



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN

FACULTAD DE MEDICINA

ESCUELA DE GRADUADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA

CENTRO PARA EL DESARROLLO DE LA GERENCIA SOCIAL - CEDEGES

**“ESTUDIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE PRESTA EL
HOSPITAL BOLIVIANO ESPAÑOL, EN LA LOCALIDAD
DE PATACAMAYA”**

GESTIÓN 2006

Trabajo de Grado Presentado para Optar al Título de Magister en
Gerencia en Salud Pública”

Dr. Ramiro López Soto

Dra. Gladys Norma Colque Cardenas

Tutor: Dr. Germán Guillén V.

Cochabamba - Bolivia

2007

**“ESTUDIO SOBRE SATISFACCION DEL CLIENTE RESPECTO A LA
ATENCIÓN QUE PRESTA EL HOSPITAL BOLIVIANO ESPAÑOL, EN LA
LOCALIDAD DE PATACAMAYA”**

INDICE

1.	Introducción	1
1.1	Antecedentes.....	1
1.2	Planteamiento del problema.....	3
1.3	Definición del problema.....	5
1.4	Justificación	5
2.	Objetivos.....	6
2.1	Objetivo General.....	6
2.2	Objetivos específicos.....	6
3.	Marco Teórico.....	7
4.	Metodología	47
5.-	Resultados.....	55
6.	Conclusiones.....	64
7.	Recomendaciones	66
7.	Bibliografía	70
8.	Anexos.....	72

PALABRAS CLAVE

Satisfacción del cliente:

Consiste en cumplir o superar las expectativas de los clientes de manera congruente (percepción igual o superior a la expectativa)

Comunicación:

Comprensión del lenguaje, escucha activa, opinión del cliente/paciente.

Cortesía:

Amabilidad del personal, consideración hacia el cliente/paciente.

Competencia:

Conocimientos y habilidades del personal para realizar el servicio, coordinación interna de la institución.

Accesibilidad:

Facilidad de contacto, facilidad de acceso físico y telefónico, tiempos de espera y horario adecuado.

Tangibles:

Dadas por la calidad del entorno físico, el equipamiento, instrumental, los uniformes del personal, la calidad del material de comunicación

Confiabilidad:

Grado de confianza del cliente/paciente respecto del servicio prestado, de los procedimientos, de la calidad técnica del personal.

Seguridad:

Seguridad física, incremento o disminución al estar en contacto con el servicio, intimidad.

Capacidad de respuesta o resolución:

Dada por no solo la voluntad de ayudar al cliente, sino por el grado de entrenamiento y destreza del personal de salud

Empatía:

Participación afectiva y por lo común emotiva del cliente/paciente creada y fortalecida por una atención de calidad prestada por el personal de salud

“ESTUDIO SOBRE SATISFACCION DEL CLIENTE RESPECTO A LA ATENCION QUE PRESTA EL HOSPITAL BOLIVIANO ESPAÑOL, EN LA LOCALIDAD DE PATACAMAYA”

1. INTRODUCCIÓN

1.1. ANTECEDENTES

La satisfacción del cliente es uno de los elementos clave que permite realizar un acercamiento para conocer la calidad de atención en el contexto de un enfoque centrado en el cliente, que tiene como objetivo proporcionarle a éste un servicio de alta calidad, por considerarse éste un derecho humano básico.

Tres decenios después de la Declaración de Alma Ata¹ en la que la comunidad internacional se comprometió a prestar Atención Primaria de Salud mundial, se han realizado grandes esfuerzos en casi todos los países en desarrollo para ampliar los servicios de Atención Primaria de Salud mediante la asignación de recursos de fuentes Nacionales e Internacionales, la capacitación sostenida del personal de salud y la mejor organización del sistema de salud.

Durante este tiempo en muchos países se han documentado grandes aumentos de extensión y cobertura de salud y muchos han reportado modestos descensos de la mortalidad infantil y de la niñez así como de la morbilidad selecta.

Sin embargo los mejoramientos dados a conocer no siempre han estado en proporción con los esfuerzos realizados y no se ha hecho suficiente para evaluar la calidad de los servicios, ni para asegurarse de que los recursos tengan un impacto óptimo en la salud y bienestar de la población.

Todas estas iniciativas han respondido a un proceso de reforma y modernización del Estado e implícitamente a una reforma del sector salud.

¹ Garantía de calidad de la atención de salud en los países en Desarrollo. Lori DiPrete Brown. 1991

En nuestro país, así como en muchos de la región, se han promulgado varias leyes que apoyaron este proceso. Para mencionar algunas, se puede citar a la Ley de Participación Popular, la Ley de Descentralización Administrativa, como las principales.

El Estado boliviano ha implementado todo este proceso de Reforma con la finalidad de aumentar la equidad de beneficios, la eficiencia en la gestión y la efectividad en la prestación de servicios de salud (BID, CEPAL, OEA, OPS/OMS, UNFPA, USAID, 1995). Además de los anteriores, la Reforma se plantea también objetivos centrados en la calidad de los servicios, la sostenibilidad financiera y la **satisfacción de los usuarios**. (González, Marino, 1995).

La provisión de servicios de salud de alta calidad es algo que ha sido promovido por los servicios de salud reproductiva por ejemplo, como consecuencia de esto el uso de métodos de anticoncepción ha tenido un incremento considerable.

La provisión de servicios de alta calidad resulta también beneficiosa para el personal de salud, ya que al mejorar las normas básicas de atención se atrae más clientes y se reduce el costo per-capita, lo que garantiza la aptitud para sostener los servicios.

Para proporcionar atención de calidad, los proveedores de servicios tienen que entender y respetar las necesidades, actitudes e inquietudes de sus clientes/usuarios, y hay que tener en cuenta que las percepciones de estos últimos se ven afectadas, a su vez, por factores personales, sociales y culturales.

Con estas consideraciones, mediante el presente estudio se pretende conocer la percepción de los clientes/usuarios y contribuir a mejorar la calidad de atención en el Hospital Boliviano – Español “Patacamaya” y asegurar mayor satisfacción de los mismos con la introducción de una técnica de gestión como es el “Servicio al Cliente”.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La ciudad de Patacamaya, donde se encuentra el Hospital de segundo nivel es capital de la segunda sección de la provincia Aroma, del departamento de La Paz, situada en el altiplano Paceño, al Sur del departamento, a 80 Km. de la ciudad de La Paz sobre la carretera inter - departamental entre La Paz y Oruro, con una altitud de 3.770 m.s.n.m.

La densidad poblacional es de 18 habitantes por Km². con una correspondencia poblacional en el área urbana y una dispersión en el área rural, cuyas características étnicas corresponden a un 70% de aymaras.

Los datos de salud de la sección municipal y de toda la provincia son preocupantes, Las tasas de mortalidad infantil (64 por mil nacidos vivos) y materna son elevadas, fecundidad alta (5.9), es característico el perfil epidemiológico del altiplano y del área rural en particular, siendo las infecciosas: Infecciones Respiratorias Agudas, Enfermedad Diarreica Aguda en niños menores de 5 años y Sepsis Puerperal en mujeres en edad fértil, patologías predominantes Como problema de Salud Pública.

La afluencia de clientes no es la óptima, a pesar de ofertar los paquetes de prestaciones establecidos por el Seguro Universal Materno Infantil (SUMI), con mejor tecnología que la competencia (algunos servicios de salud locales pero principalmente los hospitales de la ciudad de El Alto), al mes sólo atiende un número de 1:500 clientes. Se puede comentar que la experiencia de los clientes ha sido mala en su primera visita, tal como expresan ya sea como queja o como comentarios informales, como está documentado en el cuaderno de sugerencias y quejas del Hospital cuya responsabilidad está asignada a la encargada de farmacia.

El Hospital tiene deficiencias en la capacidad de resolución, ya que a pesar de tener especialistas continúa siendo un servicio de primer nivel; respecto de la calidad de atención se puede mencionar como una de las grandes debilidades de este centro hospitalario.

La población está influenciada por varias culturas, que han logrado arraigar una serie de costumbres, creencias religiosas y hábitos de salud que en algunos casos, contrastan con la cultura occidental; existe una brecha cultural bastante amplia, lo que se expresa en desconfianza hacia el personal de salud y una tendencia a recurrir a la práctica de la medicina tradicional (curanderos, colliris, etc.) que, si bien es una parte de la competencia, no representa una real preocupación para el Hospital.

El aspecto educativo es todavía deprimente por las altas tasas de deserción escolar, provocada por factores principalmente de índole económica y migracional, relegando a las mujeres que presentan un alto índice de analfabetismo absoluto y funcional.

Esta aparenta ser otra razón de la escasa popularidad de los hospitales de medicina "científica" entre la población.

La población desconoce e ignora los beneficios que otorga el Seguro Universal Materno Infantil (SUMI) que es un derecho que le otorga el estado boliviano y no buscan información al respecto.

Las dificultades de orden interno institucional como: de Dirección, Gerencia, Coordinación cumplimiento de Normas y procedimientos, son factores que influyen en la población en general y en particular los padres de familia, las mujeres y jóvenes expresan su desconfianza hacia el personal.

Estas percepciones de los clientes han sido expresadas por los Responsables Populares de Salud, que son voluntarios comunitarios, que trabajan en la

localidad, en los Comités de Análisis de Información (CAI) que se realizan mensualmente en el Hospital Boliviano – Español Patacamaya.

1.3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Por la descripción de la problemática planteada se concluye en el siguiente cuestionamiento:

¿La oferta de servicios del Hospital Boliviano – Español “PATACAMAYA” satisface las expectativas de sus clientes / usuarios?

1.4. JUSTIFICACIÓN

El servicio al cliente constituye un medio poderoso que ayuda a los administradores de servicios de salud a identificar y centrar su atención en las prestaciones que los clientes desean y necesitan.

El concepto de servicio al cliente sostiene que al comprender y cubrir las necesidades de los clientes actuales y de los potenciales, un hospital o clínica puede mejorar la calidad de sus servicios, aumentar la demanda de los mismos y mejorar su reputación.

Todos estos elementos contribuirán a la sustentabilidad de los programas o intervenciones en forma significativa.

La provisión de servicios de alta calidad resulta también beneficiosa para el personal de salud, ya que al mejorar las normas básicas de atención se atrae más clientes y se reduce el costo per-capita, lo que garantiza la aptitud para sostener los servicios.

Además que promueve la participación y compromiso del personal. Por todas las consideraciones realizadas líneas arriba se puede indicar que la insatisfacción de las expectativas de los clientes es un problema creciente, especialmente en el área rural, en algunas ciudades intermedias como en Patacamaya, donde existe

una infraestructura adecuada para un segundo nivel de atención pero en la práctica continúa funcionando como un servicio de primer nivel con una pobre capacidad de resolución.

Este y otros problemas relacionados a esta situación interesan no solo al Municipio y la Red Municipal de Salud, sino también al Servicio Departamental de Salud y al propio Ministerio de Salud y Deportes, por el bajo desempeño de los servicios reflejado en las bajas coberturas de los programas y en la dificultad de superar los altos índices de mortalidad materno-infantil.

En relación a la utilidad y conveniencia de realizar el presente estudio, se puede mencionar que la experiencia que adquiera el hospital aplicando el enfoque de servicio al cliente servirá a otras instituciones similares y se podrá expandir la aplicación de esta moderna técnica de gestión.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

“Identificar la percepción sobre satisfacción que tienen el Cliente – Paciente y personal de salud, en relación a la atención del Hospital Boliviano Español de Patacamaya”

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los factores internos del Hospital relacionados con Satisfacción al Cliente
- Identificar la percepción de satisfacción del cliente - paciente de la población de Patacamaya
- Identificar la percepción de satisfacción sobre atención al cliente/paciente que tiene el personal de salud del Hospital.
- Identificar los puntos fuertes y débiles relacionados con la satisfacción del cliente/paciente