

Sistema de Gestión de la Calidad y su incidencia en la Satisfacción del Paciente.

Quality Management System and its Impact on Patient Satisfaction

Ena Mirella Cacho Chávez¹

¹ Docente de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada del Norte Cajamarca-Perú. Email: ena_20lm@hotmail.com

Resumen: Objetivo: Evaluar la incidencia del Sistema de Gestión de la Calidad en el grado de satisfacción del paciente en Consulta Externa del Hospital Regional Docente Cajamarca, determinar el nivel actual de atención, determinar el nivel de satisfacción del paciente, determinar el nivel de eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad frente a la satisfacción del paciente y determinar las condiciones para una atención de calidad. El alcance de la investigación es la entrega de citas, gestión de la historia clínica, recepción de documentación y sellado de recetas/análisis.

Metodológica: Se realiza un estudio observacional, descriptivo y transversal a 96 pacientes que acuden a consulta externa en el Hospital Regional Docente Cajamarca para analizar la variable satisfacción del paciente y a 30 jefes para analizar la variable Sistema de Gestión de la Calidad durante el mes de Julio de 2016. Se elaboró dos cuestionarios para nuestro fin; cada ítem puntuó en una escala tipo Likert (del 1 al 5 según el grado de satisfacción). Para el análisis de los datos se utilizó la hoja de cálculo de Excel 2013.

Resultados: Los resultados obtenidos indican que la mayoría de los pacientes evalúan positivamente el trabajo que se realiza en admisión de consulta externa, excepto en los apartados referentes al abastecimiento de medicamentos en el que un 60% afirma que no siempre son abastecidos y a los medios de obtención de cita en el que un 68% de pacientes afirma que para obtener la cita obligatoriamente tienen que acudir al Hospital. Por otro lado, un 70% de encuestados afirman que el trabajador del Hospital no se siente motivado por su organización, reflejando su sentir en la atención que brindan, es por ello que aún persiste un notable porcentaje de paciente que no se sienten satisfechos con la atención brindada.

Conclusión: Los resultados evidencian que el Sistema de Gestión de calidad incide en la satisfacción del paciente en admisión de consulta externa del Hospital Regional Docente Cajamarca en forma positiva con una valoración de medio y un nivel de significación de 0.05.

Palabras clave: Sistema, gestión, calidad, satisfacción, paciente.

Abstract

Objective: To evaluate the incidence of the Quality Management System in the degree of patient satisfaction in the External Consultation of the Cajamarca Doctoral Regional Hospital, determine the current level of care, determine the level of patient satisfaction, determine the level of efficiency of the System of Quality Management against patient satisfaction and determine the conditions for quality care. The scope of the research is the delivery of appointments, management of the medical history, and receipt of documentation and sealing of recipes / analysis.

Methodology: An observational, descriptive and cross-sectional study was carried out on 96 patients attending an outpatient clinic at the Cajamarca Doctoral Regional Hospital to analyze the variable patient satisfaction and 30 heads to analyze the variable Quality Management System during the month of July 2016. Two questionnaires were prepared for our purpose; each item scored on a Likert scale (from 1 to 5 according to the degree of satisfaction). For the analysis of the data, the Excel 2013 worksheet was used.

Results: The results obtained indicate that the majority of patients evaluated positively the work done in

admission to the outpatient clinic, except in the sections referring to the supply of medication, in which 60% stated that they were not always supplied and the means of Obtaining an appointment in which 68% of patients affirm that in order to obtain the appointment they have to go to the Hospital. On the other hand, 70% of respondents say that the hospital worker does not feel motivated by their organization, reflecting their feeling in the care they provide, which is why a significant percentage of patients still do not feel satisfied with the Attention given

Conclusion: The results show that the Quality Management System influences patient satisfaction in admission to external consultation of the Cajamarca Teaching Regional Hospital in a positive way with a mean value and a significance level of 0.05.

Keywords: System, management, quality, satisfaction, patient.

Introducción

La satisfacción del paciente es evaluada de acuerdo a la percepción que en un determinado contexto y con condiciones determinadas se valore, es por ello que el presente estudio es importante ya que permitirá identificar los aspectos que los pacientes señalan como causa de satisfacción e insatisfacción en Admisión de Consulta externa, valorando de esta manera el buen o mal funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad del Hospital Regional Docente Cajamarca.(Mira et al., 2002) La literatura sobre la satisfacción del paciente es hoy día extensa y ostensiblemente orientada a la práctica habiéndose descuidado, hasta hace relativamente bien poco, los aspectos conceptuales y metodológicos. Normalmente la mayoría de las publicaciones, como se ha señalado, se centran en valoraciones de carácter general de la asistencia prestada y en la evaluación de aspectos más tangenciales de la asistencia sanitaria que, aunque muy importantes, están habitualmente más centrados en lo que podríamos denominar "amenidades" (hostelería, restauración, trato en Admisión, etc.). (Jj, La, Mira, & Aranaz, 2000). Este estudio es importante ya que pretende llenar este vacío del conocimiento.

El objetivo de este trabajo es evaluar la incidencia del Sistema de Gestión de la Calidad en el grado de satisfacción del paciente en Consulta Externa del Hospital Regional Docente Cajamarca, determinar el nivel actual

de atención, determinar el nivel de satisfacción del paciente, determinar el nivel de eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad frente a la satisfacción del paciente y determinar las condiciones para una atención de calidad.

Materiales y métodos

El estudio fue realizado en admisión de consulta externa del Hospital Regional Docente Cajamarca.

Diseño

Realicé un estudio observacional, descriptivo y transversal a 96 pacientes que acuden a consulta externa en el Hospital Regional Docente Cajamarca para analizar la variable satisfacción del paciente y a 30 jefes para analizar la variable Sistema de Gestión de la Calidad durante el mes de Julio de 2016.

Población

El universo para estudiar la variable satisfacción del paciente lo componían 3109 pacientes que acudieron a admisión de consulta externa, en 2015. Para la selección se realizó un muestreo sistemático con arranque aleatorio, escogiendo a pacientes asegurados por el SIS, SaludPol y particulares. El tamaño de la muestra fue de 96 pacientes. La fuente de datos utilizadas para la identificación de pacientes fue el sistema SISGalen Plus facilitado por la oficina de Estadística e informática. Para analizar la variable Sistema de Gestión de la calidad se ha

tomado una muestra por conveniencia de 30 personas comprendidas entre jefes y encargados de áreas que se relacionan con los procesos que se desencadenan en admisión de consulta externa.

Método de recogida de los datos

La administración del cuestionario se llevó a cabo por vía telefónica a pacientes no frecuentes y de forma personal a pacientes frecuentes. Los pacientes seleccionados eran contactados vía telefónica, esto gracias a los datos personales que queda registrado en el sistema SISGalen Plus. Se sustituyó al paciente seleccionado cuando había fallecido, el teléfono era erróneo o pertenecía a un fax o contestador, rechazaba ser entrevistado, o fue imposible contactar con él o ella tras dos intentos realizados en distintos momentos del día. El cuestionario se realizó al acompañante cuando los usuarios eran menores de 16 años o imposibilitados para realizar la entrevista (por causa de edad o salud), y la duración media de la prueba fue de 8 minutos.

Análisis de los datos

Se estudiaron las características de la muestra mediante frecuencias, porcentajes, medias y varianzas. Se compararon la variable satisfacción del paciente y Sistema de Gestión de la Calidad. Para la comparación de variables

se utilizó la prueba de distribución normal, obteniendo un estadístico de prueba de 0.88 con un nivel de confianza de $0.05; 0.88 < 1.6$, como es verdadero entonces se determinó que el Sistema de Gestión de calidad incide en la satisfacción del paciente en admisión de consulta externa del Hospital Regional Docente Cajamarca con una valoración de media

Resultados y Discusión

De los 30 cuestionarios entregados a los jefes/ encargados de área para analizar la variable Sistema de Gestión de la Calidad, los 30 fueron correctamente rellenos, obteniéndose una tasa de respuesta del 100%. Según se muestra en el cuadro N° 1, el 70% de encuestados afirman que no siempre están satisfechos con la atención que se brinda, el 60% de encuestados afirma que los pacientes no siempre perciben un trato adecuado, el 60% de encuestados afirma que el paciente no comprende la información que se brinda acerca de los procedimientos referidos a su caso, el 60% de encuestados afirma que el hospital no siempre cuenta con los medicamentos necesarios para satisfacer la demanda de los usuarios, el 23 % de encuestados afirma que el trabajador del hospital a veces se siente motivado con su organización, un notable porcentaje afirma que el hospital establece mecanismos para garantizar el acceso a los servicios de pacientes de menores recursos, el 97% de encuestados afirma que el hospital se articula con establecimientos de la región.

Cuadro 1: Resultados de la encuesta SGC

N°	1. Respeto al Usuario Externo	Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca	Minigráfico
1	a. ¿Los usuarios se sienten satisfechos con la atención recibida en admisión de consulta externa?	20%	70%	10%	0%	0%	
2	b. ¿Los usuarios externos perciben un trato adecuado con amabilidad, respeto y empatía?	33%	60%	7%	0%	0%	
3	c. ¿El HRDC cuenta con mecanismos de escucha al usuario y un sistema eficaz de gestión de sus quejas y sugerencias?	73%	27%	0%	0%	0%	
N°	2. Información brindada	Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca	Minigráfico
4	a. ¿El usuario externo recibe información acerca de los procedimientos referidos a su caso?	63%	33%	3%	0%	0%	
5	b. ¿El usuario externo comprende la información que se le brinda acerca de los procedimientos referidos a su caso?	20%	60%	20%	0%	0%	
6	c. ¿El usuario externo acepta la información que se le brinda acerca de los procedimientos referidos a su caso?	47%	27%	27%	0%	0%	

Nº	3. Eficiencia	Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca	Minigráfico
7	a. ¿La organización de salud evalúa y controla los gastos administrativos?	70%	30%	0%	0%	0%	
8	a. ¿La organización cuenta con los medicamentos necesarios para satisfacer la demanda de los usuarios?	0%	60%	40%	0%	0%	
9	b. ¿La organización constituye y formaliza equipos de mejora continua de la calidad (MCC) en consulta externa?	0%	47%	53%	0%	0%	
Nº	4. Eficacia	Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca	Minigráfico
10	a. ¿La organización incorpora en el Plan Estratégico Institucional (PEI) un objetivo y actividades de calidad correspondientes?	40%	43%	17%	0%	0%	
11	b. ¿La organización incorpora en el Plan Operativo Institucional (POI), un objetivo y actividades de calidad correspondientes?	43%	40%	17%	0%	0%	
12	c. ¿El hospital aplica normas y procedimientos para la atención en consulta externa?	47%	53%	0%	0%	0%	
13	d. ¿Se implementan procesos de auditorías de salud en consulta externa?	80%	20%	0%	0%	0%	
14	e. ¿La organización supervisa la prescripción de medicamentos en el PNME (Petitorio Nacional de Medicamentos)?	87%	13%	0%	0%	0%	
15	f. ¿La organización supervisa el uso racional de medicamentos a través de las acciones de vigilancia y control del Comité Farmacológico?	80%	20%	0%	0%	0%	
Nº	5. Continuidad	Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca	Minigráfico
16	a. ¿La institución cuenta con recursos para garantizar la prestación ininterrumpida de la atención en consulta externa?	7%	93%	0%	0%	0%	
17	b. ¿El hospital se articula y organiza funcionalmente con los establecimientos de los diferentes centros de salud de la región?	97%	3%	0%	0%	0%	
Nº	6. Oportunidad	Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca	Minigráfico
18	a. ¿El usuario recibe la atención necesaria en el momento que lo requiere según su caso?	93%	7%	0%	0%	0%	
Nº	7. Trabajo en Equipo	Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca	Minigráfico
19	a. ¿La organización incorpora a los usuarios externos en la gestión de la calidad?	0%	83%	3%	7%	7%	
20	b. ¿Los equipos de calidad cumplen con los acuerdos tomados?	100%	0%	0%	0%	0%	
21	c. ¿El equipo de admisión implementa proyectos de mejora de la calidad?	0%	83%	13%	0%	3%	
Nº	8. Privacidad	Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca	Minigráfico
22	a. ¿Los usuarios de consulta externa perciben privacidad en la atención recibida?	87%	13%	0%	0%	0%	
Nº	9. Accesibilidad	Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca	Minigráfico
23	a. ¿La institución establece mecanismos para garantizar el acceso a los servicios de los usuarios de menores recursos?	100%	0%	0%	0%	0%	
Nº	10. Satisfacción del usuario interno	Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca	Minigráfico
24	a. ¿El usuario interno se siente motivado con su organización?	0%	0%	23%	70%	7%	
25	b. ¿El usuario interno siente el apoyo de su jefe inmediato?	0%	7%	87%	7%	0%	

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

De los 96 cuestionarios aplicados a los pacientes para analizar la variable satisfacción del paciente, los 96 fueron correctamente rellenos, obteniéndose una tasa de respuesta del 100%. Según se muestra en el cuadro N° 2, el 68% de encuestados afirma que el único medio para obtener su cita es acercándose al hospital, el 38% de encuestados afirma que no logra acceder a su cita por no contar de referencia de SIS, el 77% de encuestados afirma que el personal de

ventanilla tarda menos de 5 minutos en atenderle, el 80% de encuestados afirma que para arreglar una historia repetida tarda entre 5 a 10 minutos, el 68 % de encuestados afirma que existe orden y limpieza en el ambiente de admisión de consulta externa, el 96% de encuestados afirma que el precio del servicio brindado es accesible, el 14% de encuestados afirman que en alguna ocasión ha presentado queja del servicio brindado.

Cuadro 2: : Resultados de la encuesta Satisfacción del paciente

N°	Accesibilidad a cita							
1	Alternativas	Por teléfono	Por internet	En consulta anterior	En el hospital	Por conocido		Minigráficos
	¿Por qué medio obtuvo la cita para esta consulta médica?	19%	0%	9%	68%	4%		
2	Alternativas	Demora en programación	No cuenta con SIS	No cuenta con referencia	Vacaciones de médicos	Solicitud fuera de horario	No cuenta con dinero	Minigráficos
	¿Cuál es el motivo por el que no puede acceder a una cita médica?	16%	6%	38%	7%	28%	5%	
N°	Atención oportuna							
3	Alternativas	Menos de 5 minutos	Entre 5- 10 minutos	Entre 11-15 minutos	Más de 15 minutos			Minigráficos
	¿Cuántos minutos se demoró el personal en atenderle en ventanilla?	77%	23%	0%	0%			
4	Alternativas	No he tenido historia repetida	Menos de 5 minutos	Entre 5- 10 minutos	Entre 11-15 minutos	Más de 15 minutos		Minigráficos
	¿Cuánto tiempo se demoró el personal en arreglar su historia repetida?	0%	0%	80%	20%	0%		
5	Alternativas	Ninguno, fue en el momento	Menos de 7 días	Entre 7-15 días	Entre 16-30 días	Más de 30 días		Minigráficos
	¿Cuántos días esperó para solicitar una cita?	31%	40%	27%	2%	0%		
6	Alternativas	El mismo día que lo solicité	Menos de 7 días	Entre 7-15 días	Entre 16-30 días	Más de 30 días		Minigráficos
	¿Después de cuántos días que Ud. Solicitó la cita le atendieron su cita médica?	36%	31%	23%	8%	1%		
N°	Entorno de atención							
7	Alternativas	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala		Minigráficos
	¿Cómo considera la ubicación/ localización del ambiente de admisión de consulta externa?	0%	64%	29%	7%	0%		
8	Alternativas	Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca		Minigráficos
	¿Existe orden y limpieza en el ambiente de admisión para solicitar una cita?	68%	27%	5%	0%	0%		
9	Alternativas	Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca		Minigráficos
	¿Existe comodidad en el ambiente de admisión de consulta externa?	69%	21%	10%	0%	0%		
10	Alternativas	Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca		Minigráficos
	¿La señalización de los ambientes de consulta externa, le permiten ubicarlos de inmediato?	0%	55%	28%	17%	0%		
11	Alternativas	Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca		Minigráficos
	¿Ud. considera que el precio de la atención es accesible?	96%	4%	0%	0%	0%		
N°	Calidad de atención							
12	Alternativas	Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca		Minigráficos
	¿Considera Ud. Que la información recibida en la atención es entendible y completa?	80%	15%	3%	2%	0%		
13	Alternativas	Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca		Minigráficos
	¿Considera Ud. Que el personal le brinda buen trato?	80%	20%	0%	0%	0%		
14	Alternativas	Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca		Minigráficos
	¿Ha presentado algún reclamo/queja de su atención?	0%	0%	14%	17%	70%		

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Discusión

El análisis realizado de forma independiente para ambas variables con tamaños muestrales y características similares, ha permitido observar la coherencia de los resultados obtenidos con independencia de roles (jefes para variable SGC y pacientes para variable satisfacción del paciente), lo cual es un indicador indirecto de la solidez de las variables a estudio. No se observaron diferencias en el grado de satisfacción declarado cuando se entrevistó al paciente o al acompañante. En otros trabajos que investigaron predictores de satisfacción en la hospitalización mediante un cuestionario autoadministrado (Quintana JM, González N, Bilbao A, et al., 2006), el grado de satisfacción fue más bajo cuando las encuestas las respondía una persona distinta al paciente. No obstante, sería apropiado llevar a cabo investigaciones que para una misma consulta entrevistaran a ambos (acompañante y paciente).

La estratificación de la muestra permitió conocer que los asegurados por el SIS son en su mayoría personas de bajos recursos económicos con un nivel bajo de formación profesional. El hallazgo de que a mayor nivel de estudios corresponde una menor satisfacción confirma lo ya identificado en otros trabajos (Rahmqvist M, Bara AC, 2010) respecto a la conveniencia de homogeneizar esta variable antes de realizar comparaciones.

Al estudiar el comportamiento de la variable SGC (Continuidad, oportunidad, eficiencia, eficacia, trato) con la satisfacción (Accesibilidad, información, tiempos de espera, estado de las instalaciones) encontramos, como en otros estudios (Quintana JM, González N, Bilbao A, et al., 2006), diferentes tipos de asociación. En cuanto al trato, al realizar un análisis se observa su influencia sobre la satisfacción del paciente, y estas

consideraciones se extienden a todas las categorías del personal sanitario, de modo similar a lo hallado en otros estudios (Rahmqvist M, Bara AC, 2010). Tras la aplicación de una distribución normal con un nivel de significancia de 0.05 se observa la relación entre variable considerando que el SGC incide con un nivel medio en la satisfacción del paciente.

Conclusiones

Se concluye que el Sistema de Gestión de calidad incide con un nivel medio en la satisfacción del paciente en admisión de consulta externa del Hospital Regional Docente Cajamarca. El análisis de la satisfacción del paciente es muy útil para diseñar una estrategia de mejora en la asistencia sanitaria. Es preciso preguntar y escuchar a los pacientes para conocer lo que realmente esperan de nosotros y centrar así nuestra asistencia, no solo para cubrir sus necesidades, sino también para satisfacer sus expectativas, atendiendo así al individuo como un ser bio-psico-social, garantizando así atención de máxima calidad.

Referencias Bibliográficas

- Quintana JM, González N, Bilbao A, et al. Predictors of patient satisfaction with hospital health care. BMC Health Serv Res. 2006;6:102
- Rahmqvist M, Bara AC. Patient characteristics and quality dimensions related to patient satisfaction. Int J Qual Health Care. 2010;22:86–92.