

Trabajos Originales:

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN DEL PROFESORADO DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA, DURANTE EL ÚLTIMO TRIMESTRE DEL 2004¹

Recibido para publicación: 19/02/2008

Aceptado para publicación: 10/06/2008

- **Zaida Aranguren Ibarra**, Profa. Agregado de la Facultad de Odontología de la U.C.V., Jefe de la Cátedra de Odontología Legal y Forense, Especialista en Administración de Hospitales.

¹**Reconocimiento:** por el apoyo financiero recibido del Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico de la UCV, proyecto No. 10.10.5457.2004.

RESUMEN:

Establecer y validar la calidad de un servicio, determinar su valoración, así como diseñar y aplicar instrumentos para evaluar la percepción y expectativas de Calidad por parte de sus usuarios, a los fines de considerarlas en el rediseño del servicio, debería constituirse en parte importante del trabajo de Administrar servicios de salud con efectividad. Y cuando aplicamos la orientación que nos proporciona una medición de la calidad del servicio, podemos contribuir a propiciar criterios hacia el mejoramiento de los mismos y hacia la atención más satisfactoria para los beneficiarios del servicio evaluado. En esta investigación se realizó una medición de Calidad de servicio, orientada básicamente en la satisfacción de las necesidades de sus usuarios en lo relativo a la atención en salud, se diseñó un instrumento, que debidamente validado, fue aplicado a una muestra de 260 personas que asistieron al servicio médico odontológico del Instituto, todas mayores de 18 años y seleccionadas aleatoriamente. En las encuestas se tomaron en consideración una serie variables, de forma tal de poder expresar en términos operacionales un concepto tan subjetivo como la calidad de servicio. Se pudo demostrar, entre la muestra entrevistada, que existía mucha satisfacción por el trato recibido de los proveedores de salud, tanto médicos como odontólogos, pero pudimos constatar insatisfacción en la valoración de los procesos relacionados con el sistema de citas.

PALABRAS CLAVES:

Calidad de servicios, servicios de salud, satisfacción de usuarios.

ABSTRACT:

To establish and to validate the quality of a service, to determine its value, as well as to design and apply instruments to appraise the perception and quality expectations of users, and finally to consider the factors in the redesign of the service. This should be constituted as a critical aspect of the work of effective health services management. When we apply the information that provides us with a measurement of the quality of the service, we can help to propitiate criteria towards the improvement of the areas and towards the most satisfactory attention for the beneficiaries of the evaluated service. In this investigation a quality measurement of service was performed, mainly orientated to the satisfaction of the needs of the users in the relation to health care attention. An instrument was designed which when validated, was applied to a sample of 260 persons who were present at the medical service and at the dentistry service of the Institute, all persons were over 18 years old and selected at random. In the surveys, a number of variables were taken into consideration, in such way that it would possible to express in operational terms a concept that is as subjective as the quality of a service. It was perceived that participants were mostly satisfied with the treatment provided by physicians and dentists. However, the same sample group seemed to be dissatisfied with the system of appointments used by the same entity.

KEY WORDS:

Quality of services, services of health, users' satisfaction.

INTRODUCCIÓN:

Implementar la Administración de la Calidad es uno de los retos actuales de las Organizaciones que ofrecen servicios de salud. Consecuentemente, estas instituciones, deben desarrollar planes para evitar el deterioro progresivo de sus capacidades operativas, ya que de prescindirlos, ello derivaría en lesiones de los derechos a la salud de sus usuarios. Además, que contar con servicios de salud eficientes y de calidad se constituye en una demanda legítima para todas las comunidades de una

sociedad.

La atención en salud constituye toda una cadena de procesos, hasta completar el servicio. Cada una de las personas que participan en esta cadena necesitarán saber quién es su cliente interno -dentro de la Organización- y cómo todas y cada una de las veces satisfacen sus necesidades para poder proyectar su actividad hacia el usuario final o las personas que asisten al servicio, en demanda de atención sanitaria.

Estaremos abocados a realizar una investigación sobre uno de los atributos de la calidad de la atención en salud. De esta manera, con la autorización de sus directivos, evaluaremos la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, que acudieron a los servicios médicos, odontológicos y del laboratorio clínico del Instituto de Previsión Social del Profesorado de la Universidad Central de Venezuela, en Caracas, durante el último trimestre el 2004, en los términos de la atención percibida.

La Calidad en la prestación de servicios constituye parte importante del enfoque integral que toda Administración debe manejar y su medición es la clave para Gerenciar sus procesos y alcanzar los objetivos de excelencia que se plantea. No se pueden desarrollar mejoras si no se tiene claridad sobre lo que se va a mejorar, además, el análisis de los datos de su medición constituyen unas buenas herramientas para el sistema de la toma de decisiones.

Los usuarios tienen una idea del servicio que esperan recibir, para poder satisfacerlos debemos saber cuáles son esas ideas. Si no sabemos lo que piensan, esto se convierte en fallas y el usuario se convierte en un usuario insatisfecho, y para dejar contento a un usuario insatisfecho, no podemos escatimar esfuerzos. Además, es innegable que debemos brindar una atención de Calidad, en todos sus aspectos, solo así lograremos que la salud sea una realidad concreta.

No es fácil delimitar el término de Calidad, es un concepto muy subjetivo, pero de forma general podemos establecer que: la Calidad, desde el punto de vista de los usuarios, puede definirse como el conjunto de características de un bien o servicio que logra satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios o clientes. (1)

La Organización Mundial de la Salud considera que en el concepto de Calidad en los servicios de salud deben estar presentes los siguientes atributos: Alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo de riesgos para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente y el impacto final en la salud (2). Es innegable la importancia de la opinión de los usuarios de los servicios de salud, por esta razón, las mediciones de esas opiniones deben ser realizadas periódicamente.

La satisfacción del paciente /usuario debe ser un objetivo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios sanitarios y una medida de la Calidad de sus intervenciones; su grado se obtiene de la concurrencia del binomio expectativas-calidad percibida; el método más utilizado para su medida son las encuestas de opinión, que permiten detectar aspectos susceptibles de mejora, insuficiencias o disconformidades. (3)

Los datos obtenidos permitirán llegar a unas conclusiones con las que se podrá colaborar para disminuir las deficiencias existentes y contribuir al mejoramiento de la Calidad de la Atención Médico - Odontológica y del Laboratorio Clínico del Instituto de Previsión Social del Profesorado, ya no sólo se aplicarán las teorías y los enfoques que trata la Calidad en salud, sino que también será importante tomar en cuenta, las opiniones obtenidas de sus usuarios, a través del desarrollo de esta Investigación.

MATERIALES Y MÉTODOS:

Las encuestas cualitativas, como método de investigación, son el medio más empleado para conocer la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos, midiendo el parecer de los que han recibido asistencia; y las más utilizadas en los servicios son las realizadas tras la realización del proceso de atención.

Con base a lo reportado por la bibliografía utilizamos los indicadores descritos, para diseñar una encuesta cualitativa. Con una escala de: deficiente, malo, regular, bueno y excelente. Las variables empleadas fueron:

1. Servicio donde fue atendido.
2. Sistema de Citas: a) conveniencia con el horario de atención, b) tiempo de espera entre citas, c) solicitud de las citas, d) tiempo de espera para ser atendido.
3. Trato de los proveedores de salud (médicos u odontólogos): a) atención por parte del profesional cuando está citado, b) atención por parte del profesional cuando va de emergencia, c) recomendaciones dadas sobre su tratamiento, d) disposición del profesional para escuchar planteamientos o dudas sobre el tratamiento prescrito.
4. Recomendaciones de los usuarios

Del universo de pacientes citados del Instituto de Previsión del Profesorado, sede Caracas, y a través del muestreo aleatorio simple (según diseño de Bernoulli) (4); se seleccionó una muestra de 260 personas, todas mayores de 18 años, citadas en el último trimestre del 2004. Para la recolección de la información, se aplicó el instrumento a través de entrevistas personales, en la sala de espera del Instituto. Los datos se analizaron con base las siguientes categorías: a) SATISFACTORIO: cuando los criterios de bueno y excelente de la escala de medición, se obtengan mayor que el 80%, por cada variable, b) INSATISFACTORIO, cuando los criterios de malo y muy malo de la escala de medición, se obtengan mayor que 80% para cada variable, c) ACEPTABLE Y SUSCEPTIBLE DE MEJORAR, entre el 50% y el 80% para cada variable.

Previo a la aplicación del instrumento se realizó una prueba piloto para determinar la validez y confiabilidad del mismo, los resultados fueron sometidos al cálculo del Coeficiente de Kurder y Richardson (4). Obtenidos los resultados, se procesaron mediante la asignación de códigos a las diferentes categorías de cada una de las variables del cuestionario.

RESULTADOS:

Descripción simple de las variables del Sistema de citas:

- a. conveniencia con el horario de atención: 31% califican como malo y 24% regular
- b. tiempo de espera entre citas: 50% lo califican como malo o deficiente y el 30% regular
- c. solicitud de las citas: 47% lo califican como malo y el 31% regular
- d. tiempo de espera para ser atendido: 42% lo califican como malo o deficiente y el 43% regular

Descripción simple de las variables referidas al trato de los profesionales de salud

- a. atención por parte del profesional cuando está citado: 87% califican entre bueno y excelente
- b. atención por parte del profesional cuando va de emergencia: solo el 77% ha consultado por emergencia y de este porcentaje el 27% califican como buena o excelente y 42% regular y el 31% mala.
- c. recomendaciones dadas sobre su tratamiento: 60% califican entre bueno y excelente
- d. disposición del profesional para escuchar planteamientos o dudas sobre el tratamiento prescrito: 74% califican entre bueno y excelente

Recomendaciones de los usuarios: 82% de los usuarios formuló recomendaciones.

DISCUSIÓN:

La calidad se ha convertido en un argumento inevitable y forzoso en los distintos ámbitos de la vida actual. Planteándose como un concepto estratégico en el desarrollo de la misión, las políticas, los objetivos, las normas y procedimientos, de cualquier tipo de organización que se investigue. No se tiene un concepto uniforme de lo que significa calidad, sino que ésta obedece a juicios de valor, que varían de acuerdo con el momento y el contexto social donde se estime. La calidad de servicios de salud, ha sido igualmente, operacionalizada, según la literatura consultada, a través de una serie de indicadores, que nos permiten analizar si los servicios que se brindan pueden o no ser considerados como servicios de calidad. La tendencia actual es la de incorporar a las evaluaciones cuantitativas de los servicios, los aspectos cualitativos de la Satisfacción de los Usuarios, que independientemente del contenido subjetivo que involucran, han demostrado que son instrumentos útiles para darle efectividad a las políticas sobre la calidad y el mejoramiento de los servicios sanitarios. De la interpretación de los datos obtenidos en la medición del servicio médico odontológico del Instituto de Previsión del Profesorado de la Universidad Central de Venezuela, (sede Caracas) quedó demostrado que existen diferentes niveles de satisfacción, entre los afiliados con respecto a los indicadores planteados para evaluar el servicio.

Con respecto al sistema de citas: Observamos un nivel alto de insatisfacción por parte de los usuarios, esto es debido a que son atendidos con muchos retrasos y que deberían estructurar cambios en el sistema de citas, ya que se pierde mucho tiempo en las solicitudes de las mismas. El tiempo entre citas también es muy largo, lo que ocasiona muchos problemas en la continuidad de los tratamientos. Con respecto al horario de atención, se piensa, que no debería interrumpirse en los periodos vacacionales o los fines de semana. Todas estas opiniones fueron obtenidas de las recomendaciones dadas por los mismos usuarios, lo que permitió detectar los problemas relacionados con estas variables.

Tomando en consideración, el número de afiliados del instituto, (treinta y dos mil quinientos diecinueve hasta la fecha en que iniciamos el estudio), sólo estaban citados el 16% de la población total; con la mayoría de las consultas llenas y ya algunas sin cupo para otro solicitante, es evidente, que la demanda está superando la oferta. Y aunque próximamente se está

implementando la apertura de nuevas especialidades, que resultan necesarias, el espacio físico no permite que pueda ampliarse el número de consultorios. Para poder brindar un buen servicio se deben desarrollar estrategias que permitan el mejoramiento de estos procesos. Y más aún si consideramos que la consecuencia de los problemas en la oportunidad de la prestación del servicio y el sistema de citas influye en el aplazamiento de la solución a los problemas de salud de los afiliados que acuden a la institución. La gerencia está trabajando en ese sentido, para ello implementó un nuevo sistema de informática pero aun quedan muchas fallas por corregir.

En lo referente al trato de los proveedores de salud: Para que exista una buena relación terapéutica es importante que los usuarios se sientan bien atendidos por los profesionales de la salud. En este caso, los datos mostraron con tasas muy elevadas, que los usuarios están muy satisfechos con el trato brindado, tanto por los médicos como por los odontólogos del instituto. En cuanto al manejo de las emergencias en los diferentes servicios, exceptuando a un 23 % de los entrevistados, que nunca ha solicitado una consulta por emergencia, hay insatisfacción de los usuarios en cuanto a que no se atienden con la rapidez que ameritan. Es muy difícil evaluar las circunstancias de cada emergencia en particular, considerando que está involucrada la percepción del usuario, y las quejas principalmente se refirieron a la prioridad de la atención de los casos de emergencia con respecto a los pacientes citados. Aún cuando se les da la oportunidad de ser atendidos, en muchos casos, la atención se realiza al final de consulta. Habría que implementar algún mecanismo para tratar de solucionar este problema y determinar realmente cuando el caso amerita, una preferencia de la atención.

Sería muy conveniente crear una unidad de atención al usuario, que pueda estar siempre vigilante del cumplimiento de sus derechos y obligaciones. De igual forma, que procese los reclamos, sugerencias o necesidades y analice los problemas, para contrarrestar o anular las causas. Una unidad que en definitiva, oriente al usuario en todo lo que precise, para garantizar soluciones y respuestas eficientes, que garanticen el buen funcionamiento del servicio y el cumplimiento de la misión de la Institución. Como el instrumento ya está validado, su aplicación permitiría afinar la metodología de investigación del grado de satisfacción de los usuarios del instituto y realizar análisis comparativos.

La evaluación de un servicio de salud, con base a la Satisfacción de sus Usuarios, es básica, y en esta investigación logramos obtener información valiosa sobre los servicios ofrecidos. De esta manera se pudo obtener la retroalimentación necesaria que podrá permitir orientar el proceso de rediseño del modelo de atención y así lograr un desempeño efectivo de la organización, que propicie su desarrollo futuro, de manera firme y sostenida.

REFERENCIAS:

1. Organización Panamericana de la Salud. (1999). Programa de Garantía y Mejoramiento de Calidad de los Servicios de Salud en América Latina y el Caribe. Washington, D. C. USA: Autor
2. Organización Mundial de la Salud. (1996). Manual sobre Tendencias Contemporáneas en la Gestión de la Salud. Ginebra: Autor, 1, 70-75
3. Gutiérrez, R. (2003). La Satisfacción del Paciente como Medida de la Evaluación de la Calidad Percibida. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.uclm.es/area/fae/cursos/paciente/ponencias/Rodrigo%20Gutierrez.pdf>. [Consulta: 2005, Marzo]
4. Hernández, R. Fernández, C y Baptista, P: Metodología de la Investigación. México, Mc Graw Hill. 1991.
5. Alcaldía Mayor Santa Fe de Bogotá, Secretaría Distrital de Salud de Bogotá. (2004). Fortalecimiento de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, Guía No.2. Colombia: Autor
6. Blendon, R.J. y Donelan, K. (1991). Public Opinion about Spain's National Health System. [Informe de la Comisión de Análisis y Evaluación del Sistema Nacional de Salud. Anexo III]. Madrid
7. Brecka, J. (1994, October). The American Customer Satisfaction Index. Revista Quality Progress, 27
8. Brito, P. (2000). Impacto de las Reformas del Sector de la Salud sobre los Recursos Humanos y la Gestión Laboral. Revista Panamericana de Salud Pública, 8 (1/2)
9. Brito, P. (2000). Impacto de las Reformas del Sector de la Salud sobre los Recursos Humanos y

- la Gestión Laboral. Revista Panamericana de Salud Pública, 8 (1/2)
10. Donabedian, A. (1990). The quality of care: How can it be assessed? En Quality Assurance in hospitals: Strategies for Assessment and Implementation. Graham, N.O. (Ed.). Gaithersburg: Aspen Publications.
 11. Donabedian, A. (s.f.). Evaluación de la Calidad de la Atención Médica. En Organización Panamericana de la Salud, Publicación Científica No. 534 (Comp.), Investigaciones sobre Servicios de Salud: Una Antología (pp. 382-400). Washington, D. C., USA
 12. González, B., López, P., Marín, I., Haro, L. y Macías, A. (2002). Satisfacción del Usuario de los Servicios de Salud del Trabajo del Instituto Mexicano del Seguro Social. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, México, 40 (4), 301-304
 13. Hulka, B. y Zyzanski, S. (s.f.). Validación de una Escala de Satisfacción de los Pacientes: Teoría, Métodos y Práctica. En Organización Panamericana de la Salud, Publicación Científica No. 534 (Comp.), Investigaciones sobre Servicios de Salud: Una Antología (pp. 828-832). Washington, D. C., USA
 14. Hulka, B. y Zyzanski, S. (s.f.). Validación de una Escala de Satisfacción de los Pacientes: Teoría, Métodos y Práctica. En Organización Panamericana de la Salud, Publicación Científica No. 534 (Comp.), Investigaciones sobre Servicios de Salud: Una Antología (pp. 828-832). Washington, D. C., USA
 15. Malagón-Londoño, G., Galán, R. y Pontón, G. Garantía de la Calidad en Salud. Colombia: Editorial Médica Panamericana. 1999.
 16. Organización Mundial de la Salud. (1996). Manual sobre Tendencias Contemporáneas en la Gestión de la Salud. Ginebra: Autor, 1, 70-75
 17. Organización Panamericana de la Salud. (2001). Reunión Consultiva Regional de las Américas sobre la Evaluación del Desempeño de los Sistemas de Salud. Washington, D. C. USA: Autor
 18. Otero M, J. y Otero I. (2002, Octubre). Avedis Donabedian y la Calidad de la Atención en Salud. Revista Gerencia Salud del Instituto Panamericano de Gestión de la Salud [Revista en línea]. Disponible: <http://gerenciasalud.com> [Consulta: 2004, Enero]
 19. Rosenfeld, L. (1992). Calidad de la atención Médica en los Hospitales. Oficina Sanitaria Panamericana, Organización Mundial de la Salud, Washington, D. C. USA.
 20. Sheps, M. (s.f.). Métodos para Evaluar la Calidad de la Atención Hospitalaria. En Organización Panamericana de la Salud, Publicación Científica No. 534 (Comp.), Investigaciones sobre Servicios de Salud: Una Antología (pp. 67-75). Washington, D. C., USA
 21. Souillá, B., Paganini, J., Sonis, A. y Gianantonio, C. (s.f.). Calidad y Eficiencia de la Atención Médica. Estudio Comparativo de Recursos y Resultados en Atención Pediátrica entre Hospitales de Distinta Complejidad. En Organización Panamericana de la Salud, Publicación Científica No. 534 (Comp.), Investigaciones sobre Servicios de Salud: Una Antología (pp. 682-693). Washington, D. C., USA
 22. Thomas, W. (1998, June). Customer Satisfaction: Turning Temporary Scores Into Permanent Relationships. Revista Quality Progress, 31 (6)
 23. Malagón-Londoño, G., Galán, R. y Pontón, G. Auditoria en Salud para una Gestión Eficiente. Colombia: Editorial Médica Panamericana. 1998