

Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante

Satisfaction of users of health services in Latin America: A worrying reality

David Dávila-García^{1,a}, Greg Casaro-Enriquez^{1,a}, Víctor Torres-Anaya^{2,b}, Ysabel Castillo-Mori^{3,c}

Señor editor,

La calidad de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud, no solo consiste en que el médico tratante logre curar, reducir o controlar las dolencias que aquejan a sus pacientes; sino también involucra la calidad en el servicio de atención concerniente a la relación médico paciente⁽¹⁾. Por esta razón hemos analizado diversos artículos acerca del nivel de satisfacción en hospitales de Latinoamérica utilizando la encuesta SERVQUAL, encontrando un bajo nivel de satisfacción de las personas atendidas. El objetivo de este estudio consiste en analizar el nivel de satisfacción en 6 hospitales de Latinoamérica.

A pesar que la calidad en los servicios de salud ha sido

un tema ampliamente tratado en la literatura desde hace más de 40 años, su definición, interpretación y evaluación continua siendo polémica y compleja, debido a los múltiples factores involucrados en su constructo⁽¹⁾.

La encuesta SERVQUAL diseñada por Parasuraman et al⁽²⁾, por su validez y confiabilidad, es la herramienta estándar multidimensional más aceptada y utilizada para medir la calidad de atención en empresas de servicios de salud⁽¹⁾. El instrumento SERVQUAL tiene cinco dimensiones de evaluación, las cuales son: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, habilidad para inspirar credibilidad, y confianza. Distribuidas en una encuesta de 22 preguntas tanto de expectativas como de percepciones

Tabla N° 1. Características sociodemográficas y satisfacción de usuarios de servicios de salud en Latinoamérica según encuesta Servqual modificada 2008 - 2014

Características sociodemográficas y satisfacción	Perú 2008 - 2014					Colombia 2010	México 2014
	Hospital María Auxiliadora (5) 2014 (n = 382)	Hospital Nacional Almazor Aguinaga Asenjo (6) 2010 (n=106)	Hospital Arzobispo Loayza (7) 2008 (n= 248)	Hospital Santa Rosa (4) 2014 (n= 991)	Hospital San Juan de Lurigancho (8) 2013 (n= 900)	Hospital Univers. del valle (3) 2010 (n= 473)	Hospital Público de Hermosillo (9) 2014 (n= 384)
Sexo							
Masculino	40,3%	63,9%	33,00%	No evaluó	52%	21%	37%
Femenino	59,7%	36,1%	66,90%		48%	79%	63%
Dimensiones de satisfacción							
Fiabilidad	30,4%	12,0%	44,7%	62,3%	33,5%	36,2%	5,6%
Capacidad de respuesta	21,2%	15,7%	0,56	66,9%	27,2%	35,4%	4,7%
Seguridad	30,3%	6,5%	52,3%	64,9%	36,8%	48,4%	5,4%
Empatía	37,1%	19,4%	58,4%	66,2%	32,5%	48,1%	5,3%
Aspectos tangibles	22,8%	18,5%	47,5%	68,3%	34,5%	32,8%	4,6%
Satisfacción (%)	28,9%	10,2%	44,36%	56,9%	34,5%	44%	41,92%

1. Facultad de Medicina, Universidad de San Martín de Porres, Chiclayo, Perú.

2. Gerencia Regional de Salud, Ministerio de Salud, Lambayeque, Perú.

3. Complejo Asistencial Universitario de Salamanca, Salamanca, España.

a. Estudiante de Medicina.

b. Médico Epidemiólogo.

c. Médico Cardiólogo.

con una evaluación de calidad mediante una escala numérica Likert, en el cual los valores asociados a la satisfacción se obtiene con la resta de Percepciones y expectativas⁽³⁾.

En el presente estudio se encontró un total de 3484 pacientes evaluados en los 7 hospitales de Latinoamérica; de los cuales 1475 pacientes se encuentran satisfechos, representando el 42,3% de la población total y 2009 pacientes se encuentran insatisfechos, representando el 57,7% de los usuarios encuestados. Con respecto a las dimensiones de la satisfacción, encontramos que la fiabilidad fue 32,5%, capacidad de respuesta 24,52%, seguridad 34,9%, empatía 38,1% y Aspectos tangibles 32,7%.

En los distintos estudios descriptivos, se puede concluir que existe un bajo nivel de satisfacción por parte de los usuarios de servicio de salud. A excepción del estudio del Hospital Santa Rosa - Lima⁽⁴⁾, en la cual el nivel de satisfacción supera al resto de estudios realizados. A su vez se hace una revisión sistemática de las dimensiones utilizadas en el estudio de satisfacción (Tabla N°1). En la cual se resalta que la dimensión Empatía, la cual representa el acceso fácil y las buenas comunicaciones que se brinda al usuario acerca del servicio, presenta el mayor nivel de satisfacción (43,8%); y la dimensión fiabilidad, la cual consiste en la habilidad para prestar el servicio de forma acertada y cuidadosa, presenta el menor nivel de satisfacción (39,6%).

En conclusión, resulta importante evaluar constantemente la realidad actual sobre la satisfacción del usuario del servicio de salud, debido a que se utiliza esta variable como un valor primordial para la medición de calidad de servicio en los hospitales. La tendencia del estudio realizado demuestra que el bajo nivel de satisfacción del usuario de salud, se presenta en las 5 dimensiones en las cuales fue evaluado, cada una de estas resalta las características que debería tener un hospital de calidad al momento de brindar un servicio, por lo tanto se demuestra, que existe un déficit importante por parte de las instituciones o profesionales de salud en la falta de importancia que se le debería dar a la relación médico paciente como aspecto principal del manejo hospitalario.

Conflictos de interés: Los autores niegan conflictos de interés.

Financiamiento: Autofinanciado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Munro-Faure L, Munro-Faure M. ¿Qué podemos aprender de los gurúes de la calidad? La calidad total en acción Barcelona Ediciones Folio SA.

- 1994;17-33.
2. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Retailing: critical concepts*. 2002;64(1):140.
3. Calidad de la atención en Salud percepción de los usuarios, Hospital Universitario del Valle, HUV, "Evaristo García", ESE Cali, Valle, Colombia 2010. [Internet] [consultado 22 Noviembre 2017] Disponible en: <http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf>
4. Hospital Santa Rosa - MINSA. Encuesta de satisfacción de los usuarios Hospital Santa Rosa 2014 [Internet]. [consultado 22 Noviembre 2017]. Disponible en: http://www.hsr.gob.pe/calidad/images/pdf/servequal/INFORME_SERVQUAL_2014_2.pdf
5. Hospital María Auxiliadora. Oficina de gestión de calidad. Encuesta de satisfacción aplicada a usuarios externos de emergencia 2014 [Internet]. [consultado 22 Noviembre 2017]. Disponible en: <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFORME-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>
6. Effio BSN, Carrasco JCTP, Manrique XPC, Cerna JAL, Vélez CD. Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque octubre 2010. *Revista del Cuerpo Médico del HNAAA*. 2012;5(1):5-9
7. Casalino-Carpio G. Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta SERVQUAL [Internet]. *Revista de sociedad peruana de medicina interna* 2008. 21 (4). [consultado 22 Noviembre 2017]. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/7e7a/94c81ad5f6c841169ea26fb4828a5adb207d.pdf>
8. Hospital San Juan de Lurigancho - MINSA. Estudio de satisfacción del usuario externo - SERVQUAL 2013 [Internet]. [consultado 22 Noviembre 2017]. Disponible en: http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual_2013.pdf
9. Ibarra L, Casas E.. Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*, 2015. 60(1), pp.229-260.

Correspondencia

Ysabel Castillo-Mori
Correo: isacm333@gmail.com

Revisión de pares

Recibido: 20/05/2018
Aceptado: 25/06/2018