



CENCOMED (Actas del Congreso), jorcienciapdcI2023, (mayo 2023) ISSN 2415-0282

Calidad en los servicios de salud. Servicio de Psiquiatría Infantil, Hospital Pediátrico Provincial “José Martí Pérez”

Quality in health services. Child Psychiatry Service, "José Martí Pérez" Provincial Pediatric Hospital

Dr. Conrado Ronaliet Alvarez Borges ¹. <https://orcid.org/0000-0001-7395-6853>

Dra. Iris Dany Carmenate Rodríguez ¹. <https://orcid.org/0000-0002-6282-3120>

Dra. Ivianka Linares Batista ². <https://orcid.org/0000-0002-5969-6626>

Dr. Donnely Cuba de la Cruz ³. <http://orcid.org/0009-0000-4891-9209>

1- Especialista en primer grado en Medicina General Integral, Residente en Psiquiatría Infantil. Profesor Asistente. Hospital Pediátrico “José Martí Pérez”. Sancti Spíritus. Cuba Correo: conradoronaliyet@gmail.com

1- Especialista de primer grado en Medicina General Integral y Psiquiatría infantil. Hospital Pediátrico Provincial docente José Martí. Sancti Spíritus. Cuba. Profesor Auxiliar. Correo: irisdany@infomed.sld.cu

2- Especialista en primer grado en Medicina General Integral, Residente en Medicina Natural y tradicional. Profesor Auxiliar. Hospital Provincial Camilo Cienfuegos, Sancti Spiritus, Cuba. Correo: iviankalina@gmail.com

3- Especialista de Primer Grado en MGI. Profesor Instructor. Policlínico “Juana Naranjo León”, Sancti Spíritus, Cuba. Correo: drdonnelycuba@gmail.com

RESUMEN:

Introducción: En la actualidad, la aplicación del concepto de calidad a los servicios de salud gana cada vez más importancia. El desempeño en calidad se sustenta en la medición de resultados, de procesos y de la satisfacción de los pacientes y sus familias, y su meta es lograr la mejora continua. **Objetivo:** Evaluar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Psiquiatría Infantil, Hospital Pediátrico Provincial “José Martí Pérez” en el periodo de marzo a junio del 2022. **Método:** La investigación se realizó en el servicio de Psiquiatría Infantil, Hospital Pediátrico Provincial “José Martí Pérez” en la ciudad de Sancti Spiritus. Se aplicó un cuestionario tomando una muestra de la población atendida en el servicio. **Resultado:** Se encontró que es necesario monitorear a través de indicadores de gestión la calidad en la prestación del servicio y se concluye sobre la importancia del establecimiento de un sistema de garantía de calidad en la prestación de servicios de salud que incluya fundamentalmente su planeación, control, aseguramiento y evaluación dentro de un programa de gestión debidamente planificado, a fin de satisfacer a los usuarios del servicio. Seguir trabajando para mejorar la satisfacción del cliente externo, la relación con los pacientes y sus familias, localizar y disminuir los errores, trabajar en equipo, hacer partícipe a todos, sentirse parte de una organización que nos necesita y que avanza hacia los nuevos cambios que el sistema y el mundo necesitan, son la esencia de la cultura de calidad.

Palabras clave: Prestación de servicios de salud, calidad, parámetros de medición, perspectiva del usuario.

SUMMARY:

Introduction: At present, the application of the concept of quality to health services is gaining more and more importance. Quality performance is based on the measurement of results, processes and the satisfaction of patients and their families, and its goal is to achieve continuous improvement. **Objective:** To evaluate the degree of satisfaction of the patients treated in the Child Psychiatry service, "José Martí Pérez" Provincial Pediatric Hospital in the period from March to June 2022. **Method:** The research was carried out in the Child Psychiatry service, Hospital "José Martí Pérez" Provincial Pediatric Hospital in the city of Sancti Spiritus. A questionnaire was applied taking a sample of the population attended in the service. **Result:** It was found that it is necessary to monitor through management indicators the quality in the provision of the service and it is concluded about the importance of establishing a quality assurance system in the provision of health services that fundamentally includes its planning, control, assurance and evaluation within a duly planned management program, in order to satisfy the users of the service. Continue working to improve external customer satisfaction, the relationship with patients and their families, locate and reduce errors, work as a team, involve everyone,

feel part of an organization that needs us and that is advancing towards the new changes that the system and the world need, are the essence of quality culture.

Keywords: Provision of health services, quality, measurement parameters, user perspective.

INTRODUCCIÓN:

En los últimos años, el concepto de calidad aplicado a los servicios de salud ha ganado cada vez más terreno. Ello no implica que históricamente estos servicios no hayan estado en pos de la excelencia, sino que ya no se trata exclusivamente de poseer calidad técnica o intrínseca, sino de producir actos de calidad y que esta sea percibida por el usuario. Habitualmente se enmarca el accionar en el sector salud con cuatro palabras: equidad, efectividad, eficacia y eficiencia. La prestación de servicios debe realizarse con equidad, esto es, dar más a quién más necesita garantizando la accesibilidad; con eficacia, o sea, con metodologías y tecnologías adecuadas; con efectividad, alcanzar cobertura e impacto adecuados; y con eficiencia, con rendimiento y costos acordes. Sin dudas esto constituye la calidad de los servicios de salud.^{1,2}

Sin embargo, existen algunas consideraciones importantes respecto al término calidad que es necesario tener en cuenta. Primero, calidad no es sinónimo de lujo o de complejidad, sino que, por el contrario, debe ser la misma en todos los niveles de atención. En segundo lugar, no constituye un término absoluto sino que es un proceso de mejoramiento continuo. Tercero: es una cualidad objetivable y mensurable. Por último, no depende de un grupo de personas sino que involucra a toda la organización.²

La calidad es un término que está de moda en nuestros días; un concepto intuitivo que ha evolucionado con el hombre, pues desde su surgimiento se aprecia una preferencia por el trabajo bien hecho.³

Sus fundamentos teóricos surgen en los países más avanzados, sustentados en los aportes de muchos autores, entre ellos se destacan: Shewhart, Deming, Juran, Ishikawa, Crosby, Ohno, Taguchi, Imai y Suzaki, quienes han enriquecido los principios de la calidad, aplicados en los diferentes ámbitos de la empresa y las situaciones cambiantes del mercado. Sus diferentes enfoques coinciden en que el cliente es lo primero para la organización; prevenir es mejor que corregir; trabajar para reducir costos y desperdicios en general. Así, asumen el proceso de calidad con visión de futuro, en el que debe participar e involucrarse todo el personal con el vital compromiso y apoyo de la alta

dirección, a través del trabajo en equipo. Ello requiere de programas de entrenamientos, mantener procesos o herramientas para su mejora sistemática y permanente, así como medir los resultados sobre la base de metas cumplidas.^{3,4}

En nuestros hospitales y centros de atención es imprescindible conocer el elevado costo que implica hacer las cosas mal, repetir trabajos, corregir errores continuos y no evitar el despilfarro, lo cual provoca ineficiencias en el sistema, que, sumadas a los gastos extras impuestos por el bloqueo norteamericano, hacen que los gastos en materia de salud parezcan insuperables.⁴

Actualmente, a escala mundial, se experimentan profundos cambios hacia una etapa de nivel superior, que es la calidad total: "estilo global de gestión, que utiliza las contribuciones de todas las personas de la organización para mejorar continuamente, con el objetivo de alcanzar con consistencia las expectativas del cliente",² o sea, el conjunto de principios y métodos organizados de la estrategia global de gestión.⁵

De hecho, la calidad significa satisfacción de necesidades y expectativas de los clientes internos (el personal tanto médico como no médico) y externos (los pacientes y sus familiares), la cual se busca no solo en el resultado final, sino en todas las funciones de los servicios médicos. Todos somos proveedores y clientes a la vez; por tanto, debemos participar en la aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios, lo cual permitiría un cambio en la cultura de la organización.^{2,3,5}

Nosotros somos productores de servicios y el servicio es un trabajo que se ejecuta para otros, son todos los ofrecimientos de valor para la clientela de una empresa, ya sea separado o incluido en un producto y que se pueden proporcionar antes, durante y después de la venta, se parte de la premisa que el producto es un conjunto de servicios, los cuales van a satisfacer las necesidades del consumidor.⁵

En tal sentido, los servicios médicos son perecederos (no pueden ser almacenados para el futuro), su valor es individual, basado en el trabajo humano y la satisfacción brindada al paciente, con una calidad que depende de quién, cómo, dónde y cuándo se ofrece o proporciona dicho servicio de salud. El alto grado de contacto entre el personal de la salud y el paciente significa que la consistencia del producto depende de las habilidades y el desempeño del personal sanitario en el momento del intercambio.^{3,5}

Nuestros objetivos y políticas de las organizaciones están orientados a satisfacer al paciente desde la perspectiva de los diversos servicios prestados, que se enfatizan en el ofrecimiento de dicho servicio al afectado, lo cual constituye el centro de atención. Para lograr su lealtad es necesario conocer sus necesidades, actitudes, percepciones y motivación, así como el enfoque filosófico fundamental de la estrategia organizacional, que necesita de un personal competente, consciente de la estrategia planteada y dependiente del sistema, derivado de esta estrategia para garantizar la prestación de los servicios con la calidad requerida. ⁶

El servicio se puede definir como un producto intangible a través del cual el suministrador le crea sensaciones, experiencias y recuerdos al cliente (paciente) y que debe estar orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de este. ⁶

La capacidad de satisfacer a nuestros pacientes trae como resultado la calidad en el servicio, considerada como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa y cualitativa que acompañan a la prestación principal. Es una filosofía, un estado de ánimo y la forma de enfrentar todas las actividades de la salud en el quehacer cotidiano de nuestros centros asistenciales; por tanto, constituye un conjunto de procesos y procedimientos enmarcados dentro de una estrategia. ^{4, 5, 6}

Ofrecer un servicio de calidad, nos brinda un progreso continuo, la falta de ella conduce al fracaso. Si por naturaleza los pacientes prefieren que los atiendan con calidad, por qué no convertirnos en proveedores de esta a todos los niveles. Debemos distinguir entre la calidad que se espera (características que los pacientes dan por dadas, no las solicitan, su ausencia provoca insatisfacción), la que satisface (los pacientes la solicitan y su ausencia es fuente de insatisfacción), que deleita (no se solicita porque no saben que existe y sobrepasa sus expectativas). En esa dirección debemos encaminar nuestros esfuerzos, teniendo en cuenta que las expectativas se forman en los afectados a través de una comunicación adecuada, experiencias pasadas, necesidades, publicidad y otras; las percepciones están influenciadas por las expectativas y por su variabilidad en los diferentes momentos en la prestación del servicio. Se crean a través de la capacidad de respuesta, estados de ánimo, profesionalidad de nuestro personal, fiabilidad, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación, cortesía y amabilidad. ⁷

Métodos del nivel empírico:

- **Observación:** Realizado durante todo el proceso investigativo.
 - **Hoja de registro de datos:** Permite recoger y organizar toda la información útil en el estudio
-

Se realizó un estudio observacional, descriptivo y longitudinal con el objetivo de describir el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Psiquiatría Infantil, Hospital Pediátrico Provincial “José Martí Pérez” en el periodo de marzo a junio del 2022 en la provincia de Sancti Spíritus.

El **universo** quedó constituido por todos los pacientes atendidos en el servicio de Psiquiatría Infantil, en el periodo de marzo a junio del 2022.

La **muestra** quedó constituida por 74 pacientes atendidos en el servicio de Psiquiatría Infantil en el período comprendido de marzo a junio del 2022.

Criterios de inclusión:

- 1-Pacientes que acudieron al servicio de Psiquiatría Infantil.
- 2-Padres que aprobaron el consentimiento informado.

Análisis y Discusión

Tabla 1. Presentación física de las instalaciones, utensilios y elementos

Condiciones de vida	Evaluación de la satisfacción						
	Bueno		Regular		Malo		
	#	%	#	%	#	%	

Dieta	29	39.1	12	16.2	33	44.5
Confort en las habitaciones del hospital	31	41.8	36	48.6	7	9.4
Higiene de los baños	30	40.5	36	48.6	8	10.8
Higiene de las habitaciones	30	40.5	36	48.6	8	10.8
Privacidad	5	6.7	17	22.9	52	70.2

En lo concerniente a la aplicación del cuestionario, los resultados obtenidos sobre las preguntas referidas a presentación física de las instalaciones, presentación adecuada de los medios diagnósticos, en el servicio de Psiquiatría Infantil del Hospital, arrojaron diversas respuestas negativas desde la percepción y expectativas de los usuarios-pacientes encuestados; respondieron que las instalaciones no están en condiciones óptimas para prestar un servicio de calidad.

Tabla 2. Fiabilidad de los usuarios en los conocimientos y habilidades del personal médico para el diagnóstico y tratamiento.

Fiabilidad	Evaluación de la satisfacción					
	Si		Regular		No	
	#	%	#	%	#	%
Diagnóstico de enfermedades	74	100	0	0	0	0
Tratamiento medico	74	100	0	0	0	0

En lo relacionado con la fiabilidad los usuarios confían en los conocimientos y habilidades del personal médico, tanto para el diagnóstico como para el tratamiento en búsqueda de la recuperación de su estado de salud, lo cual les genera una alta percepción sobre seguridad en la atención. El 100 % de los encuestados contestó que siempre confían en los conocimientos y habilidades del personal médico.

Tabla 3. Capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta	Evaluación de la satisfacción					
	Bueno		Regular		Malo	
	#	%	#	%	#	%
Prontitud para ser atendido	56	75.6	13	17.5	5	6.7
Posibilidad de realizar exámenes complementarios indicados	44	59.4	21	28.3	9	12.1
Posibilidad de adquirir los medicamentos indicados.	49	62.1	19	25.6	6	8.1

En cuanto a los ítems relacionados con la capacidad de respuesta, se evidenció alta respuesta positiva entre las expectativas de los usuarios-pacientes y sus percepciones, dado que consideran algunos demora en la atención, debido a que éstos esperan ser atendidos con prontitud y resolución inmediata de su problemática de salud, solo un 6.7 % respondieron de manera negativa, 17.5 % regular y 75.6 % se sentían complacidos, aunque entre un 59.4 % se realizaron sus complementarios por atención secundaria y recibieron el medicamento para su patología sin ningún tipo de dificultad.62.1 %

Tabla 4. Amabilidad y buen trato. Uso de normas de cortesía

Amabilidad y buen trato.	Evaluación de la satisfacción					
	Bueno		Regular		Malo	
	#	%	#	%	#	%
Trato adecuado	72	97.2	2	2.7	0	0
Uso de normas de cortesía	74	100	0	0	0	0

La respuesta de los encuestados a la pregunta: Considera usted, que en el servicio de psiquiatría infantil existe buen trato y amabilidad con sus pacientes, los resultados

arrojados fueron los siguientes: 97.2 % contestó si, 2.7 % casi siempre. Los usuarios aspiran una comunicación y trato amable, cordial, comprensivo a su llegada a estos servicios médicos.

El 100 % de los encuestados contestaron que se aplican normas de cortesía en el servicio encuestado.

Tabla 5. Grado de satisfacción al salir del hospital

Grado de satisfacción.	Evaluación de la satisfacción					
	Si		Regular		No	
	#	%	#	%	#	%
Satisfecho y complacido	59	79.7	12	16.2	3	4.0

Por ultimo quisimos conocer acerca del grado de satisfacción del usuario al salir del hospital encontrando que el 79.7 % salieron satisfechos y complacidos, el 16.2 % moderadamente complacido y solo el 3.0 % se fueron totalmente insatisfechos con la atención recibida.

Conclusiones:

La prestación de servicios de calidad en salud, se puede evidenciar a través de la implementación de un sistema de indicadores de gestión que permitirán el control de la calidad del servicio, así como también monitorear el grado de satisfacción del usuario-paciente. Por lo que se constató que los pacientes atendidos en el servicio de psiquiatría infantil estaban satisfechos en cuanto al conocimiento y tratamiento por parte del personal médico además de la amabilidad y el buen trato hacia ellos, a pesar de que estaban insatisfecho por lo concerniente a las habitaciones, la higiene de los baños y de las habitaciones, la privacidad y la prontitud para hacer atendidos. Por tanto, hay que trabajar para mejorar la satisfacción del paciente, la relación con ellos y su familia, ser amable, cortes, trabajar en equipo, unidos, sentirse parte de una organización que nos necesita y que avanza hacia los nuevos cambios que el sistema y el mundo necesitan, esto es la esencia de lograr la calidad en los servicios.

Referencias Bibliográficas:

1. Carnota, O. Tecnologías gerenciales: una oportunidad para los sistemas de salud. Universidad de Panamá; 2005; 246-47.
2. Guerra Breña RM, Meizoso Valdés MC. Gestión de calidad. Conceptos, modelos y herramientas. La Habana: Editorial UH; 2012.
3. Malagón-Londoño, G et al Garantía de calidad en salud. 2da. Edición. Editorial Médica Internacional. Colombia. 2006. Página 5.
4. Cortés, A. Gestión Clínica y Médico de la Familia. Actualizado hasta Mayo 2004. <http://www.gestionclinica.tuportal.com/cali.htm> Consultado en 10 de agosto 2009.
5. Albrecht K. La Revolución del servicio. Santa Fé de Bogotá: Serie Empresarial; 1990.
6. Berry L, Bennet C, Brown C. Calidad del servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras. Madrid: Díaz de Santos; 1993.
7. Deming W. E. Calidad y productividad. La salida de la crisis. Madrid: Díaz de Santos; 1989.