



## Instituto de Gobierno y de Gestión Pública

### Políticas de calidad para mejorar la atención al usuario en los hospitales públicos del Callao 2016 – 2018

#### Quality policies to improve user care in Callao public hospitals 2016 – 2018

#### Línea de Investigación: Sistemas Administrativos del Estado

Recibido: 12 de junio 2020

Aceptado: 15 noviembre 2020

#### RESUMEN:

**AUTOR:** Mg. Ricardo Cesar Joao Delgado León, Encargado de Contratos y Convenios de la IAFAS de la Marina de Guerra del Perú, Universidad de San Martín de Porres, Perú.

**ORCID:** 0000-0003-1776-1781

**CORREO:** [joaodelgadoleon@gmail.com](mailto:joaodelgadoleon@gmail.com)

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo de analizar el impacto de la implementación de políticas de calidad en los hospitales públicas de la región Callao, hospitales que están bajo la dirección del Gobierno Regional del Callao y de su Dirección Regional de Salud. Como es de conocimiento público a través de los diversos medios de comunicación escritos, radiales, televisivos y medios digitales, la problemática del sistema de salud en lo que respecta a la satisfacción del usuario es muy alta, esto evidenciado en los altos porcentajes de insatisfacción que tiene el usuario frecuente a los servicios de salud, relacionado con la falta de medicamentos, mal trato de los proveedores de servicio a los usuarios, tecnología obsoleta, tiempo excesivo para la obtención de citas médicas y otros factores que generan una disminución en ese grado de insatisfacción; en presente trabajo podemos evidenciar como la implementación correcta de políticas de calidad en las diversas instituciones de salud de la Región Callao que son de carácter público (3 nosocomios), así como la sensibilización por parte de los profesionales de salud, administrativos y técnicos asistenciales pueden generar que el usuario se sienta con un mejor nivel de satisfacción respecto a la atención y sus procesos derivados, estas políticas tienen que estar acorde a los estándares nacionales de acreditación de los establecimientos de salud y lo que indique la norma técnica respectiva sobre la gestión de la calidad.

**Palabras clave:** Calidad, Gestión, Mejora, Innovación, Satisfacción

#### ABSTRACT:

This research work was carried out with the aim of analyzing the impact of the implementation of quality policies in public hospitals in the Callao region, hospitals that are under the direction of the Callao Regional Government and its Regional Health Directorate. As it is public knowledge through the various written, radio, television and digital media, the health system's problem with regard to user satisfaction is very high, this evidenced by the high percentages of dissatisfaction that The frequent user has health services, related to the lack of medications, poor treatment of service providers to users, obsolete technology, excessive time to obtain medical appointments and other factors that generate a decrease in this degree of dissatisfaction; In this work we can see how the correct implementation of quality policies in the various health institutions of the Callao Region that are public (3 hospitals), as well as raising awareness by health professionals, administrative and care technicians can generate that the user feels with a better level of satisfaction with regard to the care and its derived processes, these policies must be in accordance with the national standards of accreditation of health establishments and what is indicated in the respective technical standard on the management of the quality.

**Keywords:** Quality, Management, Improvement, Innovation, Satisfaction

## INTRODUCCIÓN

Actualmente la Norma Técnica para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios de Médicos de Apoyo, dentro de su finalidad indica: "Contribuir a garantizar a los usuarios y al sistema de salud que los establecimientos de salud o servicios médicos de apoyo, según su nivel de complejidad, cuentan con capacidades para brindar prestaciones de calidad sobre la base del cumplimiento de estándares nacionales previamente definidos".

En la actualidad los hospitales públicos a nivel nacional y en la Región Callao (objeto de estudio del presente trabajo) no cuentan con certificado de acreditación en la mejora de atención del usuario, tampoco en gestión de la calidad, teniendo en cuenta que desde el 2007 contamos con dicha norma y que dentro de sus definiciones operacionales en lo que respecta Acreditación menciona lo siguiente: "Proceso de evaluación externa, periódico, basado en la comparación del desempeño del prestador de salud con una serie de estándares óptimos y factibles de alcanzar, formulados y conocidos por los actores de la atención de la salud, y que está orientado a promover acciones de mejoramiento continuo de la calidad de atención y el desarrollo armónico de las unidades productoras de servicios de un establecimiento de salud o servicio médico de apoyo. La condición de Acreditado se otorga por Resolución Ministerial en Lima y Callao y mediante Resolución Ejecutiva Regional en las regiones".

En cuenta al órgano de máxima jerarquía regional, la DIRESA – Callao, tiene como principal función la elaboración de políticas regionales en materias de prevención y promoción de la salud, así como la supervisión de la gestión administrativa y de calidad que se desarrollan en los hospitales de la Región, contando para ello con 3 nosocomios ubicados en distrito estratégicos de la región. Dichos nosocomios son objeto de estudio, pero así mismo cuenta con las redes, micro redes y diversos centros de salud que atienden a un número significativo de pobladores de la región en sus instalaciones.

La Ley General de Salud (LEY N° 26842), como máximo documento legal en el país sobre los derechos y deberes de los usuarios y proveedores del sistema de Salud, fue promulgada en 1997 durante el Gobierno del Presidente Alberto Fujimori Fujimori, dentro de sus capítulos y artículos tienen especial consideración en los conceptos de calidad y satisfacción del usuario, es por ello que también basados en la carta magna (Constitución Política del Perú) y en los principios universales de los derechos humanos, en donde se consideran derechos de segunda generación, o Derechos económicos, sociales y culturales, cuyo objetivo es el desarrollo humano y de los pueblos, consideran en su artículo 2 lo siguiente: "Artículo 2.- Toda persona tiene derecho a exigir que los bienes destinados a la atención de su salud correspondan a las características y atributos

indicados en su presentación y a todas aquellas que se acreditaron para su autorización. Así mismo, tiene derecho a exigir que los servicios que se le prestan para la atención de su salud cumplan con los estándares; de calidad aceptados en los procedimientos y prácticas institucionales y profesionales”.

Suarez (2018) en su artículo denominado “Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos en Colon 2015 – 2016” hace mención: “(...) la importancia de incrementar la inversión en el primer nivel de atención, según corresponda, a fin de mejorar la capacidad resolutive, aumentar el acceso y ampliar progresivamente la oferta de servicios. La dimensión condiciones estructurales fue evaluada de insatisfecha por los usuarios, todas sus variables excepto la limpieza estuvo por debajo del estándar establecido”. Yépez (2018), en el artículo científico denominado “Calidad Percibida en salud en un red pública del Municipio de Pasto, Colombia”, en sus conclusiones indica: “Si bien no es posible desconocer las condiciones objetivas de la calidad de los servicios, la manera en que el paciente percibe el servicio, debe ser una condición indispensable en todo proceso de calidad, por esta razón se fundamenta la necesidad de realizar estudios que permitan aproximarse a las experiencias de los usuarios frente a los procesos de atención sanitaria”.

Según Carbonell y Vílchez (2016) en su tesis denominada “Calidad de Atención en Salud y Satisfacción del Usuario en Gestantes y Púérperas del Hospital Leoncio Prado de Huamachuco” Desarrollado en la Universidad Nacional de Trujillo, concluyen: “El nivel de calidad de atención de las gestantes y púérperas hospitalizadas en el hospital “Leoncio Prado” – Huamachuco el nivel alcanzo un nivel deficiente con el 40%, el nivel de satisfacción en la atención de salud alcanzo un nivel deficiente con un porcentaje de 58%”. Y recomiendan “Que la institución a base al estudio realizado llegue a implementar talleres de mejora de calidad y satisfacción en la atención dirigida a la persona de salud”. El Sistema de Gestión de la Calidad en salud desarrollado a través de las Normas Técnicas en Salud enmarca los lineamientos de política de calidad del sector salud, que se traduce en dos factores a considerar: políticas y objetivos de calidad, ambos se encuentran orientados a la búsqueda permanente de la mejora de la calidad de la atención en salud.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

Tipo de estudio,

El presente trabajo es una investigación descriptiva y retrospectiva, transversal, donde se desarrolló un profundo análisis de casos y antecedentes de investigación que permitan la discusión y brindar las conclusiones correspondientes Población. Para los instrumentos a utilizados se hará el estudio con dos tipos de población, la población de pacientes hospitalizados que se atienden en los hospitales públicos del Callao, considerando como criterio de exclusión a los menores de edad y

pacientes con enfermedades mentales o que no puedan responder por encontrarse en estados graves avanzados y como criterio de inclusión pacientes con más de dos días hospitalizados, haciendo un total de 93 investigados y como segundo grupo los hospitales propiamente en número total (3), para ambos casos se utilizó un diseño censal, debido al número reducido la población. Tamaño de muestra. De acuerdo al diseño de la investigación, la muestra está representada por:  $n=N$

Instrumentos para la recolección de datos. Se utilizaron dos instrumentos que permitan medir los problemas y objetivos planteados en la presente investigación, en el caso de los pacientes hospitalizados cuestionarios simples con 8 preguntas que permiten evaluar los conceptos planteados de calidad, satisfacción y percepción del centro nosocomial, en el caso de los hospitales se utilizó lista de chequeo según la norma técnica en salud para evaluar la implementación de políticas de calidad según lo dispuesto por el Ministerio de Salud. Técnicas de procesamiento y análisis estadístico. La información obtenida del proceso de investigación mediante la lista de chequeo para las instituciones hospitalarias y los cuestionarios para los pacientes, fueron registrados y procesados mediante el sistema Microsoft Excel.

## RESULTADOS

En la siguiente tabla (tabla N° 1) podemos ver los resultados correspondientes a la aplicación del instrumento seleccionado para la medición de la dimensión manual de procesos, las cuales se encuentran graficadas de manera consecutiva.

TABLA 1.

*Resultados dimensión: Instrumentos de Gestión*

INDICADOR	SI	NO
La institución cuenta con políticas de calidad	100%	0%
La institución cuenta con manual de procesos	100%	0%
Se cumple con lo estipulado en los instrumentos de gestión	66%	33%
Se desarrollan instrumentos para medir el nivel de atención	100%	0%

Fuente: Aplicación de Check List.

## Elaboración Propia

En la siguiente tabla, podremos ver los resultados correspondientes a la implementación de los comités de gestión de la calidad, que, según la norma técnica correspondiente, debe estar conformado en cada establecimiento de salud a nivel nacional por profesionales de la salud que cuenten la especialidad correspondiente en auditoría en salud.

TABLA N° 2

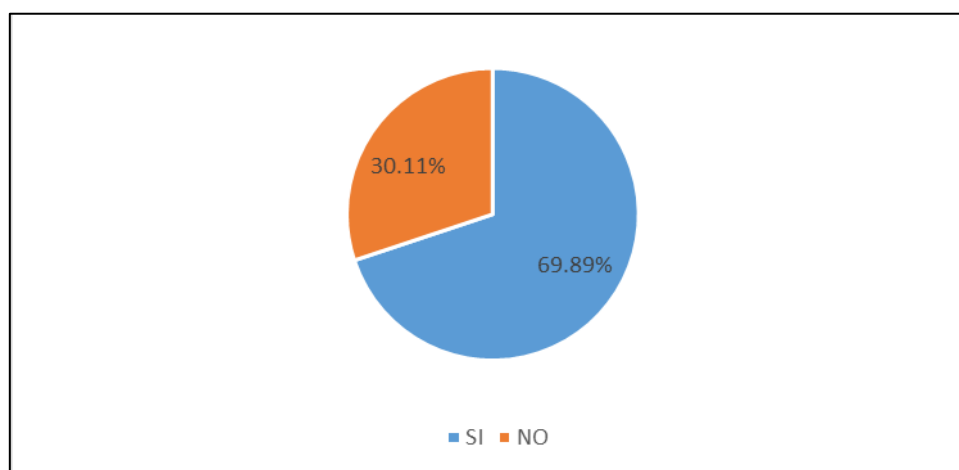
Resultados dimensión: Comités de Gestión

INDICADOR	SI	NO
Se tiene establecido un comité de auditoría y calidad	66%	33%
Los integrantes del comité de auditoría y calidad cumplen lo estipulado según la norma técnica sanitaria correspondiente	66%	33%

Fuente: Aplicación de Check List. Elaboración: propia

En el GRÁFICO 1 observamos que, 65 pacientes (69.89%) indicaron que el personal del Servicio los trato con respeto, amabilidad y esmero durante su estancia en el hospital, en cambio 28 pacientes (30.11%) indicaron lo contrario.

GRÁFICO 1: TRATO DEL PERSONAL DEL SERVICIO

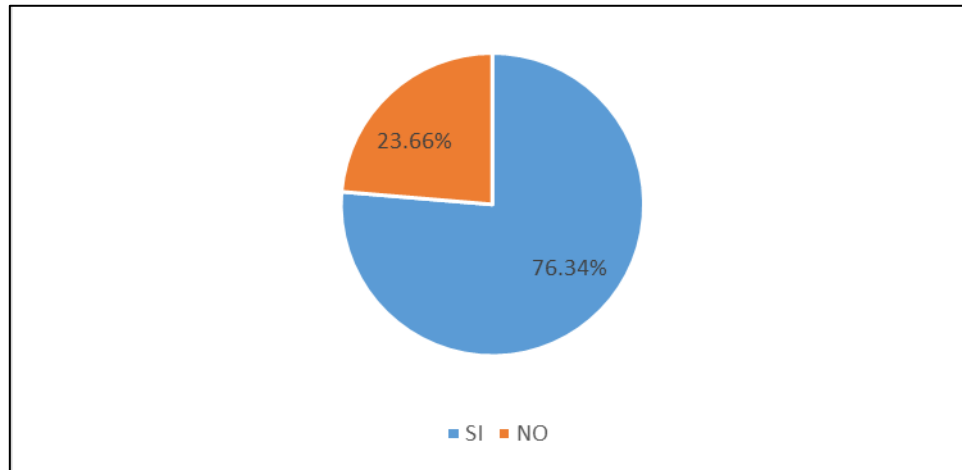


Fuente: Aplicativo simultaneo de cuestionario.

Elaboración: Propia

En el GRÁFICO 2, el 76.34% de usuarios (71 pacientes) manifestaron que el personal le brindó la información de manera oportuna y también a sus familiares, generando un mayor clima de confianza por parte de los usuarios, mientras que el 23.66% (20 pacientes) manifestaron que no recibieron información o que no se brindó en el momento oportuno.

GRÁFICO 2: INFORMACIÓN AL PACIENTE



Fuente: Aplicativo simultaneo de cuestionario

Elaboración: Propia

En la siguiente tabla se evalúa la percepción del usuario sobre el establecimiento de salud, de manera específica sobre su estancia hospitalaria y como el aspecto administrativo, de comodidad y limpieza influyen en los aspectos de calidad.

TABLA N° 3

Resultados dimensión: percepción del usuario

INDICADOR	SI	NO
El trámite administrativo desarrollado fue sencillo	26.88%	73.12%
La cama donde estuvo hospitalizado fue cómoda	13.98%	86.02%
La habitación donde estuvo hospitalizado estuvo limpia durante su estancia hospitalaria	17.20%	82.80%

---

Fuente: Aplicación de Cuestionario

Elaboración: propia

En la dimensión atención profesional, se evaluó de manera directa el tipo de atención que recibió el usuario por parte del personal del servicio que presta atención de manera directa con el usuario del sistema de salud, en este caso y según lo evidenciado en la tabla N° 4, las respuestas fueron positivas en la mayoría de usuarios.

TABLA N° 4

Resultados dimensión: atención profesional

INDICADOR	SI	NO
El personal del servicio lo atendió de manera correcta	78.49%	21.51%
El personal del servicio lo trato con esmero, amabilidad y respeto	69.89%	30.11%
El personal acudió a su llamado ante una urgencia	51.61%	48.39%
El personal lo asistió de manera rápida y sencilla	56.99%	43.01%
Recibió información oportuna sobre su proceso de hospitalización y/o tramites a desarrollar	76.34%	23.66%

---

Fuente: Aplicación de Cuestionario

Elaboración: propia

## DISCUSIÓN

Según podemos ver en los resultados y contrastando con la información obtenida en la literatura, podemos ver que existen similitudes entre el expuesto por los diversos autores, tal es el caso de la tesis expuesta por De la Cruz (2016) en cuyo trabajo indica: “que la calidad de atención del usuario interno se fortalezca con mayor atención y comunicación con los directivos y/o jefes de cada área que corresponda con la finalidad de que mejoren su atención” Y que corresponde al GRÁFICO 16, donde el 76.34% de usuarios si manifestaron recibir una adecuada comunicación por parte del personal que los atendió, generando en ellos una mayor nivel de satisfacción.

También tenemos que según Carbonell y Vílchez (2016) manifestaron que un nosocomio de otra región el nivel de deficiente en lo que respecta a calidad alcanzó un 40% y recomendaba: "Que la institución a base al estudio realizado llegue a implementar talleres de mejora de calidad y satisfacción en la atención dirigida al persona de salud" Mientras que en la investigación realizada en los hospitales de la Región Callao, el 30.11% de usuario no se encontraban conformes con la atención por parte del personal del servicio, coincidiendo en ese sentido la importancia de la implementación de talleres relacionados a la atención al usuario y mejoras de calidad.

## **CONCLUSIÓN.**

En los hospitales públicos del Callao, los usuarios objetos de estudio mostraron un aceptable nivel de satisfacción debido a la adecuada implementación de políticas de calidad por parte del nosocomio, estas medidas se ven reflejadas en los instrumentos de gestión que cada uno posee y su adecuada utilización, en la implementación de los comités de calidad (66% de los hospitales) y en su correcta aplicación por parte de los profesionales de la salud que desarrollan la labor asistencial.

El personal de salud acepta de manera positiva los estándares de calidad, los aplica de manera correcta en los hospitales públicos del Callao, según lo podemos evidenciar en la Tabla N°1 en el indicador 3 y en la respuesta brindada por los usuarios que fueron objeto de estudio, donde indican en porcentajes superiores al 50% que la comunicación, trato y tipo de atención brindada fue la adecuada, mostrando satisfacción con la misma.

Los usuarios de los diversos centros asistenciales en salud hoy tienen un nivel de conocimiento superior debido a la globalización y los diversos medios de comunicación que ofrecen información de manera instantánea, esto genera que el nivel de exigencia sea mayor hacia los profesionales de la salud, y por ende sus nivel de satisfacción tenga un umbral superior respecto a años anteriores, por ello si bien menos del 40% no mostraba satisfacción por el tipo de atención, eso nos permite evaluar el tipo de usuario y el nivel de exige por parte de los miembros del equipo de salud.

El personal de salud, directivos, jefes y los usuarios de los hospitales públicos del Callao tienen en consideración que una adecuada implementación de políticas de calidad generaría un mejor nivel de atención del personal asistencial, técnico y administrativo, generando un mayor nivel de satisfacción en beneficio del nosocomio

## **RECOMENDACIONES**

Mantener los comités de gestión de la calidad, actualizando de manera constante a sus miembros para una mejor toma de decisiones en beneficio de los hospitales públicos del Callao de los cuales



son miembros, en aquellos donde no han sido conformados aun de manera correcta, fortalecer la política de calidad y generar los espacios para ello.

Capacitar y sensibilizar a los profesionales que laboran en la parte asistencial y administrativa en el perfeccionamiento continuo de los diversos instrumentos de gestión que existen en la institución y la correcta aplicación de los mismos, para así poder brindar una mejor atención.

Reforzar las políticas de calidad ya establecidas, mejorar en la gestión de procesos para obtener una mejor atención, sin barreras burocráticas desmedidas, permitiendo aumentar la satisfacción del usuario al hospital, implementar indicadores que puedan ser medibles de manera constante por parte de los equipos de calidad y permitan identificar aquellas áreas que aún no implementen de manera adecuada las políticas institucionales.

Desarrollar de manera constante reuniones técnicas entre los directivos y miembros del equipo asistencial, técnico y administrativo para desarrollar en conjunto actividades que permitan perfeccionar las políticas implementadas en beneficio del usuario.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, F. (2006). El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica.

España: Episteme.

Carbonell, B., & Vílchez, L. (2016). "Calidad de atención de salud y satisfacción en gestantes y puérperas del hospital Leoncio Prado de Huamachuco" Tesis para optar el título de Licenciada en enfermería. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

Cárdenas, Juárez, Moscoso, & Vivas. (2016). Determinantes sociales en salud. Lima: ESAN.

Carrasco Cortez, V. R. (2017). "Las reformas del sistema de salud en la última década: un análisis crítico y elementos para un nuevo sistema" Tesis para optar el grado académico de doctor en medicina. Lima: Universidad San Martín de Porres.

Congreso de la República. (1997). Ley General de Salud. Lima: Congreso de la República.

Dirección de Calidad. (2006). Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Lima: Ministerio de Salud.

Dirección General De Prestaciones De Salud. (2016). Norma Técnica 029 - MINSA/DIGEPRES v.02 Norma técnica de salud y auditoria de la calidad de la atención

en salud. Lima: Ministerio de Salud.

Dirección Regional de Salud del Callao. (2019). Visión y Misión. Obtenido de DIRESA -

Callao: [www.diresacallao.gob.pe/wdiresa/institucion/nosotros/#tab-2](http://www.diresacallao.gob.pe/wdiresa/institucion/nosotros/#tab-2)

Gallardo Ferrada, A., & Reynaldos Grandon, K. (2017). Calidad de Servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de Enfermería. Revista Enfermería Global, 353-363.

ISOTools. (2015). Conceptos fundamentales de la calidad en salud. Obtenido de [www.isotools.org/2015/06/29/conceptos-fundamentales-de-la-calidad-en-salud](http://www.isotools.org/2015/06/29/conceptos-fundamentales-de-la-calidad-en-salud)

Kerguelén Botero, C. (2008). Calidad en salud: los principios. Bogotá: Programa de apoyo a la reforma de salud.

Romero Croce, J. (2006). Las políticas de salud: una mirada crítica. LIBERABIT Revista de Psicología, 79-86.

Suarez Isaqui, L. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos en Colon 2015 - 2018. Revista Médica Electrónica, 1002-1010.

Ticllahuanca Mantari, F., & PATRICIO MEDINA, F. R. (2016). "Cumplimiento de la política de aseguramiento universal en salud del hospital Carlos Lanfranco la Hoz" Tesis para optar el grado de magister en gestión en los servicios de la salud. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Yépez - Chamorro, M. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. Universidad y Salud, 97-110.