



“MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD EN LA CIUDAD DE LINARES”

**CAROLINA CÁCERES VERGARA
MARISOL MEJÍAS LABRA
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN**

RESUMEN EJECUTIVO

Esta memoria tiene por objetivo evaluar la Calidad del Servicio entregado a los usuarios del Servicio de Atención Primaria de Salud de la ciudad de Linares. El propósito fue identificar aquellas variables que están afectando negativamente la calidad del servicio y así entregar las sugerencias pertinentes a la Dirección Comunal de Atención Primaria de Salud de la ciudad de Linares. Se utilizó el modelo SERVQUAL (Service Quality), adaptando su metodología a este estudio. Este método estudia la percepción de la calidad por parte de los usuarios, en contraste con las expectativas que tienen del servicio. Se elaboró una herramienta de medición que consistió en un cuestionario. Se realizó una encuesta, donde se aplicaron 118 cuestionarios, seleccionados aleatoriamente. La encuesta se realizó a los usuarios que utilizaron el servicio entre los meses de enero y junio del año 2005. Una vez obtenida la información, se realizó un análisis factorial, a través del software SPSS (Statistics Packing for Social Science). Este análisis arrojó 6 factores relevantes para el estudio: Factor 1 “Responsabilidad en la Atención”, Factor 2 “Infraestructura y Atención Informada”, Factor 3 “Tratamientos Oportunos”, Factor 4 “Personal Eficiente”, Factor 5 “Atención Médica” y Factor 6 “Nivel de Atención”. Analizando cada factor se puede decir que el mejor evaluado resultó ser el Factor 3 “Tratamientos oportunos”, el cual obtuvo una puntuación de 5.0 la que se encuentra muy bajo el nivel mínimo aceptado que es de 5.4, Dentro del factor 3 la variable mejor evaluada fue “Medicamentos y tratamientos” con una puntuación de 4.8, la que se encuentra bajo el nivel mínimo aceptado que presenta una puntuación de 5.4, todo lo anterior en una escala de 1 a 7. Mientras

que el factor peor evaluado fue el Factor 1 “Responsabilidad de la atención” que presenta una puntuación de 4.2, que lo deja el nivel mínimo aceptado que es de 5.5, dentro de este factor la variable peor evaluada fue “Número suficiente de médicos” con puntuación de 3.2, siendo el nivel mínimo aceptado de esta variable un 5.6 En cuanto a la determinación del atributo más valorado por los usuarios, se pudo concluir que los usuarios del Servicio de Atención Primaria de Salud otorgan la mayor importancia a “La disposición de atención del personal medico” seguido de “Duración de la consulta medica” y como atributo menos valorados mencionaron “Salas de Espera Cómodas” de lo cual se puede inferir que los usuarios están dispuestos a esperar en salas menos cómodas con tal de contar con voluntad de atención por el personal medico y que la consulta dure más tiempo. Algunas sugerencias que se proponen son, poner énfasis en la capacitación de los funcionarios, ya que los usuarios le dan una alta importancia a la voluntad de atención del personal medico y a la duración de la consulta medica. Más aún los usuarios califican la calidad del servicio en función del trato que otorguen quienes prestan el servicio, es así como se produce una inseparabilidad entre el servicio entregado y el desempeño de quien lo entrega, de ahí la importancia de los trabajadores de la salud de presentar una buena disposición al momento de entregar el servicio. Se sugiere también incorporar a la gestión la evaluación constante de la calidad del servicio entregado a los usuarios, como una forma de obtener retroalimentación del desempeño del personal y así asegurar que se esta cumpliendo con uno de los principios rectores de la reforma de la salud, plan AUGE, la cual propone se debe entregar una atención de calidad de todos los beneficiarios del sector publico de salud. Otorgar incentivos para que así el personal médico aumente su motivación al momento de entregar los servicios de salud. Se sugiere al servicio de atención primaria de salud certificarse en calidad, a modo de asegurar a los usuarios la entrega de un servicio óptimo.

ABSTRACT

This memory must by objective evaluate the Quality of the Service given to the users of the Service of Primary Attention of Health of the city of Linares. The intention was to identify those variables that are affecting negatively the quality of the service and thus to give the pertinent suggestions to the Communal direction of Primary Attention of Health of the city of Linares.

Model SERVQUAL was used (Service Quality), adapting its methodology to this study. This method studies the perception of the quality on the part of the users, in contrast to the expectations that they have of the service. A measurement tool was elaborated that consisted of a questionnaire. A survey was made, where 118 questionnaires were applied, selected randomly. The survey was made the users who used the service between the months of January and June of year 2005.

Once obtained the data, a factorial analysis was made, through software SPSS (Statistics for Packing Social Sciencie). This analysis threw 6 excellent factors for the study: "Responsibility in the Attention", "Infrastructure and Informed Attention", "Opportune Treatments", "Personal Efficient", "Medica Attention" and "Level of Attention"

According to the result obtained of this study, it was revealed that the users are not satisfied with the received service, evaluating it with 4.55 average for all the factors, of a total of 7 points, with the attention granted by the Service of Primary Attention of Health of the city of Linares. With this, it is not reached to cover the mini accepted level with 5.45, therefore it does not reach the level of expectations that the users want for an ideal service that he is of 6,85.

Some suggestions that set out are, to put emphasis in the qualification of the civil employees, since the users give a high importance him to the will of attention of the medico personnel and to the duration of the medica consultation. But even the power users the quality as the service based on the treatment who grant who serve, it is as well as a inseparabilidad between the given service and the performance takes place of that gives it, of there the importance of workers of the health of presenting displaying a good disposition at the time of giving the service.

Like the fact to incorporate to the organizational culture evaluating constantly the quality of the service given to the users, as a form to obtain feedback of the performance of the personnel and thus to assure that this fulfilling itself one the governing principles of the reform of the health, plan HEIGHT, which proposes is due to give an attention of quality of all the beneficiaries of the sector I publish of health.