

## PERCEPCIÓN DE USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN UNA SALA DE EMERGENCIAS, HOSPITAL SEGURO SOCIAL UNIVERSITARIO, LA PAZ –BOLIVIA 2015

PERCEPTION OF USERS ON THE QUALITY OF CARE IN AN EMERGENCY ROOM, UNIVERSITY SOCIAL SECURITY HOSPITAL, LA PAZ BOLIVIA 2015

Cruz-Guisbert J R \*

\* MSc. en Salud Pública mención Gerencia en Salud, Docente Titular del Departamento Facultativo de Salud Pública en la Universidad Mayor de San Andrés y Médico de Emergencias del Hospital del Seguro Universitario

**Lugar donde se realizó la investigación:** El presente estudio se desarrolló en el Servicio de Emergencias del Hospital Seguro Social Universitario La Paz, Bolivia.

**Autor para correspondencia:** Dr. Juan Richard Cruz Guisbert, Facultad de Medicina, Universidad Mayor de San Andrés. Av. Saavedra N° 2246, La Paz-Bolivia. Cel. 76241777, jricruz@gmail.com

RECIBIDO: 04/04/2019

ACEPTADO: 20/09/2019

### RESUMEN

La evaluación de la percepción de un servicio debe ser parte del establecimiento de la calidad de atención de la misma institución con la finalidad de encontrar las falencias lo cual permita hacer mejoras.

**OBJETIVO:** Establecer la percepción de los usuarios en referencia a la calidad de atención en el Servicio de Emergencias del Hospital del Seguro Social Universitario.

**MATERIAL Y MÉTODOS:** Se trata de un estudio cualitativo que hace uso de los preceptos de la Fenomenología y cuyos participantes en número de 12 fueron seleccionadas mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, estructurando la muestra por sexo y tipo de asegurado. Una vez seleccionada la muestra se aplicó una entrevista semiestructurada cuya información se analizó de forma inductiva.

**RESULTADOS:** Se hallaron falencias ligadas con: la ubicación, acceso, la señalización del servicio, la ausencia de personal de información y la ausencia de equipamiento. Sin embargo, hubo también observaciones relacionadas con la atención como: un tiempo de espera prolongado, un reducido tiempo de atención y la poca información que brinda el profesional de la salud.

**CONCLUSIÓN:** Se encontraron una serie de falencias fundamentalmente ligadas a las instalaciones y a la atención por parte del personal de salud.

**PALABRAS CLAVE:** Percepción, calidad de atención, emergencias

### ABSTRACT

The evaluation of the perception of a service should be part of establishing the quality of care from the same institution in order to find the flaws which allow improvements.

**Objective:** Set the perception of users regarding the quality of care in the emergency department of

university social security hospital.

**Material and methods:** This is a qualitative study that uses the precepts of phenomenology and whose number 12 participants were selected through a non probabilistic convenience sampling, structuring the sample by sex and type of insured. Once selected the sample was applied a semistructured interview whose information was analyzed inductively.

**Results:** Location, access, service signaling, the absence of information staff and lack of equipment: shortcomings were found linked with. However, there were also comments related to attention as a prolonged wait, reduced attention span and little information provided by the health professional.

**Conclusión:** A number of shortcomings mainly related to facilities and care by health personnel were found

**Keywords:** Perception, quality of care, emergencies

## INTRODUCCIÓN

La evaluación de la percepción de un servicio debe ser parte del establecimiento de la calidad de atención de la misma institución<sup>1</sup>. Es de esa manera que una forma sencilla de encontrar las falencias de una institución es mediante la evaluación de la percepción del usuario de un servicio<sup>1</sup>. A través de esa mirada objetiva en pro de generar cambios, avances, mejoras que beneficien al usuario, trabajadores y empleadores<sup>2</sup>. Sin embargo, el paciente se debe sentir cómodo de exponer sus preocupaciones relacionadas con el manejo de su salud por una determinada institución<sup>3,4</sup>. Es así que una institución que brinda opciones de salud debe constantemente evaluarse en pro de un mejoramiento no solo por parte del personal (médico, enfermeras, administrativo, auxiliares) sino de la atención que brinda al usuario a través de herramientas como el acceso a la institución, elementos tangibles (barreras arquitectónicas e instalaciones físicas que comprenden el servicio), el trato que se presta a el usuario (portero, personal de oficios, talento humano en salud, talento humano administrativo), elementos visuales que hacen parte de ella como (baños, paredes, pisos, camillas, asientos) con el fin de encontrar medidas generadoras de cambio<sup>5</sup>. Es de esta manera que el objetivo del presente estudio es establecer la percepción de los usuarios en referencia a la Calidad de atención en el servicio de emergencias del Hospital del Seguro Social Universitario.

## MATERIAL Y MÉTODOS

Se trata de un estudio cualitativo que hace uso de los preceptos de la fenomenología y que

fue desarrollada durante el primer semestre de la gestión 2015 en el Servicio de Emergencias del Hospital del Seguro Social Universitario. La muestra estuvo conformada por 12 personas, las cuales fueron seleccionadas mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia dado que se estructuró la muestra tomando en cuenta aspectos como: el sexo (hombre y mujer) y el tipo de asegurado (docente, administrativo y jubilado). Una vez seleccionada la muestra se aplicó una entrevista semiestructurada.

	Hombre	Mujer	Total
Docente	2	2	4
Administrativo	2	2	4
Jubilado	2	2	4
TOTAL	6	6	12

FUENTE: Estudio "de calidad de atención en el HSSU. 2015"

Previo recolección de la información se estableció con cada entrevistado el lugar y la hora para el desarrollo de la entrevista. Para posteriormente antes de la misma se dio a conocer a cada participante los aspectos generales de la investigación solicitando al final el consentimiento informado. Para asegurar la calidad de la información y previo asentimiento del entrevistado se procedió a la grabación de la entrevista. Una vez obtenida la información se procedió a la transcripción de la misma, para posteriormente desarrollar un análisis de tipo inductivo donde, secuencialmente se realizó: la categorización, la codificación, la comparación, el análisis descriptivo y la interpretación.

## RESULTADOS

Los resultados se obtienen del análisis del discurso realizado por las personas entrevistadas y de los objetivos planteados para esta investigación, que se describe a continuación.

### Ubicación del servicio de emergencias

Los entrevistados concuerdan que no es la ideal dada su difícil accesibilidad, que se refleja mediante respuestas como: "...se encuentra mal ubicado...se encuentra en un 2do piso..."; *tendría que ser en planta baja...*

### Acceso al servicio de emergencias

Establecen cierto grado de dificultad, dada su ubicación poco estratégica (parte posterior de la institución), aspectos que fueron enunciados de la siguiente forma: *"...es todo un tormento..."; "...debería ser en un lugar más estratégico porque ese lugar no es muy accesible..."*.

### Señalización

Los entrevistados establecen ciertas falencias como ser: el poco detalle en la *información* brindada y la poca visibilidad. Incluso algunos entrevistados arguyen la ausencia de cualquier tipo de señales que puedan guiarlos para hallar un servicio en específico: *"...no hay ninguna información, ni guía que nos indique donde debemos apersonarnos lamentablemente..."; "...es un caos tremendo..."*.

### Personal de información

La mayor parte de los entrevistados no advierte la existencia de un personal de información, razón por la cual muchos de ellos acuden al personal de seguridad para obtener alguna información: *"...no veo que tenga un servicio de comunicación..."; "...nos acercamos a la ventanilla y no sabemos quién nos van a atender y tenemos que estar ahí parados..."; "...todo lo que pude advertir es la simple comunicación de los encargados de vigilancia..."*

### Equipamiento

Los entrevistados advierten la ausencia o escasez de material para el desarrollo de una adecuada atención médica, así mismo establecen la existencia de material en desuso: *"...veo en los cubículos equipos en desuso que no usan..."; "...no existe material, en una ocasión me hicieron esperar bastante para hacerme un electrocardiograma*

*porque se había acabado el papel..."*

### Tiempo de espera

La inadecuada selección de los pacientes en cuanto a su gravedad y la excesiva cantidad de pacientes en determinados horarios son los causales de un tiempo de espera muy prolongado para ser atendido: *"...la atención es muy lenta... no priorizan las enfermedades..."; "...no existe un buen sistema de derivación de los pacientes de acuerdo a su gravedad...o Triage..."; "...hay un tiempo de espera muy largo..."*.

### Tiempo de atención

En general los entrevistados, establecen que el tiempo de atención médica es muy breve: *"...el medico te ve 3 minutos..."; "...el médico atendió muy rápido..."*.

### Trato profesional

Los entrevistados reconocen que el trato por parte del personal de salud del servicio de emergencias es en general bueno, llegando a darse algunas displicencias relacionadas con la premura en la atención: *"...el trató que brindan algunos médicos no es el adecuado parece que estuvieran apurados..."; "... algunos profesionales que conocen al usuario obviamente lo hacen muy bien, pero algún personal de salud que es nuevo no nos dan buen trato..."; "...a veces se encuentran muy estresados y nos atienden de una manera fría..."*

### Información del problema

Los entrevistados denotan una escasa comunicación por parte del personal de salud del servicio de emergencias: *"...no nos informan al detalle sobre nuestra enfermedad..."; "...muy escasa información"*

### Capacidad de resolución

En referencia a la capacidad de resolución, en general los entrevistados establecen que el problema de salud por el cual acudieron al servicio de emergencias fue resuelto pese a la serie de inconvenientes que se presentaron para llegar a recibir la atención médica: *"...resolvió, pero no me indico que es lo que tenía..."; "... resolvió el problema... pero... no en el tiempo que yo esperaba..."*.

## Tiempo de espera de rayos X y laboratorio

Los entrevistados establecen falencias a la realización de los exámenes complementarios, dichas falencias se relacionan con: los horarios de atención, la ausencia de personal y la poca rapidez en la realización de la prueba: "...los resultados de laboratorio y radiología están muy atrasados...hemos esperado mucho..."; "...no se cuenta con radiólogo a horas 7:30 am...el radiólogo solo trabaja hasta las 7:00am el otro entra a las 9:00am..."; "...sábados, domingos y feriados el servicio de emergencias no cuenta con tan importantes servicios...".

## DISCUSIÓN

La calidad de un servicio determina la utilización del mismo, pero a su vez su continuidad de ahí la importancia de determinar la percepción del usuario aspecto que será útil para el hallazgo de ciertas falencias que de manera oportuna deben de ser corregidas esto con la finalidad de incrementar los estándares de calidad<sup>6,7</sup>. En virtud de lo señalado y tras una serie de entrevistas

se estableció que las falencias en el Hospital del Seguro Social Universitario están relacionadas las instalaciones y a la atención por parte del personal de salud. La más estudiada es la valoración de las intervenciones sanitarias que habitualmente se lleva a cabo mediante encuestas de satisfacción que para las principales causas de insatisfacción están en relación con el tiempo de espera real y percibido, la confianza en los profesionales y el acompañamiento dentro del servicio<sup>7,8</sup>.

Sin embargo, también mediante diversos instrumentos se establecen áreas de mejora como lo establecen los estudios de Carbonell que apuntan principalmente al área de informaciones<sup>10</sup>.

## CONCLUSIONES

Un tiempo de espera prolongado vinculado a un tiempo reducido de atención, ubicación dentro del edificio, la señalización del servicio, el personal de información, el tiempo de espera de RX y laboratorio establecen cierto grado de insatisfacción en el usuario externo que acude al servicio de emergencias del HSSU.

## REFERENCIAS

1. Dé la Fuente A., Fernández Leronés J., Hoyos Y., *Servicio de Urgencias de Atención primaria, estudio de calidad percibida y satisfacción de los usuarios de la zona básica de salud Altamira, Cantabria, España, Rev Calid. Asist.* 2009; 24(3): 109-114
2. Gómez Payoa S., Del Río Morob O., Manrique-García A., *Satisfacción del usuario en el Hospital Geriátrico Virgen del Valle de Toledo, Toledo, España, Rev Calid. Asist.*; 2011
3. Mendoza J, Piehulek H, Al Sabir A., *Client Satisfaction and Quality of Health Care in Rural Bangladesh. Bull WHO*; 2008; 79(6):512- 517.
4. Donabedian Avedis, *Garantía y Monitoreo de la calidad de la Atención médica, 2da Ed. México*; 2003.
5. Aghamolaei, T. *Customers perception and expectation of primary health care services quality in health centers of Bandar Abbas. Hormozgan Univ Med Sci J*; 2007, 173- 179.
6. Bahadori, M. *Measuring the Quality of Provided Services for Patients With Chronic Kidney Disease. Nephrourol Mon*; 2014;1-7.
7. Bebko, C. *Employee perceptions of 'profiled' customers' expectations. J Hosp Mark*, 1998; 69-83.
8. Montaña Michel L., *Satisfacción del Usuario: su conocimiento e importancia en la prestación de servicios médicos, Revista Médica* 2001, N° 1 vol. 1
9. Maldonado Chacón P., *Calidad de Atención Percibida por los usuarios/clientes de consulta externa del Hospital del Seguro Social Universitario La Paz, septiembre 2013, Tesis de grado mención Gerencia en Salud, La Paz- Bolivia*; 2014
10. Delene, L. *Methods of measuring healthcare service quality. J Bus Res*, 2000; 233- 246.
11. Deshwal, P. *College clinic service quality and patient satisfaction. Int J Health Care Qual Assur*, 2014; 519-530.
12. Khamis, K. *Patients' level of satisfaction on quality of health care at wananyamala hospital in Dar es Salaam, Tanzania. BMC Health Serv Res*. 2014.