

## Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015

### *Quality of Health Care and Patient Satisfaction in the Magnetic Resonance Service of the Hospital de Alta Complejidad, Trujillo - 2015.*

MESSARINA SANTOLALLA, Percy Alex

#### RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la influencia de la calidad de la atención que brinda el profesional de la salud en la satisfacción del paciente que acude al servicio de Resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta en Trujillo, setiembre – octubre 2015. El estudio se realizó mediante el enfoque cuantitativo no experimental de diseño descriptivo correlacional, de corte transversal, en el que se analizó una población de 535 pacientes mayores de 18 años durante el periodo de setiembre a octubre del 2015, tomándose una muestra de 224 pacientes con un nivel de confianza de 95% y un error muestral de 5%. Entre las principales conclusiones se puede mencionar que se ha establecido el grado de relación entre la satisfacción del usuario que acude al servicio de resonancia magnética con la dimensión de fiabilidad, determinándose que existe una alta correlación estadística (0.728). El grado de relación entre la satisfacción del usuario con la dimensión de sensibilidad, se ha determinado que existe una alta correlación estadística (0.763). El grado de relación entre la satisfacción del usuario con la dimensión de tangibilidad, se ha determinado que existe una alta correlación estadística (0.743.). El grado de relación entre la satisfacción del usuario con la dimensión de seguridad, se ha determinado que existe una alta correlación estadística (0.774). El grado de relación entre la satisfacción del usuario que acude al servicio de resonancia magnética con la dimensión de empatía, se ha determinado que existe una alta correlación estadística (0.818). Como conclusión general, se ha determinado que la calidad de la atención que brinda el profesional de la salud influye en la satisfacción del paciente que acude al servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta en Trujillo, setiembre – octubre 2015, lo cual es corroborado estadísticamente por el coeficiente de correlación de 0.878, el que nos indica que existe una alta correlación entre las variables.

**Palabras clave:** Resonancia Magnética.<sup>14</sup> Calidad de Atención.<sup>1</sup> Satisfacción del paciente.<sup>13</sup>

#### ABSTRACT

The general objective of the present study was to determine the influence of the quality of care provided by the health professional on the satisfaction of patients who come to the Magnetic Resonance service of the Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta in Trujillo, September – October, 2015. The study was carried out using a non-experimental quantitative, cross-sectional, correlational descriptive design, in which a population of 535 patients over 18 years of age was analyzed during the period from September to October 2015, with a sample of 224 patients with a confidence level of 95% and a sampling error of 5%. Among the main conclusions, it is possible to mention that the degree of relationship between the satisfaction of the patient who goes to the Magnetic Resonance service and the Reliability dimension has been established, determining that there is a high statistical correlation (0.728). The degree of relationship between patient satisfaction and the sensitivity dimension has been found to have a high statistical correlation (0.763). The degree of relationship between patient satisfaction and the tangibility dimension has been determined to be highly statistically correlated (0.743). The degree of relationship between patient satisfaction and safety dimension has been determined to be highly statistically correlated (0.774). The degree of correlation between the satisfaction of the patient who attends the Magnetic Resonance service with the empathy dimension has been determined that there is a high statistical correlation (0.818). As a general conclusion, it has been determined that the quality of care provided by the health professional influences the satisfaction of patients who come to the Magnetic Resonance service of the Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta in Trujillo, September - October 2015. This is statistically corroborated by the correlation coefficient of 0.878, which indicates that there is a high correlation between the variables.

**Key words:** Magnetic Resonance. Quality of Care. Patient Satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

La aplicación de la calidad en la prestación de servicios de salud, como el resultado de un proceso o actividad capaz de satisfacer las necesidades de los consumidores, no tendría los resultados deseados utilizando el mismo indicador de calidad medido por la satisfacción del usuario, puesto que en todo servicio de salud se encuentran impregnados el espíritu profesional y el espíritu institucional dentro de un marco doctrinario coherente y adecuado.<sup>1,2</sup> Según la OMS la calidad de atención es el "conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del usuario y del servicio médico, logrando un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del usuario".<sup>3,4</sup> Donabedian, define calidad de la atención como la maximización del bienestar del paciente, una vez que se ha tomado en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención.<sup>5</sup> La referencia de atención médica debe entenderse como la atención que proporcionan todos aquellos que intervienen en la atención de los usuarios de los servicios de salud, por ende, el término "médica" no se refiere solamente al ejercicio profesional de los médicos. De igual manera, cuando se habla de "usuario" no se refiere únicamente al paciente sino también a sus acompañantes e incluso al personal de los establecimientos de salud.<sup>12</sup> Dentro de los indicadores de la calidad que miden resultados, y a los cuales se le otorga cada vez mayor importancia, se incluye la satisfacción del paciente con la atención recibida, mediante la prestación de un servicio de mayor calidad.<sup>6</sup> La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización

sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.<sup>7</sup> Según Donabedian, la satisfacción del paciente a menudo se ve como un componente importante de la calidad de atención, es un fenómeno curiosamente complejo.

El mencionado *autor* refiere: "...La calidad que se observa en el hospital realmente está limitada a la competencia técnica y, más recientemente, a la atención superficial al proceso interpersonal. Hoy día la gente habla de autonomía del paciente, pero por lo general eso se traduce en abandono del paciente".<sup>8</sup> La investigación se justifica por el hecho que el término calidad en la atención de salud requiere una explicación de las diferentes dimensiones y los ejes fundamentales desde donde se puede reconocer la calidad de un sistema de salud. Esto implica reconocer que en lugar de un problema teórico, uno se enfrenta con que la calidad es parte de un ineludible compromiso profesional, el de poner a disposición de los que deben tomar decisiones en un marco de acción para lograr la excelencia y mejorar la calidad de la atención en salud. Debido al proceso de globalización que vive el mundo y los constantes acontecimientos que se suscitan en las entidades que brindan servicios de salud, es importante que los profesionales en salud tenga un manejo adecuado del paciente, considerando que las relaciones interpersonales con el paciente deben ser oportunas, continuas, dinámicas y libres de riesgo; así todo lo que el paciente perciba, lo expresará y permitirá de esta manera medir la calidad de atención que brinda el profesional de la salud en el servicio de Resonancia Magnética del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta. Asimismo, el estudio se justifica porque no existen trabajos de investigación previos sobre este tema en el referido nosocomio ni en otros del país, siendo este una base para futuros estudios.

## MATERIAL Y MÉTODOS

La investigación de tipo cuantitativo no experimental, descriptivo correlacional, transversal.<sup>9</sup>

**Población y muestra:** La población estuvo conformada por 535 pacientes que acudieron al servicio de resonancia magnética durante el periodo de setiembre a octubre del 2015, tomándose una muestra de 224 usuarios.

**Técnicas e instrumentos de la recolección de datos:** Para la recolección de datos se empleó un cuestionario diseñado para tal fin el cual consta de tres partes: En una primera (datos generales) se consigna la edad en tres grupos, el género y el grado de instrucción. En la segunda parte (calidad de atención), consiste en 20 preguntas con cinco

alternativas de respuesta (escala de Likert) las cuales se les ha asignado la calificación de muy buena = 5 puntos, buena = 4 puntos, regular = 3 puntos, mala = 2 puntos y muy mala = 1 punto.

En la tercera parte (satisfacción de atención) consiste en 20 preguntas con cinco alternativas de respuesta (Escala de Likert) las cuales se les ha asignado la calificación de muy satisfecho = 5 pts, satisfecho = 4 pts, ni satisfecho ni insatisfecho = 3 pts, insatisfecho = 2 pts y muy insatisfecho 1 punto.

## RESULTADOS

Casi la mitad (49.1%) de los pacientes consideran que la calidad de la atención es muy buena, y el 41.1% la considera buena, existiendo un mínimo de pacientes (0.4%) que consideran mala la calidad de atención, no existiendo pacientes que la consideran Muy Mala. (Tabla 1) Un alto porcentaje cercano a la mitad (45.1%) de los pacientes encuestados se encuentran muy satisfechos, el 42.4% satisfechos, el 8.9% ni satisfecho ni

insatisfecho y un mínimo de pacientes (3.6%) insatisfechos. (Tabla 2) Existe una alta correlación estadística entre la variable Satisfacción del usuario y la calidad de atención (0.878), así como entre la satisfacción del usuario y las sub variables fiabilidad (0.728), sensibilidad (0.763), tangibilidad (0.743), seguridad (0.774) y empatía (0.818). (Tabla 3)

**Tabla 1. Calidad de atención.**

	CANTIDAD	%
Muy buena	110	49.1
Buena	92	41.1
Regular	21	9.4
Mala	1	0.4
Muy mala	0	0.0
TOTAL	224	100

**Fuente:** Encuesta a los usuarios de resonancia magnética.

**Tabla 2. Satisfacción de atención.**

	CANTIDAD	%
Muy satisfecho	101	45.1
Satisfecho	95	42.4
Ni satisfecho ni insatisfecho	20	8.9
Insatisfecho	8	3.6
Muy insatisfecho	0	0.0
TOTAL	224	100%

**Fuente:** Encuesta a los usuarios de resonancia magnética.

**Tabla 3. Relación estadística entre la calidad de atención y satisfacción de usuario.**

VARIABLES	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Fiabilidad	0,728**
Sensibilidad	0,763**
Tangibilidad	0,743**
Seguridad	0,774**
Empatía	0,818**
Calidad de atención	0,878**

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

## DISCUSIÓN

La calidad en salud tiene su fundamento y razón de ser en la calidad de vida como justa aspiración de los pueblos y deber de todos los actores sociales, conducida por los gobiernos. La calidad en los servicios de salud no depende de un grupo de personas sino que involucra a toda la institución, depende de todos. Por otro lado, la satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio. En el presente estudio, casi la mitad (49.1%) de los pacientes encuestados consideran que la calidad de la atención es muy buena y el 41.1% la considera buena; estos resultados difieren con el estudio realizado por Mejía y Amaya<sup>10</sup> en el que llegaron a las siguientes conclusiones: la Unidad de Emergencia del hospital de Nueva Guadalupe, no contaba con la capacidad instalada para la categoría del segundo nivel de atención, pero sus servicios son accesibles a la población urbana y rural por su ubicación geográfica y estratégica; en la calidad técnica existe un cumplimiento de los protocolos y guías de manejo, lo que genera confianza en los usuarios de los servicios de la unidad de emergencia del hospital; los usuarios internos y externos expresan que la infraestructura es mala, tiene poca iluminación y las condiciones higiénicas, interfieren en la comodidad de la Unidad de Emergencia, afectando la calidad de atención; las condiciones físicas de la unidad, los servicios brindados son rápidos, resuelven los problemas de salud según lo expresado de los usuarios, generando confianza en el hospital; la demora de tiempo de espera de los usuarios es mayor para recibir la atención del médico y el complemento de los tratamientos, lo que genera abandono y atraso en el proceso asistencial.<sup>10</sup> Sin embargo, coincide en parte con el estudio realizado por Borré<sup>11</sup> quien realizó una investigación cuyo objetivo fue determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) de Barranquilla, concluyendo que la calidad percibida de la atención de enfermería por los pacientes hospitalizados, mostró una tendencia buena en un 95%, resultado que guarda coherencia con otros estudios que evidencian porcentajes de calidad percibida dentro del intervalo entre 60% y 100%. Además, dicha percepción está relacionada directamente con el nivel de satisfacción global que tienen los pacientes atendidos.

Según Donabedian, la calidad de la atención es la maximización del bienestar del paciente, una vez que se ha tomado en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas, que se relacionan con todas las partes del proceso de atención.<sup>5</sup> Un alto porcentaje cercano a la mitad (45.1%) de los pacientes encuestados se encuentran muy satisfechos y el 42.4% satisfechos, estos resultados coinciden con el estudio realizado por López y Rodríguez<sup>12</sup>, los que realizaron una investigación con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto de los cuidados que recibe de la enfermera en el servicio de medicina del hospital II - 2 Minsa, Tarapoto, en el cual determinaron que la satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del hospital, es alta. La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.<sup>6</sup> Existe una alta correlación estadística entre la variable satisfacción del usuario y la calidad de atención (0.878), así como entre la satisfacción del usuario y las sub variables fiabilidad (0.728), sensibilidad (0.763), tangibilidad (0.743), seguridad (0.774) y empatía (0.818). Dentro de los indicadores de la calidad que miden resultados, y al cual se le otorga cada vez mayor importancia, se incluye la satisfacción del paciente con la atención recibida, mediante la prestación de un servicio de mayor calidad.<sup>6</sup> La satisfacción del usuario constituye un elemento importante ya que es un aspecto de la calidad que la atención de salud intenta promover. Según Avadis Donabedian, la satisfacción del paciente a menudo se ve como un componente importante de la calidad de atención, es un fenómeno curiosamente complejo. La calidad que se observa en el hospital realmente está limitada a la competencia técnica y, más recientemente, a la atención superficial derivada del proceso interpersonal.<sup>8</sup>

## CONCLUSIONES

Se establece el grado de relación entre la satisfacción del usuario que acude al servicio de resonancia magnética con la dimensión de fiabilidad, determinándose que existe una alta correlación estadística (0.728).

Se establece el grado de relación entre la satisfacción del usuario que acude al servicio de resonancia magnética con la dimensión de sensibilidad, determinándose que existe una alta correlación estadística (0.763).

Se establece el grado de relación entre la satisfacción del usuario que acude al servicio de resonancia magnética con la dimensión de tangibilidad, determinándose que existe una alta correlación estadística (0.743.).

Se establece el grado de relación entre la satisfacción del usuario que acude al servicio de resonancia magnética con la dimensión de seguridad, determinándose que existe una alta correlación estadística (0.774).

Se establece el grado de relación entre la satisfacción del usuario que acude al servicio de resonancia magnética con la dimensión de empatía, determinándose que existe una alta correlación estadística (0.818).

Como conclusión general, se determinó que la calidad de la atención que brinda el profesional de la salud influye en la satisfacción del paciente que acude al servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta en Trujillo, setiembre - octubre 2015, lo cual es corroborado estadísticamente por el coeficiente de correlación de 0.878, el que nos indica que existe una alta correlación entre las variables.

## SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

1. Que las autoridades del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de Trujillo, elaboren e implementen estrategias para mantener la calidad de la atención que brindan los profesionales de la salud, la cual influye directamente en la satisfacción del paciente.

2. Realizar estudios similares, utilizando enfoques cualitativos, con el fin de profundizar los hallazgos respecto a la calidad de atención del paciente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- José Ma. Paggani y de Morales N. Humberto. La garantía de calidad. Estándares e indicadores para la acreditación de Hospitales en América Latina y el Caribe. Pub. OPS/OMS: Washington, D.C. 1994.
- Zlatar M. Espíritu y Doctrina en las Instituciones Hospitalarias. Tema expuesto en el III Simposio sobre Filosofía de la Medicina. UPCH. Diciembre de 1998.
- Cruz, J. Historia de la calidad. Excellentia. [consultado 15 diciembre 2015]. Disponible en: <http://www.tecnologiaycalidad.galeon.com/calidad/.htm>.
- OMS. Sistemas de Gestión de la garantía de la calidad. Consejo Ejecutivo, 2007. [consultado 11 diciembre 2015]. Disponible en: [http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf\\_files/EB120/b120\\_38add1-sp.pdf](http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/EB120/b120_38add1-sp.pdf).
- Donabedian A. La calidad en la atención médica y definición de métodos de evaluación. La Prensa Médica Mexicana, México 1991.
- Martínez Junco H. Sistema de auditoría médica hospitalaria. Revista Cubana de Administración de Salud 1988; 14(1):55-72.
- Betancourt, Y. Mayo, JC. La Evaluación de la Calidad del Servicio. Revista Contribuciones a la Economía. Universidad de las Tunas, Cuba. 2010. ISSN 1696-8360.
- Donabedian A. Evaluando la Calidad de la Atención Médica. México: Editorial Prensa Mexicana". 1999.
- Hernández R, Fernández C y Baptista P. Metodología de la investigación. México: Edit. Mc Graw Hill; 2006.
- Mejía Y. y Amaya R. Evaluación de calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el período de abril a junio 2011. Tesis para optar al grado de maestro en gestión hospitalaria en la Universidad de El Salvador, Facultad de Medicina, Maestría en Gestión Hospitalaria. [consultado 11 de noviembre 2015]. Disponible en: [http://www.medicina.ues.edu.sv/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_download&gid=256&Itemid=85](http://www.medicina.ues.edu.sv/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=256&Itemid=85)
- Borré M. Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla. Tesis presentada como requisito parcial para optar al título de: Magíster en Enfermería con Énfasis en Gerencia en Salud en la Universidad Nacional de Colombia convenio Universidad Simón Bolívar Facultad de Enfermería, Maestría en Enfermería Bogotá, Colombia 2013
- López W. y Rodríguez K. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del hospital II 2 MINSAT- Tarapoto. Periodo junio - julio 2012. Tesis presentada para optar el Título Profesional de: Licenciado en Enfermería en La Universidad Nacional de San Martín, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica Profesional de Enfermería. [consultado 11 de noviembre 2015] Disponible en: [http://www.unsm.edu.pe/spunsm/archivos\\_proyector/archivo\\_101\\_Binder1.pdf](http://www.unsm.edu.pe/spunsm/archivos_proyector/archivo_101_Binder1.pdf)
- Elías J, Álvarez J. El Tubo de la Satisfacción un sistema de diagnosis para la mejora de los servicios sanitarios. Revista de administración Sanitaria. España; 1988.
- David D. Stark, William G. Bradley, Jr. Resonancia magnética, versión en español de la 3ª edición. España: Edit. Harcourt S.A.; 2000. pp. 291 - 303.