

**PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS EN LO REFERENTE A LA CALIDAD DE LA
ATENCIÓN PRESTADA EN EL SECTOR SALUD.**

GINA VALERIA GONZALES BAUTISTA

ANDREINA GABRIELA RAMOS VILLARREAL

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR EL TÍTULO DE AUDITORAS EN SALUD

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR EL TÍTULO: ESPECIALISTAS EN AUDITORIA
EN SALUD

ASESOR: ALEJANDRA VALENZUELA CAZES
MG. SALUD PÚBLICA.

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS- BOGOTA
DIVISION DE CIENCIAS DE LA SALUD
FACULTAD DE ECONOMIA
POSGRADO DE AUDITORIA EN SALUD
2018

**PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS EN LO REFERENTE A LA CALIDAD DE LA
ATENCIÓN PRESTADA EN EL SECTOR SALUD.**

GINA VALERIA GONZALES BAUTISTA

ANDREINA GABRIELA RAMOS VILLARREAL

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR EL TÍTULO DE AUDITORAS EN SALUD

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR EL TITULO: ESPECIALISTAS EN AUDITORIA
EN SALUD

ASESOR: ALEJANDRA VALENZUELA CAZES
MG. SALUD PÚBLICA.

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS- BOGOTA
DIVISION DE CIENCIAS DE LA SALUD
FACULTAD DE ECONOMIA
POSGRADO DE AUDITORIA EN SALUD
2018

ÍNDICE

RESUMEN.....	4
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	5
2. JUSTIFICACIÓN.....	7
3. OBJETIVOS.....	8
3.1 Objetivo General	8
3.2 Objetivos Específicos.....	8
4. ELEMENTOS CONCEPTUALES	9
5.METODOLOGÍA.....	13
6.RESULTADOS.....	15
7.DISCUSIÓN.....	19
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	22
9. ANEXO 1	23
10. ANEXO 2	24
11. ANEXO 3.....	25
BIBLIOGRAFIA.....	24

RESUMEN

En la actualidad el conocer y escuchar al paciente, identificando necesidades y expectativas es fundamental en los principios básicos de un sistema de gestión de calidad, estos aspectos denotan la necesidad de medir y analizar, para así tomar decisiones en función de mejorar la imagen de la organización y los servicios que presta. El objetivo del trabajo es determinar la percepción de la calidad que tienen los usuarios en la atención prestada en los servicios de salud, teniendo en cuenta una revisión de la literatura especializada en el tema, presentando además métodos utilizados para medir la calidad y una discusión donde se describen las fallas percibidas y los aspectos significativos que considera el paciente como calidad en la atención.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La International Standard ISO 8402 define la calidad como “ La totalidad de circunstancias y características de un servicio que un usuario requiere para satisfacer sus necesidades.” El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC en la norma 1892, la define como “Conjunto de propiedades o características de un servicio, con habilidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas” (1).

Debemos destacar que, en lo relacionado con los servicios médicos, calidad no significa lujo ni el mayor refinamiento para prestarlos. Se considera calidad como el nivel de excelencia que la empresa ha escogido durante todo su proceso y se ha impuesto como norma para satisfacer las necesidades del cliente.

En la actualidad, se habla de cliente para designar al usuario con ciertas expectativas y necesidades que aspira verlas satisfechas a través de un servicio determinado. En salud, el cliente es todo aquel que desea obtener bienestar tanto físico como social y/o psicológico para él y para todos los miembros de su familia. Debemos recordar que, hoy en día, los recursos se enfocan en la prevención de cualquier trastorno orgánico, la rehabilitación y devolución al individuo a su rutina de desempeño diario.

Al hablar de la calidad de los servicios médicos debemos considerar el hecho de que confluyen diferentes factores entre los cuales se pueden indicar los factores administrativos, la planta y dotación física, los factores técnico-científicos, las relaciones humanas, y muchos más. Se deben mirar todos estos factores como un todo y hay que proveer todos los recursos necesarios para que el personal en todos los niveles de la organización tenga la preparación adecuada, ya que con un solo factor que falle se distorsiona completamente la calidad del servicio que se desea prestar.

Se han establecido diferentes estándares para medir la calidad de un servicio de salud. Entre los más comúnmente aceptados tenemos el respeto al cliente, la amabilidad, la cortesía, la ética en todas las fases del proceso, presentación física de las instalaciones, trato humano, rapidez de respuesta, la precisión de la respuesta, la buena comunicación con el usuario y su familia, la puntualidad, la buena atención, el uso adecuado de medios de diagnóstico y la educación continua a todo el personal del servicio médico, incluyendo a los mismos usuarios.

Existen organismos e instituciones que aseguran que la calidad tiene un costo y que la calidad encarece el servicio médico. Sin embargo, estas afirmaciones están muy lejanas de la realidad, ya que mientras mayor calidad tenga el servicio médico prestado, menores son los costos por errores que involucran la falta de calidad en el servicio médico.

Creer que la calidad del servicio médico sólo depende de la buena voluntad y el esfuerzo del personal de la institución es una gran equivocación. Teniendo en cuenta lo anterior, la junta directiva de la organización o empresa debe formular una planeación estratégica donde se debe indicar las metas de la institución, los estándares de calidad que se desean, el fortalecimiento de las oportunidades, así como el destacar las fortalezas y el tener planes de acción ante las debilidades y amenazas.

Este plan estratégico se debe comunicar a los diferentes departamentos de la organización a fin de que todos logren engranar los esfuerzos hacia una misma dirección, la cual sería la obtención de las metas y el desarrollo del sentido de pertenencia en cada recurso humano que forma parte de la institución, desde el personal de servicios generales hacia arriba sin ningún tipo de discriminación en el nivel laboral.

Uno de los métodos con los que se cuenta para la evaluación del servicio médico prestado es la encuesta de satisfacción. En ese orden de ideas, la gerencia general o el departamento administrativo de la empresa debe estimular la realización de este tipo de practica a la mayor cantidad de clientes posibles para establecer su grado de satisfacción. Se recomienda que, además de realizar la encuesta a nivel del cliente, se realice esta actividad con los familiares y con la comunidad en general, y de esta manera podemos llegar a establecer el concepto favorable del servicio médico prestado o la no conformidad con lo cual identificaríamos las oportunidades de mejoras en el servicio médico prestado. En este procedimiento de encuesta de satisfacción es muy importante hacerle saber al cliente y a todos los encuestados que todas las sugerencias obtenidas serán puestas en marcha y que, si se presentaron no conformidades en el servicio médico prestado, éstas serán corregidas de inmediato a fin de fortalecer la confianza en la organización o empresa de salud.

2. JUSTIFICACIÓN

Con el paso del tiempo, la ciencia y la cuantificación juegan un papel más sobresaliente en el mejoramiento de la calidad y se buscan cada vez más pruebas tangibles para testificar que la calidad existe o se puede mejorar en determinado servicio o producto. El siguiente trabajo se realiza con el fin de estudiar la satisfacción de los pacientes con respecto a la atención que se le brinda al mismo en los servicios de salud. Por medio de esta evidencia, se busca aportar conocimiento y brindar sugerencias a las principales problemáticas que puedan resaltar y que dan como resultado la insatisfacción en las personas que asisten a una consulta.

Como hemos mencionado, la percepción de la calidad de la atención en salud desde la perspectiva de los pacientes permite identificar debilidades en la prestación de servicios asistenciales y la calidad con la que se suministra.

Teniendo en cuenta que la satisfacción en pacientes es un indicador con el que se cuenta para indicar el nivel de calidad en la prestación de servicios de salud en una institución, hemos de recordar que se debe también hacer una evaluación continua de los procesos para así mantener conocimientos claros de cómo se está prestando los servicios en la institución.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Determinar la percepción de los usuarios en lo referente a la calidad de la atención prestada en el sector salud.

3.2 Objetivos Específicos

- Detallar los instrumentos para medir la calidad del servicio de atención de los usuarios en el sector salud.
- Reconocer fallas que tenga los servicios prestados por la red hospitalaria a la hora de brindar la atención ofertada por la institución.
- Determinar los aspectos significativos que considera el paciente como calidad en la atención.

4. ELEMENTOS CONCEPTUALES

4.1 CALIDAD

El concepto de calidad se puede encontrar en diversas fuentes de información, todas estas con una percepción distinta. A fin de tener una perspectiva del tema a tratar en esta monografía podemos decir que la calidad es el grado de cercanía que existe entre lo que brinda el producto y las expectativas del cliente. Sin embargo, la calidad es un concepto subjetivo, ya que, de acuerdo con sus propias expectativas, los clientes pueden calificar con distintos grados de calidad a un mismo producto o servicio (2).

Asimismo, fuera de las características del producto y las expectativas del cliente, hay un punto fundamental dentro del cual podemos definir la calidad y son las necesidades de la persona o cliente. Esto se expresa mejor de la siguiente manera: calidad es la totalidad de funciones, características (ausencia de deficiencias de un bien o servicio) o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado, que la hace capaz de satisfacer las necesidades de los consumidores (3).

Con el paso del tiempo, las personas demandan una mayor calidad en cada uno de los productos y servicios que consumen. El área de la salud no queda exenta de estas exigencias. Actualmente, el poder lograr los objetivos que buscan la mayoría de los clientes, así como satisfacer sus necesidades y llenar sus expectativas es un gran desafío para las entidades de salud. Un producto puede ser más valioso o de mayor grado de calidad si este fin se logra.

Es importante diferenciar la calidad de un producto y la de un servicio. La calidad de un producto responde a las características externas del mismo y a su efectividad aislada para un fin determinado, mientras que la calidad de un servicio reúne gran cantidad de factores o componentes que no pueden disociarse; en una palabra, prevalece la impresión de conjunto y no el éxito relativo de una u otra acción específica. En el caso de un servicio de salud, los factores son numerosos, y entre ellos se encuentran los factores físicos, técnicos y científicos, administrativos, de comunicación y relaciones humanas entre otros. El hecho real en la práctica es que el usuario mira el punto crítico, el eslabón más débil de la cadena de calidad para juzgar todo el engranaje. Esto alerta necesariamente a la necesidad de mirar todos los componentes del servicio como piezas clave y promover los recursos, así como entrenar al personal de todos los niveles y las más variadas actividades. (1)

4.1.1 DESDE UN ENFOQUE ADMINISTRATIVO

El concepto de calidad trasladado a la administración pública es la capacidad de una entidad de carácter público para prestar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos al menor costo posible. En la actualidad, la calidad de los servicios públicos está estrechamente ligada a la capacidad de una entidad para emplear las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, haciendo los servicios a los ciudadanos muchos más asequibles y rápidos. En las encuestas sobre calidad, los ciudadanos expresan reiteradamente que los servicios públicos son lentos, ineficaces y poco transparentes. (4)

4.1.2 DESDE EL ENFOQUE DE SALUD.

Contemplada desde el ángulo de la salud, la calidad requiere un concepto que abarque no solamente el punto de vista del paciente, sino que además adicione los requisitos expuestos por la Organización Mundial de la Salud (OMS). Ésta manifiesta la responsabilidad compartida que debe existir entre el estado, los prestadores del servicio con los usuarios-pacientes, definiéndose como: “el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimiento del paciente y del servicio médico y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente en el proceso”. (5)

4.2 PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

Se entiende la calidad en la prestación de servicios de salud como las características con las que se prestan dichos servicios, la cual está determinada por la estructura y los procesos de atención que deben buscar optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario. (6)

Cuando una persona asiste a un centro sanitario demanda que se le resuelvan sus problemas de salud con seguridad y eficacia. El servicio al cliente refuerza los beneficios pretendidos con la prestación y puede causar una impresión decisiva en la experiencia del usuario y determinar su grado de satisfacción. (7)

4.3 INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO

A través del tiempo y con la creciente demanda de calidad por parte de los usuarios, las empresas e instituciones prestadoras de servicios se han visto en la necesidad de aplicar diversos métodos para la valoración de la satisfacción del cliente y la conversión de los resultados a la calidad del servicio. Por lo mismo, se han creado diversos métodos, aunque inicialmente la calidad de un servicio ha sido medida por el cumplimiento de unos objetivos. Hoy en día, esta evaluación se lleva a cabo tomando además la participación del usuario. Un instrumento permite recolectar datos cualitativos, haciendo posible su cuantificación.

4.4 CENTRO DE ATENCION EN SALUD

4.4.1 MISIÓN

Es la razón fundamental de ser y objetivo esencial de una organización. Es la declaración de la necesidad fundamental que satisface la empresa y no una declaración de lo que ella es.

Define el valor agregado que se da a la comunidad que sirve. Refleja las motivaciones idealistas que tienen las personas para hacer el trabajo de la compañía. Describe no sólo los resultados o los clientes objetivo, sino que también atrapa el alma de la organización. Mientras que una meta o una estrategia se pueden completar, la misión no puede completarse. (8)

4.4.2 VISIÓN

La visión es aquello que se espera crear o lograr. Implica la idea de algo concreto, de algo visible, vívido y real. Implica un tiempo todavía no realizado, con sus sueños, sus esperanzas y aspiraciones. Algo que necesitará aprendizaje, un cambio significativo y perseverancia para ser alcanzado. Consta de una meta y de la descripción de cómo alcanzar dicha meta. (8)

4.4.3 POLÍTICA DE ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO

Varios investigadores han efectuado estudios del Modelo Centrado en el Paciente a partir de la definición del Institute of Medicine (IOM), que define la atención centrada en el paciente como la atención en salud que establece “una colaboración entre profesionales, pacientes y familias y asegura que las decisiones respeten los deseos, necesidades y preferencias de los pacientes y que los pacientes tengan la educación y el apoyo que requieren para tomar decisiones y participar en su propio cuidado.”(9) .

Se cita en estas definiciones al Advisory Board Company for Healthcare Organizations, que enfatiza en que, para integrar exitosamente los modelos centrados en el paciente en las organizaciones de salud, es esencial que el nivel ejecutivo de la organización se involucre, ya que estos modelos pueden reducir los tiempos de estancia, a la vez que las redes de apoyo social mejoran la satisfacción del paciente. (9)

4.4.4 POLÍTICA DE CALIDAD: Lo que en términos corporativos se conoce como política de calidad puede definirse como el marco que establece las líneas de acción de las organizaciones en materia de gestión de calidad. Es decir, define qué debe hacer cada compañía, cómo, quiénes son los encargados y con base en qué objetivos. En esencia, se trata de un documento escrito que debe formar parte de la memoria de cada organización. Lo ideal es que esté integrado a otros como el de riesgos laborales, la misión, la visión, los objetivos y otros planes específicos.

Para la norma ISO 9001, existen dos condiciones que determinan la política de calidad de una organización: la primera, que esté documentada y descrita en un documento de consulta y de fácil acceso; la segunda, que sea impulsada desde las esferas directivas al resto de dependencias y órganos de la empresa. (10)

4.4.5 POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN: La humanización de la atención busca dar respuesta a las necesidades de las personas y contribuir a la finalidad del sistema general de seguridad social en salud, logrando iniciar la vida en las mejores condiciones, mantenerse saludable en familia, vivir en la comunidad sana e informada de sus derechos y deberes en salud, detectar oportunamente la enfermedad y recuperar la salud, vivir con la enfermedad o la diversidad funcional con autonomía y respecto y enfrentar el final de la vida con dignidad.(11)

5. METODOLOGIA

La metodología aplicada en esta monografía es descriptiva, ya que es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto o fenómeno sin influir sobre él de ninguna manera. Con esto se quiere decir que se pretende recabar toda la información posible acerca de la percepción de los usuarios en lo referente a la calidad de la atención prestada en el sector de la salud. Se ha utilizado la revisión literaria a fin de poder describir con mayor propiedad el objeto de esta investigación y detallando además los instrumentos mayormente utilizados en este tipo de investigación como lo son las encuestas estructuradas y semiestructuradas.

5.1 ENCUESTA

Entendemos por encuesta la técnica que permite la recolección de datos que proporcionan los individuos de una población, o más comúnmente de una muestra de ella, para identificar sus opiniones, apreciaciones, puntos de vista, actitudes, intereses o experiencias, entre otros aspectos, mediante la aplicación de cuestionarios, técnicamente diseñados para tal fin. En nuestros días, se ha convertido en el procedimiento más utilizado en las investigaciones de corte social y educativo, y también en los estudios empresariales, de mercadeo y en los sondeos de carácter político. (12)

Algunas de las ventajas de las encuestas son: a) permiten un acceso más generalizado a los miembros de una población; b) se puede preguntar de una manera indirecta, poco personalizada, evitando en lo posible el “cara a cara”, lo cual les da una mayor libertad a las personas encuestadas para responder; c) asegura cierta objetividad en los datos recogidos, en la medida que la información se proporciona por personas distintas al investigador. Una desventaja, sin embargo, es la complejidad, tanto por la exigencia técnica de las preguntas, como por las dificultades para su aplicación, pues no siempre es exitosa la obtención de las respuestas ni la realización oportuna. Por su modalidad de aplicación, se suelen distinguir las encuestas abiertas y las cerradas. (12)

5.1.1 ENCUESTA ABIERTA

Se caracterizan por ser espontáneas y libres, aspecto que le proporciona mayor libertad para el encuestado, pero no se le hace fácil al encuestador tabularlas. Sin embargo, son las que proporcionan una información más rica y variada. (12)

5.1.2 LAS ENCUESTAS CERRADAS

Son aquellas cuyas preguntas y respuestas son específicas y concisas, según este tipo de cuestionarios. Son fáciles para responder y también para tabular, pero exige mayor preparación técnica del cuestionario. (12)

5.1.3 LAS ENCUESTAS DESCRIPTIVAS

Son un instrumento apropiado para algunas investigaciones de este tipo, averiguan por la forma y características del fenómeno o la población objeto, por ejemplo, lugar, situación, configuración, relaciones, aspectos dificultosos, etcétera. Como el nombre lo indica, las encuestas explicativas buscan explicaciones, es decir averiguan causas y factores, el por qué y cómo se dan las situaciones y fenómenos, etcétera. Cualquiera que sea el tipo de encuesta, de todas maneras, es importante tener en cuenta que, para su selección, preparación y aplicación, además de confrontar con los objetivos formulados, conviene poseer una información previa sobre las características de la población y los intereses, actitudes, aspiraciones y creencias de los respectivos informantes. (12)

6. RESULTADOS.

En la revisión literaria realizada, han ido surgiendo numerosos métodos para la medición de la calidad de servicio. A continuación, será realizada una breve descripción de algunos métodos que se han aplicado con altos niveles de confiabilidad en investigaciones en áreas de la salud.

Muchos estudios se han centrado en el cliente y la calidad percibida en los servicios. Uno de los trabajos pioneros en este campo fue llevada a cabo por Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1985) dirigido a medir la calidad en los servicios a diferencia de los estudios tradicionales a la fecha dirigidos a bienes tangibles, para lo cual desarrollaron un modelo de calidad en el servicio, que posteriormente fue conocido como SERVQUAL. (13)

El método Servqual, que es una técnica de investigación comercial que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio. Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes. También permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los clientes. (14)

El Servqual proporciona información detallada sobre las opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, los comentarios y las sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, las impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. También este modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras instituciones. (14)

El modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio, las cuales son la fiabilidad, la sensibilidad, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles. La fiabilidad se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios. La sensibilidad es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas. En cuanto a la seguridad, es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. La empatía se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente. Por último, los elementos tangibles se refieren a las instalaciones y herramientas físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal, entre otros. (15)

Modelo de la calidad total en el servicio (TQS)

Duggirala, Rajendran & Anantharaman (2008) proponen un modelo denominado Modelo de Calidad Total en el Cuidado de la Salud, el cual busca establecer las dimensiones determinadas por los pacientes para la calidad total en el servicio del sector salud, así como su impacto en la satisfacción del usuario. (13)

Los autores identificaron y validaron su modelo compuesto de siete dimensiones críticas de la calidad percibida por los pacientes, para lo cual generaron un instrumento de medición que evalúa el punto de vista de los cuidados de salud del paciente y la calidad en el servicio que se recibió. Las dimensiones de la percepción subjetiva del paciente:

- A. Infraestructura. Esta dimensión evalúa la percepción del paciente sobre la calidad de las instalaciones físicas del hospital. Esto incluye la limpieza, el mantenimiento y la disponibilidad de servicios tales como; salas de espera, salas de ensayo de diagnóstico, quirófanos, salas, comida, camas, habitaciones de los residentes, servicios de ambulancia, capacidad tecnológica, farmacia, bancos de sangre, etc. (13)

- B. Calidad del personal. Aborda la experiencia del paciente en relación con el tipo de atención brindada por enfermeras, paramédicos, personal de apoyo, administrativo y personal médico del hospital. (13)
 - Cuidado médico. Mide la experiencia del paciente con respecto a la calidad de la atención proporcionada por los médicos. El encuentro entre un médico y un paciente requiere de niveles de intensidad de la interacción, se ha demostrado que el encuentro tiene un impacto significativo en la satisfacción del paciente. (13)
 - Cuidados de enfermería. Evalúa la percepción del paciente con respecto a la calidad de la enfermería, la atención prestada durante o su estancia en el hospital. El servicio de enfermería es uno de los componentes más importantes de los servicios hospitalarios ya que en diversos estudios se ha comprobado la importancia de la relación entre la enfermería y los resultados de los pacientes, lo cual pone de relieve la contribución vital de las enfermeras y la calidad de la atención al paciente. (13)
 - Paramédicos y la calidad personal de apoyo. La percepción del paciente de la calidad, la atención, la empatía, la habilidad y el apoyo del personal paramédico en el hospital se examina bajo esta dimensión. En estudios previos se ha comprobado que la comunicación del personal del hospital con los pacientes, su nivel de competencia y su conducta, representan elementos clave para la evaluación de la satisfacción de los pacientes. (13)

- C. Calidad de la comunicación. La calidad en la comunicación que el paciente tiene con el personal en el hospital tiene una importante influencia en la percepción global del paciente sobre la calidad en la atención. Varios estudios han examinado la importancia de la comunicación en la interacción de servicios. A través de una comunicación efectiva, los médicos son más propensos a influir positivamente en los resultados de salud para sus pacientes. La comunicación efectiva entre médico y paciente es reconocida como una habilidad esencial para los médicos en la práctica, la comunicación debe ser un proceso de dos vías, y el paciente necesita interactuar con el médico para ofrecer y aceptar la información sobre sus problemas de salud, aunque no parezcan relevantes para el médico. (13)
- D. Proceso de atención clínica. Una dimensión fundamental de la atención sanitaria de calidad es la experiencia del paciente con los diferentes procesos que son parte de su estancia en el hospital. Esta dimensión abarca la atención clínica y procesos en el hospital. La gestión del proceso examina la percepción del paciente en relación con el proceso de tratamiento y los resultados del tratamiento. (13)
- E. Procedimientos Administrativos. Los procesos administrativos en un hospital incluyen los procesos en admisión, los procedimientos durante la estancia en el hospital, y los procedimientos implicados en la salida y cierre de la etapa de la estancia del paciente en el hospital. Los pacientes sienten menos molestias causadas por el tratamiento necesario cuando el acceso al servicio se ha mejorado. Una de las dimensiones importantes de los procesos administrativos es el retraso en diferentes etapas de la estancia de los pacientes del hospital. Los estudios realizados en el sector de servicios han demostrado que los retrasos percibidos como poco razonable o innecesarios por los pacientes podrían dar lugar no sólo a la insatisfacción, sino también a la ira. Por lo tanto, el examen de las opiniones del paciente sobre los procesos administrativos es un elemento integral en la comprensión de los puntos de vista del paciente sobre la calidad del servicio de atención médica. (13)
- F. Indicadores de seguridad. El tipo de medidas de seguridad que el hospital pone en marcha para proteger a los pacientes físicamente influye en la percepción de los mismos con respecto a la calidad del hospital. Se debe garantizar que la seguridad del paciente se convierte (y permanece) como uno de los principales objetivos de la organización. El imperativo ético para la seguridad del paciente representa la filosofía fundamental de la atención médica y se remonta a la antigua Grecia y al Juramento Hipocrático. (13)

- G.** Experiencia global de la atención médica recibida. Se evalúa la experiencia general del paciente en la atención médica recibida en el hospital. La gestión activa de la percepción del paciente sobre la calidad en la atención es importante por varias razones, en primer lugar, las evaluaciones de mayor calidad están relacionados con la satisfacción y la intención de utilizar un servicio nuevo en el futuro, pero es necesario el cumplimiento con los regímenes de asesoramiento y tratamiento, la buena elección de proveedor del servicio o plan, y posiblemente mejores los resultados en la salud. A mayor satisfacción de los resultados del paciente en la calidad de la atención, mayor satisfacción de los empleados, menor rotación de personal, mejores resultados financieros, mejora en la salud, el fortalecimiento de la posición competitiva, y una mejor gestión del riesgo. (13)
- H.** Responsabilidad social. Un factor importante respecto a la medición de la satisfacción del paciente en relación con la calidad de la atención prestada por el hospital consiste en determinar si el hospital cumple con su responsabilidad social. Esto se manifiesta en términos de su papel como facilitador del bienestar y el crecimiento social. La dimensión evalúa en los pacientes sus puntos de vista de la responsabilidad social del hospital. Por ejemplo, la forma en que la institución de salud hace partícipe a la sociedad donde se encuentra inmersa la toma de decisiones respecto al hospital. Otras áreas donde un hospital puede demostrar su nivel de responsabilidad social es ofrecer servicios médicos subsidiados o gratuitos a los pobres, que operan en zonas remotas del país, llevando a cabo programas de sensibilización para la pobreza, etc. (13)

7. DISCUSION

Las instituciones prestadoras de servicios de salud en Colombia presentan graves inconvenientes a la hora de prestar servicios de salud en casos de solicitud de citas médicas y peor aún, en casos de emergencias, siendo la atención muy demorada, con altos índices de bloqueos a la atención generando frustración, impotencia y gran insatisfacción en los pacientes, clientes y usuarios. [Se debe buscar la manera cómo se pueden eliminar las barreras que el usuario tiene en cuanto al proceso de recibir la atención de urgencias para los pacientes y su familia, utilizando un enfoque cualitativo, con herramientas de la etnografía focalizada, porque la barrera más agobiante e inequitativa es la financiación de la atención en salud, por estar ligado a la parte económica de los usuarios. Se debe humanizar la salud para que el usuario no se sienta solo e impotente y no se le vean afectados sus derechos y se eleve la calidad, mejorando los tiempos de espera, respondiendo las inquietudes del usuario, las repuestas, las litaciones para la atención, la deshumanización, ya no les interesa la persona si no brindar la atención, esto se da por la normatividad que amarra y limita el servicio, no hay una herramienta que permita medir el indicador de calidad y la falta de concientización del personal que presta la labor que hace, no se vea reflejado un buen servicio, oportuno, eficiente y eficaz. (16)

El Estado Colombiano debe trabajar de manera conjunta con las empresas Prestadoras de servicios de salud para que la utilización de los recursos se realice de la manera más eficientemente posible garantizando el equipamiento tecnológico adecuado, la formación técnico-científica del personal que suministra la atención médica y generar el sentido de pertenencia en el todo el personal incluyendo los administradores. * Los administradores en salud deben planificar, organizar y controlar las empresas del sector salud mediante el buen uso de los recursos para poder ofrecer a los usuarios igual acceso al servicio de salud. Se observa inequidad en el acceso a los servicios de salud en particular en la población más pobre, aun estando afiliados al SGSSS. Se debe tener en cuenta para que el gobierno implemente programas que favorezcan al usuario de estratos más bajos y que las instituciones prestadoras de salud, no miren a la salud como parte de su haber financiero, sino que se implemente una propuesta donde la “atención primaria se renueve y sea el eje central de los sistemas de salud, teniendo en cuenta la equidad, solidaridad y compromiso para dar respuestas a las necesidades de salud de las personas”. (16)

Logramos reconocer que, en Colombia, la garantía de calidad en las instituciones prestadoras de servicios de salud, son cuantificables a través del número de pacientes que se atienden en un periodo de tiempo determinado sin tomar en cuenta las consideraciones, comentarios, críticas, y expresiones que dan los pacientes, clientes y usuarios. ; Tradicionalmente en el país la calidad en la prestación de servicios de salud se ha dirigido a extender la red de servicios, aumentar el personal médico y auxiliar de salud, asegurar la oferta de los medicamentos, mejorar la infraestructura y ampliar la cobertura(16). La meta de salud en Colombia ha sido llevar salud a todas las comunidades y por lo tanto cubrir la mayor cantidad de población posible. El punto de vista de los usuarios, sus necesidades, percepciones, significados y experiencias, generalmente no son tenidos en cuenta (16). Las actividades y programas están comúnmente organizadas con base en el punto de vista de los técnicos o profesionales de la salud, desconociendo las necesidades y expectativas de la comunidad (17). La calidad se considera un eje importante y determinante en la prestación de servicios de salud, tal y como lo contempla la ley 1438 de 2011, ley 1122 de 2006, ley 715 de 2001 , Resolución 1441 de 2013 , Resolución 123 de 2012, Resolución 1043 de 2006, y Decreto 1011 de 2006. Los significados que tengan los usuarios sobre salud y específicamente sobre calidad, son fundamentales en la formulación de las políticas de salud, para que éstas respondan a las verdaderas necesidades de la población y para asegurar la participación de los usuarios en los procesos de planificación y ejecución de las acciones en salud; según Ramírez, “nadie comprende más y mejor el punto de vista de la gente que la gente misma. Es muy difícil, casi imposible, percibir lo mismo que la gente percibe; en otras palabras, es necesario mirar las cosas a través de los ojos de la gente” (17)

En el estudio realizado, se resalta la importancia de conocer el grado de satisfacción del paciente, del usuario y del cliente que solicita atención médica en las instituciones prestadoras de servicio de salud, utilizando herramientas sencillas como la aplicación de encuestas tanto para los usuarios como para los empleados de las instituciones prestadoras de servicios de salud. El estudio y análisis de esta sencilla herramienta reflejarán la necesidad de mejorar los procesos existentes y darle la relevancia que merece la medición de la calidad de los servicios de salud donde exista participación de todos los seres humanos involucrados en el proceso, con el fin de obtener la credibilidad del usuario a través de rápidos tiempos de respuesta, efectividad y eficiencia en la atención brindada y tratamientos indicados, controles a realizarse, la transparencia en la atención recibida, respeto y la oportuna información dada al paciente, cliente y usuario con un lenguaje sencillo y apropiado.

En Colombia, es importante encontrar una respuesta lógica y viable en torno a la calidad de la salud que presta tanto el Estado como las instituciones privadas, y se podría encontrar a través de la misma sociedad, que se logre más participación social en salud, que se tenga más en cuenta las “Percepciones de usuarios y líderes comunitarios” , porque es importante la participación de la población en el mejoramiento de la atención de los servicios de salud en las Instituciones prestadoras de servicios de salud, siempre y cuando la comunidad tenga la información, conocimiento y facultades para plantear posibles soluciones a las fallas que se están presentando en los hospitales. (16)

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Constitución Política de Colombia en su artículo No.49 establece “La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. También, establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control.”

Siendo la salud un mandato constitucional, la calidad de este servicio debe ser garantizado y de fácil acceso para todos los ciudadanos. La percepción de los pacientes, de los clientes y de los usuarios de los servicios de salud, lo consideramos uno de los indicadores más significativos para poder referirnos a la Garantía de Calidad en las instituciones prestadoras de servicios de salud en nuestro país, Colombia.

A través de las encuestas realizadas a pacientes, clientes y usuarios, revisión de las instalaciones físicas de varios establecimientos prestadores de servicios de salud y a través de comunicación directa con varias personas y profesionales que conforman el servicio de atención de salud , se desprende el hecho de que la garantía de calidad en las instituciones prestadoras de los servicios de salud debe comenzar por ser accesible y equitativa, con niveles profesionales óptimos que garanticen la salud, la vida y la prevención de enfermedades.

Cuando se realiza la revisión bibliográfica que nos hablan de la Garantía de calidad en las instituciones prestadoras de servicios de salud, en todas se evidencia la importancia de varios aspectos entre los que se destaca el equipamiento tecnológico, el equipo interdisciplinario de salud con el conocimiento científico necesario y con el sentido humanitario que les permita dar un cuidado eficiente, efectivo, y seguro. También es requerido un equipo gerencial que administre adecuadamente los recursos a fin de que la institución en forma constante esté renovando su equipamiento tecnológico y dando el entrenamiento necesario al capital humano de la institución.

Hay que destacar que el capital humano lo conforman todos dentro de la institución, es decir que, desde las personas de servicios generales hasta el director de la institución, son un equipo integrado que se complementan entre sí para elevar los estándares de calidad del servicio de salud.

Así, un personal destacado en el área de información al cliente, paciente y usuario, por ejemplo, puede dar una sensación de satisfacción o no dependiendo de la atención que preste, aun cuando el servicio médico sea muy eficiente y se cuente con la mejor tecnología y equipamiento, si desde el eslabón más inferior del organigrama no se da la atención eficiente que se desea, la satisfacción del cliente será negativa.

Desafortunadamente, se detectó en varias instituciones prestadoras de servicios de salud en la ciudad de Bogotá, que se presentan fallas en alguno de los elementos que conforman el engranaje de garantía de calidad del servicio de salud. Así, se observaron fallas en el engranaje de todo el equipo humano que conforman dicha institución, departamentos de atención primaria e información al paciente, cliente y usuario sin sentido de colaboración y servicio, en algunas instituciones el personal de salud como médicos, enfermeros, y otras disciplinas de salud con deficiencia en la calidad de atención al paciente, cliente, usuario, y sin sentido de la compasión. En otras instituciones es la falta del equipamiento tecnológico quien hace del servicio de salud una experiencia muy desfavorable.

Entrevistar a los pacientes, clientes y usuarios, a través de una encuesta sencilla, permite que ellos puedan expresar sus comentarios sobre la atención y cuidados que le fueron suministrados. Su grado de satisfacción, sus observaciones y críticas que en todos los casos se deben considerar constructivas, permite a toda la institución especialmente para su directiva y a su vez al Estado, generar la toma de decisiones que permitan una transformación e innovación para mejorar la calidad en la institución prestadora de servicios de salud con lo que los pacientes, clientes y usuarios lograrán percibir una verdadera recuperación de su funcionalidad y calidad de vida.

Se considera de vital importancia y a fin de obtener Certificación de Calidad para las Instituciones Prestadoras de servicios de salud, la realización de encuestas de calidad a los pacientes, clientes y usuarios de los servicios de salud como indicador número uno en la Garantía de Calidad de los servicios de salud. Los resultados de dichas encuestas deben ser compartidas entre la institución y el Estado Colombiano a fin de que trabajen en conjunto para la obtención del sentimiento de satisfacción del paciente, cliente y usuario de los servicios de salud de las instituciones prestadoras de servicios de salud en Colombia.

9. ANEXO 1

Figura A-I.- Cuestionario SERVQUAL

Instrucciones: Basado en sus experiencias como usuario de los servicios que ofrecen las empresas que operan en el sector de _____ piense, por favor, en el tipo de empresa de _____ que podría ofrecerle un servicio de excelente calidad. Pien- se en el tipo de empresa de _____ con la que usted se sentiría complacido de negociar. Por favor, indíquenos hasta qué punto piensa que una empresa de _____ debería tener las características descritas en cada declaración. Si cree, en relación con la idea que usted tiene en mente, que una característica *no es esencial* para considerar como excelente a una empresa de _____, haga un círculo alre- dedor del número 1. Si cree que una característica *es absolutamente esencial* para con- siderar como excelente a una empresa de _____, haga un círculo alrededor del número 7. Si sus convicciones al respecto no son tan definitivas, haga un círculo alrededor de uno de los números intermedios. No hay respuestas correctas o in- correctas; sólo nos interesa que nos indique un número que refleje con precisión lo que piensa respecto a las empresas que deberían ofrecer un servicio de excelente calidad.

10.

	Fuertemente en desacuerdo							Fuertemente de acuerdo
1. Las empresas de _____ excelentes tienen equipos de apariencia moderna.	1	2	3	4	5	6	7	
2. Las instalaciones físicas de las empresas de _____ excelentes son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5	6	7	
3. Los empleados de las empresas de _____ excelentes tienen apariencia pulcra.	1	2	3	4	5	6	7	

(continúa)

10. ANEXO 2

	Fuertemente en desacuerdo				Fuertemente de acuerdo		
4. En una empresa de _____ excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etcétera) son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5	6	7
5. Cuando las empresas de _____ excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	1	2	3	4	5	6	7
6. Cuando un cliente tiene un problema, las empresas de _____ excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5	6	7
7. Las empresas de _____ excelentes realizan bien el servicio la primera vez.	1	2	3	4	5	6	7
8. Las empresas de _____ excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7
9. Las empresas de _____ excelentes insisten en mantener registros exentos de errores.	1	2	3	4	5	6	7
10. En una empresa de _____ excelente, los empleados comunican a los clientes cuándo concluirá la realización del servicio.	1	2	3	4	5	6	7
11. En una empresa de _____ excelente, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7

11. ANEXO 3

	Fuertemente en desacuerdo				Fuertemente de acuerdo		
12. En una empresa de _____ excelente, los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
13. En una empresa de _____ excelente, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
14. El comportamiento de los empleados de las empresas de _____ excelentes transmite confianza a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
15. Los clientes de las empresas de _____ excelentes se sienten seguros en sus transacciones con la organización.	1	2	3	4	5	6	7
16. En una empresa de _____ excelente, los empleados son siempre amables con los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
17. En una empresa de _____ excelente, los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
18. Las empresas de _____ excelentes dan a sus clientes una atención individualizada.	1	2	3	4	5	6	7
19. Las empresas de _____ excelentes tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
20. Una empresa de _____ excelente tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
21. Las empresas de _____ excelentes se preocupan por los mejores intereses de sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
22. Los empleados de las empresas de _____ comprenden las necesidades específicas de sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7

BIBLIOGRAFIA

1. Gustavo Malagón, et-al. Garantía de la Calidad en Salud. Bogotá: Editorial Medica Panamericana; 2006. p.2, 18.
2. Fernando Gosso. Hipersatisfaccion del Cliente. México. Editorial Panorama; 2008. p. 42-43
3. Dr. Jaime Otero M. - Dr. Jaime I. Otero I. ¿Qué es calidad en salud? [citado 7 de mayo 2018] Disponible en: www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/que_es_calidad_en_salud.doc
4. Isotools [Internet] Consejos para la gestión de la calidad en la Administración Pública. [citado 7 de Mayo 2018] Disponible en <https://www.isotools.org/2015/07/02/consejos-para-la-gestion-de-la-calidad-en-la-administracion-publica/>
5. ESAN [Internet]. Lima: Los diferentes Conceptos de calidad en Salud; [citado 7 May 2018]. [1 pantalla]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntesempresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>.
6. Francisco Álvarez Heredia. Calidad y auditoría en salud. 3ª ed Bogotá. Ecoe Ediciones, 2015 - 396 páginas. P Disponible en: https://books.google.com.co/books?id=sAMwDgAAQBAJ&dq=que+es+la+calidad+en+salud&hl=es&source=gbs_navlinks_s
7. Matsumoto Nishizawa, Reina. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas* [online]. 2014, n.34 [citado 2018-05-07], pp. 181-209. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&nrm=iso. ISSN 1994-3733.

8. Lema, Juan Pablo. (2004). La guía estratégica el corazón del plan estratégico. *Revista EIA*, [Internet], [Citado el: June 06, 2018] Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-2372004000200002&lng=en&tlng=es.
9. Gloria lucía Arango Bayer, Yolanda vega Vega. Modelo de atención centrado en el paciente en Colombia: la necesidad de un salto desde lo disciplinar hacia lo organizacional. *Revista.Salud.hist.sanid.on-line* 2015 [internet], [citado el: june 06, 2018] disponible en: <https://revistas.uptc.edu.co/index.php/shs/article/download/4333/3718>.
10. Isotools [Internet] ¿En qué consiste la política de calidad de una empresa? [citado 30 de Mayo 2018] Disponible en: <https://www.isotools.org/2015/12/20/en-que-consiste-la-politica-de-calidad-de-una-empresa/>
11. Ministerio de Salud y Protección Social [Internet]. Bogotá: Calidad y humanización de la atención [citado 08 feb 2018]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PI/Paginas/calidad-humanizacion-atencion.aspx>
12. Víctor Miguel Niño Rojas. Metodología de la Investigación Diseño y ejecución. Bogotá: Ediciones de la U, 2011. Pg. 34, 64,65.
13. Doctor Humberto Banda Ortiz. Gestión Tecnológica de Hospitales, México : Probooks, 2012 Pg. 30, 36, 37
14. Valarie A Zethaml et-al; Calidad Total en la Gestión de Servicios España: Ediciones Diaz de Santos, S.A 1993 Pg: 42
15. Matsumoto Nishizawa, Reina. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas* [online]. 2014, n.34 [citado 2018-06-7], pp. 181-209. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&nrm=iso. ISSN 1994-3733.

16. Anacona C., Martha Liliana, et al, La calidad de atención en salud que brindan las instituciones prestadoras de servicios. Universidad Católica de Manizales 2014 [Internet] [citado 2018-06-7] Disponible en: <http://hdl.handle.net/10839/760>.
17. Cano SM, Giraldo A, Forero C. Concepto de calidad en salud: resultado de las experiencias de la atención, Medellín, Colombia. Rev. Fac. Nac. Pública 2016; 34(1): 48-53. [Internet] [citado 2018-06-7] Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v34n1/v34n1a06.pdf>