

# CALIDAD SENTIDA DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL de Santa Rosa de Cabal 2002

Colombia del Socorro Duque Trujillo\*  
Luz Elena Duque García  
Gloria Elena Gómez Gallo  
Nelly Hurtado Tabares  
Estudiantes Facultad de Enfermería

María Nelcy Muñoz Astudillo,  
Docente Facultad de Enfermería

## Resumen

*La calidad sentida en los servicios de salud según la OPS, es "la que está en la subjetiva de los pacientes y debe ser explicada y expresada por ellos, corresponde a la situación razonable de su necesidad, luego de la utilización de los servicios. Relaciona la entrega cortés y respetuosa con un contenido técnico óptimo"<sup>1</sup>. Esta calidad es, desde la Ley 100 de 1993, la mayor meta de las Instituciones de Salud, y entre éstas el Hospital San Vicente de Paúl de Santa Rosa.*

*Si se toma como referente la teoría de ciclo del servicio enlazada a los momentos de verdad dentro de lo propuesto por KARL ALBRECHT<sup>2</sup>, las autoras evalúan las percepciones del cliente en cada uno de sus contactos con el Hospital durante el proceso de atención, desde su ingreso hasta su egreso y los momentos de verdad vividos en la comunicación con los funcionarios asistenciales durante su estancia.*

*Con un muestreo aleatorio y un 95% de nivel de confianza, 80 usuarios nuevos fueron entrevistados los días martes y viernes durante dos meses, respecto a calidad de los servicios y calidad de los funcionarios. Los resultados mostraron excelente y buena calidad, destacándose los servicios de aseo y alimentación (98.8%) y los servicios del Médico, la Auxiliar de Enfermería y la presentación general (96.3%). Se sugiere mejorar el sistema de comunicación externa y fortalecer la presencia profesional de Enfermería en el cuidado directo del cliente.*

**Palabras clave:** *calidad sentida, ciclo del servicio, calidad humana, gerencia del servicio, satisfacción del usuario, momentos de verdad.*

## Introducción

Los diferentes países del mundo a través de sus legislaciones se han preocupado por el trato humanizado para el cliente, en torno a la anhelada calidad total. En Colombia la Ley 100 de 1993 pretende darle a la salud un carácter humanizado, basado en la calidad y calidez de sus acciones; sin embargo la mercantilización de la salud ha llevado a incrementar la preocupación por la tecnología dentro del esquema curativo, alejándose de la visión holística del ser humano como cliente de un servicio.<sup>1</sup>

Cabe anotar que las distintas instituciones de salud dentro de su plan de desarrollo institucional, en sus acápites de Misión, Visión y Principios Corporativos son coherentes con la legislación, en el sentido que exhortan a sus funcionarios de manera incesante, por el trato humanizado y respeto por el usuario, situación que se cumple de manera parcial, pese a lo cual no se han suscitado intervenciones oportunas.

Cada día es mayor la tendencia de los clientes a alejarse de las instituciones de salud y optar por medicinas alternativas, y es mayor la tendencia de las instituciones a desatender la insatisfacción de los clientes acerca de sus servicios.<sup>2</sup>

Teniendo este panorama presente y reconociendo su acontecer en la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Santa Rosa de Cabal, se plantea como pregunta de la investigación: ¿Cuál es la percepción de las personas hospitalizadas, acerca de la calidad en la prestación de los servicios de salud, en

la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Santa Rosa de Cabal durante el primer semestre de 2002?

Estos momentos inician con la llamada telefónica solicitando información sobre el servicio o en el ingreso a urgencia 2. El ciclo del servicio en el área de hospitalización termina cuando el paciente egresa y se le brindan las indicaciones para sus controles<sup>3</sup>.

## Materiales y métodos

Este es un estudio descriptivo del servicio de hospitalización, porque se tiene mayor contacto con el usuario: la muestra fue de 80 usuarios, obtenida en forma aleatoria; la recolección se hizo los días martes y viernes durante los meses de mayo a julio del año 2002. Los usuarios que ingresaban y fueron seleccionados, diligenciaron una encuesta donde se les solicitaba calificar cada uno de los servicios con los que había tenido contacto y para que señalaran las expresiones de calidad humana de los funcionarios del área de hospitalización. Los datos fueron analizados en EPIINFO 6.0.

Los contactos del usuario con la institución durante el ciclo del servicio fueron categorizados como excelente, bueno, regular y deficiente<sup>4</sup>. Para el paciente hospitalizado se definieron 16 momentos de verdad<sup>5</sup>: la calidad humana de los funcionarios: Médico, Auxiliar de Enfermería y Enfermera Jefe; se evaluó a partir de la identificación por parte del cliente de nueve actitudes verbales y tres actitudes no verbales que demostraban calidez y sensibilidad frente a la situación o el dolor ajeno.<sup>6</sup>

## Resultados

La población estuvo compuesta en su mayoría por adultos (83%), de sexo femenino (70%), pertenecientes al servicio de medicina interna (63.8%), con procedencia urbana (76,3%) en pareja estable que pertenecen al régimen subsidiado (30%) y vinculado (23.3%). Alrededor del 90% de los encuestados sabe leer y escribir, con estudios de primaria (51%) y secundaria (32.6%). Un 43.8% depende económicamente de otra persona, que es quien trabaja. Llama la atención una alta proporción de personas (86.3%), que no conoce los derechos del enfermo.

Al valorar el ciclo del servicio los usuarios se mostraron altamente satisfechos al calificar los momentos de verdad con criterios que incluyeron la rapidez de la atención, amabilidad, actividad y la facilidad que cada trabajador brindó para

continuar el proceso o para la adaptación al ambiente institucional. Se destacan como excelentes o buenos los servicios de aseo, alimentación, presentación del servicio y las atenciones del médico y la auxiliar de enfermería. De igual manera, se calificó como regular el servicio de comunicación externa. La recreación y la educación en salud alcanzaron 62 y 61% de conceptos entre bueno y excelente, respectivamente. (Tabla 1)

Respecto a actitudes que demostraban calidad humana, se resaltan los puntajes elevados obtenidos por el Médico y la Auxiliar de Enfermería. Igualmente se encontró poca presencia de la Profesional de Enfermería en el cuidado directo del usuario; cuando lo hizo obtuvo muy buenos puntajes de calidad humana pero hubo un excesivo sin dato en la evaluación de la enfermera de hospitalización. (Tabla 2)

Tabla 1. Valoración del ciclo de servicio por el cliente ingresado ESE Hospital San Vicente de Paúl Santa Rosa de Cabal 2002.

MOMENTOS DE VERDAD	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	SIN DATO
	%	%	%	%	
1. Portero	40.0	47.5	6.3	2.5	3.7
2. Información/ facturación	25.0	62.5	3.7	1.3	7.5
3. Auxiliar de enfermería	38.8	56.3	2.5	1.3	1.3
4. Médico de consultorio	52.5	43.8	1.3	1.3	1.3
5. Enfermera de hospitalización	22.5	13.8	0	0	63.8
6. Aux. enfermería hospitalización	46.3	50.0	1.3	0	2.5
7. Presentación del servicio	50.0	46.3	2.5	0	2.3
8. Comodidad	38.8	56.3	3.8	0	1.3
9. Aseo	53.8	45.0	0	0	1.3
10. Alimentación	50.0	48.8	0	0	1.3
11. Visitas médicas	43.8	43.8	7.5	0	5.0
12. Comunicaciones (Tel)	22.5	27.5	25.0	11.3	13.8
13. Recreación (TV)	31.3	31.3	21.3	5.0	11.3
14. Educación (PP)	11.3	48.8	3.8	1.3	3.8
15. Visitas familiares	42.5	48.8	3.8	1.3	3.8
16. Rayos X y ecografías	5	11.3	0	1.3	82.5

Tabla 2. Lista de chequeo de actitudes de calidad humana servicio de hospitalización HSVP. 2002

ACTITUDES VERBALES	Médico		Enfermera		Auxiliar de Enfermería	
	SÍ	%	SÍ	%	SÍ	%
• ¿Se identificó?	20	25.0	4	5.0	21	26.3
• ¿Al saludar lo llamó por su nombre?	58	72.5	5	6.3	61	76.3
• ¿Explicó los procedimientos antes de iniciarlos?	51	63.8	4	5.0	60	75.0
• ¿Expresa interés por el estado emocional del usuario?	53	66.3	5	6.3	53	66.3
• ¿Responde a sus preguntas en forma clara?	70	87.5	6	7.6	65	81.3
• ¿Le explicó sobre su enfermedad?	51	63.8	4	5.0	39	48.8
• ¿Considera que ha recibido toda la atención durante su recuperación sintiéndose seguro durante su estancia?	72	90.0	6	7.6	67	83.8
• ¿Le explicó sobre el tratamiento que recibe?	33	41.3	5	6.3	36	45.0
• ¿Le pidieron autorización para algún procedimiento?	22	27.5	4	5.0	32	40.0
<b>ACTITUDES NO VERBALES</b>						
• ¿Ofreció privacidad durante la atención?	67	83.8	4	5.0	71	88.8
• ¿Entra en la habitación del usuario a solicitud?	56	70.0	4	5.0	72	90.0
• ¿Proporciona comodidad física?	50	62.5	4	5.0	72	90.0

Fuente: Encuesta a usuarios hospitalizados HSVP. Santa Rosa. 2002.

Respecto a actitudes verbales se resalta la satisfacción frente a las respuestas claras de los funcionarios y la sensación de seguridad por la atención recibida durante la estancia. Debe mejorar la identificación de los funcionarios, la autorización para la realización de procedimientos y la explicación por el tratamiento que se recibe.

Las actitudes no verbales muestran muy buena calidad humana, siendo relevante guardar la privacidad durante el procedimiento y atender las solicitudes del cliente cuando lo requiere.

## Discusión

Se puede expresar que en el Hospital

San Vicente de Paúl de Santa Rosa de Cabal la calidad del servicio oscila entre excelente y buena, atendiendo a criterios específicos derivados de cada uno de los contactos del cliente con las dependencias del Hospital. Se considera que los funcionarios en general ofrecen calidez, compromiso y responsabilidad cuando atienden, por lo cual la Institución está muy bien posicionada en cuanto a calidad humana.

Respecto al Profesional de Enfermería, es importante rescatar que en las Instituciones de nivel I de complejidad, existe la necesidad de utilizar este talento humano en actividades que combinan lo administrativo con lo asistencial, asignándole gran número de funciones administrativas

que lo integran sólo en forma indirecta al cuidado del usuario; de allí que su identificación no sea clara para los usuarios. Por otro lado el tipo de formación recibida prioriza la gestión

institucional que para el caso del Profesional de Enfermería aparentemente es intangible, pero se ve expresada en un funcionamiento global con alto grado de satisfacción para los usuarios.

## CONCLUSIONES

Se percibe un gran sentido de pertenencia y responsabilidad de los funcionarios del Hospital, en el sentido del conocimiento y aplicación de lo establecido en el Plan de Desarrollo Institucional, situación que está expresada en una percepción de calidad que oscila entre excelente y buena para la totalidad del ciclo del servicio.

El servicio de hospitalización evaluado es el modelo a seguir por el resto de servicios de la ESE, en busca de la calidad total Institucional. Las falencias están relacionadas con las opciones de comunicación externa y medios de recreación; aspectos factibles de intervenir sin que genere mayores gastos.

## RECOMENDACIONES

- Continuar ofreciendo atención de excelente calidad, convencidos de la importancia de un servicio oportuno, confiable, cálido y comprometido con la salud y el bienestar integral de las personas.
- Implementar las actividades recreativas y mejorar las amenidades, permitiéndole a los usuarios mejores opciones de comunicación externa, aún más para estos pacientes, en su mayoría mujeres, que deben atender desde su lecho lo relacionado con su rol de madre y esposa.
- Mejorar las explicaciones a los clientes y atender al principio de consentimiento informado para los tratamientos clínicos que reciben, lo cual disminuye el nivel de ansiedad y facilita la recuperación.
- Talleres de motivación y sensibilización frente a la calidad de la

atención al cliente con cada uno de los integrantes del ciclo de servicio, en cuanto a la modificación de las actitudes verbales y no verbales que molestan e incomodan a las personas.

Dada la importancia de la educación intra hospitalaria, realizar en forma periódica talleres de educación para la salud a los clientes y sus familiares, dotándolos de material didáctico como plegables o tarjetas, que les ayude a recordar los mensajes sobre sus derechos y obligaciones.

Por último, se retoma nuevamente la necesidad de replantear el ejercicio profesional de Enfermería en el servicio de hospitalización, con el fin de generar espacios de presencia efectiva en el cuidado directo, que lleven al posicionamiento de su profesión frente al cliente externo.

---

## REFERENCIAS

---

- 1 OPS, Publicación 1984.
- 2 Albrecht Karl. Gerencia del Servicio. Legis editores SA. Bogotá Colombia 1985. 202 p.
- 3 Pinto A. Natividad. Indicadores de Cuidado. Revista Actualizaciones en Enfermería. Vol.4 N°3. Septiembre 2001. Fundación Santafé de Bogotá. p.17
- 4 Flórez F. Magda Lucía. Comodidad del paciente hospitalizado en un servicio de cirugía cuando se proveen medidas que involucran a la familia. Revista Actualizaciones en Enfermería. Vol.4 N°2. Junio 2001. Fundación Santafé de Bogotá. p.9
- 5 Poletti. Rossette A. Colección Rol de Enfermería. Cuidados de Enfermería, tendencias y conceptos actuales. Ediciones ROL, S.A. Barcelona. España.
- 6 Malagon L. Gustavo y otros. Administración Hospitalaria. Editorial Médica Panamericana Internacional. Bogotá Colombia 1996.