



## **MEDICIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS SERVICIOS DE MEDICINA, CIRUGÍA, GINECOBSTETRICIA Y PEDIATRÍA DEL HOSPITAL BASE DE CURICÓ**

**ANGELA ARAVENA URRUTIA  
JENNYFER DÍAZ SWANSTON**

**INGENIEROS COMERCIALES**

### **RESUMEN EJECUTIVO**

En la actualidad, el gobierno como uno de sus principales objetivos pretende otorgar garantías de salud a todos los chilenos, a través del plan de acceso universal de garantías explícitas (AUGE). Esto ha conducido a los hospitales públicos a estar muy interesados en conocer las verdaderas necesidades de sus usuarios para dar solución a los problemas de salud de manera eficiente y eficaz, interés que requiere un aumento de los recursos financieros provenientes de su gestión.

El presente estudio se centra en el Hospital Base de Curicó y tiene como principal objetivo, determinar el nivel de calidad percibido por los usuarios de los servicios básicos de este hospital, pues, con ello obtendremos información que servirá para lograr mejoras en la calidad del servicio que entrega. Este estudio está orientado a los usuarios de atenciones cerradas, es decir, pacientes que estuvieron hospitalizados en alguno de los 4 servicios básicos que el hospital posee, Cirugía, Medicina, Ginecobstetricia y Pediatría, que en el año 2003 representaron casi un 81% del total de atenciones cerradas.

Para dar respuesta a los objetivos de la presente investigación se diseñó una metodología basada en dos tipos de estudios. Primero se realizó un estudio exploratorio, a través de entrevistas en profundidad y observación, con el cual se logró recopilar información que sirvió de base para cimentar el resto del estudio. En segundo lugar se realizó un estudio de tipo descriptivo concluyente, el que consistió básicamente en la aplicación de un cuestionario utilizando el concepto SERVQUAL con el cual se pueden medir cuantitativamente las brechas de calidad, que es la diferencia entre la expectativa

y lo mínimo que está dispuesto a aceptar un usuario de servicio para considerar un servicio de buena calidad. Lo más interesante de éste instrumento de medición es que permite evaluar directamente el servicio en estudio, indicando inmediatamente el rango de calidad en que el se encuentra, por ejemplo, si un servicio está entre la brecha de lo máximo y lo mínimo aceptable, podría considerarse que tiene un desempeño aceptable.

El cuestionario diseñado fue aplicado a una muestra de 256 usuarios del hospital, para el calculo del tamaño de la muestra se utilizó un muestreo de tipo estratificado proporcional, el cual divide a la población en estratos, en este caso servicios mutuamente excluyentes según el peso relativo de cada servicio, el cuestionario fue aplicado durante el mes de Mayo en el domicilio particular de las personas elegidas en forma aleatoria.

Una vez obtenida la información se procedió a la tabulación de ésta para su posterior análisis a través del paquete estadístico SPSS. Se realizó un análisis factorial con el fin de disminuir el número de variables con el objetivo de facilitar el análisis de la información recopilada.

Se obtuvieron los siguientes 6 factores: *funcionarios eficientes, comodidad de la atención, elementos tangibles, infraestructura y tecnología, confianza en los funcionarios y tiempo de respuesta.*

Estos factores fueron utilizados para determinar cuál es el nivel de percepción, expectativas y mínimo de aceptación que los usuarios tienen respecto al servicio global e individual de cada uno de los cuatro servicios ofrecidos por el Hospital de Curicó para así conocer el actual desempeño y en que medida está cubriendo las necesidades de los usuarios.

Los resultados indicaron que el desempeño del servicio ofrecido por el Hospital de Curicó no ha sido suficiente para los usuarios, ya que éstos evaluaron, en promedio el desempeño actual con nota 5.01, la cual es menor a la nota promedio total mínima de aceptación, la cual fue de 5.56.

En cuanto a cada servicio, los resultados indicaron que en el servicio de pediatría, los usuarios evaluaron su desempeño como no aceptable, con nota 4.78, que según la escala de evaluación de notas de 1 a 7, se clasificaría como un servicio regular, que además se ubica bajo el mínimo de aceptación, el cual fue de 5.71.

El servicio de cirugía también fue evaluado con una nota que califica al servicio como no suficiente según las expectativas y mínimo aceptable de los usuarios, ya que

ellos otorgan una nota de 5.29, al desempeño actual del hospital, pero el mínimo aceptable fue de 5.63.

Las evaluaciones para el servicio de medicina también indican que su desempeño, no ha sido suficiente según los usuarios, ya que éstos calificaron el servicio actual con nota 5.16, la cual es menor a las expectativas y mínimo aceptable que alcanzaron una nota de 6.76 y 5.51, respectivamente.

Por último, el servicio de gineco bstetricia también resultó evaluado con un desempeño insuficiente ya que la nota de evaluación promedio que los usuarios dieron a este servicio fue de 4.9, la cual es menor a lo mínimo que ellos están dispuestos a aceptar que fue de 5.5.

Una vez cumplido los objetivos de este estudio se procedió a realizar un análisis comparativo con el Hospital de Talca, para conocer que tan diferentes son los desempeños que ambos hospitales han tenido en el servicio ofrecido. Este análisis requirió una estandarización de las medias de los atributos considerados en cada estudio para poder homogenizarlos y así poder realizar la comparación en términos similares.

Los resultados indicaron que el hospital de Curicó demostró un mejor desempeño que el hospital de Talca en cuanto a *tecnología, presentación personal de los funcionarios, orden en las fichas médicas, entrega de información a los pacientes, entrega de claras indicaciones médicas y confianza en tratamientos médicos.*

Por otra parte, el hospital de Talca superó en desempeño al hospital de Curicó en las siguientes variables: *Menor tiempo de espera para los usuarios, entrega de medicamentos y tratamientos, entrega oportuna de exámenes, exactitud en los servicios médicos y médicos empáticos.*