



Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico «Dayana»

Homero Enrique Jinez Jinez,* Nancy Azucena Rojas,*
Yolanda Cristina Valdés Rodríguez,‡ Enrique Abraham Marcel§

Palabras clave:
Satisfacción del usuario externo, gestión de calidad del Laboratorio Clínico.

Key words:
External user satisfaction, quality management at a Clinical Laboratory.

* Químico Farmacéutico, Máster en Bioquímica Clínica y Director del Laboratorio Clínico «Dayana», Guayaquil, Ecuador; Químico Farmacéutico, Máster en Bioquímica Clínica y Profesora de Química Orgánica, Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Guayaquil, Ecuador.

† Doctor en Ciencias Biológicas, Especialidad Bioquímica, Profesor Titular de Bioquímica y Profesor Consultante del Instituto de Farmacia y Alimentos, Universidad de La Habana, Cuba.

§ Médico Especialista en Patología Clínica, MSc. Profesor Auxiliar, Ministerio de Salud Pública.

RESUMEN

La evaluación de los criterios de usuarios externos refleja el grado de satisfacción de la calidad y confiabilidad de las pruebas que se realizan en el Laboratorio Clínico, a la vez que constituye una vía importante de información sobre el perfeccionamiento del programa de gestión de calidad de este servicio de salud. Las encuestas anónimas conforman uno de los métodos más utilizados para evaluar la satisfacción de los usuarios de un servicio. **Objetivo:** Evaluar el nivel de satisfacción con la calidad de la atención dispensada a los usuarios externos del Laboratorio Clínico «Dayana». **Método:** Estudio transversal observacional cualicuantitativo, mediante encuestas anónimas a 351 pacientes, 15 médicos usuarios habituales y 22 pacientes procedentes del Instituto Ecuatoriano del Seguro Social, de julio a agosto de 2013. Las encuestas contenían tres preguntas referentes a la calidad de la atención por el personal, la confiabilidad y entrega de resultados. Se realizó un análisis porcentual descriptivo de los resultados y se determinó la correlación entre las calificaciones de ambos tipos de usuarios para la categoría calidad de la atención mediante el coeficiente de correlación de Pearson. **Resultados:** La calidad de la atención obtuvo una media de 291 ± 16.27 de muy bien (MB) y 75.5 ± 15.25 de bien (B) que mostró una correlación perfecta positiva entre los niveles de satisfacción de los usuarios habituales. La entrega de resultados se evaluó de MB por 288 (79%) y de B por 76 (21%) de los usuarios habituales. En cuanto a los motivos por los cuales acuden a este laboratorio, los usuarios habituales eligieron en primer lugar la confiabilidad y en segundo los precios accesibles. Los pacientes del IESS calificaron la atención, 82% de MB y 18% de B; 100% de MB a la información y 77% de MB y 14% de B la calidad global del servicio. **Conclusión:** La satisfacción mostrada por los usuarios indica la calidad de los servicios de salud del Laboratorio Clínico «Dayana» durante la etapa de estudio.

ABSTRACT

The evaluation criteria reflect external user satisfaction with the quality and reliability of the tests performed in the clinical laboratory, and they are also an important source of information for improving the quality management program of this health service. Anonymous surveys are one of the most frequently used method to assess the user satisfaction of a service. Objective: To evaluate the level of satisfaction with the quality of service provided to external users by the Clinical Laboratory «Dayana». Method: Qualitative and quantitative, observational, cross-sectional study, through anonymous surveys to 351 patients, 15 medical regular users and 22 patients from the Ecuadorian Social Security Institute, July-August 2013. The surveys included three questions concerning the quality of care by staff, reliability and delivery of results. Descriptive percentage analysis of the results was performed and the correlation between the scores of both types of users about quality of care was determined by Pearson correlation coefficient. Results: The quality of care had a mean of 291 ± 16.27 of very good (VG) and 75.5 ± 15.25 good (G) showed a positive perfect correlation between the levels of satisfaction among frequent users. Delivering results was evaluated by 288 VG (79%) and G 76 (21%) of regular users. As for the reasons for attending this lab, regular users chose first reliability and second competitive rates. IESS patients rate the care, 82% of VG and 18% G; VG 100% information and 77% of VG and 14% G the overall quality of service. Conclusion: The satisfaction expressed by users indicates the quality of health services of «Dayana» Clinical Laboratory during the study phase.

Recibido:
17/03/2015
Aceptado:
23/07/2015

Correspondencia:
MSc. Homero
Enrique Jinez Jinez
Director del
Laboratorio Clínico
«Dayana»
Pascuales. Calle
principal Núm. 445
entre 5a y 6a,
Ciudad de
Guayaquil, Ecuador.
E-mail: hjinezjinez@
hotmail.com

INTRODUCCIÓN

En la atención de la salud, la calidad significa ofrecer un rango de servicios que sean seguros, efectivos y que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios.¹ La evaluación del nivel de satisfacción del usuario de los servicios que recibe del Laboratorio Clínico constituye una vía de retroalimentación para el perfeccionamiento de la gestión de calidad² y, consecuentemente, la calidad de la atención que se brinda^{3,4}

Entre los métodos empleados para obtener esta información se destacan las encuestas anónimas y las entrevistas.^{5,6} Las encuestas deben ser de fácil aplicación para medir el nivel de satisfacción e identificar las principales causas de insatisfacción de los usuarios externos que permitan instrumentar acciones de mejora.⁵ La selección de la muestra de usuarios a encuestar debe ser representativa de la población que utiliza los servicios del laboratorio.⁵

En la norma ISO 15189 se destaca la responsabilidad del laboratorio de aportar información médica basada en la interpretación analítica de los resultados.² Además de garantizar la calidad en las mediciones debe velar por la calidad total del servicio que se brinda al paciente y al médico como tiempos breves de respuesta, requerimientos de atención del paciente, entre otras.^{5,6} Este estudio forma parte del análisis de requisitos para el licenciamiento del estado del Laboratorio Clínico «Dayana» y, considerando al cliente (usuario) como el evaluador principal de la calidad del producto, incluyó por primera vez la evaluación del grado de satisfacción de los usuarios externos como vía de retroalimentación para la mejora continua de los servicios de salud que brinda.

MATERIAL Y MÉTODOS

Estudio transversal descriptivo observacional cualicuantitativo, basado en los criterios de 366 usuarios externos (351 pacientes y 15 médicos) sobre la calidad de la atención y los servicios que recibieron del Laboratorio «Dayana». Éste comprendió tres etapas: diseño de las encuestas, aplicación y procesamiento de los datos obtenidos. Cada encuesta contenía tres

preguntas centrales, las dos primeras preguntas eran iguales para ambos tipos de usuarios:

1. La «calidad de la atención del personal» se desglosó en cuatro variables: presentación del personal, conocimiento, amabilidad y tiempo de atención que incluía cuatro criterios de calificación para cada una: muy bien (MB); bien (B); regular (R) y mal (M).
2. La «valoración sobre el cumplimiento en la entrega de resultados» se desglosó en cuatro opciones de calificación: altamente satisfactoria, satisfactoria, poco satisfactoria y nada satisfactoria.
3. Sobre los «motivos que les llevaron a solicitar los servicios del Laboratorio Clínico Dayana», en la encuesta aplicada a los pacientes se incluyeron cinco variantes: confianza, ubicación, referencia, precios y costumbre; mientras que la aplicada a los médicos, además de confianza y ubicación, incluía: asesoramiento, precios accesibles, variedad de exámenes y horarios.

La valoración del nivel de satisfacción de 22 pacientes del IESS a quienes se realizaron las pruebas en el laboratorio durante la etapa de estudio, se efectuó a partir del análisis de la encuesta que aplicó este organismo. Se llevó a cabo el análisis porcentual descriptivo de la calificación otorgada por los usuarios a cada uno de los aspectos a evaluar en las encuestas. Se compararon los criterios de los pacientes respecto a los médicos para la variable calidad mediante la prueba de coeficiente de correlación de Pearson.

RESULTADOS

Satisfacción de usuarios externos en la gestión de calidad del laboratorio clínico

En la figura 1 se representa el esquema conceptual de mejora continua de la gestión de calidad sobre la base de la satisfacción de los requerimientos del paciente. En ella se contextualiza cómo todos los procedimientos, gestiones de recursos, pruebas, mediciones, análisis y mejoras de gestión de calidad del laboratorio deben estar en función de satisfacer las demandas de los usuarios (pacientes y médicos).

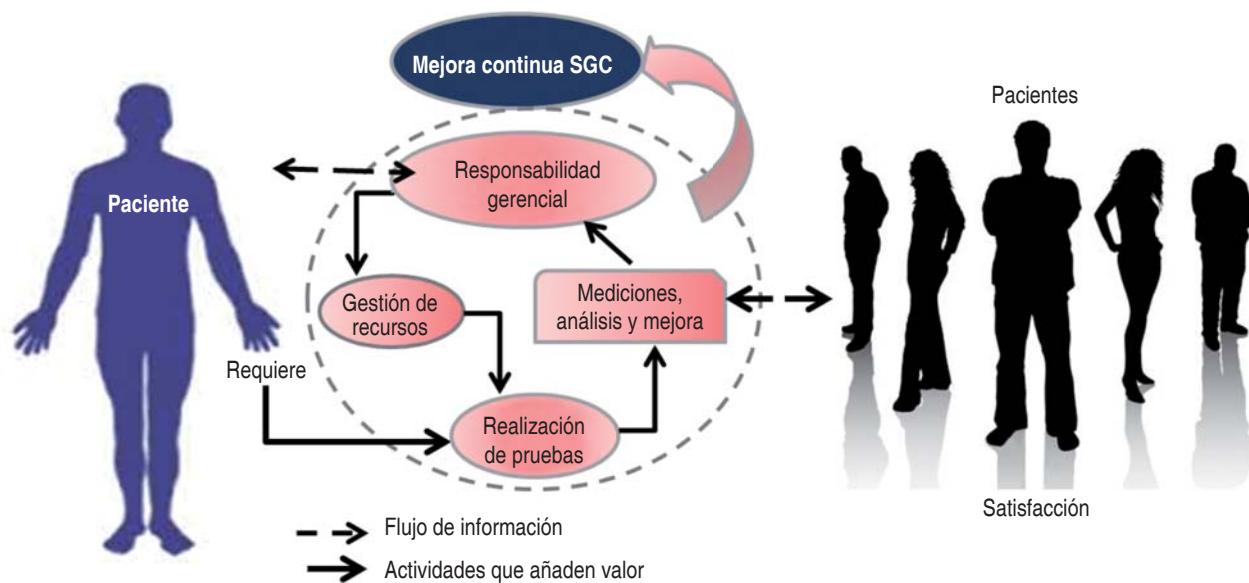


Figura 1. Esquema representativo de asociación entre los requerimientos del paciente y los mecanismos de gestión de calidad del laboratorio clínico que les satisfagan.

Cuadro I. Resultados de la evaluación de la calidad de la atención del personal de laboratorio.

| Variable | MB | | B | |
|--------------------------|------------|----|------------|----|
| | n | % | n | % |
| Calidad de la atención | | | | |
| Presentación personal | 314 | 86 | 50 | 14 |
| Conocimientos servicio | 272 | 74 | 94 | 26 |
| Trato amable | 298 | 81 | 67 | 18 |
| Tiempo de atención | 280 | 77 | 84 | 23 |
| Intervalo de confianza | 0.70775396 | | 4.80923937 | |
| Coeficiente de variación | 5.5% | | 2.2% | |

Calidad de la atención del personal de laboratorio

El cuadro I muestra los resultados de la encuesta correspondiente a la evaluación de la calidad de la atención dispensada a 366 usuarios externos (pacientes y médicos) que consintieron participar en el estudio. Aunque la muestra representativa de los 351 pacientes era 188 para un intervalo de confianza al 95%, teniendo en cuenta que este estudio se realizaba por primera vez, se decidió encuestar a todos los pacientes y médicos que recibieron los servicios de laboratorio durante la etapa de estudio.

En la evaluación de calidad de la atención obtuvo 1,164 calificaciones de MB, para una media de 291 ± 16.27 y un coeficiente de variación (CV) de 5.5%; mientras que la categoría B obtuvo un total de 318 para media de 74 ± 17 y un CV de 2.2%. Las categorías R y M no mostraron ninguna significación estadística. Como se aprecia en el cuadro I, la presencia del personal seguido de la amabilidad y tiempo de atención recibieron las calificaciones máximas (MB).

En la figura 2 se muestra el nivel de satisfacción por tipo de usuario. En ella se aprecia cómo la mayoría de los pacientes y médicos califican de MB la calidad de

la atención del personal que labora en el Laboratorio Clínico «Dayana». De los 15 médicos, 12 (80%) evaluaron de Muy bien cada una de las categorías en las que se desglosó la variable atención; mientras que 3 (20%) evaluaron éstas de Bien.

De los usuarios incluidos en el estudio, 302 (86%) pacientes evaluaron de MB la presencia; 272 (74%) la preparación; 298 (91%) la amabilidad y 280 (76%) el tiempo de espera. Por el contrario, 47 (13%) evaluaron de Bien la presencia; 91 (26%) la preparación, 64 (18%) la amabilidad y 81(23%) el tiempo de espera. Llama la atención el análisis de la comparación entre las categorías MB y B otorgadas por ambas clases de usuarios. Se encontró un coeficiente de correlación de Pearson = 1 que indica una relación positiva perfecta entre los criterios de

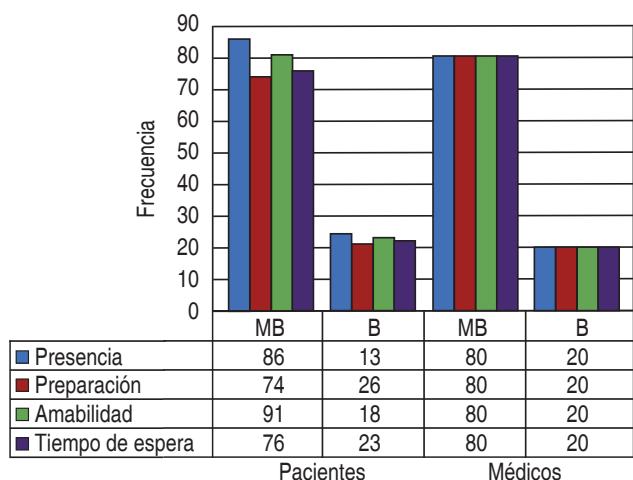


Figura 2. Frecuencia de distribución de calificación para cada una de las categorías en que se subdividió la variable «atención que brinda el personal de laboratorio».

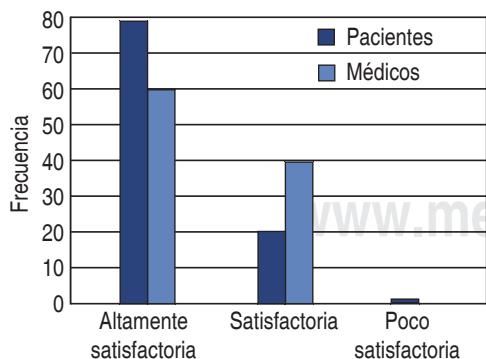


Figura 3. Histograma de la frecuencia de los criterios de calificación del cumplimiento en la entrega de resultados por laboratorio a los usuarios externos habituales.

ambos tipos de usuarios respecto a la calidad dispensada por el personal de laboratorio.

Cumplimiento en la entrega de los resultados

De los 351 pacientes, 279 (79%) y 9 (60%) médicos calificaron esta variable de altamente satisfactoria; mientras que 70 (20%) pacientes y 6 (40%) médicos la calificaron de satisfactoria; sólo 2 (1%) pacientes la evaluaron de poco satisfactoria (*figura 3*).

Motivos de elección de los servicios por los usuarios

En la *figura 4* se muestra el resultado de las razones que llevaron a los pacientes a elegir los servicios del Laboratorio «Dayana» para realizar los exámenes. Como puede apreciarse, la confianza en los resultados aparece en primer lugar, seguida de los precios accesibles y la referencia que ocuparon los tres primeros lugares. Cabe mencionar que todos los médicos consideran como causa principal de la elección la confiabilidad en los resultados, seguida de los precios (*figura 5*).

Nivel de satisfacción de los servicios del laboratorio por pacientes del IESS

La evaluación del nivel de satisfacción de los 22 pacientes del IESS que se realizaron los exámenes en el Laboratorio Clínico «Dayana» utilizó la encuesta de este organismo. Aunque ésta difiere de la aplicada a los usuarios habitua-

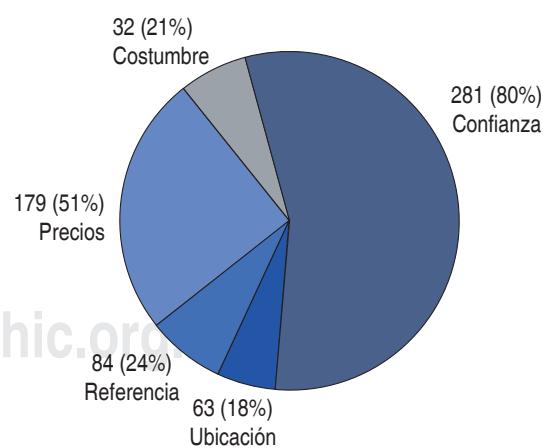


Figura 4. Resultados de la evaluación correspondiente a los motivos que llevaron a los pacientes a elegir los servicios del Laboratorio Clínico «Dayana».

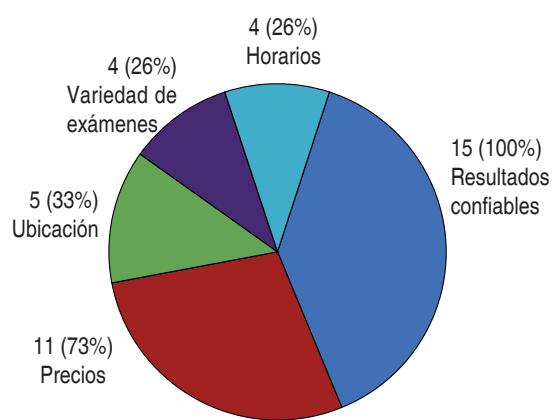


Figura 5. Resultado de los criterios por lo que los médicos prefieren los servicios del que brinda el Laboratorio Clínico «Dayana».

les, se seleccionaron los criterios relacionados con calidad del servicio recibido unificándolos en la escala cualitativa de MB, B y no informaron (NI).

En la figura 6 se muestran los resultados del procesamiento de los criterios de los usuarios encuestados, atribuibles a las funciones del laboratorio. En ella se observa que el nivel de información, atención, calidad del servicio y tiempo de espera recibieron el mayor porcentaje de la calificación máxima (MB).

DISCUSIÓN

En la atención de la salud, la calidad significa ofrecer un rango de servicios que sean seguros, efectivos y que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes.¹ Aunque la satisfacción de los usuarios externos del laboratorio se expresa mediante una valoración individual y subjetiva, ésta constituye un factor determinante en la definición y la valoración de la calidad del servicio que reciben. Actualmente, es el indicador más empleado en la evaluación de la calidad de los servicios de salud, a la vez que expresa el nivel de satisfacción del usuario.⁵

En los resultados correspondientes a la evaluación de la calidad de la atención dispensada por el personal del laboratorio se observa una aparente asociación entre los criterios de calificación otorgados por ambos tipos de usuarios. 80% de los médicos calificó de MB a cada una de las variables en que se subdividió la calidad de la atención; mientras que entre 74-91% de los pacientes otorgaron calificación de MB.

La opinión del usuario es de suma importancia para la información sobre la gestión de calidad del Laboratorio Clínico como evaluación de la calidad de un resultado e indicadores de los aspectos o elementos concretos de

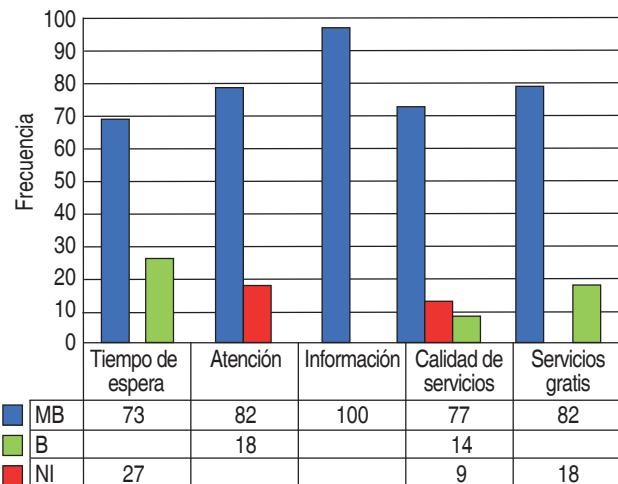


Figura 6. Nivel de satisfacción, los pacientes procedentes del IESS, sobre la calidad del servicio recibido en el Laboratorio Clínico «Dayana».

un servicio.⁴ En los resultados del estudio se observa que ambos tipos de usuarios habituales calificaron de altamente satisfactoria y satisfactoria la entrega de resultados (*figura 3*), un indicador de optimización de tiempo en la información sobre valoración analítica de cada paciente.

En las opciones de los motivos por los que eligieron los servicios del Laboratorio Clínico «Dayana», ambos tipos de usuarios destacan las dos variables de mayor importancia en la calidad de atención de la salud, cuyo objetivo principal no es el lucro, sino ofrecer una información precisa sobre el estado de salud de cada usuario. En primer lugar la confiabilidad fue seleccionada por 100% de los médicos y 281 (81%) pacientes y en segundo lugar los precios de los exámenes por 11 (73%) de los médicos y 179 (51%) de los pacientes, lo cual respalda el interés de la administración de este laboratorio en brindar un servicio de salud de calidad.

Por otra parte, cabe destacar que la mayoría de los usuarios externos procedentes del IESS que acudieron por primera vez al Laboratorio Clínico «Dayana» calificaron de MB el tiempo de espera, la atención, el nivel de información recibida y la calidad del servicio (*figura 6*). Por tanto, se puede afirmar que los servicios que oferta el Laboratorio «Dayana» satisfacen las expectativas de los usuarios externos.

REFERENCIAS

1. Rojas-Barahona R, Luna-Vega S, Gross-Robles J, Kenton-Johnston R. Evaluación de la calidad de la gestión de un laboratorio clínico hospitalario en Costa Rica. Rev Costarr Salud Pública. 2010; 19: 12-17.

2. ISO 15189:2003. Medical laboratories. Particular requirements for quality and competence. ISO 2003.
3. OPS/OMS. Curso de Gestión de la Calidad para Laboratorios. Módulo 10. Satisfacción del cliente-usuario. Medicina & Laboratorio. 2007; 13 (9-10): 461-478.
4. Molero T, Pajuncio A, Cruz S, Núñez M, Zambrano M, Parra I et al. Gestión de la calidad de atención en laboratorios clínicos de hospitales públicos en Maracaibo, Venezuela. Rev Salud Pública. 2010; 12 (4): 658-668.
5. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos. Rev Med Hered. 2012; 23 (2): 88-95.
6. Fajardo UV. Laboratorio Clínico y control por encuestas. Disponible en: www.uvfajardo.sld.cu/Members/jmesa/laboratorio-clinico-y-control-por-encuestas/
7. Oja PI, Kouri TT, Pakarinen AJ. From customer satisfaction survey to corrective actions in laboratory services in a university hospital. Int J Qual Health Care. 2006; 18 (6): 422-428.
8. Riveros J, Berné C. Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos: estudio de casos desde la perspectiva del marketing. Rev Méd Chile. 2007; 135: 862-870.
9. Amaro-Sáenz BA. Evaluación de la calidad de la atención al usuario externo del laboratorio clínico de los hospitales del IMSS en Aguascalientes [Internet]. Universidad Autónoma de Aguascalientes. Instituto Mexicano del Seguro Social. Disponible en: http://www.uaa.mx/investigacion/memoria/ponencias/mesa_cb
10. Lemoine C, Lemoine M. Evaluación de la percepción del desempeño del Laboratorio en Salud Pública por parte de sus usuarios [Internet]. Centro Nacional de Consultoría de Bogotá, Colombia. 2002. Disponible en: <http://190.25.230.149:8080/dspace/bitstream>