

Propuesta de reducción de tiempos de espera para optimizar la calidad de atención a pacientes sometidos a exámenes especializados en el Hospital María Auxiliadora, Lima 2021-2022

Proposal to reduce waiting times to optimize the quality of care for patients undergoing specialized examinations at the María Auxiliadora hospital, Lima 2021-2022

Ennio Palomino Salazar*
 Patricia Licet Urbina Idarraga **
 Esther Edith Valderrama Medrano***
 Bárbara Erika Ramos Hernández****

RESUMEN

El propósito de la investigación fue establecer cómo se mejoraría los procesos para optimizar la calidad de atención a pacientes sometidos a exámenes especializados en el hospital María Auxiliadora, Lima 2021-2022; se justifica teóricamente porque su elaboración pretendió dar el puntapié inicial para llevar a cabo procedimientos de trabajo que pongan énfasis en los procesos internos, mejorando la tercerización de las pruebas especializadas y se logró tener una justificación práctica porque el estudio permitió informar sobre la situación de los pacientes que realizan pruebas especializadas; para lo cual utilizo según su finalidad el tipo fue aplicada, según su nivel fue explicativa y según su temporalidad fue transversal; se utilizó un diseño no experimental, ya que se identificó y se describió las

* Ingeniero Industrial - Contador Público, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

palominosal@ucv.edu.pe, <https://orcid.org/0000-0002-4451-3073>

<https://scholar.google.es/citations?user=MEn2orwAAAAJ&hl=es>

** Universidad Nacional Federico Villarreal, Medicina Familiar y Comunitaria

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, email: plurbinau@ucvvirtual.edu.pe,

<https://orcid.org/0000-0003-3477-9828>

*** Universidad Nacional del Callao, Licenciada en Enfermería,

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, email: eevalderramav@ucvvirtual.edu.pe,

ORCID <https://orcid.org/0000-0003-2193-6070>

**** Universidad Privada San Juan Bautista, Médico cirujano,

Maestra en Gestión de Servicios de la Salud, email: beramosr@ucvvirtual.edu.pe,

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0738-5279>

JOURNAL OF BUSINESS
and entrepreneurial
studies

ISSN: 2576-0971



<https://doi.org/10.37956/jbes.v4i2.84>

Atribución/Reconocimiento-NoComercial- CompartirIgual 4.0 Licencia Pública Internacional — CC

BY-NC-SA 4.0

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/legalcode.es>

Journal of Business and entrepreneurial
EI

<http://journalbusinesses.com/index.php/revista>
eISSN: 2576-0971

journalbusinessentrepreneurial@gmail.com

características de las variables estudiadas para proponer cambios en la realidad problemática. La validez a través del juicio de expertos dio como resultado su aplicabilidad y la confiabilidad fue por medio del Alfa de Cronbach fueron confiables con valores de 0.849, 0.874 y 0.910. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta, por lo tanto, la población y muestra estuvieron conformadas por 86 pacientes, se utilizó la muestra censal. Los resultados evidenciaron que la mejora de gestión para optimizar la calidad de atención a pacientes sometidos a exámenes especializados en el hospital María Auxiliadora, Lima 2021-2022, es la adecuada.

Palabras clave: Procesos internos, tercerización, tiempo de espera

ABSTRACT

The purpose of the research was to establish how to improve the processes to optimize the quality of care for patients undergoing specialized examinations at the María Auxiliadora hospital, Lima 2021-2022; It is theoretically justified because its preparation was intended to give the starting point to carry out work procedures that emphasize internal processes, improving the outsourcing of specialized tests and it was possible to have a practical justification because the study allowed to report on the situation of the patients undergoing specialized tests; For which I use according to its purpose the type was applied, according to its level it was explanatory and according to its temporality it was transversal; A non-experimental design was used, since the characteristics of the variables studied were identified and described to propose changes in the problematic reality. The validity through the judgment of experts resulted in its applicability and the reliability was through Cronbach's Alpha, they were reliable with values of 0.849, 0.874 and 0.910. The data collection techniques were the survey, therefore, the population and sample consisted of 86 patients, the census sample was used. The results showed that the management improvement to optimize the quality of care for patients undergoing specialized examinations at the María Auxiliadora hospital, Lima 2021-2022, is adequate.

Keywords: Internal processes, outsourcing, waiting time

INTRODUCCIÓN

En el Perú, el Ministerio de Salud MINSA (2015) a causa del crecimiento de la demanda de atención en los centros de salud se ha generado una preocupación fundamental en la administración por la calidad de atención en los servicios de salud. Actualmente se cuenta con 16 nosocomios en toda la nación en donde los problemas principales se centran en la calidad de atención a los miles de pacientes, quienes se quejan de que no reciben una atención adecuada por parte de los empleados tanto médicos como administrativos.

El Hospital María Auxiliadora se creó bajo la Resolución Ministerial N° 282-73-SA/DS en la fecha 03 de diciembre de 1973, este nosocomio se ubica como una unidad prestadora de servicios de salud con nivel III-I. Es un hospital de atención de la salud para la zona sur de Lima Metropolitana que comprende los distritos de San Juan de Miraflores, Santiago de Surco, Chorrillos, Barranco, Villa María del Triunfo, Villa El Salvador. En la actualidad el Hospital General María Auxiliadora recibe pacientes de su jurisdicción y de las que no corresponden a su jurisdicción, las cuales requieren consultas Médicas Especializadas, solicitud de referencia, transferencia, apoyo al diagnóstico como son Tomografía Axial Computarizada, Resonancia Magnética Nuclear, Diálisis, Quimioterapias, Radioterapias, etc. los cuales son requeridos por las diferentes especialidades para definir una patología y se encuentra a cargo de la Oficina de Seguros el cual por la alta

demanda realiza el proceso de tercerización de los exámenes especializados de Apoyo al Diagnóstico para ello se genera expedientes individualizados donde se consulta en primer lugar la oferta pública vía Refcom que es el correo que se envía a todas las instituciones del Minsa para su apoyo en la realización de estos exámenes.

Cuando la respuesta es negativa se procede al inicio del proceso de tercerización que incluyen que se verifique y cuente el paciente con el Sistema integrado de salud (SIS) activo, orden médica, informe médico donde justifique por qué le envía el examen, referencia, declaraciones juradas y copia de DNI, anexando número de contacto del paciente, los cuales en algunas ocasiones se pueden recabar e iniciar el trámite de manera inmediata como es el caso de los Servicios de Emergencia y Traumahock, los cuales solo requieren la autorización del jefe de guardia para el examen de Apoyo al Diagnóstico siempre y cuando esté en peligro la vida del paciente sino se le realiza el procedimiento, a diferencia de los pacientes que acuden por consulta externa o se encuentran hospitalizados para quienes el servicio es lento y perjudicial por el retraso en las respuestas a los análisis médicos requeridos.

En el área de recepción de la Oficina de Seguros se reciben un total de 20 expedientes diarios, 100 expedientes semanales y 400 expedientes mensuales para su correspondiente auditoría e inicio de trámite respectivo como se mencionó, es por ello que se requiere hacer un proceso de mejora a través de gestión y estrategias que nos permitan disminuir los tiempos de espera y el paciente pueda tomarse los exámenes a la brevedad del tiempo posible y se defina la patología que está en estudio. (Barros Bastidas & Turpo Gebera, 2018)

Se ha observado que el área de Apoyo al Diagnóstico de exámenes especializados del Hospital General María Auxiliadora de San Juan de Miraflores, enfrenta una serie de debilidades relacionadas a la atención en el servicio de salud entregada a los pacientes en dicha área del nosocomio. No obstante, el Hospital María Auxiliadora cuenta con una infraestructura muy amplia y con recursos para que los médicos puedan ejercer su labor de la manera más adecuada, existen serias deficiencias en el manejo y dirección de estos, lo que desencadena el descontento e insatisfacción de los pacientes al momento de tramitar dichos exámenes.

Estudios previos sugieren que el 74% de pacientes estuvieron insatisfechos, 26% poco satisfechos y no hubo pacientes satisfechos, lo que indica que el 82% confirmaron que la atención es deficiente, refiriendo que no existe una adecuada calidad de la atención existen otros estudios en cuanto a la calidad de atención y satisfacción del usuario Tuesta (2018). Por otro lado, se determinó que hay relación inversa entre el tiempo de espera y la percepción de la calidad de atención; es decir la insatisfacción afecta a la calidad de vida más que al propio tiempo de espera Gutiérrez y Mendoza (2019). Además, se determinó cuáles son las fortalezas y debilidades que determinan la atención por el profesional de la salud y este genera el grado de satisfacción en el usuario como parte de los procesos de atención que sustentan su evaluación López, Cabrera y Puerto (2018) esto también es compartido con Szwako y Vera (2017), con el 90% refieren estar siempre satisfechos con la atención recibida, recomendando sus servicios.

La elaboración de este estudio de investigación pretende ser el punto de partida para implementar una mejora en los procesos internos de trabajo para optimizar la calidad de

atención a pacientes sometidos a exámenes especializados en el Hospital María Auxiliadora y así brindarle atención oportuna y de calidad a los pacientes usuarios del SIS, optimizando las estrategias de salud tendientes a ello. La tercerización o subcontratación es una herramienta de gestión y es una praxis realizada por una entidad cuando toma los servicios de otra empresa para que realice un servicio que inicialmente se brindaba en la entidad.

MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación es hipotético-deductivo, con enfoque cuantitativo y el diseño fue no experimental Hernández, Fernández y Baptista (2014). La muestra está conformada por 86 pacientes, se aplicó el muestreo no probabilístico e intencional, la unidad de análisis del estudio fueron los pacientes. El instrumento utilizado fue un cuestionario de 20 preguntas con una confiabilidad de 0,849 para la mejora de la gestión, 0.874 para el tiempo de espera y una confiabilidad de 0.910 para procesos internos. Para el análisis y presentación de los datos obtenidos en la investigación, se empleó la estadística descriptiva e inferencial. Estos resultados fueron representados utilizando figuras estadísticas para poder visualizar y comprender mejor la investigación. Primero se procedió a organizar y ordenar la información recopilada en una base de datos, posteriormente se analizaron empleando el software SPSS versión 23.0, que permitió establecer el porcentaje de incidencias en las respuestas obtenidas. Para la contrastación de las hipótesis se empleó la prueba no paramétrica Regresión Logística Ordinal, pues la variable de estudio era cuantitativa y medida en una escala ordinal. Cabe mencionar que, en la presente investigación, una vez definida la variable como una variable cuantitativa, el estadístico no paramétrico que se utilizó permitió contrastar, aceptar o rechazar las hipótesis. (Gamboa et al., 2019)

RESULTADOS

En el gráfico 1, se observa que un 47.7% de los pacientes del Hospital General María Auxiliadora encuestados consideraron que la mejora de la gestión fue deficiente, el 30.2% los consideró regular y para el 22.1% fue eficiente. Por lo cual, el nivel de percepción de los pacientes con relación a la mejora de la gestión es deficiente.

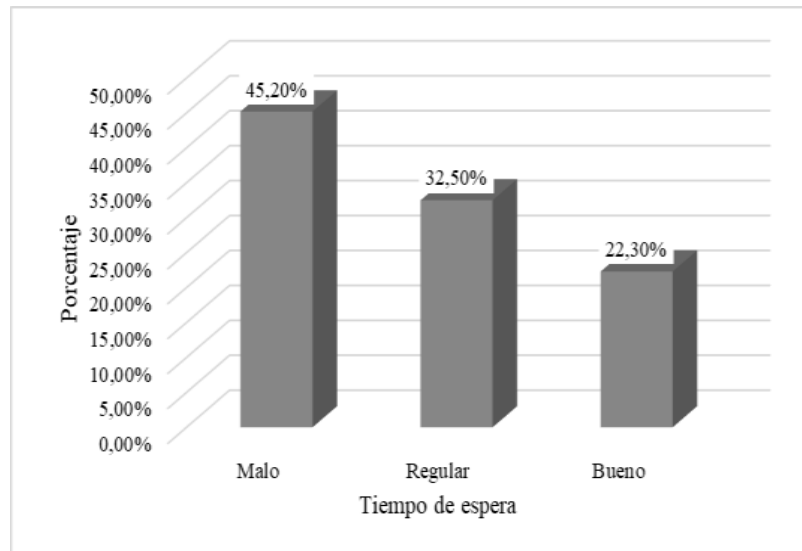


Gráfico 1. Nivel de percepción de los pacientes sobre la mejora de la gestión en el Hospital General María Auxiliadora, periodo 2021.

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 2, se observa que un 47.7% de los pacientes del Hospital General María Auxiliadora encuestados consideraron que la mejora de la gestión fue deficiente, el 30.2% los consideró regular y para el 22.1% fue eficiente. Por lo cual, el nivel de percepción de los pacientes con relación a la mejora de la gestión es deficiente.

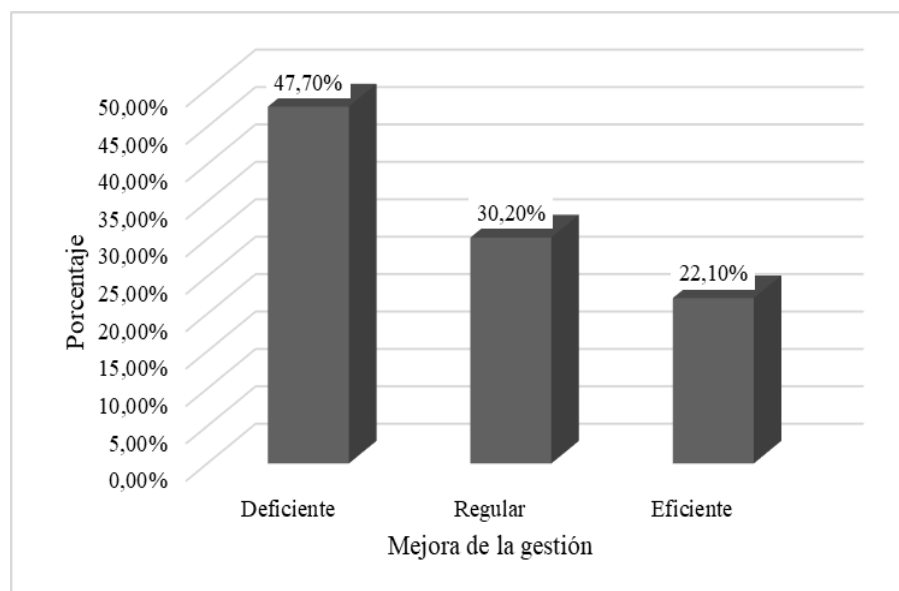


Gráfico 2. Nivel de percepción de los pacientes sobre el tiempo de espera en el Hospital General María Auxiliadora, periodo 2021.

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 3, se observa que un 47.7% de los pacientes del Hospital General María Auxiliadora encuestados consideraron que la mejora de la gestión fue deficiente, el 30.2% los consideró regular y para el 22.1% fue eficiente. Por lo cual, el nivel de percepción de los pacientes con relación a la mejora de la gestión es deficiente.

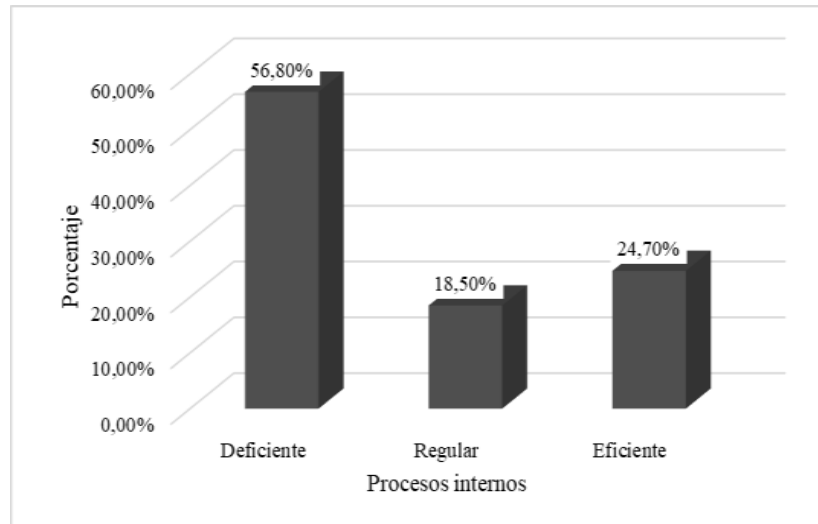


Gráfico 3. Nivel de percepción de los pacientes en la reducción de tiempos de espera para optimizar la calidad de atención en el Hospital María Auxiliadora, periodo 2021.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 1. Prueba de U de Mann-Whitney para el nivel de mejora de la gestión, tiempo de espera y procesos internos

Mejora de la gestión, tiempo de espera y procesos internos	
U de Mann-Whitney	2151,500
W de Wilcoxon	5892,500
Z	-5,061
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupo

En la tabla 1, los resultados de la prueba U de Mann - Whitney, demostraron que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, ya que el sig. asintótica (bilateral) es 0.000 menor a 0.05. Por lo tanto, existe mejoría en la reducción de tiempos de espera para optimizar la calidad

de atención a pacientes sometidos a exámenes especializados en el Hospital María Auxiliadora, Lima 2021-2022

DISCUSIÓN

La calidad de atención al usuario es un factor importante para los servicios que brindan las instituciones prestadoras de servicios de salud esto es vital para cubrir las expectativas de los usuarios en que se pueda asegurar una adecuada intervención y así asegurar su salud. En este estudio se planteó investigar la relación entre las variables fiabilidad, tiempo de espera, calidad de atención y satisfacción del usuario en el hospital María Auxiliadora que está ubicado en lima sur, donde los usuarios que acuden presentan una variedad de necesidades en cuanto a la prestación de salud ya sea consulta externa, apoyo al diagnóstico, referencias, etc. algunos usuarios presentan ciertas particularidades propias de nuestro país, como son el idioma ya que acuden de diversas zonas, algunos usuarios son quechua hablantes y no entienden el español, por el cual el personal de salud debe estar preparado para las diversas realidades que presentan los usuarios entre ellos la comunicación y tratar la manera de poder llegar a ellos. Un gran porcentaje de usuarios debido a la diversidad cultural son analfabetos y tienen dificultades para cumplir con las indicaciones del personal de salud.

Según las variables a investigar entre ellas están la fiabilidad y las expectativas de satisfacción del usuario externo, lográndose encontrar que existe una relación significativa. Y que está por mejorar según los hallazgos en este estudio.

La fiabilidad para los modelos de la calidad de servicio en instituciones de salud es una forma de creer en el servicio que se está recibiendo y estos hallazgos coinciden con Aguirre. Quien encontró que hay una correlación significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción en los usuarios de un establecimiento de salud por ende el servicio que reciban los pacientes permitirá optimizar la calidad y calidez que se brinda al paciente en cada servicio que se les atiende. Aparte de la fiabilidad se podrían analizar otros aspectos de la calidad del servicio como la capacidad de respuesta cuyos resultados arrojan en este estudio que está en proceso lo que es preocupante pues se define a esta dimensión como la capacidad de responder al servicio que recibe de una manera oportuna y rápida para llevar a cabo las actividades que se propone. Referente a la seguridad los resultados demostraron que los usuarios contestaron que está por mejorar debido a que los servicios que reciben no les significan para ellos mayor seguridad ni confianza, tal vez podría estar relacionado a que no demuestran mayor conocimiento del manejo de su enfermedad o al tratamiento que reciben de parte de los médicos o sobre los procedimientos que realiza las enfermeras que los hace dudar y tener todavía poca confianza ante el personal de salud.

Sobre la empatía los usuarios refieren que debe mejorar y esto debido a que el personal de salud muchas veces debido a factores como la excesiva demanda de pacientes, poca logística o el cansancio, deshumaniza el cuidado al usuario y lo hace más vulnerable en relación a lo anímico siendo esto motivo para que exprese que empáticamente aún estaría por mejorar pudiendo aplicar sus atenciones desde el punto de vista más humanizada para que desarrolle cercanía al personal sanitario que lo atiende y pueda expresarles sus dudas y temores.

Es importante señalar que los usuarios afirman que hay calidad de atención cuando se sienten que son atendidas sus inquietudes y que el personal de salud les brinda una atención personalizada

que los lleva a sentirse más confiables y sus respuestas los hace aclarar sus dudas y disminuir sus temores hacia su enfermedad. Igualmente se demostró la relación que existe entre la dimensión de capacidad de respuesta y la dimensión de fidelización, esto fue analizado también por Irons, quien halló que ambas variables están más correlacionadas que las demás y es porque a mejor atención sobre el despegue de sus dudas será mayor la fidelización a la institución y aumentará la credibilidad al servicio de salud que reciben. Igualmente, otro autor Beteta. Encontró que existe una correlación alta entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción del usuario de un establecimiento de salud de la zona rural de Ayacucho lo que significa que es muy importante que se mida estas variables en zonas alejadas del área urbana que los compromete al personal de salud a un mejor desempeño de sus labores. Al igual que Beteta, que encuentra una correlación positiva alta entre las dimensiones de las variables estudiadas, coincidiendo con este estudio que se halló reconocer la relación que existe entre la dimensión empatía y la dimensión de expectativa de satisfacción y la calidad de atención. Estos hallazgos de relación positiva alta también son analizados por Ramos, quien asegura que las dimensiones que él encontró con más alta relación fueron Seguridad, empatía, aspectos tangibles, Fiabilidad y capacidad de respuesta.

Al analizar la calidad de atención refiere Deming, que los servicios que se brindan en salud en respuesta a las necesidades de una persona y que el personal de salud debe estar atento para responder ante las necesidades, haciendo sentir al paciente confianza en los profesionales de la salud con los que interactúa. En forma global se encontró también la relación entre las variables calidad de atención y satisfacción existiendo relación significativa que afirma que una buena calidad de atención percibida por el paciente del personal de salud en general influye en la satisfacción que este sienta del servicio brindado y específicamente en todas las dimensiones la relación es muy significativa. El nivel de insatisfacción de los pacientes respecto a la atención sanitaria constatado en el presente estudio fue 47% de los pacientes del Hospital General María Auxiliadora encuestados consideraron que la mejora de la gestión fue deficiente, el 30.2% los consideró regular y para el 22.1% fue eficiente. Por lo cual, el nivel de percepción de los pacientes con relación a la mejora de la gestión es deficiente.

Sobre la variable satisfacción se encontró que en todas las dimensiones y a nivel global el usuario se encuentra insatisfecho con los servicios que recibe por parte del hospital de salud lo cual significa una gran preocupación debido a que no se está llevando una adecuada calidad de atención por lo cual se encuentran insatisfechos y según los resultados en un alto porcentaje debido a que la mayoría de los resultados se encontraron por encima de la mitad de personas encuestadas, esto nos tendría que considerar una reflexión profunda sobre los mecanismos de atención que se están brindando para establecer como gestores un plan de mejora.

Los resultados del presente estudio nos permitirán mejorar en los servicios de salud mejorando así la calidad de atención y los tiempos de espera para las diferentes prestaciones que cuenta el hospital.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos por la encuesta a los pacientes en el Hospital General María Auxiliadora, en cuanto a la hipótesis general, si existe mejoría los procesos internos para

la tercerización de los Exámenes Especializados, con un p valor de 0.000, donde $p < 0.05$ lo que fue corroborado por la investigación de Tuesta (2018) en donde el 26% poco satisfechos y no hubo pacientes satisfechos lo que indica que el 82% confirmaron que la atención es deficiente refiriendo que no existe una adecuada calidad de la atención existen otros estudios en cuanto a la calidad de atención y satisfacción del usuario. Por otro lado, se determinó que hay relación inversa entre el tiempo de espera y la percepción de la calidad de atención; es decir la insatisfacción afecta a la calidad de vida más que al propio tiempo de espera Gutiérrez y Mendoza (2019). Además, se determinó cual son las fortalezas y debilidades quienes determinan la atención por el profesional de la salud y este genera el grado de satisfacción en el usuario como parte de los procesos de atención que sustentan su evaluación López, Cabrera y Puerto (2018) esto también es compartido con Szwako y Vera (2017) con el 90% refieren estar siempre satisfechos con la atención recibida, recomendando sus servicios.

REFERENCIAS

- Aguirre E. Calidad de Atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Morro de Arica. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Chiclayo. 2017. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_f559c49b54b64f5be83b2417460ef247.
- Arroyo, I., Velásquez, A., Céspedes, S., Malo, M. Pedroza, P., Saco, A., Zamora, V., (2015). La Salud Hoy: Problemas y Soluciones, CENTRUM católica, 17-56. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3443.pdf>
- Barros Bastidas, C., & Turpo Gebera, O. (2018). Factors influencing the scientific production of university professors: a systematic review. Factores Que Influyen En La Producción Científica de Los Docentes Universitarios: Una Revisión Sistemática., 11(22), 225–234. <http://10.0.85.43/pensam.v11i21-1.276%0Ahttps://ezproxy.uniandes.edu.co:8443/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=141223533&lang=es&site=ehost-live>
- Beteta M. Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Hospital de emergencia José Casimiro Ulloa. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima 2017. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10002/Beteta_JJM.PDF?sequence=1&isAllowed=y
- Deming, E. (1989). Calidad, Productividad y Competitividad la salida de la crisis, Cambridge University Press

- Gamboa, M., Barros, L., & Barros, C. (2019). Childhood Aggressiveness, Learning and Self-Regulation in Primary Students. *Luz. Revista Electrónica Trimestral de La Universidad de Holguín*, 53(9), 1689–1699. <https://luz.uho.edu.cu/index.php/luz/article/view/743/637>
- Gutiérrez, A y Mendoza, P. (2019). Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontología intervenidos en sala de operaciones. *An Fac med.*, 80(2):183-187. DOI: <https://10.15381/anales.802.16413>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Fundamentos de metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw Hill.
- Irons R. Análisis cualitativo de la atención en los servicios de planificación familiar ofrecidos a pacientes quechua hablantes en Ayacucho. *Rev Perú Med Exp Salud Pública*. 2019;36(2):188-95. doi: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4356>.
- López, E., Cabrera, Y., Puerto, A. (2018). Calidad percibida en servicios de asistencia al adulto mayor, *Medisur*, 16(3), 437-463. <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v16n3/ms12316.pdf>
- Suárez, Lázaro, Ramos, S., Martínez, A. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. *Colón 2015-2016. Rev. Med. Electrón. [Internet]*. 2018. Ago [citado 2020 mayo 21]; 40(4): 1002-1010. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008&lng=es.
- Tuesta, j. (2018). Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital II Tarapoto-Essalud, Perú, *Archivos de Medicina (Col)*, 18(2), 413-420. <https://doi.org/10.30554/archmed.18.2.2677.2018>
- Szwako, A. y Vera, F. (2017). Percepción de la calidad de atención médica en consultorios de la Cátedra de Medicina Familiar del Hospital de Clínicas, Asunción Paraguay año 2013. *Revista de Salud Pública de Paraguay*, 7(2), 26-30. Obtenido de <http://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/05/884756/percepcion-de-la-calidadde-atencion-pb.pdf>
- Informe N.º003-2018-HMA-OCI-SR (2018). Verificación del cumplimiento de la ley de transparencia y acceso a la información pública. <http://www.hma.gob.pe/pdf/transparencia/transparencia/27.pdf>