



Revista de Calidad Asistencial

www.elsevier.es/calasis



ORIGINAL

Calidad percibida en hospitales del Servicio Sanitario Andaluz. El caso de los servicios de neurocirugía



N. Cordero Tous^{a,*}, Á. Horcajadas Almansa^b, G.J. Bermúdez González^c y D. Tous Zamora^c

^a Servicio de Neurocirugía, Hospital de Neurotraumatología, Complejo Hospitalario de Jaén, Jaén, España

^b Servicio de Neurocirugía, Hospital Virgen de las Nieves, Granada, España

^c Departamento de Economía y Administración de Empresas, Universidad de Málaga, Málaga, España

Recibido el 8 de septiembre de 2014; aceptado el 9 de noviembre de 2014

Disponible en Internet el 17 de diciembre de 2014

PALABRAS CLAVE

Organización y administración;
Calidad;
Neurocirugía;
Satisfacción del paciente;
Encuesta

Resumen

Objetivo: Analizar las características de la calidad percibida de los usuarios del sistema público hospitalario de salud de Andalucía y compararla con las de los usuarios de los servicios de neurocirugía andaluces.

Material y métodos: Encuestas aleatorizadas ajustadas por población activa en la comunidad andaluza mediante cuestionario telefónico basado en modelo SERVQUAL con modificación propia, y selección posterior de subgrupo relacionado con los servicios de neurocirugía. Se dividió la calidad percibida en calidad técnica, funcional y de infraestructuras.

Resultados: La satisfacción general fue del 76,3%. Del análisis de frecuencias se observó que las variables relacionadas con la calidad técnica (buenos médicos, éxito en operaciones, personal preparado, etc.) obtuvieron resultados más favorables. Aquellas relacionadas con el tiempo (espera, en consulta, organización de horarios) obtuvieron resultados más desfavorables. Las variables de atención a familiares obtuvieron resultados desfavorables. No existieron diferencias entre el global de la sanidad andaluza y los servicios de neurocirugía. En el análisis de medias las mujeres y las personas de mayor edad presentaron respuestas más favorables, sobre todo para variables relacionadas con la calidad de infraestructuras. En el análisis de *cluster* se observó tendencia a respuestas más favorables conforme la edad era mayor sin predominio de género ($p < 0,009$).

Conclusiones: No hay diferencias en la calidad percibida entre los servicios de neurocirugía y el resto de la sanidad. La calidad percibida en la sanidad andaluza es mayor conforme la edad del usuario es mayor. El análisis de calidad percibida es útil para plantear proyectos de mejora de la gestión clínica.

© 2014 SECA. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Todos los derechos reservados.

* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: ncorderotous@gmail.com (N. Cordero Tous).

KEYWORDS

Organisation and administration;
Quality;
Neurosurgery;
Patient satisfaction;
Survey

Perceived quality in hospitals of the Andalusia Healthcare System. The case of neurosurgery departments

Abstract

Objective: To analyse the characteristics of the perceived quality in hospitals of the Andalusia healthcare system and compare this with that in Andalusian Neurosurgery departments.

Material and methods: Randomised surveys, adjusted for working age, were performed in Andalusia using a telephone questionnaire based on the SERVQUAL model with the appropriate modification, with the subsequent selection of a subgroup associated with neurosurgery. Perceived quality was classified as; technical, functional and infrastructure quality.

Results: The overall satisfaction was 76.3%. Frequency analysis found that variables related to the technical quality (good doctors, successful operations, trained staff, etc.) obtained more favourable outcomes. Those related to time (wait, consulting, organizing schedules) obtained worse outcomes. The care of families variables obtained poor results. There was no difference between the overall Andalusian healthcare system and neurosurgery departments. In the mean analysis, women and older people gave more favourable responses, especially for variables related to infrastructure quality. In the "cluster" analysis, there were more favourable responses by elderly people, with no differences in gender ($P < .009$).

Conclusions: There is no difference in perceived quality between the Andalusian healthcare system overall and neurosurgery departments. The perceived quality of the Andalusian healthcare system is higher in the elderly people. The analysis of perceived quality is useful for promoting projects to improve clinical management.

© 2014 SECA. Published by Elsevier España, S.L.U. All rights reserved.

Introducción

El uso de la gestión clínica, las investigaciones acerca de la calidad de los servicios y los estudios de satisfacción de los consumidores son esenciales si lo que se pretende es la mejora continua de las organizaciones sanitarias. Sin embargo, el concepto de calidad ligado a la salud siempre ha ido un paso por detrás del resto de la industria de los servicios¹. A pesar de ello, la calidad de la asistencia sanitaria es un valor muy apreciado por los pacientes, por los profesionales sanitarios y por las organizaciones que ofrecen el servicio (tanto públicas como privadas), siendo la forma en la que los pacientes experimentan un servicio público sanitario la mejor evaluación que puede hacerse de su nivel de excelencia. El nivel de calidad ha de ser medido a través de métodos objetivos, pero predominando siempre la calidad que los pacientes perciben en su experiencia directa. Esto hace que la opinión de los usuarios pase a ser el eje central de los servicios sanitarios públicos. Durante los últimos años se han realizado numerosos estudios basados en el análisis de las percepciones que tienen los pacientes acerca de determinados aspectos de la sanidad, a los que se ha ido añadiendo técnicas procedentes del mundo empresarial para poder conformar un marco más fidedigno de las necesidades de los clientes/usuarios².

En este contexto centramos nuestra atención en los servicios de neurocirugía, considerados a nivel mundial como los pioneros en multitud de apartados, como la investigación, la inversión o el desarrollo técnico, pero como en muchos otros servicios existe un déficit en la formación de gestión sanitaria. Múltiples planes internacionales están surgiendo para remediar esta cuestión^{3,4}, aunando esfuerzos para conseguir una gestión más eficiente y de mayor calidad del sistema,

sin embargo en nuestro país aún nos encontramos dentro de la estructura general del sistema sanitario, sin planes específicos de desarrollo plenamente consensuados con los profesionales y con poca orientación hacia las necesidades de los usuarios¹.

Los objetivos de este estudio fueron: 1) evaluar la percepción de diferentes aspectos de la calidad entre los usuarios del sistema andaluz de salud y los usuarios de los servicios públicos de neurocirugía andaluces; 2) determinar en función del género y de la edad si existen diferencias en dichas percepciones; y 3) analizar si existen diferencias en la calidad percibida entre la asistencia en el sistema andaluz de salud y la de los servicios públicos de neurocirugía andaluces.

Método

El método elegido para realizar el estudio fue la realización de encuestas personales telefónicas. Los criterios de inclusión del estudio fueron estar en edad activa (18-65 años) y haber sido usuario del servicio público de salud de Andalucía. Se usó una pregunta filtro para aquellos usuarios relacionados con los servicios públicos de neurocirugía. Se definió usuario como toda aquella persona que hubiera tenido algún tipo de contacto estrecho (como paciente, familiar, trabajador, etc.) con dichos servicios. Para el análisis de resultados se conformó un grupo definido como «general» que englobaba los resultados referidos a todo el servicio público de salud de Andalucía y otro grupo definido como «neurocirugía» con los resultados específicos de este servicio.

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/1091139>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/1091139>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)