

**Evaluacion de la calidad del servicio en un
hospital de alta complejidad en la ciudad de
Barranquilla**

**Evaluation of quality of service in a hospital in high complexity
Barranquilla**

Erick Calvo Grillo*

* Magister en Aseguramiento de Calidad. Grupo de Investigación:
Gestión y Competitividad del Caribe. Barranquilla, Colombia.
Docente Investigador Corporación Politécnico de la Costa Atlántica.
Correo: ecalvo74@hotmail.com

Fecha de recepción: 12 de Febrero de 2013

Fecha de aceptación: 22 de Junio de 2013

Citación:

Calvo Grillo, E. (2013). Evaluacion de la calidad del servicio en un hospital de alta complejidad en la ciudad de Barranquilla. Gestión, Competitividad e innovación(1), 39-47.

RESUMEN

Este artículo describe la evaluación realizada en términos de calidad del servicio a un hospital público de Alta Complejidad que provee servicios de medicina especializados, entre los cuales se incluyen Salud Mental, Psiquiatría y Rehabilitación en la Ciudad de Barranquilla, Colombia, Sur América.

Palabras Claves: *Calidad, cliente, hospital, marco de referencia, medición, satisfacción, servicio.*

ABSTRACT

This article describes the evaluation performed in terms of quality of service to a High Complexity Public Hospital that provides specialized services such as: Mental Health, Psychiatry and Rehabilitation in the City of Barranquilla, Colombia, South America.

Keywords: *Quality, customer, hospital, frame of reference, measurement, satisfaction, service*

1. Introducción

El hospital en el cual se realizó el estudio provee sus servicios mayormente a personas con bajos recursos económicos. Sus clientes también incluyen entre otros afiliados a población del régimen subsidiado de salud, sistema de salud especial y contributivo, e individuos particulares en general.

La carencia de un instrumento diseñado técnicamente que permitiera medir la satisfacción de los pacientes, en este hospital de alta complejidad en la ciudad de Barranquilla, hacia parte de los diferentes problemas establecidos para poder evaluar de manera apropiada la calidad del servicio prestado.

La carencia del instrumento y un análisis estadístico apropiado fueron la motivación principal de este proyecto.

Diferentes estudios con respecto a la medición de la calidad del servicio en hospitales y clínicas han sido realizados a nivel mundial. Uno de estos fue realizado por Janmarie B. Laruffa en la Universidad de Binghamton. En esta investigación realizada en el New York Methodist Hospital (NYM) el investigador busco servir como recurso para ayudar a la institución a cumplir su misión de mejorar el plan estratégico del hospital así como la satisfacción del cliente/paciente dándole a esta una de sus más altas prioridades. El estudio permitió determinar diez “drivers” de la satisfacción del paciente identificados que se correlacionan altamente con la satisfacción en general dentro de una organización. El estudio analizó así mismo datos de una encuesta secundaria, y condujo un análisis de regresión de los resultados de la encuesta de manera aleatoria a pacientes durante un periodo de tres meses. La investigación demuestra cuán significativas son cada una de las diez variables que se estudiaron con respecto al nivel de satisfacción global de la población de pacientes en el NYM. Los resultados del análisis muestran que la coordinación del cuidado del paciente, tuvo el efecto más

poderoso en términos de la satisfacción del paciente durante la estadía del hospital en el NYM.

Por otra parte Nicholas G Castle, Julie Brown, Kimberly A Hepner, y Ron D Hays llevaron a cabo una revisión exhaustiva de los instrumentos utilizados por diferentes hospitales. En total realizaron cuatrocientos ocho (408) búsquedas en ocho bases de datos diferentes (PubMed, MEDLINE Pro, MEDSCAPE, MEDLINEplus, MDX Health, CINAHL, ERIC, and JSTOR). La investigación encontró que los instrumentos y las formas utilizadas para evaluar las percepciones del cuidado ofrecido a los pacientes o personal de los hospitales varían considerablemente. La mayoría de los instrumentos en los estudios analizados fueron administrados por correo. Las tasas de respuestas variaron ampliamente, desde muy bajas hasta muy altas. La mayoría de los estudios analizados por los investigadores provén información limitada sobre las propiedades psicométricas del instrumento.

Los investigadores concluyeron que existe una amplia diversidad de instrumentos utilizados para evaluar las percepciones de los pacientes en los hospitales, y que debería existir un instrumento estandarizado, así como un proceso de muestreo apropiado, un protocolo para la administración del instrumento y un modo para hacerlo.

Finalmente Sower, Duffy, Kilbourne, Kohers y Jones realizaron un estudio (véase: The Dimensions of Service Quality for Hospitals: Development and Use of the KQCAH scale).con el objetivo de operacionalizar la calidad del servicio del hospital como un constructo suficientemente robusto para capturar las perspectivas de pacientes y prestadores del servicio. Así mismo la investigación procuro desarrollar un instrumento válido y confiable que soportara la gestión estratégica y la toma de decisiones operativas en los hospitales.

La escala utilizada en el instrumento (KQCAH) fue desarrollada y empíricamente probada en más de seiscientos pacientes en tres hospitales diferentes utilizando análisis factorial, regresión y estimación de los Coeficientes de Cronbach.

2. Metodología

La aplicación de un instrumento a los pacientes en tres áreas del hospital: (hospitalización, quirófano y consulta externa) implicó la adaptación de uno desarrollado por los investigadores Sower, Duffy, Kilbourne, Kohers y Jones (véase: The Dimensions of Service Quality for Hospitals: Development and Use of the KQCAH scale).

El número de pacientes evaluados en este estudio fue de 427, siendo la muestra mínima requerida de 358. El cálculo de la muestra se realizo con un error del 5% y un nivel de confianza del 95 %.

La investigación consistió en la evaluación de los siguientes factores: Respeto y cuidado, efectividad y continuidad, instalaciones, información, disponibilidad y tiempo apropiado, efectividad-alimentación, así mismo incluyo preguntas relacionadas con la primera impresión al visitar el hospital, el tipo de paciente, el tiempo de estadía, el servicio prestado, los procedimientos recibidos, área de hospitalización, edad, genero, nivel educativo, y el nivel de satisfacción.

Debido a la ausencia de un instrumento riguroso con una validación técnica apropiada hasta el momento de la aplicación ciertas razones eran vistas como las principales para el no uso de los servicios prestados por la institución, tales como:

- El hospital es considerado como una institución que provee servicios a individuos de bajos ingresos
- La carencia de conocimiento de la comunidad o una promoción inadecuada acerca de los servicios provistos
- Una imagen pública distorsionada, significando esto que el hospital es percibido como una institución para tratamientos psiquiátricos
- La mala imagen de las instituciones públicas en salud que desafortunadamente es normal en las redes Colombianas.

Además de lo anterior, la casi total ausencia de usuarios de los estratos socioeconómicos tres a seis (clase media-clase alta), quienes poseen una capacidad de compra más alta, y que obtienen un mayor cubrimiento en salud, constituyendo esto un segmento atractivo para la futura sostenibilidad de la institución.

El hospital ha tenido una completa actualización en años recientes, no solo de las instalaciones sino también de sus procesos y servicios, convirtiéndolo en una institución de alto nivel. Sus directores por tanto han buscado que tal nivel de infraestructura sea consistente con la satisfacción emitida por los usuarios, y por tanto se busca hacer modificaciones donde sea requerido, para preparar a la institución de una manera adecuada que permita realizar mejoras significativas donde sea requerido ayudando a la institución a prepararse para la libre competencia.

3. Resultados

El estudio permitió realizar un análisis de manera descriptiva y posteriormente inferencial. Los resultados por factor evaluado y por área en términos promedio son los siguientes. En la Grafica 1, se puede apreciar los resultados de la investigación. Todos los resultados a un nivel de significancia a $p < 0.05$. Alfa de Cronbach: 0.90 (Para todos los factores).

La Grafica 1 muestra además los resultados globales por dimensión y aspectos clave. Se encontró que el nivel de satisfacción en el área de Quirófano fue calificado con un puntaje de 5.8 en una escala de 1 a 7, equivalente a un 82.86%.

En términos promedio el nivel de satisfacción fue calificado con un puntaje de 6.3 equivalente a un 89.55 %. En primera instancia los resultados fueron superiores a lo esperado, sin embargo no fue posible compararlo con mediciones anteriores debido a que su carácter era mayormente cualitativo.

El aspecto Efectividad y Alimentación aplicado al área de Quirófano (es decir, pacientes que habían sido operados) presentó una calificación del 85.71%.

Para determinar la contribución de cada uno de los ítems con relación a la variable Satisfacción del Cliente se realizaron análisis de regresión múltiple para cada factor.

A continuación se muestran los resultados para los factores: Respeto y Cuidado, y Efectividad y Normatividad:

No.	Dimensiones aspectos claves	AREAS						TODAS LAS AREAS	
		CE	%	Q	%	H	%	GLO	%
1	Respeto y cuidado	6.4	91.43%	6.2	88.57%	6.4	91.43%	6.3	90.65%
2	Efectividad y continuidad	6.5	92.86%	6.3	90.00%	6.6	94.29%	6.5	92.77%
3	Instalaciones	6.5	92.86%	6.6	94.29%	6.6	94.29%	6.6	94.05%
4	Información	6.4	91.43%	6.4	91.43%	6.3	90.00%	6.4	91.48%
5	Disponibilidad y tiempo apropiado	6.6	94.29%	6.6	94.29%	6.5	92.86%	6.6	94.12%
6	Efectividad- Alimentación	6.3	90.00%	6	85.71%	6	85.71%	6.1	86.83%
7	Primera impresión	6.7	95.71%	6.7	95.71%	6.7	95.71%	6.7	96.07%
8	Diversidad del personal	6.5	92.86%	6.4	91.43%	6.7	95.71%	6.5	92.81%
9	Nivel de Satisfacción	6.4	91.43%	5.8	82.86%	6.5	92.86%	6.3	89.55%
10	Recomendación del hospital	6.5	92.86%	6.7	95.71%	6.5	92.86%	6.6	94.29%
11	Volvería a utilizar los servicios	6.6	94.29%	6.6	94.29%	6.5	92.86%	6.6	94.29%

Grafica 1. Resultados por Dimensión y Aspecto Clave (todas las áreas)

3.1 Factor: Respeto y cuidado

Peso	Atributo
0,168	13.En términos generales, el personal del hospital respondió a sus necesidades.
0,168	14.El personal del hospital escucho sus necesidades.
0,153	15.Sus necesidades fueron atendidas prontamente.
0,153	19.Las personas que lo atendían le dieron la información que necesitó
0,148	11.El personal del hospital le generó confianza.
0,145	6.El personal del hospital fue paciente atendiendo sus necesidades.
0,142	4.El personal del hospital se interesó, y le prestó atención a lo que usted necesito.
0,14	2.En términos generales, fue agradable tratar con el personal del hospital.
0,135	12.En términos generales, el personal del hospital respeto sus derechos como persona.
0,134	16.Su privacidad fue protegida.
0,127	5.El personal del hospital hizo más de lo que tenía que hacer para ayudarlo(a).
0,126	10.En términos generales, el personal del hospital hizo más de lo que tenía que hacer para ayudarlo.
0,125	1.El personal del hospital respondió a sus requerimientos de forma respetuosa, amigable y cortes.
0,12	7.Cuando tuvo una queja esta fue manejada prontamente.
0,115	18.No tuvo que esperar por las cosas que necesito.
0,109	3.El personal del hospital atendió sus necesidades antes que las solicitara.
0,109	8.El personal del hospital tenía/tiene una actitud positiva.
0,073	9.El personal del hospital le mostro donde estarían los implementos (pato, toalla, bata, tapa boca, etc.) que usted podría necesitar.
0,046	20.No tuvo que esperar demasiado tiempo para ingresar al hospital.
0,044	17.Usted conoció el nombre de las personas que lo atendieron.

Grafica 2. Contribuciones de cada atributo (ítem) en el factor Respeto y Cuidado

3.2 Factor: Efectividad y Continuidad

Grafica 3. Contribuciones de cada atributo (ítem) en el factor Efectividad y Continuidad Posteriormente se organizaron todos los ítems de acuerdo a su nivel de contribución, y se muestran aquí los resultados para los treinta ítems que mayor peso presentaron con respecto a la variable Satisfacción del Cliente. Véase grafica 4.

Peso	Atributo
0,179	27.En términos generales, el personal del hospital demostró interés por su condición médica.
0,169	23.En términos generales, el personal del hospital hizo su trabajo muy bien.
0,161	28.En términos generales, el profesionalismo del personal del hospital supero sus expectativas.
0,152	26.El personal del hospital le informo acerca de todas las cosas que necesitaba saber.
0,141	31.En términos generales, el personal del hospital demostró que es muy competente
0,134	21.Le informaron acerca del cuidado que debe seguir en casa en el momento que salga del hospital.
0,131	32.El personal del hospital lo trató gentilmente
0,129	29.Cuando tenía dolor, el personal del hospital trato de controlarlo.
0,128	24.Todo el procedimiento para salir del hospital fue manejado muy bien.
0,116	25.Le permitieron tomar decisiones acerca de su cuidado.
0,113	30.Fue fácil estar en contacto con el personal del hospital, mediante teléfono interno, botones de emergencia.
0,099	22.Cuando le dieron de alta, el personal del hospital le dio instrucciones precisas acerca de lo que podía hacer en casa.

Grafica 4. Contribuciones de cada atributo (ítem) en todos los factores:

No	Peso	Factor	Atributo
1	0,18	2	27.En términos generales, el personal del hospital demostró interés por su condición médica.
2	0,17	4	52.En términos generales, en el hospital le dieron toda la información que necesito
3	0,17	2	23.En términos generales, el personal del hospital hizo su trabajo muy bien.
4	0,17	1	13.En términos generales, el personal del hospital respondió a sus necesidades.
5	0,17	1	14.El personal del hospital escucho sus necesidades.
6	0,16	2	28.En términos generales, el profesionalismo del personal del hospital supero sus expectativas.
7	0,16	4	48.El personal médico le proporcionó suficiente información
8	0,15	1	15.Sus necesidades fueron atendidas prontamente.
9	0,15	1	19.Las personas que lo atendían le dieron la información que necesitó.
10	0,15	2	26.El personal del hospital le informo acerca de todas las cosas que necesitaba saber.
11	0,15	4	49.El personal médico le dio la información que necesitaba
12	0,15	1	11.El personal del hospital le generó confianza
13	0,15	1	6.El personal del hospital fue paciente atendiendo sus necesidades.
14	0,15	3	36.En términos generales, las instalaciones fueron muy buenas
15	0,14	1	4.El personal del hospital se interesó, y le prestó atención a lo que usted necesito.
16	0,14	2	31.En términos generales, el personal del hospital demostró que es muy competente
17	0,14	1	2.En términos generales, fue agradable tratar con el personal del hospital.
18	0,14	4	51.El personal médico estuvo disponibles para ser contactados por usted cuando los necesito?
19	0,14	4	50.El personal médico le informaron acerca de los resultados del procedimiento.
20	0,14	3	44. El personal del hospital le hizo sentir que querían que usted mejorara
21	0,14	1	12.En términos generales, el personal del hospital respeto sus derechos como persona
22	0,13	1	16.Su privacidad fue protegida.
23	0,13	2	21.Le informaron acerca del cuidado que debe seguir en casa en el momento que salga del hospital.
24	0,13	3	43.El hospital tenía todo lo que yo necesite.
25	0,13	2	32.El personal del hospital lo trató gentilmente
26	0,13	2	29.Cuando tenía dolor, el personal del hospital trato de controlarlo.
27	0,13	2	24.Todo el procedimiento para salir del hospital fue manejado muy bien.

Conclusiones

La medición de la calidad del servicio en el centro de Alta Complejidad implicó la adaptación de un instrumento con base en estándares de acreditación internacional (JCAHO), utilizado por investigadores en los Estados Unidos de América en diversos hospitales.

La evaluación de la calidad del servicio permitió concluir que en términos generales la satisfacción de los clientes presenta una calificación del 89.55 sobre 100, lo cual es en términos generales para el hospital un buen resultado, a pesar de las dificultades que se presentan para ofrecer un servicio de alto nivel, y se constituye en un punto para establecer comparaciones en el futuro.

El nivel de Recomendación del Hospital fue al momento del estudio de un 94,29%, el cual fue altamente significativamente para la administración del centro hospitalario.

El estudio permitió analizar por primera vez en la institución diversos factores tales como: Respeto y cuidado, Efectividad y continuidad, Instalaciones, Información, Disponibilidad y tiempo apropiado, Efectividad-Alimentación, Primera impresión, Diversidad del personal.

El análisis de la contribución de cada uno de los factores permitió determinar que el ítem 27 en el instrumento (En términos generales, el personal del hospital demostró interés por su condición médica) fue el de mayor peso con respecto a la satisfacción del cliente. En segundo lugar se ubico el ítem 52, (en términos generales el Hospital le brindo la información que necesitaba), este ultimo ítem corresponde al factor Información.

Las quejas de los pacientes involucraron diferentes aspectos y constituyen una oportunidad de mejora para la institución. Las sugerencias de los pacientes incluyeron diferentes tópicos que van desde mejoras en los quirófanos hasta en la atención de los pacientes.

Este primer estudio en este hospital de alta complejidad sienta las bases para una medición apropiada de la calidad del servicio y con métodos estadísticos avanzados para una mejor comprensión de las variables y su impacto en la satisfacción del cliente

Referencias

- Anton, J. and Petouhoff, (2002) Customer relationship management: the bottom line to optimizing your ROI, Pearson Education
- Camison, C (2007), Gestión de la calidad conceptos, enfoques, modelos y sistemas, 1st ed, Pearson: Prentice Hall.
- Castle Nicholas et al (2005) Review of the Literature on Survey Instruments Used to Collect Data on Hospital Patients' Perceptions of Care descargado de: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1361245/>.
- Derek, A, (2000), Analysis of Customer Satisfaction data: a comprehensive guide to multivariate statistical analysis in customer satisfaction, loyalty and service quality research, ASQ Quality Press.

- Evans, J, and Lindsay, W, (2008), *Managing for Quality and Performance Excellence*, 7th ed., Thomson/South Western.
- Fadil, P (2004), *Medición de la satisfacción del cliente: un manual para usuarios de la ISO 9001:2000*, ICONTEC.
- Goetsch, D (2009), *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality: International Edition*, 6th ed. Prentice Hall.
- Hayes, B, (2008), *Measuring Customer Satisfaction and Loyalty: Survey, Design, Use, and Statistical Analysis Methods*, 3rd Ed, ASQ Quality Press.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, *Sistemas de gestión de la calidad*, (2009), ICONTEC.
- Laruffa, J (2005): *Patient Satisfaction: a tool to help improve patient-centered quality service at new york methodist hospital*, descargado de: <http://www2.binghamton.edu/ccpa/public-administration/current-students/capstone/Jeanmarie%20LaRuffa.pdf>.
- Mququ, M.H. (2006) *A survey of customer satisfaction, expectations and perceptions as a measure of service quality in SANBS*. Masters thesis, Rhodes University, descargado de: <http://eprints.ru.ac.za/488/>
- NWT Hospital Satisfaction Questionnaire (2004) descargado de: <http://pubs.aina.ucalgary.ca/health/62274E.pdf>.
- Sower V et al (2001): *The Dimensions of Service Quality for Hospitals: Development and use of the KQCAH scale*, descargado de: http://www.shsu.edu/~mgt_ves/KQCAH.pdf.
- Yogesh Pai.P., et al (2012) *Measuring Hospital Service Quality: A Conceptual Framework* descargado de: <http://psrcentre.org/images/extraimages/312017.pdf>
- Zaimrry, J (2010): *Service Quality And Determinants Of Customer Satisfaction In Hospitals: Turkish Experience*, descargado de: <http://journals.cluteonline.com/index.php/IBER/article/view/567>