidad del Servicio ofertado a los pacientes atendidos en el Cuarto de Urgencia del Hospital San Miguel Arcángel

Ada Esther Núñez Urriola, Anyi Castillo, Elisa Mendoza

Escuela de Estadística, Universidad de Panamá. adaestther15@gmail.com

Resumen

El estudio realizado tuvo como principal propósito de analizar la calidad de atención en el Cuarto de Urgencias del Hospital San Miguel Arcángel, tomando en consideración la percepción que tienen los pacientes de algunos aspectos relacionados con la atención en el servicio.

Este análisis permitió determinar las principales fortalezas y debilidades de la atención brindada en el cuarto de urgencias a los pacientes, a su vez, con dichos resultados se elaboró el Mapa estratégico de calidad para esta unidad, basado en la percepción de los pacientes atendidos en esta unidad hospitalaria.

Palabras clave: Satisfacción, Mapa estratégico, Servicio de salud.

Abstract

The study had as main purpose to analyze the quality of care in the Emergency Room of the Hospital San Miguel Arcangel, taking into account the patients ' perception of some aspects of care in service.

This analysis identified the main strengths and weaknesses of the care provided in the emergency room patients , in turn , with such results as the strategic map for this unit , based on the perception of the patients treated in this was developed hospital unit.

Keywords: Satisfaction, Strategic map, health service

ntroducción

Este trabajo de investigación comprende un análisis de la percepción de la calidad de atención de salud, que reciben los pacientes que acuden al cuarto de urgencias del Hospital San Miguel Arcángel de San Miguelito. Para el desarrollo de este trabajo se plantearon una serie de interrogantes que motivaron la investigación, así como la revisión de fuentes documentales y secundarias sobre el tema de manera de poder comprender y relacionar los conceptos de calidad en salud y lo que perciben los pacientes. Según la Organización Mundial de la Salud, Calidad se define como “el conjunto de características de una entidad que le otorgan la capacidad de satisfacer necesidades expresas e implícitas”, agrega, “la calidad de un producto o servicio es la percepción que el Cliente (Paciente) tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades” (Cho, 2010). En los cuartos de urgencia, la importancia de la calidad de atención de los pacientes es de vital, debido que es en esta unidad que se reciben en primera instancia la mayor cantidad de pacientes que pasan a ocupar las salas de hospitalización, así como en el otro caso, es donde se brinda la primera atención al paciente que inicia un cuadro que amerita la atención médica inmediata; por lo tanto, en la mayoría de las salas de urgencias se inicia el proceso de internamiento en los hospitales y es el lugar donde se lleva a cabo la primera impresión de la calidad que se forma el usuario tanto del personal como de la institución de salud (Cardona, 2004).

La medición de la calidad de atención en un servicio de urgencias es compleja, por las múltiples variables que inciden en la calidad. Algunos de los factores relacionados con este concepto, se encuentran, el tiempo de atención, las habilidades y destrezas del personal médico y sus conocimientos (o capacidades), la amabilidad del personal, atención de asistentes, la higiene y limpieza del lugar, el espacio físico o infraestructura, presentación del personal, capacidad técnica e información que brinda el personal a los pacientes.

El personal de registro estadístico de salud (REGES) representa a un grupo de profesionales comprometidos con el manejo de la información del paciente y por lo general son la primera persona de salud a quien el paciente le proporciona la información de su estado de salud y la necesidad de atención por la cual acude. Así, en los servicios de urgencias, por lo general, el personal de REGES son los que establecen el primer contacto con los pacientes y la relación que se establece en este momento puede ser decisiva para la satisfacción del paciente con la institución de salud.

La satisfacción de la calidad de atención debe ser visto bajo un enfoque cuanti – cualitativo, que permita evaluar de forma integral la situación. Esto debido a que algunos reportes de investigación concluyen que una posible causa de que los resultados por lo general muestren alta satisfacción de los pacientes en cuanto a la calidad de atención está relacionada con el instrumento, ya que considera dimensiones de la satisfacción del paciente que no pueden ser abordados bajo otros métodos. La integración de la medición cualitativa y observacional, permitirá complementar la información y realizar un análisis más objetivo.

En las salas de urgencia de los diferentes hospitales públicos del país se ha podido observar que el papel del personal administrativo y salud en la sala de urgencias es de gran responsabilidad, y tiene repercusiones importantes en la percepción de la calidad del servicio brindado. Podría ocurrir además, que dicho personal, en su trabajo cotidiano

consideren que su trabajo es de calidad por lo tanto los pacientes están satisfechos con el servicio que se proporciona. Sin embargo, la situación podría ser diferente a su intuición, puesto que los pacientes podrían manifestar alguna insatisfacción, contrario entre lo que perciben el personal administrativo y de salud y los pacientes.

Como miembros de la sociedad panameña, y clientes de los servicios de salud de nuestro país, nos preocupamos por contribuir de alguna manera al fortalecimiento y mejora de los servicios sanitarios, ya que como usuarias hemos podido observar situaciones que dan indicios de insatisfacción de los servicios ofertados. Estas observaciones motivaron a proponer la presente investigación que tiene como propósito describir la percepción del paciente respecto a la calidad de atención recibida en la sala de urgencia en una institución de salud (Hospital San Miguel Arcángel), el cual atiende un gran número de pacientes de los distritos de San Miguelito y de Panamá.

Metodología

Para poder evaluar el nivel de importancia y satisfacción del paciente se utilizó una matriz con los atributos de calidad relevantes (Mapa estratégico de calidad), identificados por los pacientes que acudieron a recibir una atención médica. Con este fin se entrevistaron 132 pacientes atendidos en el Cuarto de Urgencias, durante el período del 22 de Septiembre al 21 de noviembre del año 2014. Tomando los días de la semana, como estrato para la selección aleatoria sistemática de los pacientes.

Resultados y Discusión

Este estudio incluye la caracterización de los usuarios del servicio, para ello se entrevistaron 132 pacientes atendidos en el cuarto de urgencias de este Hospital y se en donde el 58% son hombres y 42%, mujeres; la edad promedio de los pacientes es de 24 años para los hombres y 28 años para las mujeres, según el lugar de residencia, el 61% de los pacientes provienen del área de San Miguelito.

De los resultados de este estudio, en lo relacionado a la *importancia* y la *satisfacción* dado a los aspectos evaluados, se concluye que los pacientes atendidos en el Cuarto de Urgencias, otorgan una importancia Alta (Fig. 1), a todos los aspectos relacionados con la interacción del personal que brinda el servicio. Mientras, que el aspecto menos importante para los pacientes, es el estado de la sala de espera y el estacionamiento.

El trato del personal de salud y administrativo es el aspecto con el que los pacientes están más satisfechos (Fig. 2). Los atributos con menor nivel de satisfacción, son los prolongados tiempos de espera en la fila de recepción para la elaboración de la hoja de urgencias, el llenado final de documentos, y para la valoración médica, así como también la poca información recibida al ingreso del establecimiento, y la ausencia de estacionamientos (Fig. 3); este último aspecto aunque no es importante, se evidenció insatisfacción.

Los atributos más importantes y con bajo nivel de satisfacción para el cliente, se consideraron prioritarios en el planteamiento de soluciones con el fin de atender las necesidades y expectativas del paciente que busca una atención médica en el cuarto de Urgencia del Hospital San Miguel Arcángel.

Los problemas agudos, son la principal causa de consulta, dentro de los que destacan las infecciones de vías respiratorias, trastornos gastrointestinales y problemas osteomusculares.

El tiempo promedio de espera para la atención médica fue de una hora y cuarenta minutos (1hr:40m), aunque se encontró diferencia estadísticamente significativa asociada a la hora de llegada al servicio, siendo menor el tiempo cuando se consulta en las primeras horas de mañana, con un aumento progresivo hacia el medio día.

Este estudio hace un análisis de la situación actual del servicio de urgencias en el Hospital San Miguel Arcángel, y propone un planteamiento de soluciones basado en los aspectos de la calidad de atención que más valora el paciente que acude a recibir los

servicios de urgencia en este hospital, con el fin de mejorar el proceso y lograr la más satisfacción del paciente.

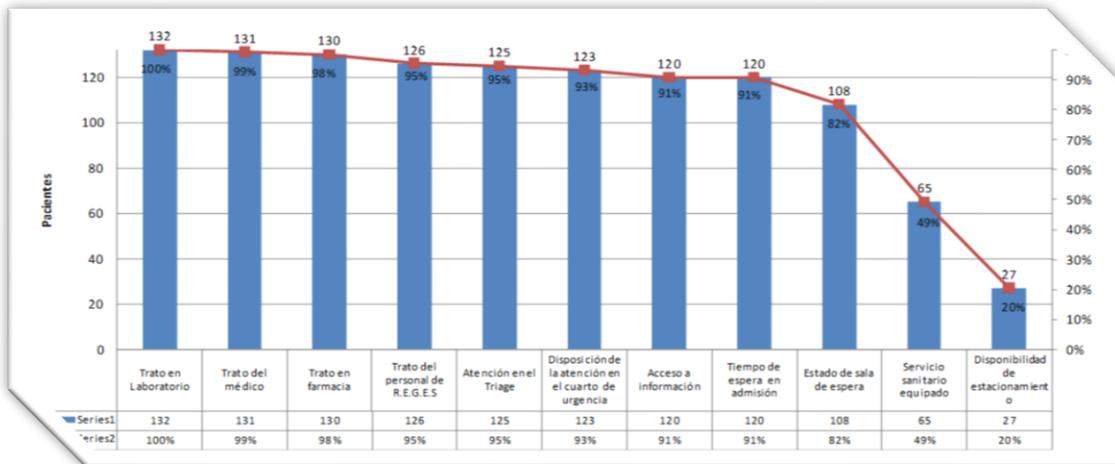


Fig. 1. ORDEN DE LOS ASPECTOS EVALUADOS, SEGÚN LA "ALTA IMPORTANCIA" QUE LE OTORGAN LOS PACIENTES.

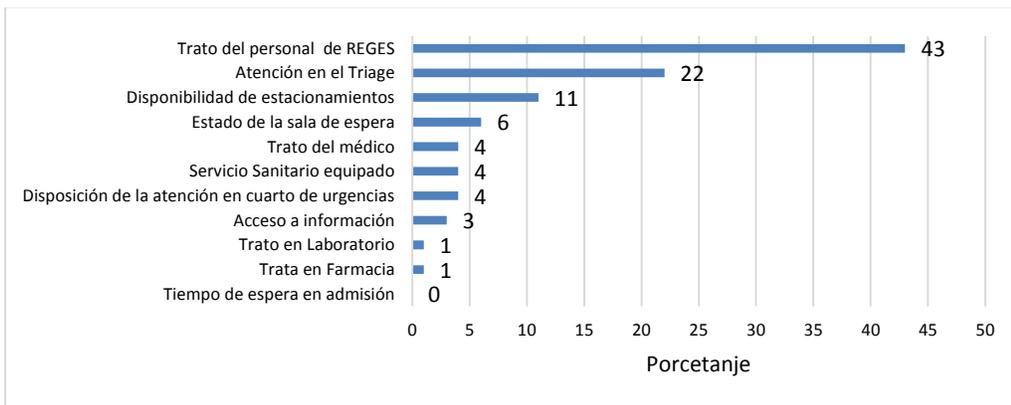


Fig. 2 ORDEN DE LOS ASPECTOS EVALUADOS, SEGÚN LA "POCA SATISFACCIÓN" MANIFESTADA POR LOS PACIENTES

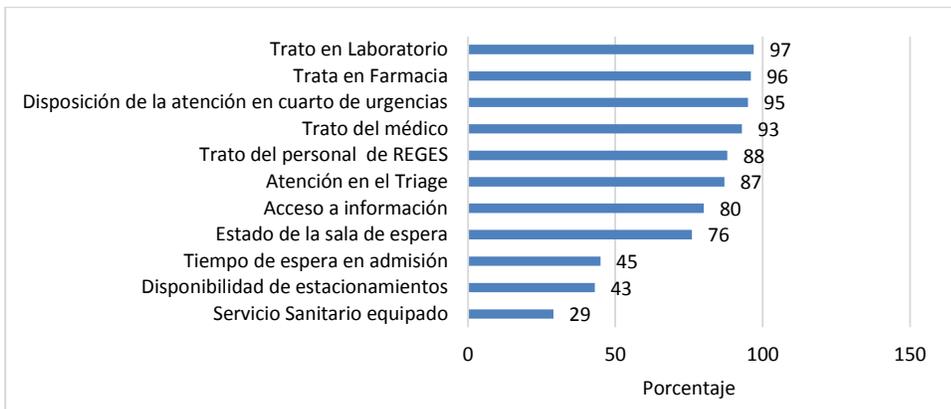


Fig. 3 ORDEN DE ASPECTOS EVALUADOS, SEGÚN LA "ALTA SATISFACCIÓN" MANIFESTADA POR LOS PACIENTES.



Fig. 4. MAPA ESTRATÉGICO. CUARTO DE URGENCIAS DEL HSMA

El Mapa estratégico de la Calidad, fue la técnica que se utilizó para evaluar la Calidad del servicio ofertado por el Cuarto de Urgencia del Hospital San Miguel Arcángel. Esta técnica permitió determinar las interrelaciones entre el nivel de importancia y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el cuarto de Urgencia del Hospital San Miguel Arcángel, respecto a los diferentes atributos de un servicio brindado, con el fin de definir tácticas a seguir por la organización para lograr el mayor nivel de satisfacción en los pacientes que acude a este Hospital en los aspectos que son más importantes para él.

Para construir un mapa estratégico de la calidad (Fig. 5) debe ubicarse cada atributo seleccionada por el paciente, en el cuadrante correspondiente. Una vez construido el mapa estratégico, establezca algunas métodos que le permitan al Hospital lograr una mayor satisfacción y calidad del servicio ofertados a los pacientes que acuden a recibir atención en el cuarto de Urgencia.

El Procedimiento utilizado fue el siguiente:

En el cuadrante I, se debe mantener lo logrado, ya que el departamento de servicio de urgencia del hospital San Miguel Arcángel ha conseguido un alto nivel de satisfacción en los pacientes en aquellos atributos que son importantes para él. Como el acceso a información, el trato del médico, y del personal administrativo de las diferentes secciones como: Registros Médicos Estadístico de Salud (REGES), laboratorio y farmacia, Además el estado de la sala de espera y el sistema triage.

En el cuadrante II, se localiza los atributos de importancia para el paciente, pero con nivel bajo de satisfacción, entre este tenemos el tiempo de espera en el cuarto de urgencias y la disponibilidad de la atención en el cuarto de urgencia, para recibir una atención médica. Sugerimos que se deben aumentar los esfuerzos para elevar el nivel de satisfacción dentro de estos atributos ya que este representa un grado de importancia muy alto en los pacientes que acuden a recibir atención médica en el cuarto de urgencia.

En el cuadrante III, se observan los atributos de menor importancia para el paciente y que presentaron un nivel bajo de satisfacción, dentro de este cuadrante tenemos la disponibilidad del estacionamiento por consiguiente la administración de este hospital debe mejorar la disponibilidad de estacionamiento aunque no presente gran interés por parte de los usuarios que acuden a recibir una atención médica y además el atributo de la existencias de servicios sanitarios equipados sugerimos de que los directivos de este centro hospitalario deben aumentar los esfuerzos para mejorar el

suministro de material sanitario dentro de esta área ya que esto contribuiría a mantener una limpieza en los baños utilizados por usuarios.

En el cuadrante IV, se resalta a aquellos aspectos que presentaron un moderado grado de satisfacción por parte de los pacientes y el mismo tiene poca relevancia. En este cuadrante no hubo ningún atributo que cumpliera con lo expresado en el cuadrante. Por lo tanto no se ubicó ningún atributo en este cuadrante.

Conclusiones

El porcentaje de satisfacción de los pacientes en los atributos presentados en este estudio fueron calificados entre excelente y buena con un alto nivel de aceptación entre estos tenemos el trato del médico, el personal de Registro Médicos y Estadística de Salud. Farmacia y laboratorio.

Los factores que incidieron mayormente en la satisfacción de los pacientes en la atención recibida en la sala de Urgencia del Hospital San Miguel Arcángel fueron la disposición del personal de salud que atiende en la sala de urgencia, con un 53%, seguido con un 40% las condiciones de la sala de espera y finalmente las condiciones estructurales del estacionamiento del hospital.

Determinamos que la calidad del Servicio ofertado a los pacientes atendidos en el Cuarto de Urgencia del Hospital San Miguel Arcángel presentó un grado de satisfacción de los pacientes de un 75% de conformidad en la atención recibida.

Los aspectos más importantes en cuanto a la calidad de los servicios ofertados fue el servicio de información recibido por el personal de salud de este hospital con un 65%, seguidamente con un 53% fue la atención en el Triage de la sala de urgencia y con un 46% el tiempo de espera para ser admitido al atención por parte del médica.

Dentro de las fortalezas de los procesos de la atención de los pacientes que acuden a la sala de urgencia del Hospital San Miguel Arcángel tenemos el acceso a la información por parte de los paciente que acuden en el hospital, seguido por el trato del médico, y

del personal administrativo de las diferentes secciones como: Registros Médicos Estadístico de Salud (REGES), laboratorio y farmacia, Además la disposición del personal de la sala de urgencia y el sistema triage. Y además encontramos que una de las debilidades mayormente detectadas en los procesos de la atención de los pacientes que acuden a la sala de urgencia del Hospital San Miguel Arcángel estaba relacionada con el tiempo de espera con un 89% es decir entre una hora y 3 horas para recibir una atención médica en el cuarto de urgencia del hospital.

El grupo etario que mayor atención se presentó en el desarrollo de este estudio fueron niños de meses a 9 años seguidos, por los adultos entre 30 y 39 años respectivamente. Esto indica que la población que se atienden en el Hospital San Miguel Arcángel es relativamente joven.

El sexo masculino fue el que con más intensidad acudió a recibir algún tipo de atención médica con un 58% de asistencia médica, en cuanto a las mujeres presentaron un 42%.

En cuanto a los resultados de las pruebas de hipótesis aplicadas podemos decir que el nivel de atención del personal de Registros Médicos y Estadística (REGES) en el cuarto de urgencia del Hospital San Miguel supero el 50% de la satisfacción en la atención.

Referencias Bibliográficas

TAMAYO TAMAYO, Mario. El proceso de investigación científica: fundamentos de investigación, manual de evaluación de proyectos, 2^a. ed. México: LIMUSA, 1993

PALLADINO, Enrique. Cómo diseñar y elaborar proyecto: elaboración planificación – evaluación. Buenos Aires: Espacio Edit., 1999.

SCHMELKES, Corina. Manual para la presentación de anteproyectos e informe de investigación (tesis). 2 ed. México: Oxford University Press, 1998.

TEJEDOR DE LEÓN, Alexis, TEJEDOR DE LEÓN, Damaris. Manual instructivo para la normalización de tesis y disertaciones. Panamá: Imp. Universidad Tecnológica de Panamá, 2006.

ZUBIZARRETA, ARMANDO S. La aventura del trabajo intelectual: cómo estudiar e investigar. 2ª. ed. Buenos Aires: Addison Wesley Lengman, 1999.

ROJAS SORIANO, Raúl. Formación de investigadores: una propuesta de investigación. 7ªed. México: Plaza Valdés Edit., 1998.

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ. Vicerrectoría de Investigación y Postgrado. Dirección de Investigación. Reglamentación de la investigación en la Universidad de Panamá. Panamá: Imprenta Universitaria, 1999.

RALON A., FRANCISCO. Técnicas modernas de investigación documental. Guatemala: Edit. Óscar de León PALACIOS, 2001

Agradecimiento

Un agradecimiento especial al personal y autoridades del Hospital San Miguel Arcángel por su colaboración en la realización de este estudio.

ANEXO 1

ESTRATÉGICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN CUARTO DE URGENCIA DEL HOSPITAL SAN MIGUEL ARCÁNGEL

1 Muy mala	2 Mala	3 Regular	4 Buena	5 Excelente	Sexo <input type="checkbox"/>	Edad			
					Importancia para el usuario				
Atributo					1	2	3	4	5
Disponibilidad de estacionamiento									
Accesibilidad de información del personal									
Tiempo de espera para la atención en admisión									
Trato del personal de REGES									
Atención en el Triage									
Disposición de la atención en el cuarto de urgencia									
Trato del médico									
Estado de sala de espera									
Existencia de servicio sanitario equipado									
Trato en el laboratorio									
Trato personal de farmacia									

Tiempo en Espera	10 mtos	15 mtos	30 mtos	1 hora
Tiempo de espera en completar la atención				

Satisfacción para el cliente					
Atributo	1	2	3	4	5
Disponibilidad de estacionamiento					
Accesibilidad de información del personal					
Tiempo de espera para la atención en admisión					
Trato del personal de REGES					
Atención en el Triage					
Disposición de la atención en el cuarto de urgencia					
Trato del médico					
Estado de sala de espera					
Existencia de servicio sanitario equipado					
Trato en el laboratorio					
Trato personal de farmacia					

Lugar de Procedencia: _____

Motivo de Consulta: _____

MUCHAS GRACIAS POR SU COOPERACIÓN