

Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora

Problems in quality of healthcare: opportunities for improvement

Jessica Hanae Zafra-Tanaka^{1,a}, Liz Veramendi-Espinoza^{1,a}, Nathaly Villa-Santiago^{1,a}

¹ Sociedad Científica San Fernando, Facultad de Medicina, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

^a Estudiante de Medicina.

An Fac med. 2015;76(1):87-8 / doi:10.15381/anales.v76i1.11084

Señor Editor:

La baja calidad de la atención en salud es uno de los mayores obstáculos para enfrentar los problemas sanitarios con éxito⁽¹⁾. En ello recae la importancia de realizar evaluaciones periódicas y plantear soluciones orientadas a los proble-

mas que se presentan en cada establecimiento de salud.

Como parte de una validación de la encuesta SERVQUAL modificada para consulta externa que mide percepción y expectativa de los usuarios de los servicios de salud evaluando 5 criterios

(fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles), realizamos un estudio para medir la satisfacción del usuario en un centro de salud de primer nivel en una provincia del Perú, durante noviembre y diciembre del 2013. Para medir la satisfacción

Tabla 1. Insatisfacción del usuario de consulta externa según encuesta SERVQUAL, en un centro de salud de primer nivel del Callao.

Pregunta	Insatisfacción	
	n	%
Que la atención en farmacia de consulta externa sea rápida	30	58,2
Que la citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	52	55,3
Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención en el consultorio	27	48,2
Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención	37	46,5
Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	25	44,8
Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida	57	42,3
Que la consulta con el médico se realice en el horario programado	40	40,8
Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida	41	40,2
Que la atención en caja o el módulo del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida	39	39,1
Que el médico que atenderá su problema de salud le inspire confianza	29	38,5
Que su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente	33	33,7
Que el personal de consulta externa le escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia	30	32,0
Que la señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes	28	32,0
Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención	31	31,4
Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	28	30,9
Que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud	24	29,9
Que el consultorio y la sala de espera sean limpios, cómodos y acogedores	29	28,8
Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	27	28,6
Que los consultorios cuenten con los equipos y materiales necesarios para su atención	31	27,8
Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	31	25,5
Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán	27	24,7
Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	22	22,2

del usuario se consideró como satisfactorio cuando la brecha entre percepción y expectativa fue positiva ⁽²⁾.

Se encuestó a un total de 99 personas, entre ellas el 72% era usuario y el resto acompañante. El 86% fueron mujeres. El 85% de los encuestados era un paciente continuador, 64% contaba con el Seguro Integral en Salud (SIS), 20% contaba con otro seguro y el 15% no poseía seguro de salud. El personal que atendió a estos pacientes fueron médicos (57%), obstetra (19%), enfermera (10%), odontólogo (7%) y psicólogo (5%).

El porcentaje de insatisfacción según dimensiones fue: fiabilidad (39,1%), capacidad de respuesta (46,5%), seguridad (31,4%), empatía (28,8%), aspectos tangibles (29,9%) y buen trato (30,6%). En la tabla 1 se puede apreciar la insatisfacción de acuerdo a cada ítem.

La satisfacción del usuario expresa el valor subjetivo de la atención recibida y es importante en diversos aspectos, como la evaluación de la calidad de atención y la posibilidad de identificar oportunidades de mejora ⁽³⁾.

Es necesario además facilitar espacios donde los usuarios puedan compartir sus experiencias, ya que el 58% manifestó que cuando tuvo algún problema o dificultad esta no se resolvió con facilidad.

El problema que generó mayor insatisfacción fue la falta de rapidez en la atención de la farmacia. Diversos aspectos deben ser tomados en cuenta, como el hecho de que la cantidad de pacientes sobrepasa la capacidad de atención del personal. Además, se generan demoras al prescribir medicamentos que no se encuentran disponibles, ya que hay que cambiar la receta. Se plantea como solución actualizar el registro de medicamentos disponibles

y compartir esta información con el personal médico. Nuevas evaluaciones deberán ser realizadas para evaluar el impacto de las soluciones planteadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Documento técnico: Política Nacional de Calidad en Salud. MINSA. 2009. Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf
2. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. MINSA. 2011. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2012/RM527-2011-MINSA.pdf>
3. Seclén-Palacin J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. An Fac med. 2005;66:127-41.

Carta recibida el 26 de enero de 2015.

Autor corresponsal:

Jessica Hanae Zafra-Tanaka

Correo: cherryzt@hotmail.com

Dirección: Av. Conquistadores 365, San Isidro.

Lima, Perú.