

Evaluación de la calidad administrativa, servicio de cirugía electiva en institución de III Grado de complejidad, Pereira 2006

Quality management assesment of the elective surgery service in the Third degree institution of complexity* , Pereira 2006

Angela María Arango Duque*
Gabriel Antonio Grisales Giraldo*
Janeth Cecilia Alvarado Luna*
Jackeline Marin Tapias*
Carmen Luisa Betancur Pulgarin**

Recibido Septiembre 20 de 2010, Aprobado Octubre 30 de 2010

RESUMEN

El concepto de Administración por calidad total se ha convertido en el pilar fundamental de las empresas para enfrentar el reto del cambio de paradigma en la forma de hacer negocios. La calidad de la atención médica es la capacidad que puede tener una organización o un acto concreto de asistencia sanitaria para satisfacer las necesidades de los consumidores de servicios de salud.

Esta investigación tiene por objetivo evaluar la calidad administrativa del servicio de cirugía electiva del Hospital Universitario San Jorge de Pereira, por medio de una investigación cuantitativa, observacional descriptiva, realizándose encuestas a los clientes internos que laboran en el servicio de cirugía electiva y el 100% de los clientes externos que recibieron atención en el servicio de cirugía electiva en un periodo comprendido entre el 15 de agosto al 15 de septiembre de 2006.

Se encontró que a pesar de que el servicio cuenta con personal y equipos necesarios para el desarrollo de las actividades, presenta falencias en el manejo administrativo, ya que falta elaborar y socializar la plataforma estratégica, la cual proporciona herramientas necesarias para la prestación del servicio, se encontraron inconsistencias en el manejo de protocolos y educación continuada para el personal.

Establecer una plataforma estratégica que se pueda cumplir para que el servicio de cirugía electiva funcione según la misión, visión y valores de la Institución, fue la mas importante recomendación.

Palabras clave

Atención en Salud, calidad administrativa, cirugía electiva, comunicación, Cliente interno, cliente externo.

ABSTRACT

The concept of Total Quality Management has become the essence of businesses facing the challenge of paradigm shift in the way of conducting business. The quality of medical care is the capacity an organization can have or a certain degree of health care to satisfy the needs of health services consumers.

This investigation has the objective of evaluating the service quality management of elective surgery at the San Jorge University Hospital in Pereira, through quantitative research, descriptive observation, and surveys of internal customers who work in the area of elective surgery and the 100% external customers that received treatment in the service of elective surgery in the period between August 15 to September 15, 2006.

It was found that although the service has the necessary personnel and equipment for the development of activities, it exhibited shortcomings in its administration since it needs to develop and appropriate the strategic platform which provides the necessary tools for service provision. Inconsistencies were found in protocol management and continued education for personnel.

The most important recommendation was to establish a strategic platform that would prompt the service of elective surgery to act in accordance with the mission, vision and values of the institution.

Key Words

Health Care, quality management, elective surgery, communication, internal customer, external customer.

* Estudiante Postgrado en Gerencia en Instituciones de salud

** Docente de la Fundación Universitaria del Área Andina y la Universidad Tecnológica de Pereira (UTP)

INTRODUCCIÓN

Es intrínseco al hombre el deseo de superación, lo cual ha sido el elemento clave para el avance tecnológico y cultural de la humanidad. En este proceso destaca también el propósito de hacer las cosas bien, como algo natural al ser humano. (Calvo y Martínez; 2006, 6,6)

Desde esa perspectiva y con esos antecedentes que vinculan al hombre con su obra, Calidad que no sólo reconoce la dignidad y el potencial intelectual del ser humano, incorporándolo al autocontrol activo de la calidad de lo que hace, sino que adicionalmente a través de este proceso lo pone en contacto estrecho con la naturaleza e importancia de su labor.

En 1945, Feigebaum publica su artículo “la calidad como gestión”, donde describe la aplicación del concepto de calidad en diferentes áreas de las General Electric, lo que resulta el antecedente de su libro Total Quality Control. En 1950, Edward Deming discípulo de Shewhart, quien había participado dos años antes en un estudio sobre el Japón encargado por el gobierno estadounidense, dicta su primera conferencia a industriales de ese país, destacando la aplicación de métodos estadísticos en el control de la calidad. (Lefoavich; 2005, 8,10)

En Colombia en décadas pasadas con fronteras cerradas y mercados cautivos no fueron motivo de estímulos para ofrecer productos y servicios con una calidad no sólo aceptable en cuanto al cumplimiento de ciertas especificaciones, sino también a que éstas observaran un comportamiento constante a través del tiempo. En contraste, la apertura que actualmente vive la economía de nuestro país ha significado, para casi todas las ramas industriales y algunas del sector servicio, la necesidad de renovar y redefinir el concepto de calidad, ya no sólo para estar en posibilidades de competir, sino para algo más elemental, sobrevivir.

Esto lleva a entender, que el concepto de calidad va más allá del simple cumplimiento de ciertas especificaciones, pues esto no asegura que el cliente este satisfecho: un producto o un servicio será de calidad cuando logre satisfacer las necesidades, expectativas y requerimientos del consumidor; por ende, será él quien establezca los parámetros a alcanzar. Se debe tener en cuenta los manuales de calidad donde una organización específica en un documento, la misión y

visión de la empresa con respecto a la calidad así como la política de la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política.

Las habilidades personales, son básicas para el fomento de una buena comunicación que debe derivar en una relación cordial con los clientes. Las habilidades técnicas, nos permiten satisfacer las necesidades de los clientes en relación con los productos, los procesos, y en general, las exigencias de los clientes en relación con nuestra empresa y nuestro trabajo. Las habilidades personales resultan ser la base de una buena “Atención al cliente” y las técnicas en un buen “Servicio al Cliente”. (Ministerio de I protección Social; 2006) Al final del proceso, al cliente le interesan los dos, la Atención y el Servicio, y sólo así se pueden satisfacer sus necesidades, sus expectativas y superar éstas últimas. Si así lo hacen, satisfacer tanto, las necesidades como las expectativas en un proceso integral, lo que le estamos entregando al cliente es una Atención y un Servicio con alta Calidad. Y si se superan las expectativas, satisfaciendo siempre con calidad las necesidades de los clientes, lo que se brinda es una Atención y un Servicio al Cliente con EXCELENCIA (Lefoavich; 2005, 20,21)

Los motivos específicos que llevan a la calidad en la asistencia sanitaria se pueden dividir en tres categorías:

- Motivos éticos. La propia profesión médica ha tenido siempre un contenido ético en su actuación, al reclamar para los pacientes la atención sanitaria que requieren, sin consideraciones de otra índole.
- Motivos de seguridad. La propia vida del paciente y su salud son las que están en juego en los tratamientos —muchas veces agresivos— de los pacientes. Esto explica la necesidad de garantizar la calidad de las instalaciones, procedimientos y tratamientos.
- Motivos de eficiencia. La eficiencia, como la consecución de un efecto al menor costo posible, no tiene por qué contraponerse siempre a la calidad.

En esta investigación se evaluó la calidad administrativa del servicio de cirugía electiva del Hospital Universitario San Jorge de Pereira, por medio de una investigación cuantitativa, observacional descriptiva

La información fue recolectada a través de encuestas realizadas a los clientes internos que laboran en el servicio de cirugía electiva y el 100% de los clientes externos que han recibido atención del servicio de cirugía electiva en una Institución de III grado de complejidad durante un periodo comprendido entre el 15 de agosto al 15 de septiembre de 2006.

La calidad de la atención médica es la capacidad que puede tener una organización o un acto concreto de asistencia sanitaria para satisfacer las necesidades de los consumidores de servicios de salud. En esta investigación se pudo diagnosticar algunas situaciones que afectan el funcionamiento de un servicio partiendo de la evaluación de la calidad administrativa.

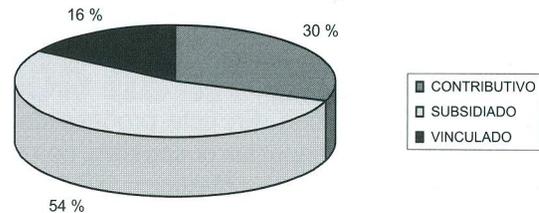
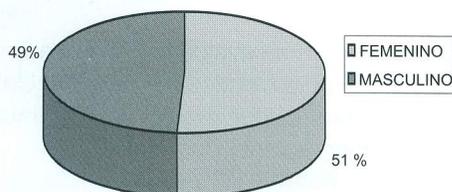
MATERIALES Y MÉTODOS

En la línea de investigación en salud se realizó una investigación de tipo cuantitativo, observacional descriptivo. Aplicada a los clientes internos que laboran en el servicio de cirugía electiva y el 100% de los clientes externos que han recibido atención del servicio de cirugía electiva en una Institución de III grado de complejidad. Donde se obtuvo una muestra de 27 encuestas al cliente interno y 187 encuestas al cliente externo. Las variables tomadas en cuenta para este estudio fueron: calidad de la atención, insumos, comunicación, cliente interno, cliente externo. La información se recolectó a través de la encuesta y se procesó en el programa Epi-info versión 2000.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

El análisis estadístico realizado a los clientes externos permite observar que cerca de la mitad de los pacientes, son de género femenino con una relación aproximada de H: M 1:1, el régimen de salud correspondiente es el subsidiado que ocupa un mayor porcentaje con más de la mitad de la población encuestada.

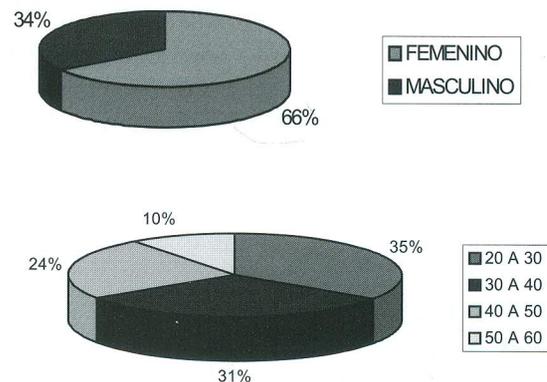
Gráfica 1. Distribución de la población según, las variables género y edad



La mayoría de la población consideró que la calidad de la atención del servicio es buena y quedaron satisfechos con la misma.

El análisis estadístico realizado a los clientes internos del servicio, permite observar que la mayor población que labora en el servicio de cirugía es de género femenino y una tercera parte pertenece al género masculino con una relación H:M de 1:2 y la mitad de los encuestados se encuentra entre los 20 y 40 años.

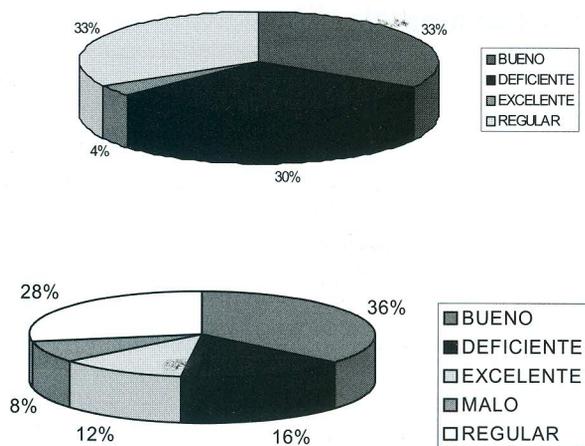
Gráfica 2. Distribución de la población, según las variables género y edad



En cuanto a la evaluación de la calidad del servicio, un poco más de la tercera parte del personal lo considera como bueno y un mínimo de funcionarios lo considera como excelente.

Sólo una tercera parte de los clientes internos encuestados consideran que el servicio que le brindan al paciente es bueno, mostrando que el mismo encuestado reconoce que el servicio tiene falencias en la atención del paciente, y teniendo en cuenta que óptimo se entiende entre excelente y bueno y no óptimo entre deficiente, regular y malo, más de la mitad de los encuestados calificó el servicio al cliente no óptimo, mostrando falencias en este aspecto.

Gráfica 3. Distribución de la población según la evaluación del servicio a los pacientes según el cliente interno y la atención de servicio



CONCLUSIONES

- El servicio de Cirugía presenta falencias en el manejo administrativo, ya que falta elaborar y socializar la plataforma estratégica, la cual proporciona herramientas necesarias para la prestación del servicio.
- No existen protocolos que garanticen el desarrollo de los procesos que se ejecutan en el servicio.
- Carece de un programa de educación continuada para el personal que labora en el servicio, lo cual impide a los funcionarios estar a la vanguardia de los avances de la ciencia y la tecnología.
- Los funcionarios expresan que cuentan con personal y equipos necesarios para el desarrollo de las actividades, este dato permite a los administradores del servicio implementar los protocolos para el funcionamiento óptimo del quirófano.
- A la mayoría de los funcionarios del servicio no se les brinda la oportunidad de participar en la elaboración del programa de cirugía, y en consecuencia hay inconvenientes ya que el servicio que se presta está conformado por un grupo multidisciplinario.

RECOMENDACIONES

- Establecer una plataforma estratégica que se pueda cumplir, para que el servicio de cirugía electiva funcione según la misión, visión y valores.
- Establecer protocolos para el levantamiento de los procesos con el fin de garantizar la calidad en el servicio según lo que establece el decreto 1011 de Garantía de Calidad.
- Se deben realizar programas de Educación continuada para el personal que labora en el servicio en forma periódica, en temas como los procesos de facturación implementados en el hospital con el fin de evitar glosas, elevar el nivel académico y por ende mejorar la prestación del servicio.
- Capacitar a los Administrativos que Gerencian el servicio sobre Calidad de atención, para que estos transmitan el conocimiento al personal operativo.
- Estructurar un formato de evaluación tanto del cliente interno como del externo, para realizar estrategias de mejoramiento que permitan brindar un servicio con calidad.
- Brindar la oportunidad a los funcionarios de participar en la planeación del programa de cirugía para evitar inconvenientes y cancelaciones de las mismas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CALVO FERNÁNDEZ Sergio, MARTINEZ TERCERO Mauricio, 2006 Factores determinantes de la calidad percibida. Editorial Universidad Complutense madris España. Isbn. 8-46-691158-8. Pag. 66.
- LEFOAVICH Mauricio. 2005. Calidad Total. Ilustrado.com. ISBN. 1-41-57868-3. Pag.8,10
- LEFOAVICH Mauricio. 2005. Calidad Total. Ilustrado.com. ISBN. 1-41-57868-3. Pág. 20, 21.
- MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL, 2006, Decreto 1011, Por el cual se establece el sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la atención de salud del SGSSS.