

Efecto de la tramitomanía en la percepción de la calidad de los servicios de salud

Pablo Julián Medina-Sánchez¹, Fabiola Villegas-Rodríguez¹,
Ernesto Antonio Aboytes-Velázquez² y Verónica Vanesa Infante-Martínez¹

Resumen

ANTECEDENTES: el objetivo principal del control de calidad es garantizar que todo prestador de servicios ofrezca siempre la misma atención de calidad. La calidad de atención se basa en ofrecer un servicio de acuerdo a las necesidades del paciente más allá de lo que él espera. La tramitomanía es el empleo exagerado de trámites. Hasta este momento no se ha determinado si la tramitomanía tiene un efecto en la calidad de la atención médica.

PACIENTES Y MÉTODO: estudio descriptivo, observacional, transversal y prospectivo realizado en el Hospital Regional del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) de León. Se seleccionaron aleatoriamente 200 sujetos que se encontraban realizando trámites administrativos en los diferentes servicios y se les aplicó una encuesta.

RESULTADOS: en promedio, los derechohabientes realizan tres filas. El 55.4% de los encuestados emplea entre 30 y 60 min en hacer todas las filas. El 30% utiliza de 90 a 300 min en realizar trámites administrativos tras salir de la consulta. El 63% menciona que la fila de las citas es la que más tarda en dar servicio. El 83% mencionó que les resultó satisfactoria la atención médica. El 74% consideró que el tiempo que empleaba en realizar filas no es satisfactorio. Al 89% de los que recibieron atención médica satisfactoria no les fue satisfactorio el tiempo en realizar las filas para los trámites administrativos.

CONCLUSIONES: el hospital tiene un alto grado de satisfacción en la atención médica; sin embargo, ésta se ve afectada por la tramitomanía que debe realizar el paciente.

PALABRAS CLAVE: Tramitomanía. Calidad. Atención. Servicio de salud.

¹Coordinación de Enseñanza e Investigación
Hospital Regional
ISSSTE
León, Gto., México
²Director del Hospital Regional
ISSSTE
León, Gto., México

Recibido: 05-10-2015
Aceptado: 01-08-2016

Correspondencia:
Pablo Julián Medina Sánchez
E-mail: pjms73@yahoo.com

Rev Esp Méd Quir. 2017;22:47-52

Effect of tramytomania on the perception of the quality of health services

Pablo Julián Medina-Sánchez¹, Fabiola Villegas-Rodríguez¹,
Ernesto Antonio Aboytes-Velázquez² and Verónica Vanesa Infante-Martínez¹

Abstract

BACKGROUND: The main objective of quality control is to ensure that any service provider always offers the same quality of care. The quality of care is based on offering a service according to the patient needs and beyond what they expected. Tramytomania is the exaggerated use of procedures. Until now it has not been determined whether tramytomania has an effect on the quality of medical care.

PATIENTS AND METHOD: A descriptive, observational, transversal study conducted in the Leon ISSSTE Regional Hospital. We randomly selected 200 subjects who were having administrative procedures in the different services and they were given a survey.

RESULTS: On average, beneficiaries made three lines. Of respondents, 55.4% employed between 30-60 minutes to make all lines. In all, 30% used 90-300 minutes to complete the paperwork after coming out of a medical consultation. Of respondents, 63% say that the appointments service is the one that takes the most time to give the service. In all, 83% mentioned that they found the medical care satisfactory; 74% felt that the time they spend in queues is not satisfactory. Of those who received satisfactory medical care, 89% were not satisfied with the time to complete the lines for administrative procedures.

CONCLUSIONS: The Hospital has a high degree of satisfaction with medical care. However, it is affected by performing tramytomania that the patient has to make.

KEY WORDS: Tramytomania. Quality care. Medical care. Medical service.

¹Coordinación de Enseñanza e Investigación
Hospital Regional
ISSSTE

León, Gto., México

²Director del Hospital Regional
ISSSTE

León, Gto., México

Correspondence:

Pablo Julián Medina Sánchez

E-mail: pjms73@yahoo.com

INTRODUCCIÓN

La tramitomanía se define como el empleo excesivo de trámites para solicitar un proceso. En este rubro aún no se ha determinado si la tramitomanía tiene un impacto negativo en la calidad de la atención médica.

La Cruzada Nacional para la Calidad de los Servicios Médicos 2001-2006 fue la primera estrategia de alcance nacional en México para mejorar la calidad de atención médica. En ésta fueron analizados varios indicadores de calidad; sin embargo, la tramitomanía no fue tomada en cuenta como factor fundamental

que influye en la satisfacción de la atención en salud¹. La evaluación de la calidad en los servicios de salud se ha convertido en una preocupación en las últimas décadas, por lo que ofrecer atención de buena calidad siempre ha sido una meta tanto para los directivos como para los profesionales de salud, los cuales diseñan programas y estrategias que procuran ofrecer mejor atención a más personas². Uno de los objetivos en los que está basada la calidad de los servicios de salud es el de otorgar un trato digno y atención médica efectiva, ética y segura como elementos que definen la calidad³.

El interés por la gestión de la calidad comienza con Taylor, con lo que se denominaba *dirección científica taylorista*, un sistema que promulgaba la realización de tareas específicas, observando los procedimientos de los trabajadores y midiendo la salida del producto⁴. En la década de 1990 surge un nuevo concepto denominado *calidad total*, en el cual se lleva a la práctica la búsqueda diaria de mejores estándares, con adopción de objetivos y conocimientos explícitos por todos los miembros de la institución, además del monitoreo constante de la satisfacción del usuario⁵⁻⁷. La calidad en la prestación de los servicios de salud es un tema de gran importancia y a su vez de difícil manejo dentro del contexto actual, en el cual el mayor enfoque ha sido dirigido hacia los aspectos administrativos financieros, dejando en segundo plano lo que se constituye en la obligatoriedad de garantizar el servicio público de salud en términos de calidad².

En el campo de la salud, el objetivo principal del control de la calidad es garantizar que todo prestador de servicios ofrezca siempre la misma atención de buena calidad a todos los usuarios². La calidad de atención se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo a las necesidades del paciente más allá de lo que él espera; es satisfacer las necesidades del usuario de manera consciente en todos los aspectos. La calidad implica constancia de propósito y consistencia y adecuación de las necesidades del paciente, incluyendo la oportunidad y el costo de servicio⁸⁻¹⁰.

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del usuario influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy

valiosa para todo programa. La satisfacción del paciente es consecuencia de una buena calidad¹¹. En los servicios de salud centrados en el usuario, el usuario es lo primordial en todo momento de la planeación, implantación y evaluación de la prestación de servicios; él es un experto con respecto a sus propias circunstancias y necesidades. El personal de salud reúne información sobre los usuarios para crear y ofrecer servicios adecuados. Las preferencias del usuario guían todo aspecto de la prestación de servicios, desde el horario de la clínica hasta las técnicas de orientación y la toma de decisiones¹². El objetivo de este estudio es evaluar la tramitomanía en una institución de salud y su relación con la satisfacción de los usuarios.

PACIENTES Y MÉTODOS

Se trata de un estudio descriptivo, observacional, transversal y prospectivo realizado en el Hospital Regional del ISSSTE de León (Guanajuato) en el año 2015. Se seleccionaron aleatoriamente 200 usuarios que se encontraban realizando trámites administrativos en los diferentes módulos de servicio: citas, traslados, farmacia, laboratorio, rayos X, constancia de tiempo, coordinaciones y vigencia de derechos. Se realizaron encuestas individuales que incluían ocho preguntas:

- ¿Cuántas veces tuvo que formarse en fila para solicitar un trámite una vez que salió de la consulta?
- ¿En qué módulo(s) de servicio se formó para realizar el trámite?
- ¿Cuánto tiempo demoró en realizar el trámite?
- ¿Cuánto tiempo demoró en cada uno de los módulos?
- ¿Cuál fue el módulo de servicio que más demoró en atenderlo?
- ¿Fue satisfactorio el tiempo que empleó para realizar su trámite?
- ¿Fue satisfactoria la atención médica que recibió?
- ¿Le gustaría poder realizar el trámite formado en una sola fila y orientado por un gestor de servicio?

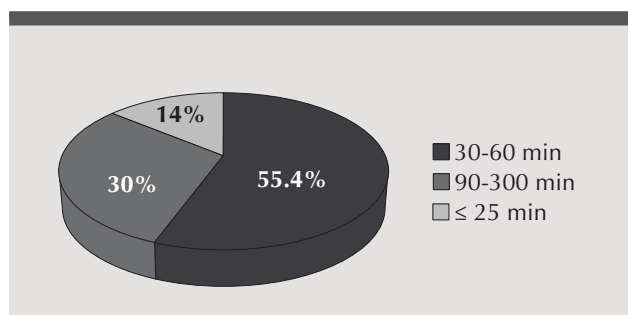


Figura 1. Tiempo que se emplea en realizar filas en el Hospital Regional del ISSSTE de León.

Tabla 1. Promedio de espera en los diferentes servicios

Lugar	Rango (min)	Promedio (min)
Laboratorio	5-60	11.21
Rayos X	15	10.16
Farmacia	10-15	11.42
Traslados	20-60	24.43
Módulo de citas	30-60	31.29
Servicios de subrogados	30	2.35
Vigencia de derechos	5-30	4.02

La aplicación de la encuesta se realizó de lunes a viernes en un horario de las 8:00 a las 17:00 horas, considerando las jornadas laborales de los servicios administrativos del hospital.

RESULTADOS

La realización de la encuesta duró un tiempo aproximado de 10 min. De los 200 usuarios del servicio de salud, 111 contestaron de manera completa la encuesta. El 97% mencionó que se formó en dos o más filas para la solicitud de un trámite. Los módulos de servicio que fueron mayormente solicitados por los usuarios fueron los módulos de citas y farmacia. El rango de tiempo empleado para realizar el trámite fue de 10 a 300 min, de los cuales el 56% empleó entre 30 y 60 min. El 30% de los usuarios empleó de 90 a 300 min y sólo el 14% utilizó 25 min o menos (**Fig. 1**). El 63% de los usuarios indicó que el módulo de citas es el que más se demoró en ofrecer el servicio. El rango de tiempo utilizado y los promedios del mismo se encuentran en la **tabla 1**.

Respecto al tiempo que empleó el usuario en realizar su trámite, el 74% consideró que no es satisfactorio. En relación con la atención médica, el 83% de los usuarios del servicio de salud mencionó que le resultó satisfactoria. De este análisis destaca que al 89% de los que recibieron atención médica satisfactoria no les fue satisfactorio el tiempo en realizar los trámites administrativos. Asimismo, el 82% consideró que le gustaría hacer los trámites formados en una sola fila y auxiliado por un gestor de servicio.

DISCUSIÓN

El estudio de la calidad de los servicios de salud se ha convertido en una preocupación creciente en las últimas décadas. Estos estudios se han realizado a través de metodologías cualitativas mediante el uso de encuestas a los usuarios de los servicios¹³. El principal objetivo de la encuesta es evaluar la satisfacción desde una perspectiva general; sin embargo, no se consideran aspectos relevantes como la agilidad administrativa. En nuestro país la evaluación de la calidad de los servicios de salud está muy limitada, ya que los procesos de evaluación abordan aspectos técnicos y médicos; sin embargo, no permiten evaluar otras preocupaciones que emergen en el buen funcionamiento del sistema de salud. En el presente estudio se definió como meta evaluar la satisfacción de los usuarios de una institución de salud en un ámbito meramente administrativo. Para ello, se aplicó una encuesta no validada en la cual el análisis de los datos contenidos se orientó a identificar los módulos que causan mayor insatisfacción en el usuario de acuerdo al tiempo que emplean en la resolución de un proceso administrativo. Los usuarios de los servicios de salud valoran mucho la accesibilidad al servicio, es decir, el tiempo que demoran en ser atendidos ante la solicitud de un trámite. La pronta respuesta exhibe una gestión administrativa ágil y coordinada entre todos los servicios involucrados en la institución de salud¹³. Nosotros definimos como la accesibilidad al servicio el tiempo invertido y la cantidad de filas que ha de realizar el usuario para ser atendido.

Costa menciona que uno de los instrumentos más generalizados para la valoración y la gestión del funcionamiento de la calidad de los servicios de salud consiste en averiguar cuál es el grado de satisfacción de los usuarios. Igualmente, refiere que la satisfacción se

relaciona con un elevado número de variables, como la calidad afectiva del proveedor de salud, la cantidad de información que utiliza el proveedor, la habilidad técnica del prestador de los servicios salud, el tiempo de espera y variables de tipo sociodemográficas como edad y sexo, entre otras¹⁴. En el presente estudio se consideró el número de filas a las que el usuario se forma y el tiempo de espera como un indicador del grado de satisfacción. Identificamos que el 97% de los usuarios se forman al menos en dos filas y que más del 50% de los usuarios invierten de 30 a 60 min para la resolución de un trámite. Es importante mencionar que un tercio de estos usuarios emplea hasta 300 min para la resolución de sus procesos administrativos, siendo los módulos de citas y farmacia los servicios más deficientes de acuerdo al derechohabiente. Atendiendo a estas variables, observamos una clara deficiencia en la atención en estos módulos de servicio. Suponemos que esta carencia se debe a que el Hospital Regional del ISSSTE de León es un centro de salud que presta sus servicios a derechohabientes de los estados de Aguascalientes, Querétaro, San Luis Potosí, Zacatecas y Guanajuato, viéndose saturado por la gran exigencia a los servicios de atención médica especializada de la institución, además de que el abastecimiento de medicamento de tercer nivel es insuficiente en el servicio de farmacia. Cualquier usuario que solicita el servicio de atención médica tiene que acudir a los módulos de citas, laboratorio, rayos X y farmacia con el fin de dar seguimiento a su estado de salud, anudado a que, si se trata de un derechohabiente foráneo, tiene que solicitar el servicio en los módulos de vigencia de derechos, traslados y constancias de tiempo, siendo éstos los factores que condicionan la tramitomanía. El mismo autor menciona que los métodos de medición más generalizados utilizan encuestas como medio para analizar el grado de satisfacción y la opinión respecto a su estado actual¹⁴. En este estudio se aplicaron encuestas como medio de evaluación de la calidad administrativa de la institución de salud, generando resultados relevantes respecto a la calidad, proporcionándonos un conocimiento acerca de la percepción de los usuarios ante la agilidad administrativa y coordinación con los demás servicios de esta institución.

Asorey menciona que se considera un servicio con calidad cuando logra su fin, que es satisfacer las

necesidades de los usuarios, indicando que aquellos que no lo logran no se consideran servicios de calidad⁸. Tomando en cuenta esta consideración, el 74% de nuestros usuarios menciona que el tiempo de espera no es satisfactorio y que el número de filas a las que debe formarse es excesivo, lo cual indica que la estancia en el hospital para la resolución de un trámite administrativo es elevada y que esto puede influir como un mal indicador de la satisfacción y, por ende, de la calidad en el servicio.

Es importante señalar que, de acuerdo al programa institucional del ISSSTE 2014-2018 y basados en la ENSANUT 2012, los usuarios reportan baja satisfacción de los servicios de salud en el Instituto Mexicano del Seguro Social y el ISSSTE, siendo éste mayor, con un 26.1 respecto al 22.8% del primero. Lo que no determina esta encuesta es que la baja satisfacción puede ser por la atención médica prestada o todo lo que rodea a ésta¹⁵. Dentro de este rubro es importante destacar que en nuestro estudio se percibe el usuario satisfecho con la atención médica prestada, lo que nos sugiere que la calidad del servicio no depende de los médicos prestadores del servicio de salud, cobrando un sentido especial los trámites administrativos como un punto flaco de la calidad en nuestra institución. Por último, Bigné, et al. demostraron que la satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios, sino también de sus expectativas¹¹. Por lo tanto, si nuestros usuarios tuvieron expectativas elevadas ya que perciben satisfactoria la atención médica que se les brindó, pueden verse influidos y no quedar satisfechos cuando tienen acceso limitado a cualquiera de los módulos de servicio y considerar a éstos como deficientes. Así pues, en este sentido nuestros usuarios prefieren encontrarse formados en una sola fila y ser auxiliados por un gestor administrativo que les facilite la realización de sus trámites administrativos.

A través de esta evaluación de la calidad en los servicios de nuestra institución, es un reto orientar a nuestros usuarios acerca de los trámites administrativos, gestionar la elaboración de los mismos, ofrecer agilidad y pronta resolución con el fin de disminuir la tramitomanía, e impactar en una mejor atención ante la demanda del usuario.

CONCLUSIONES

Este estudio relacionó la tramitomanía con la satisfacción de los usuarios del Hospital Regional del ISSSTE de León. Nuestra institución cuenta con una percepción de satisfacción en la atención médica; sin embargo, la apreciación de la calidad en nuestros servicios está siendo claramente modificada por la forma en que el derechohabiente realiza todos los trámites administrativos dentro del hospital después de recibir su atención médica. Una gran cantidad de derechohabientes prefiere hacer sólo una fila para realizar todos sus trámites administrativos, por lo que otorgar esta prioridad al usuario sería clave como una estrategia de mejora continua en la calidad de los servicios de salud dentro del Hospital Regional del ISSSTE de León.

BIBLIOGRAFÍA

- Programa de Acción: Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud. Programa Nacional de Salud 2001-2006. Disponible en: <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/documentos/cnalsalud.pdf>
- Ardón N. Análisis del debate actual sobre las diferentes perspectivas de calidad de vida. *Revista Gerencia Salud*. 2003;12(421). Disponible en: www.gerenciasalud.com
- Sánchez MR, León SM. Equidad, eficiencia, cobertura y calidad de los servicios de salud en el modelo tradicional de asignación de recursos financieros, comparado con un nuevo modelo. *Costa Rica 1995-1997. Rev Cienc Adm Financ Segur Soc*. 1998;6(1):13-29.
- Allen D, Waller J. El manual de administración de la calidad: cómo escribir y desarrollar un manual para los sistemas de administración de la calidad. Primera Edición. 1995:32-8.
- Moher D, Pham B, Jones A, et al. Does quality of reports of randomised trials affect estimates of intervention efficacy reported in meta-analyses? *Lancet*. 1998;352(9128):609-13.
- De la Rosa MV, García VA, Sandoval CJ. Evaluación de la calidad de la atención Médica en Pediatría Confederación Nacional de Pediatría de México A.C. ISSN 1405-7808 Volumen 6 Número 1 Enero-Abril 2003.
- Arapé J. Estrategia, medición y calidad total. 2002. Disponible en: [http://www.visiongc/Documentos/bsc los sistemas de medidas blandas y la calidad total.pdf](http://www.visiongc/Documentos/bsc%20los%20sistemas%20de%20medidas%20blandas%20y%20la%20calidad%20total.pdf)
- Asorey G. La calidad del servicio y el profesional de la salud. 2003. Disponible en: www.gerenciasalud.com
- Donabedian A. Prioridades para el progreso de la evaluación y monitoreo de la calidad de atención. *Salud Publica Mex*. 1993;35:94-7.
- Juran JM, Gryna FM. Análisis y planeación de la calidad. McGraw Hill; 1995. p. 4, 79, 242, 245.
- Bigné E, Moline M, Sánchez J. Calidad y satisfacción en los servicios hospitalarios esenciales y periféricos. Área de Comercialización e Investigación de Mercados. Dpto. de Admón. de Empresas y Marketing. Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas. Castellón: Universitat Jaume I.
- Ortiz ER, Muñoz JS, Lechuga MD, Torres CE. Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios. *Rev Panam Salud Pública*. 2003;13(4):229-38.
- Delgado-Gallego ME, Vázquez-Navarrete ML, Moraes-Vanderlei LD. Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. *Rev Salud Pública*. 2010;12(4):533-45.
- Costa Fost J. Evaluación de la satisfacción del paciente. Departamento de Teoría Económica. Barcelona: Universidad de Barcelona; 2000. p. 52.
- Secretaría de Salud. Observatorio del Desempeño Hospitalario 2011. Dirección General de Evaluación del Desempeño. Secretaría de Salud. México, 2012.