

Análisis de los procesos de atención hospitalaria y su impacto en los niveles de satisfacción.

Analysis of Hospital Care Processes and their impact on levels of satisfaction

Omar Orlando Franco Arias

Pedro David Bazurto Sevichay

Luis Alexander Noblecilla Piloso

Fecha de recepción:
16 de abril, 2014

Fecha de aprobación:
7 de octubre, 2014

Resumen

Se analizan los procesos de atención hospitalaria del Subcentro de Salud de la Parroquia Pedro J. Montero y su impacto en los niveles de satisfacción de sus usuarios. Los servicios de atención hospitalaria están en constante mejora para lograr el incremento del índice de satisfacción y aceptación por parte de los usuarios de las entidades hospitalarias de tercer nivel denominadas Subcentros de Salud. Este estudio está enfocado en determinar los factores que inciden en la insatisfacción de los usuarios del Subcentro de Salud, por lo cual aplicamos algunos tipos de investigación por ejemplo: investigación aplicada mediante la cual se busca la mejora de los procesos; de tipo descriptiva, analizando los aspectos positivos y negativos de cada una de las características del Subcentro de Salud; de tipo exploratoria porque no se cuenta con registros históricos de estudios en base a esta problemática; de tipo correlacional, de campo y cuantitativa. Los resultados nos indican que los usuarios en su mayoría tienen un conocimiento básico de los beneficios con los que cuentan y piensan que la gestión actual no es del todo eficaz debido a la identificación de falencias como lentitud en la mayoría de los procesos de atención.

Palabras claves: procesos de atención, niveles de satisfacción, usuarios, Subcentro de salud.

Abstract

This analysis focuses on the hospital care processes at the Health Sub-center at Pedro J. Montero parish and their impact on the levels of patient satisfaction. Hospital care services are in constant development in order to increase the rate of satisfaction and acceptance among patients attending third level healthcare entities known as Health Sub-centers. This study aims to determine factors that may have an impact on the dissatisfaction of the patients at the Health Sub-center, making this research a useful tool to improve these processes by analyzing positive and negative aspects of each one of the characteristics of the Health Sub-center. No records of previous studies on this matter have been found. The results show that the majority of patients have a basic knowledge of their healthcare benefits and that they believe the current administration is not entirely efficient due to specifically identified problems like the slowness in most care processes.

Keywords: care processes, levels of satisfaction, patients, Health Sub-center.

Omar Franco Arias, Docente, Universidad Estatal de Milagro, ofrancoa@unemi.edu.ec.

Pedro David Bazurto Sevichay, egresado de la Carrera de Ingeniería Industrial, Universidad Estatal de Milagro

Luis Alexander Noblecilla Piloso, egresado de la Carrera de Ingeniería Industrial, Universidad Estatal de Milagro.

Introducción

En los últimos años los hospitales públicos en Ecuador con sus respectivas derivaciones (centros y subcentros de salud), debido a diversos factores, principalmente la baja inversión, han experimentado un proceso de deterioro, ocasionando insatisfacción a los usuarios de estos tipos de entidades públicas.

Conforme ha transcurrido el tiempo se ha tratado en lo posible minimizar todas aquellas falencias que crean malestar a sus usuarios; sin embargo, no se ha podido cumplir a cabalidad con este objetivo, debido a que la demanda de pacientes en todo el país se ha incrementado. El Ministerio de Salud Pública, conjuntamente con los Gobiernos Provinciales, Gobiernos Autónomos Descentralizados y Gobiernos Autónomos Parroquiales, ha puesto en marcha planes de acción y mejora, así como la reestructuración y construcción de nuevas entidades hospitalarias para lograr un mayor barrido de pacientes.

Por tal razón se plantea determinar los factores que inciden en la insatisfacción de los usuarios del Subcentro de Salud de la Parroquia Pedro J. Montero, perteneciente al Cantón Yaguachi, Provincia del Guayas, derivados de los procesos de atención.

La importancia de la sistematización de los procesos en entidades hospitalarias, se basa en la determinación de los procesos asistenciales, tales como:

- Protocolos clínicos.
- Vías clínicas.

■ Procedimientos normalizados.

Los protocolos clínicos o protocolos médicos son documentos normalizados que describen los pasos a seguir en el proceso de atención sobre un paciente en relación a una determinada enfermedad o estado de salud. Estos documentos son de utilidad para mejorar los procesos de atención, se encuentran agrupados en el documento de gestión sanitaria denominado *Manual de Procedimientos para el Diagnóstico y Tratamiento*.

Se conoce como *vías clínicas* a los planes de asistencia aplicados a pacientes dependiendo de la patología por la cual se presenta a la consulta; las vías clínicas ayudan a coordinar las actividades dentro de los procesos de atención hospitalaria.

La gestión clínica por procesos se refiere a la relación existente entre un conjunto de actividades, la asignación y aplicación de recursos para la prestación de servicios de salud, y la toma de decisiones a lo largo de todo el proceso de atención al paciente. (Secretaría de Salud de México, 2006, p. 23).

En los últimos años se ha producido un cambio importante en las relaciones médico-paciente [debido a que los procesos de atención en la actualidad] se miden en términos de efectividad, eficiencia, percepción del paciente, (...) [la] sensación [del mismo por su] bienestar físico y mental; también [se mide la satisfacción según] los resultados alcanzados. (Mira, J. y Aranaz, J., Resumen, 2001).

El servicio de atención y la misión

del médico para con los pacientes, de acuerdo a Mira y Aranaz (2001) “siguen siendo los mismos, el diseño de los procesos asistenciales ha cambiado sustancialmente [debido a que en la actualidad los médicos] han empezado a preocuparse por satisfacer (...) las necesidades de sus pacientes [y] también [cumplir con] sus expectativas”. (p. 2).

El mejoramiento de la calidad de los servicios básicos de salud, junto con la búsqueda de equidad, eficiencia, sostenibilidad y participación social en la provisión de estos servicios, han sido uno de los principios rectores de la reforma del sector de la salud desde la I Cumbre de las Américas en 1994. (Secretaría de Salud de México, Resumen, 2006).

Se considera que la calidad debe ser un asunto prioritario en la iniciativa sobre las funciones esenciales de la salud pública, desarrollada por la Organización Panamericana de la Salud. Dichas funciones comprenden un conjunto de medidas que el Estado tiene el deber de garantizar a toda la población, como base para mejorar la práctica de la salud pública y fortalecer el liderazgo de la autoridad sanitaria en todos los niveles gubernamentales. (Organización Panamericana de la Salud citado en Ross, A., Zeballos, J. & Infante, A., 2000, p. 94).

La salud se plantea desde una mirada intersectorial que busca garantizar condiciones de salud y prevención de enfermedades que garanticen el adecuado fortalecimiento de las capacidades de las personas para el mejoramiento de su calidad de vida. Se incluyen los

hábitos de la vida, la universalización de servicios de salud, la consolidación de la salud intercultural, la salud sexual y reproductiva, los modos de alimentación y el fomento de la actividad física. (Podcast Pastaza Habla, 14 de octubre de 2013).

El propósito del Modelo de Atención Integral de Salud Familiar Comunitario e Intercultural (MAIS-FCI) es orientar el accionar integrado de los actores del Sistema Nacional de Salud hacia la garantía de los derechos en salud y el cumplimiento de las metas del Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir al mejorar las condiciones de vida y salud de la población ecuatoriana a través de la implementación del MAIS-FCI, bajo los principios de la Estrategia de Atención Primaria de Salud Renovada, y transformar el enfoque médico-biológico, hacia un enfoque integral en salud centrado en el cuidado y recuperación de la salud individual, familiar, comunitaria como un derecho humano. (Seplades y Organización Panamericana de la Salud citados en Naranjo, J., Delgado, A., Rodríguez, R. y Sánchez, Y., 2014).

Uno de los principales enfoques del MAIS-FCI es fortalecer la calidad de atención por el Talento Humano, “para ello se requiere contar con personal altamente capacitado, motivado y comprometido”. (Ministerio de Salud Pública, 2013, p. 13).

Materiales y Métodos

Se buscó la mejora de los procesos de atención a los usuarios del Subcentro de Salud Pedro J. Montero, partiendo de

un análisis de todas aquellas falencias inmersas dentro de los mismos y para lograr que esta entidad hospitalaria brinde un mejor servicio a la comunidad.

Al no contar con registros históricos de estudios como base para el análisis de los procesos de atención, el método investigativo usado fue de tipo exploratorio con el cual se recabó la información necesaria de los puntos más importantes y susceptibles de cambio.

Este trabajo utilizó además, un tipo de investigación descriptiva para analizar los aspectos positivos y negativos de cada una de las características dentro de la entidad hospitalaria estudiada.

Se aplicaron correlaciones para medir el grado de relación entre las variables, como por ejemplo, qué tan relacionados se encuentran los procesos de asignación de los turnos de admisión y el manejo de datos de las historias clínicas, con el nivel de insatisfacción de los usuarios del Subcentro de Salud Pedro J. Montero.

Luego de tabular la información obtenida, se aplicaron herramientas estadísticas e informáticas adecuadas, para analizar todos y cada uno de los puntos en estudio, y posteriormente, formular las recomendaciones y conclusiones correspondientes.

La población tomada para este análisis, fueron los habitantes de la parroquia Pedro J. Montero, que asciende a 8195 habitantes. A este número se aplicó la ecuación 1, para conocer la muestra sobre la cual se aplicará las técnicas de investigación seleccionadas.

$$n = NpqN - 1EZ^2 + (pq) \quad (\text{Ecuación 1})$$

donde:

n : tamaño de la muestra

N : tamaño de la población

p : posibilidad de que ocurra un evento, $p=0,5$

q : posibilidad de no ocurrencia de un evento, $q=0,5$

E : error, se considera el 5%: $E=0,05$

Z : nivel de confianza, que para el 95%, $Z=1,96$

$$n = 8195 * 0,5 * (0,5) 8195 - 1 * 0,05^2 + (0,5 * 0,5) = 2048,755,582413578 = 367 \text{ habitantes}$$

También se obtuvo información del personal médico que labora en el Subcentro de Salud Pedro J. Montero dado que la población del mismo es de 5 profesionales, a quienes se les realizó entrevistas para conocer más a fondo los procesos de atención desde su punto de vista.

Resultados

Luego de procesar la información recogida, se obtuvieron los resultados que se presentan a continuación.

Pregunta 1: ¿Qué grado de conocimiento tiene usted sobre los beneficios con los que cuenta como usuario del Subcentro de Salud, basado en el Modelo de Atención Integral de Salud?

De esta pregunta se desprende que un 56% de los residentes de la parroquia tienen un conocimiento básico sobre los beneficios con los que cuenta como usuario del Subcentro de Salud en base al Modelo de Atención Integral de Salud propuesto por el Ministerio de Salud

Pública; un 22% no cuenta con ningún conocimiento sobre sus beneficios; un 18%, tiene un conocimiento intermedio; y un 4% de la población, afirma tener pleno conocimiento de sus beneficios. Estos resultados se observan en la Tabla 1.

Pregunta 2: ¿Considera eficaz el manejo de los procesos de atención a los usuarios en el Subcentro de Salud, Pedro J. Montero?

El resultado de la pregunta 2 nos indica que un 51% considera eficaz el manejo de los procesos de atención; un 39% no está seguro si la atención que es brindada por el Subcentro de Salud es eficaz; y un 10% asegura que no lo es. (Tabla 2).

Es importante indicar que mientras se aplicaban las encuestas, algunas personas presentaron sus quejas y hacían expresivo su malestar, por la forma en cómo se llevaba -en aquel momento- el manejo de los procesos de atención.

Pregunta 3: ¿Considera usted que los procesos de atención en el Subcentro de Salud Pedro J. Montero son lentos?

Un 42% considera que los procesos de atención son lentos; un 36%, no se encuentra seguro y prefirió responder tal vez; y un 22%, no considera como lento a los procesos de atención. (Tabla 3).

Pregunta 4: ¿Cómo califica el sistema actual de asignación de turnos de admisión para los usuarios?

Las personas encuestadas consideran que el sistema de asignación de turnos es regular (43%); un 41% indica que es bueno; un 11%, dice que es deficiente; y

un 5%, manifiesta que es muy bueno el sistema actual de asignación de turnos. (Tabla 4).

Pregunta 5: ¿Cómo considera usted que es el manejo de las historias clínicas?

Para efectos de esta pregunta, se entiende como *manejo de las historias clínicas* a la forma de guardar y procesar la información de las evoluciones de los cuadros clínicos de los pacientes-usuarios del Subcentro de Salud Pedro J. Montero, particular que se comunicó a los usuarios al momento de aplicar la encuesta.

Los resultados muestran que un 47% consideran bueno el manejo de las historias clínicas; un 34%, piensa que se está llevando de forma regular; un 10%, de manera deficiente; y un 9% de la población que considera como muy bueno el manejo actual de las historias clínicas. (Tabla 5).

Pregunta 6: ¿Considera adecuado el manejo del inventario de medicamentos con los que cuenta el Subcentro de Salud Pedro J. Montero?

Un 69% indica que el manejo del inventario de medicamentos es adecuado; mientras que un 31%, dice que no es adecuado. Sin embargo, los usuarios del Subcentro manifestaron que desconocen como se lleva a cabo este proceso, por lo tanto, estos resultados no son relevantes. (Tabla 6).

Pregunta 7. Según su criterio dentro de los siguientes rangos ¿qué tan confiables son para usted los diagnósticos y prescripciones médicas?

Dentro del rango del 61-80%, se ubica el 42% de los resultados obtenidos, lo cual nos arroja que la confiabilidad en los diagnósticos y prescripciones médicas que se realizan en este Subcentro de Salud es alta; le sigue el rango de 41-60%, con un 26%, lo que ratifica la confianza manifiesta por el rango dominante; en el rango 81-100%, se ubica el 18% de los resultados; y en el 25-40%, el 15%. (Tabla 7).

Pregunta 8: ¿Considera usted necesario controles periódicos al personal médico para disminuir la posibilidad de errores en los diagnósticos y prescripciones médicas?

Los datos reflejan que un 5% considera que no es necesario realizar controles periódicos al personal; un 37% está en duda entre realizar controles o capacitaciones periódicas, y que esto mejore los procesos de atención; mientras que un 58% piensa que sí es necesario -y lo antes posible- efectuar estos controles, para reducir los tiempos de espera, la asignación de turnos, el

stock de medicamentos, entre otras demandas de los usuarios. (Tabla 8).

Pregunta 9: ¿Conoce usted la cantidad de pacientes a diario que son atendidos en el Subcentro de Salud Pedro J. Montero?

Un 64% desconoce la cantidad de pacientes que son atendidos a diario en el Subcentro; y un 36% dice conocer -o al menos tener una idea- de la cantidad promedio de pacientes-usuarios que acuden a esta entidad hospitalaria. (Tabla 9).

Pregunta 10: ¿Al sentir alguna anomalía en su organismo acude a la entidad hospitalaria más cercana a su lugar de residencia?

Pese a conocer las falencias de la entidad hospitalaria estudiada, un 78% la tiene como primera opción para recibir atención médica; un 22% prefiere utilizar los servicios de una entidad hospitalaria de iguales o distintas características pero fuera de su lugar de residencia. (Tabla 10).

Tabla 1. Grado de conocimiento que tiene el usuario del Subcentro de Salud Pedro J. Montero.

Opciones	Cantidad	Hi	Porcentajes
Ninguno	82	0,223	22,34 %
Basico	204	0,556	55,59 %
Intermedio	68	0,185	18,53 %
Alto	13	0,035	3,54 %
Total	367	1	100,00 %

Tabla 2. Apreciación de los usuarios acerca del manejo de los procesos de atención.

Opciones	Cantidad	Hi	Porcentajes
Si	189	0,515	51,50 %
Talvez	143	0,39	38,96 %
No	35	0,095	9,54 %
Total	367	1	100,00 %

Tabla 3. Celeridad en los de atención a los usuarios.

Opciones	Cantidad	Hi	Porcentajes
Si	153	0,417	41,69 %
Talvez	131	0,357	35,69 %
No	83	0,226	22,62 %
Total	367	1	100,00 %

Tabla 4. Valoración al sistema de asignación de turnos.

Opciones	Cantidad	Hi	Porcentajes
Deficiente	42	0,114	11,44 %
Regular	156	0,425	42,51 %
Bueno	151	0,411	41,14 %
Muy Bueno	18	0,049	4,90 %
Total	367	1	100,00 %

Tabla 5. Apreciación del sistema de manejo de historias clínicas.

Opciones	Cantidad	Hi	Porcentajes
Deficiente	37	0,101	10,08 %
Regular	124	0,338	33,79 %
Bueno	174	0,474	47,41 %
Muy Bueno	32	0,087	8,72 %
Total	367	1	100,00 %

Tabla 6. Conocimiento del manejo del inventario de medicamentos.

Opciones	Cantidad	Hi	Porcentajes
Si	252	0,687	68,66 %
No	115	0,313	31,34 %
Total	367	1	100,00 %

Tabla 7. Rangos de confiabilidad en los diagnósticos y prescripciones médicas.

Opciones	Cantidad	Hi	Porcentajes
25-40%	52	0,142	14,17 %
41-60%	96	0,262	26,16 %
61-80%	152	0,414	41,42 %
81-100%	67	0,183	18,26 %
Total	367	1	100,00 %

Tabla 8. Aplicación de controles periódicos al personal.

Opciones	Cantidad	Hi	Porcentajes
Si	215	0,586	58,58 %
Talvez	135	0,368	36,78 %
No	17	0,046	4,63 %
Total	367	1	100,00 %

Tabla 9. Conocimiento del número de usuarios atendidos.

Opciones	Cantidad	Hi	Porcentajes
Si	132	0,36	35,97 %
No	235	0,64	64,03 %
Total	367	1	100,00 %

Tabla 10. Consideración de los usuarios a acudir a otras opciones de atención médica.

Opciones	Cantidad	Hi	Porcentajes
Si	286	0,779	77,93 %
No	81	0,221	22,07 %
Total	367	1	100,00 %

Conclusiones

Se identificaron las falencias existentes en los procesos de atención médica en el Subcentro de Salud Pedro J. Montero.

Se comprueba que los usuarios no se encuentran del todo satisfechos con la atención médica que se les brinda.

Los usuarios no conocen en su totalidad, los procesos internos que se realizan en este Subcentro de Salud.

Recomendaciones

Es importante realizar un análisis del modelo actual de gestión del Subcentro de Salud de la Parroquia Pedro J. Montero, para que en el futuro se puedan realizar los ajustes y mejoras imprescindibles, de acuerdo a los recursos y necesidades de la comunidad a la que sirve.

Continuar con la investigación para que puedan generarse documentos que ayuden a mejorar la atención que reciben los usuarios del Subcentro de Salud estudiado.

Referencias

Bazurto, P. y Noblecilla, L. (2014). *Análisis de los procesos de atención a los usuarios y su impacto en los niveles de satisfacción en el Subcentro de salud de la Parroquia*

Pedro J. Montero perteneciente al cantón Yaguachi de la Provincia del Guayas. [Monografía no publicada]. Milagro, Ecuador: Universidad Estatal de Milagro.

Infocentro Pedro J. Montero. (n. d.). En *Infocentros*. Recuperado de <http://infocentros.gob.ec/infocentro/sitios/455/noticias.php?idn=2>

Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (septiembre, 2013). *Perfil profesional del médico general para el Sistema Nacional de Salud*. Recuperado de <http://facmed.ulead.edu.ec/wp-content/uploads/2014/10/5.1.1-Perfil-del-Medico-General-para-el-Sistema-Nacional-de-Salud.pdf>

Mira, J. y Aranaz, J. (2001). La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Medicina Clínica 2000*, 114(Supl. 3), 26-33. Recuperado de http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf

Naranjo, J., Delgado, A., Rodríguez, R. y Sánchez, Y. (2014). Consideraciones sobre el Modelo de Atención Integral de Salud del Ecuador. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 30(3). Recuperado de http://bvs.sld.cu/revistas/mgi/vol30_3_14/mgi11314.htm

Podcast Pastaza Habla. (Productor). (14 de octubre de 2013). Red de salud pública se fortalece [Audio en podcast].

Recuperado de http://www.ivoox.com/red-salud-publica-se-fortalece-audios-mp3_rf_2447347_1.html

Protocolos médicos. (n. d.). En *Almicar Ríos Reyes*. Recuperado de http://www.geocities.com/amirhali/_fpclass/protocolos_medicos.htm

Ross, A., Zeballos, J. & Infante, A. (2000). La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe.

Revista Panamericana de Salud Pública, 8(1-2), 93-98. Recuperado de <http://www.scielosp.org/pdf/rpsp/v8n1-2/3007.pdf>

Secretaría de Salud de México. (octubre, 2006). Innovaciones en gestión hospitalaria de México. El caso de los Hospitales Regionales de Alta Especialidad / HRAE. Recuperado de <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/documentos/DOCSAL7848.pdf>

Para citar este artículo utilice el siguiente formato:

Franco, O., Bazurto, P. y Noblecilla, L. (diciembre, 2014). Análisis de los procesos de atención hospitalaria y su impacto en los niveles de satisfacción. *YACHANA, Revista Científica*, 3(2), 138-147.