

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN SANITARIA EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE PRIMER Y SEGUNDO NIVEL DE LA REGIÓN DEPARTAMENTAL DE SALUD ISLAS DE LA BAHÍA, HONDURAS EN 2022

Óscar Alberto Castejón Cruz¹, Cesar Eduardo Sabio Valdez², Jorge Raúl Maradiaga Chirinos³

⁽¹⁾ Médico Cirujano, Región departamental de salud N°11. Hospital Roatán-Islas de la Bahía.. Facultad de Postgrado, Universidad Tecnológica Centroamericana, UNITEC, Tegucigalpa, Honduras.

⁽²⁾ Médico Cirujano, Facultad de Postgrado, Universidad Tecnológica Centroamericana, Tegucigalpa, Honduras.

⁽³⁾ Ingeniero en Sistemas. Docente e Investigador de Postgrado, Universidad Tecnológica Centroamericana, Tegucigalpa, Honduras

ANTECEDENTES

Calidad es ofrecer un servicio o producto de acuerdo con los requerimientos del paciente más allá de los que éste puede o espera, cuando lo llevamos al campo de los Servicios de Salud toma más relevancia, pues no solo incluye lograr la satisfacción del paciente, sino mejorar su calidad de vida, extenderla y en muchos casos, evitar que se enferme o muera. El concepto práctico de calidad está conformado por dos procesos clave; la normalización que define calidad por medio del establecimiento de los parámetros de desempeño esperados o marco normativo; y la vigilancia de la calidad, que es el acto de medición y verificación del cumplimiento de ese marco normativo.

OBJETIVO

Implementar los modelos SERVQUAL y SERVQHOS para evaluación de la calidad en la atención sanitaria en los establecimientos de salud de la Región Departamental de Islas de la Bahía para ayudar a la generación de un plan de mejora continua y sostenible

METODOLOGÍA

Estudio no experimental con enfoque cuantitativo, transversal, descriptivo, se estudió a 383 sujetos mayores de 18 años que acudieron a consulta médica entre los meses de junio a septiembre del año 2022 en los nueve establecimientos de primer nivel y Hospital Roatán de la región departamental de salud N°11. La información se recolectó mediante una entrevista directa utilizando un instrumento adaptado con los modelos de evaluación de calidad SERVQUAL y SERVQHOS, el procesamiento de los datos se realizó con el programa STATA V.16 y el paquete de Microsoft office Excel, posteriormente se calcularon las brechas que identifican cinco distancias que causan problemas en la calidad del servicio, se calculó media, desviación típica y el alfa de Cronbach, así mismo se calculó el índice de calidad.

RESULTADOS

De los 383 pacientes encuestados, 48% fueron mujeres y 52% hombres, De acuerdo a la percepción, las brechas alejadas del valor de cero (negativa) indica que hay déficit en las dimensiones de empatía -0.53, confiabilidad -0.35, seguridad -0.08, responsabilidad -0, dimensión de bienes tangibles 0.147 fue la mejor calificada, en base a estos datos, la escala de Likert demostró que la expectativa de calidad 45.7% y percepción 43.3% se consideran que están insatisfechos; el Índice de calidad -0.83 estadísticamente corresponde a un déficit o falta de calidad.

CONCLUSIONES

Al caracterizar la situación actual del proceso de calidad en la atención sanitaria en el departamento insular de Honduras las brechas de satisfacción más alejadas del cero (negativas) fueron: responsabilidad, confiabilidad, empatía y seguridad, en la dimensión tangible la brecha absoluta fue positiva por el cual se tuvo ligeramente satisfacción en los parámetros de disponibilidad de equipo e insumos médicos y limpieza, comodidad en consultorio y sala de espera, dando lugar a tener insumos claros y específicos para priorizar sobre los vacíos percibidos y enfocarse en los elementos con los que se obtiene o apunta a la atención de calidad y calidez a los usuarios.

Al clasificar el servicio brindado según la ponderación que tienen las dimensiones de calidad y en base a las brechas encontrados las cuales fueron negativas, lo que indica que hay déficit en el servicio que presta, en sus niveles de atención, tanto en el nivel primario y secundario.

RECOMENDACIÓN

Se tiene un antecedente demostrado que la población reconoce las capacidades del personal sanitario, demostrando confianza en sus intervenciones, sin embargo, se debe priorizar, reforzar y robustecer la calidad de la atención en relación a los tiempos de respuesta, y atender los mecanismos que garantizan la protección y seguridad sanitaria de los pacientes tanto en el nivel primario como en el secundario.

Gráfico No 1. Distribución del sexo de los pacientes que recibieron atención médica en los establecimientos de salud del primer como del segundo nivel pertenecientes a la Región Departamental de Salud de Islas de la Bahía, Julio-septiembre, 2022. N=383.

Distribución del Sexo de los Usuarios Internos y Externos

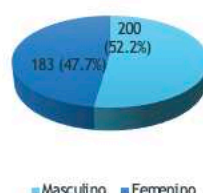


Gráfico No 2. Expectativas de los pacientes que recibieron atención médica en los establecimientos de salud del primer como del segundo nivel pertenecientes a la Región Departamental de Salud de Islas de la Bahía, Julio-septiembre, 2022. N=383.

Expectativas de los pacientes que recibieron atención médica

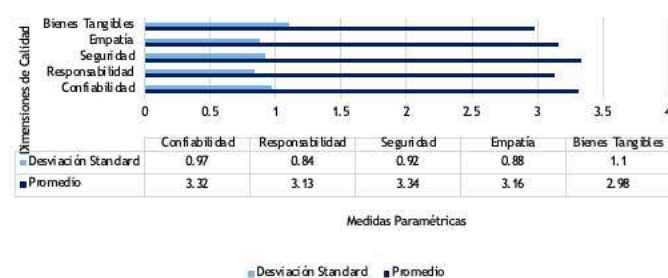


Gráfico No 3. Perspectiva de los pacientes que recibieron atención médica en los establecimientos de salud del primer como del segundo nivel pertenecientes a la Región Departamental de Salud de Islas de la Bahía, Julio-septiembre, 2022. N=383.

Perspectiva de los pacientes que recibieron atención médica

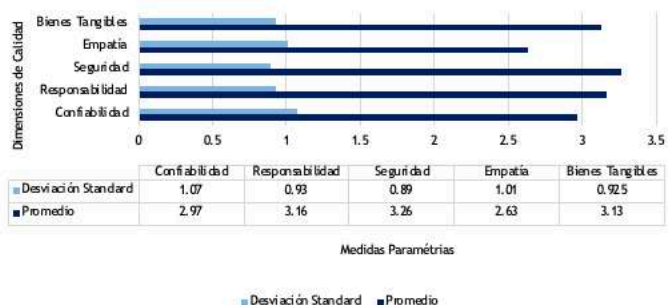


Tabla No 1. Promedios de las dimensiones de calidad con relación a la expectativa, percepción, brecha absoluta, índice de calidad y rango de satisfacción de los pacientes que recibieron atención médica en los establecimientos de salud de Islas de la Bahía, Julio-septiembre, 2022. N=383.

Dimensiones de Calidad	Calidad en el Servicio Sanitario			
	Expectativa	Percepción	Brechas Absoluta	Índice de Calidad en el Servicio
Confiabilidad	3.32	2.97	-0.35	-0.83 (-0) Existe un déficit o falta de calidad (calidad deficiente)
Responsabilidad	3.18	3.16	-0.01	
Seguridad	3.34	3.26	-0.08	
Empatía	3.16	2.63	-0.53	
Bienes Tangibles	2.98	3.13	0.147	
Promedio General	3.20	3.03	-0.17	
Escala de LIKERT	45.7%	43.3%	-2.1	
Rango de Satisfacción del Usuario Externo	Ligeramente insatisfecho 31%-45%	Ligeramente insatisfecho 31%-45%		

Aguirre-Gas, H. G. (2007). Evaluación de la Calidad de la Atención Médica. ¿Una tarea para médicos? *Cirugía y Cirujanos*, 75(3), 149-150.

Aguirre-Gas, H. G. (2008). Sistema ISO 9000 o evaluación de la calidad de la atención médica. *Cirugía y Cirujanos*, 76(2), 187-196.

CONFLICTO DE INTERÉS: NINGUNO

CONTACTO: Email: ocastejon@gmail.com
Tel. (+504) 96518773