

CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS DE LA ESPECIALIDAD DE NEUROPIEDIATRIA EN LA REGIÓN LAMBAYEQUE - PERÚ

QUALITY OF ATTENTION IN USERS OF THE SPECIALTY OF NEUROPIEDIATRY IN LAMBAYEQUE – PERU

Oscar Teófilo Heredia Pérez¹
Patricia del Rocio Chávayry Ysla²

Fecha de recepción : 31 de agosto de 2017
Fecha de aceptación : 28 de septiembre de 2017
DOI : <https://doi.org/10.26495/rtzh179.323630>

Resumen

La calidad de atención en salud, es una de las mayores preocupaciones de quienes tienen la responsabilidad de la prestación de los servicios de salud a la población y una necesidad sentida de quienes requieren estos servicios. El presente estudio tuvo como objetivo determinar la calidad de atención en los usuarios de la especialidad de Neuropediatría, Región Lambayeque, año 2017. La investigación es de tipo cuantitativa y transversal con diseño descriptivo simple. Para el desarrollo de la investigación se aplicó el instrumento de calidad de atención a una muestra de 211 usuarios se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento posee validez de contenido analizada con 5 expertos, la validez de constructo por análisis factorial, la consistencia interna por el coeficiente alfa de que fue de 0,984 para consulta externa. Los resultados comprobaron que en la dimensión tangible el 55,9 % de los usuarios afirmaron que está por mejorar, en la dimensión fiabilidad el 64,0 % de usuarios igualmente manifestaron que está por mejorar, en la dimensión de capacidad de respuesta expresaron los usuarios que el 46,4 % también está por mejorar, en la dimensión seguridad el 64,9 % afirmaron que está por mejorar por ello se concluye que el 56,4% de los usuarios afirmaron que la calidad de atención en la especialidad de Neuropediatría en general está por mejorar.

Palabras clave: Calidad de atención, neurología, Usuario, SERVQUAL.

Abstract

The quality of health care is one of the major concerns of those who have responsibility for the provision of health services to the population and a felt need of those who require these services. The present study aimed to determine the quality of care in the users of the specialty of neurology, Region Lambayeque, year 2014. The research is of quantitative and transversal type with simple descriptive design. For the development of the research was applied the quality of care instrument to a sample of 211 users was used the technique of the survey and the instrument has validity of content analyzed with 5 experts, construct validity by factor analysis, internal consistency by the alpha coefficient of which it was 0.984 for external consultation. The results stated that in the tangible dimension, 55.9% of users stated that there is a need to improve. In the reliability dimension, 64.0% of users also stated that there is still room for improvement. That 46.4% is also improving, in the security dimension, 64.9% stated that it is still to be improved. It is concluded that 56.4% of users stated that the quality of care in the specialty of Neurology is to improve and in empathy with 73.9% also to improve.

Key words: Quality of care, neurology, User, SERVQUAL.

¹ Magíster en Gerencia de los Servicios de la Salud, Escuela de Medicina, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Chiclayo, Perú, oscarherediaperez@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0003-3736-7343>

² Magíster en Docencia Universitaria e Investigación Educativa, Escuela de Posgrado, Universidad César Vallejo, Pimentel- Chiclayo, Perú, pchavarryysla@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0003-0575-3717>

I. Introducción

La calidad de servicio en salud es un tópico estudiando actualmente en profundidad por las instituciones para plantear estrategias de gestión que le otorguen beneficios a los usuarios y a sus acompañantes en este caso nos referimos a los padres de familia de los niños atendidos en el servicio de neuropediatría.

Se sabe que a nivel europeo hay una profunda preocupación porque las instituciones de salud generen estrategias que les permitan optimizar el servicio que brindan a sus usuarios y a sus familiares que los acompañan cuando van a recibir atención ya sea en consulta externa, emergencia u hospitalización, comprometiendo en esto a todo el personal profesional de salud a que brinden servicios de calidad.

Para seguir brindando un óptimo servicio a los usuarios en los establecimientos de salud en nuestro país es que la red del Ministerio de Salud y EsSalud diseñaron el “Modelo de Gestión Hospitalaria” en la que participan representantes del Ministerio de Salud (Minsa) con el acompañamiento técnico de la Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS, 2011), el cual tiene como propósito diseñar herramientas de gestión para optimizar la atención a los usuarios, actualmente los directivos consideran a los centros hospitalarios como empresas que deben de tener planificación, organización, dirección y control Katz y Muñoz (1988).

Existen grandes sectores de la población de la región Lambayeque que no están siendo óptimamente atendidos en el sistema de salud estatal, es el caso específico de la especialidad de neuropediatría, donde el acceso se hace difícil por la elevada demanda de pacientes, la oferta de servicios insuficiente o muy limitada, la escasa cantidad de médicos neuropediatras en nuestra región, los tiempos de espera son prolongados, el trato del personal auxiliar también es deficiente en la mayoría de casos en los establecimientos de salud donde se brinda dicha especialidad, lo cual impide que se cubran las expectativas de los usuarios de esta especialidad, razón por la cual se ven en la necesidad de recurrir a clínicas privadas en busca de un mejor servicio.

Basado en esta realidad se formula el siguiente problema como “¿Cuál es la calidad de atención en los usuarios de la especialidad de neuropediatría”, región Lambayeque, año 2017? Siendo el objetivo general determinar la calidad de atención en los usuarios de la especialidad de neuropediatría.

La justificación de este estudio se basó en que era necesario un diagnóstico sobre la calidad de atención en neuropediatría en Chiclayo porque los resultados permitirán proponer planes de mejora para así beneficiar a la población de pacientes pediátricos que está en aumento en la ciudad de Chiclayo tal como lo reporta el estudio de Heredia y Chávayry (2017) realizado entre los meses de enero a marzo en los cuales se atendieron en la consulta externa 39 pacientes entre las edades de 2 meses a 18 años de los cuales el 23,1% de los pacientes atendidos presentan epilepsia primaria siendo este el porcentaje del diagnóstico más alto, seguido del 20,5% de los pacientes con diagnóstico de cefalea primaria, síndrome convulsivo en un 5,1 %, convulsión febril en un 5,1 %, síndrome de Down en un 5,1 %, entre otros.

Entre trabajos previos se encuentra a Masuet (2010), en Argentina, en la investigación La Calidad de la Atención Médica Ambulatoria en el Hospital Pediátrico del Niño Jesús, en el cual se evalúa la atención médica en un hospital público pediátrico, desde la perspectiva de la satisfacción de los acompañantes adultos de los pacientes. Se estudiaron 381 casos; las características mejor evaluadas por los padres y que más influyeron en la satisfacción son la capacitación del médico, la confianza que éste inspira, y su trato.

Las variables que fueron objetadas por los usuarios fueron referente al ambiente del hospital manifestando su insatisfacción por las condiciones hospitalarias que brinda a sus usuarios.

Esta investigación aporta que en otras realidades la satisfacción de los padres de los niños está basada entre otros factores en la infraestructura del hospital la cual revela que existen problemas que ocasiona insatisfacción en los usuarios.

II. Materiales y métodos.

El presente trabajo de investigación fue ejecutado en una clínica de neuropediatría ubicada en la ciudad de Chiclayo, tuvo una duración de 6 meses con trabajos de observación, gabinete y evaluación de la variable de estudio.

Dentro del componente ético se trabajó teniendo en cuenta el anonimato por el cual no se reveló los nombres de los niños sujetos del estudio, la confidencialidad porque la información será protegida y no se dará consentimiento para que sea divulgada, la beneficencia porque en base al diagnóstico se planteará a las autoridades alternativas de solución. Es un artículo original, sin embargo, los fundamentos teóricos del estudio están citados con sus respectivos autores.

El enfoque está orientado al paradigma positivista empírico, siendo utilizado el tipo de investigación cuantitativa y transversal con diseño descriptivo simple, fueron utilizados los métodos del análisis y síntesis para la revisión de la literatura y durante todo el proceso investigativo desde la observación del problema hasta las conclusiones finales.

Se utilizó la técnica de la encuesta para la recolección de datos y el instrumento fue el SERVQUAL diseñada por Parasuraman et al (1988), por su validez y confiabilidad, es la herramienta multidimensional más aceptada y utilizada para medir la calidad de atención en empresas de servicios, fue adaptada para el Perú por Cabello y Chirinos (2012) los cuales le dieron validez de contenido por 5 expertos, la validez de constructo por análisis factorial, la consistencia interna por el coeficiente alfa de Cronbach y su aplicabilidad en una muestra no probabilística de 383 usuarios de CE y 384 de E. cuyos resultados fueron que el análisis factorial mostró que el 88,9 % de la varianza de las variables y el coeficiente alfa de Cronbach fue 0,984.

Para la presente investigación la población y muestra estuvo conformada por 211 usuarios que llegaron con sus hijos a recibir atención en la clínica neuropediatra entre los meses de enero a julio del año 2017.

III. Resultados

Luego de aplicado el instrumento sobre la calidad de atención y en base a los objetivos planteados se presentan los siguientes resultados.

Tabla 1

Distribución de la Calidad de la Atención en la Dimensión Tangible según los Usuarios de la Especialidad de Neuropediatría, Región Lambayeque, 2014.

Dimensión Tangible	Frecuencia	Porcentaje
Atención aceptable	52	24,7
Atención en proceso	41	19,4
Atención por mejorar	118	55,9
Total	211	100,0

Los resultados mostraron que los niveles de la calidad de la atención con respecto a la dimensión Tangible fueron que 24,6% de los usuarios indicaron que la atención es aceptable, siendo el porcentaje más bajo; 19,4% de los usuarios indicaron que la atención está en proceso; también se tiene que 55,9% de los usuarios indicaron que la atención en la unidad de neurología esta por mejorar.

Tabla 2

Distribución de la Calidad de la Atención en la Dimensión Fiabilidad según los Usuarios de la Especialidad de Neuropediatría, Región Lambayeque, 2014.

Dimensión fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Atención aceptable	19	9,0
Atención en proceso	57	27,0
Atención por mejorar	135	64,0
Total	211	100,0

Los niveles de la calidad de la atención con respecto a la dimensión fiabilidad se observa que 9,0% de los usuarios indicaron que la atención es aceptable, el 27,0% de los usuarios indicaron que la atención está en proceso; además se tiene que 64,0% de los usuarios indicaron que la atención está por mejorar.

Tabla 3

Distribución de la Calidad de la Atención en la Dimensión Capacidad de Respuesta según los Usuarios de la Especialidad de Neuropediatría, Región Lambayeque, 2014.

Dimensión Capacidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Atención aceptable	73	34,6
Atención en proceso	40	19,0
Atención por mejorar	98	46,4
Total	211	100,0

La tabla muestra los niveles de la calidad de la atención con respecto a la dimensión capacidad de respuesta, se observa que 34,6% de los usuarios indicaron que la atención es aceptable; 19,0% de los usuarios indicaron que la atención en la unidad de neurología está en proceso; además se tiene que 46,4% de los usuarios indicaron que la atención está por mejorar.

Tabla 4

Distribución de la Calidad de la Atención en la Dimensión Seguridad según los Usuarios de la Especialidad de Neuropediatría, Región Lambayeque, 2014.

Dimensión Seguridad	Frecuencia	Porcentaje
Atención en proceso	74	35,1
Atención por mejorar	137	64,9
Total	211	100,0

Los resultados muestran que los niveles de la calidad de la atención con respecto a la dimensión seguridad, se observa que 35,1% de los usuarios indicaron que la atención está en proceso; 64,9% de los usuarios indicaron que la atención está por mejorar.

Tabla 5

Distribución de la Calidad de la Atención en la Dimensión Empatía según los Usuarios de la Especialidad de Neuropediatría, Región Lambayeque, 2014.

Dimensión Empatía	Frecuencia	Porcentaje
Atención aceptable	35	16,6
Atención en proceso	20	9,5
Atención por mejorar	156	73,9
Total	211	100,0

La tabla muestra los niveles de la calidad de la atención con respecto a la Dimensión Empatía, se observa que 16,6% de los usuarios indicaron que la atención es aceptable; 9,5% de los usuarios indicaron que la atención está en proceso, siendo el porcentaje más bajo; además se tiene que 73,9% de los usuarios indicaron que la atención está por mejorar.

Tabla 6

Distribución de la Calidad de la Atención según los Usuarios de la Especialidad de Neuropediatría, Región Lambayeque, 2014

Nivel de la Calidad	Frecuencia	Porcentaje
Atención aceptable	34	16,1
Atención en proceso	58	27,5
Atención por mejorar	119	56,4
Total	211	100,0

La tabla muestra los niveles de la calidad, como sigue para el 16,1% de los usuarios la calidad de atención es aceptable; para 27,5% de los usuarios la calidad de atención está en proceso; mientras que para el 56,4% de los usuarios la calidad de atención está por mejorar.

IV. Discusión

Cuando los padres ven amenazadas la salud de sus hijos se inicia en ellos un desencadenamiento de emociones encontradas porque desean saber en primer lugar que tipo de enfermedad estos tienen y el pronóstico que les espera y es por ello que al acudir a establecimientos de salud requieren que se les comunique en forma efectiva y humana la situación médica de sus hijos.

En este contexto se realizó la medición de la calidad de atención que reciben los padres a través de la escala de SERQUAL sobre el cuidado a sus hijos.

La calidad de atención en los usuarios a nivel global muestra que para el 56,4% de los usuarios la calidad está por mejorar, estos datos se corroboran con Masuet, A. (2010), en Córdova – Argentina, en la investigación La Calidad de la Atención Médica Ambulatoria en el Hospital

Pediátrico del Niño Jesús, en el cual se evalúa la atención médica en un hospital público pediátrico, desde la perspectiva de la satisfacción de los acompañantes adultos de los pacientes y se concluye que los padres se encuentran muy insatisfechos con la infraestructura del hospital, así también expresaron su descontento con la limpieza de los servicios sanitarios y en menos importancia le dan a la atención del médico y a los tiempos de espera.

Sobre la variable calidad de atención es necesario analizar a Donabedian (1995) quien afirma que debe interpretarse en dos dimensiones íntimamente relacionadas e interdependientes, una técnica representada por la aplicación de conocimiento y técnicas para la solución del problema del paciente; y una interpersonal representada por la relación que se establece entre el proveedor del servicio y el receptor del mismo.

Sobre la técnica es necesario destacar que son las autoridades quienes deben preocuparse por la infraestructura de la institución para que se optimice el servicio que se está brindando y sobre lo interpersonal, afirma Donabedian (1995), se debe interactuar con los padres de familia para que estos se involucren en el proceso del cuidado del niño en forma responsable y oportuna.

Es de suma importancia profundizar en este tema porque hoy en día uno de los indicadores de gestión en salud que cada día está cobrando mayor importancia está dado por la calidad del servicio de salud, ya que proporciona el máximo beneficio para el usuario y en este caso se busca la satisfacción de los padres de familia cuando acuden al servicio de neuropediatría y encuentran que hay deficiencias en varios aspectos siendo incrementado este problema con la enfermedad que presentan sus niños.

Es por esta razón que en el año 2012 se adapta para el sistema de salud peruano el SERQUAL con la intención de cuantificar el nivel de satisfacción tanto para la consulta externa como para la emergencia y es por ello que en este estudio hemos abarcado solo para la consulta externa viendo que existe una alta insatisfacción entre los padres de familia con respecto a la atención en neuropediatría.

En las dimensiones estudiadas es necesario analizar que la que se encuentra en mayor descontento los padres de familia encuestados es en la dimensión empatía con el 73,9 %, siendo este resultado una contraposición porque se considera que en entidades estatales, la dimensión “empatía” debería ser la más elevada incluso por encima de “aspectos tangibles” que suele ser más elevada en entidades particulares (Sihuín-Tapia EY, 2015).

A continuación, se obtuvo la fiabilidad con 64% de insatisfacción que se contrapone al estudio de Villar, Ybañez, Gutiérrez y Angulo (2016) en el cual el nivel de satisfacción llegó a 84,8 % y hay que destacar que ellos también estudiaron la calidad del servicio en salud al igual que esta investigación la diferencia radica es que se hizo en consulta externa de Lima y Callao.

Sobre la dimensión de seguridad se obtuvo un 64,9 % de insatisfacción en este estudio con lo que igualmente se contrapone con Villar, Ybañez, Gutiérrez y Angulo (2016) que también hallan 70 % de satisfacción demostrándose que se sienten más seguros en la atención que reciben de los profesionales y también de las instalaciones.

Asimismo, sobre la dimensión de capacidad de respuesta encontramos 46,4 % de insatisfacción y los autores anteriormente citados comprobaron que fue el menor índice de satisfacción con 56,9 %.

V. Conclusiones

Las conclusiones en base a los objetivos planteados en este estudio son:

Los niveles de la calidad de la atención con respecto a la Dimensión Tangible se observan que el 24,6% de los usuarios indicaron que la atención en la unidad de neurología es aceptable, también se tiene que el 55,9% de los usuarios indicaron que la atención en la unidad de neurología esta por mejorar; siendo este el mayor porcentaje.

Los niveles de la calidad de la atención con respecto a la Dimensión Fiabilidad se observan que el 64,0% de los usuarios indicaron que la atención en la unidad de neurología esta por mejorar; siendo este el mayor porcentaje.

Los niveles de la calidad de la atención con respecto a la Dimensión Capacidad de Respuesta, se observa que el 46,4% de los usuarios indicaron que la atención en la unidad de neurología esta por mejorar; siendo este el mayor porcentaje.

Los niveles de la calidad de la atención con respecto a la Dimensión Seguridad, se observa que el 64,9% de los usuarios indicaron que la atención en la unidad de neurología está por mejorar; siendo el porcentaje más alto.

Los niveles de la calidad de la atención con respecto a la Dimensión Empatía, se observa que el 73,9% de los usuarios indicaron que la atención en la unidad de neurología esta por mejorar; siendo este el mayor porcentaje.

En general el 56,4% de los usuarios la calidad de atención en la Especialidad de Neurología está por mejorar, siendo además este el porcentaje más alto.

VI. Referencias

- Cabello, E. y Chirinos, J. (2012). *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*. Revista Médica Herediana, 23(2):88-95.
- Donabedian, A. (1995). *Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad: en calidad de atención a la salud*. Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud, Feb. 1995. Vol. 2:3 Pág. 8 y 9.
- Heredia, O. y Chávarry, P. (2017). *Factores sociodemográficos asociados a las patologías neuropedriátricas en los pacientes de la consulta externa en el Hospital Regional Docente Las Mercedes, Lambayeque, 2017*. Revista Cuerpo Médico. HNAAA, [S.l.], v. 10, n. 2, p. 81-84.
- Katz, J. y Muñoz, A. (1988). *Organización del Sector Salud: puja distributiva y equidad Oficina de la CEPAL en Buenos Aires Comisión Económica para América Latina y el Caribe LC/BUE/G.102*.
- Masuet, A. (2010). *Calidad de atención médica ambulatoria en el Hospital Pediátrico del Niño Jesús, de la ciudad de Córdoba*. (Tesis Magistral en Salud Pública). Córdoba – España.

- Organización Panamericana de la Salud (2011). *Buscan mejorar la calidad de atención en los establecimientos de salud*. Recuperada de: http://www.paho.org/per/index.php?option=com_content&view=article&id=1604:buscan-calidad-atencion-establecimientos-salud&Itemid=900
- Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. (1988). *Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality*. *J Retailing*; 6:12-37.
- Sihuin, Y., Gómez, E. y Ibáñez, V. (2015). *Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú*. *Revista Perú Medicina Experimental Salud Pública*. 2015; 32(2):299–302.
- Villar, Ybañez, Gutiérrez y Angulo (2016). *Percepción de la calidad de los servicios de medicina complementaria del Seguro Social de Salud*. https://www.researchgate.net/publication/310810286_Percepcion_de_la_calidad_de_los_servicios_de_medicina_complementaria_del_Seguro_Social_de_Salud