SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ÁREA MÉDICA Y EL SERVICIO DE BIOANÁLISIS

Yacelli Bustamante Siberio; Juliana Fernández González; Ramón Briceño Musciotto.

Universidad Central de Venezuela, Escuela de Bioanálisis.
Recibido para publicación el 12 noviembre 2017. Aprobado para publicación el 15 diciembre 2017.

RESUMEN:
Suponer que las necesidades del usuario médico están exclusivamente asociadas a los resultados de los exámenes de laboratorio, descuida lo que en realidad espera, percibe y cuan satisfechos están respecto a la calidad del servicio en general; por esto es necesario emplear con cierta frecuencia, instrumentos o herramientas que valoren dichos aspectos, ya que lo contrario genera desaciertos en la adecuada atención de los mismos. ¿Cómo y con qué medios, obtener la información necesaria, adecuada y significativa que contribuya a la mejora continua de la calidad del Servicio de Bioanálisis? Este estudio tuvo por objeto determinar el nivel de satisfacción de los médicos con respecto a la calidad del Servicio de Bioanálisis de un centro médico ubicado en el Distrito Metropolitano de Caracas, mediante la identificación de los atributos significativos de la calidad; la determinación de las expectativas, percepción y satisfacción así como plantear oportunidades de mejora para el servicio. La investigación fue de tipo transversal, observacional y descriptiva, cuali-cuantitativa debido a que la información obtenida se recolectó y cuantificó, mediante encuesta de satisfacción aplicada a una muestra de 59 usuarios. Se realizó como estudio piloto lo que permitió diseñar un instrumento confiable y adecuado pudiendo ser replicado en otras instituciones y que demostró de forma práctica, que la satisfacción del usuario es un valioso indicador, que puede ser utilizado de forma rutinaria para valorar el desempeño de los servicios. En todo caso el nivel de insatisfacción apreciado, se traduce en oportunidades de mejora a implementar por parte del Servicio de Bioanálisis estudiado.

Palabras claves: Satisfacción del usuario médico, Calidad del servicio, Expectativas, Percepción, Mejora continua, Indicadores de desempeño.

CUSTOMERS SATISFACTION IN THE MEDICAL AREA AND THE BIOANALYSIS SERVICE

SUMMARY
Assume that the needs of the medical user are exclusively associated with the results of the laboratory tests, neglects what is actually expected, perceived and satisfied about the quality of the service in general; Therefore it is necessary to use with some frequency, instruments that value those aspects, since the opposite generates errors in the proper attention of the same ones. How and with what means, to obtain the necessary, adequate and meaningful information that contributes to the continuous improvement of the quality of the Medical Laboratory Service? The object of this study was to determine the level of satisfaction of physicians regarding the quality of the Medical Laboratory Service of a Clinic located in the Metropolitan District of Caracas, by identifying the significant attributes of quality; The determination of expectations, perception and satisfaction as well as to propose opportunities for improvement for the service. The research was cross-sectional, observational and descriptive, qualitative-quantitative, because the information obtained was collected and quantified, through a satisfaction survey applied to a sample of 59 users. It was carried out as a pilot study that allowed the design of a reliable and adequate instrument that can be replicated in other institutions and that demonstrated in a practical way that user satisfaction is a valuable indicator that can be routinely used to assess the performance of services. In any case the level of dissatisfaction appreciated, results in improvement opportunities to be implemented by the Medical Laboratory Service studied.

Key words: Medical User Satisfaction, Quality of Service, Expectations, Perception, Continuous Improvement, Performance Indicators.

Introducción

La calidad es un conjunto de características o cualidades que definen un producto o servicio en función de los requerimientos de los usuarios, tanto externos como internos. Ésta puede ser medida de acuerdo a la satisfacción producida en diversos grupos de personas, cada uno con requerimientos y necesidades específicas, conforme a experiencias previas, grado de instrucción,

Solicitar copia a: Yacelli Bustamante (yacelli@gmail.com)

nivel cultural y socioeconómico, etc. Para lograr los objetivos que garanticen la calidad del producto o servicio, se pueden seguir los requisitos o recomendaciones de un conjunto de normas y estándares específicos, que implementando sus lineamientos, permiten de manera ordenada y sistemática establecer un Sistema de Gestión de la Calidad y por ende, la mejora continua (1).

En los Servicios de Bioanálisis, los usuarios externos están identificados como: pacientes, proveedores, médicos de cualquier especialidad y la comunidad en general. Los usuarios internos corresponden al capital humano de la organización.

La mayoría de los estudios de satisfacción se han orientado a la experiencia del paciente, por lo que este estudio se enfoca en la experiencia de los usuarios del área médica como consumidor final, para conocer e identificar cuáles son las expectativas, cuál es la percepción y qué grado de satisfacción sienten respecto a los Servicios de Bioanálisis, evaluando diferentes atributos importantes como: la confiabilidad y rapidez de los resultados clínicos de los pacientes; la interacción e intercambio de información con el Bioanalista, la atención e interacción con el personal que conforma el laboratorio, entre otros.

La dificultad y complejidad para conocer la percepción y evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del área médica, respecto a la calidad de los Servicios de Bioanálisis, se traduce frecuentemente en el desconocimiento o falta de entendimiento referente a las exigencias de dichos usuarios, así como, en problemas generados en la adecuada atención de sus necesidades y satisfacción de sus expectativas. Es por ello, que surge como interrogante en esta investigación ¿Cómo y mediante qué medios, obtener la información necesaria, adecuada y significativa que contribuya a la mejora continua de la calidad del Servicio de Bioanálisis?

Algunos autores señalan que la satisfacción de los usuarios referente a los Servicios de Bioanálisis, proviene de una percepción subjetiva e individual de elementos específicos sobre los que tienen ciertas expectativas; resultados anteriores han intentado identificar esos factores relacionados con ellos (2) y en la mayoría de los casos, la atención, la rapidez (en cuanto a la entrega de resultados) y los costos, fueron los componentes más influyentes que determinaron el nivel de satisfacción de los usuarios externos a nivel de pacientes.

Debido a esto se ha recomendado en trabajos preliminares, que los Laboratorios Clínicos deben aplicar periódicamente algún modelo de evaluación que permita monitorear el grado de satisfacción de sus usuarios, a través de procedimientos sencillos y directos como formularios de sugerencias y reclamos u otro tipo; además de tomar las acciones correctivas pertinentes de manera oportuna y proceder a la implementación de normas de calidad en las diferentes áreas de los servicios (3). En todo caso, es necesario disponer de herramientas o instrumentos válidos, confiables en su consistencia interna respecto de las dimensiones y preguntas que lo componen, los cuales deben ser sencillos de entender; concretos; fáciles y rápidos de responder para poder identificar las necesidades de los usuarios externos (4).

Según el modelo SERVQUAL (5) la calidad de un servicio está asociada a los siguientes atributos:

- Aspectos o elementos tangibles: Apariencia de instalaciones, equipos, empleados y material comunicacional.
- Fiabilidad: Habilidad de prestar el servicio tal como se ha prometido.
- Capacidad de respuesta: Deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente. Prestar un servicio ágil.
- Seguridad: Conocimiento del servicio prestado. Cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente.
- Empatía: Atención individualizada al cliente. Conexión entre las personas.

Basado en esto, no debe extrañar que los Servicios de Bioanálisis, se preocupen por ofrecer un amplio rango de servicios que sean confiables, efectivos, rápidos, económicos, que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios externos, tanto de los pacientes como de los médicos.

Los factores que juegan un papel fundamental en cuanto al logro de la satisfacción en los usuarios, pueden ser agrupados en tres grandes grupos: Expectativas, Requisitos y Necesidades.

Los requisitos corresponden a las condiciones mínimas, específicas u obligatorias que deben cumplir un producto o servicio para generar cierto grado de conformidad, lo que le confiere un carácter objetivo ya que es inherente al objeto. En segundo lugar, se encuentran las necesidades del individuo o usuario, representadas por la carencia o falta de ese "algo", que impulsa a su requerimiento o solicitud, tiene carácter subjetivo (inherente al sujeto) y está basado en gran medida en la experiencia, nivel y

percepción del producto o servicio en sí. Es importante señalar que las necesidades no solo se miden a partir de los bienes materiales ya que también existen otro tipo de bienes (no inherentes al producto o servicio en sí) fuera del mercado, que inciden en el bienestar del usuario, es decir, son intangibles pero igualmente determinantes.6 Las necesidades de los clientes/usuarios marcarán la existencia de los procesos clave dentro del Servicio. Se ofrecen unos determinados servicios porque existen unas necesidades que se han de cubrir (7).

Las expectativas se basan principalmente en la prospección, o lo que el usuario espera recibir del producto o servicio en estrecha relación a sus necesidades. Las expectativas de los clientes/usuarios marcarán las características que esperan que tengan los servicios demandados (7).

La calidad de servicio es una evaluación enfocada que refleja la percepción del cliente, de la confiabilidad, seguridad, sensibilidad y empatía (5). La satisfacción por otra parte, es más incluyente: está influida por las percepciones de la calidad del servicio, calidad del producto y precio, así como por factores situacionales y personales.

Por ejemplo, la calidad del servicio de un laboratorio clínico podría ser juzgada por atributos como si los equipos están disponibles y funcionando bien cuando se necesitan, lo sensible que sea el personal a las necesidades del cliente, lo calificado que esté el personal de toma de muestras y sus Bioanalistas, y si las instalaciones cuentan con un buen mantenimiento. La satisfacción del cliente con el laboratorio clínico es un concepto más amplio que seguramente se verá influido por las percepciones de la calidad del servicio pero que también incluirán percepciones de la calidad del producto (como la calidad del material para la toma de muestra), el precio de los exámenes, factores personales como el estado emocional del consumidor e incluso factores situacionales incontrolables, como las condiciones del tiempo y las experiencias al transportarse al laboratorio.

El grado de satisfacción del usuario, es la magnitud del resultado de comparar la percepción de los beneficios que obtiene, con las expectativas que tenía de recibirlo. Aunque parece un concepto sencillo, por depender básicamente de dos aspectos (expectativas y percepciones), es bastante complejo, ya que involucra la manera como las personas perciben la calidad (9).

Desde la perspectiva del usuario, la tarea del Bioanalista se puede dividir en: la técnica (ciencia) y la interpersonal. A estas dos tareas habría que añadir las condiciones bajo las cuales se ofrece la atención, tales como el confort, aspectos relativos a la información o comunicación, la rapidez o la amabilidad (10).

La medida de la satisfacción resultará, entonces de la medida de las diferentes dimensiones que la conforman; en este caso el desempeño, capacidad, eficacia y efectividad. Ello ha demostrado ser un instrumento



FIGURA Nº 1 Percepciones de los clientes de la calidad y satisfacción del cliente.
Fuente: Zeithaml, Bitner, & Gremler, (2009). Marketing de servicios (8).

útil para evaluar las intervenciones de los Servicios de Bioanálisis, ya que proporciona información sobre la calidad percibida y facilita información a los profesionales, gestores y administradores sobre aquellos aspectos de la organización, percibidos como insatisfactorios y que son susceptibles de mejoría (11).

Objetivo

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del área médica de un centro médico ubicado en el Distrito Metropolitano de Caracas, con respecto a la calidad del Servicio de Bioanálisis.

Materiales y Métodos

La investigación fue de tipo transversal, observacional y descriptiva, cuali-cuantitativa donde se recolectó y cuantificó, información referente al grado de satisfacción de los usuarios del área médica con respecto a la calidad de los Servicios de Bioanálisis de un Centro Médico ubicado en el Distrito Metropolitano de Caracas, de julio a diciembre de 2016. Haciendo uso de un instrumento (encuesta) validado previamente para tal fin.

La población objeto de estudio se caracterizó por ser homogénea en cuanto al grado de instrucción, área laboral (médicos) y nivel socio económico. El directorio médico del centro médico en estudio, está constituido por un total de 127 médicos asociados, de los cuales (al momento de la investigación) 67 tenían su consultorio físicamente ubicado dentro de la institución; por lo que el universo de estudio estuvo representado por este último grupo de médicos adscritos al centro médico, usuarios externos del servicio durante el tiempo que se realizó la investigación (julio a diciembre 2016). El tamaño de muestra calculado según la metodología escogida fue de 58 usuarios del área médica para estudiar la percepción, la satisfacción y expectativas respecto a los atributos en estudio del Servicio de Bioanálisis, logrando entrevistar un total de 59 médicos tanto del turno matutino como vespertino de 18 especialidades, entre las cuales se encuentran: anestesiología, cardiología, traumatología, cirugía general, gastroenterología, ginecología, medicina interna, neurología, otorrinolaringología, urología, medicina nuclear, emergencia de adultos, emergencia pediátrica, dermatología, odontología, nutrición, neumonología (cirugía de tórax), oftalmología y endocrinología.

La recolección de datos sobre las variables investigadas se obtuvo directamente de la realidad utilizando para ello la técnica de la encuesta; se entrevistó a cada usuario de manera oportuna durante su horario habitual de trabajo, previo consentimiento emanado de la Dirección Médica del centro médico y de cada uno de los usuarios participantes.

La encuesta estuvo compuesta de quince preguntas relacionadas con las dimensiones anteriormente descritas. Esquemáticamente se organizó en tres secciones; la primera sobre las expectativas de Servicios de Bioanálisis; la segunda sobre la percepción del usuario respecto al servicio que presta la organización; y la tercera sobre la satisfacción del usuario. De igual forma, la recomendación del servicio por parte de los usuarios, así como sus expectativas y satisfacción global están relacionadas con ciertos Indicadores de desempeño, de los cuales se obtuvo información sobre la calidad y eficiencia de los procesos y productos, que a su vez permitieron analizar la eficacia de la organización en cuanto a la prestación del servicio.

Para el análisis de los datos se procedió a diseñar una tabla o matriz de múltiples entradas, donde se asentaron los datos suministrados por los sujetos, luego se realizó el análisis estadístico, en cuanto a la distribución de frecuencia porcentual. Para ello, se utilizó el programa estadístico de MS-Excel. Por último, para profundizar los resultados se complementó con estudios de tipo cualitativo que permitió levantar información para mayor conocimiento con relación a la calidad percibida y satisfacción de los usuarios en los servicios de laboratorio clínico.

Resultados

Expectativas

EAl solicitar información sobre qué espera el médico por parte del Servicio de Bioanálisis, los atributos, cualidades o características de la calidad que resultaron significativos y a su vez lo hacen atractivo para los usuarios, se encuentra que para el 28,24% de los encuestados, lo más importante es el tiempo de respuesta, o la rapidez con la que el laboratorio puede emitir un resultado; seguidamente el 17.65% refirió la confiabilidad como segundo elemento importante, es decir, la habilidad que tenga el servicio de realizar el trabajo de modo cuidadoso y fiable; en tercer lugar el 10,59% expuso que la atención personalizada que brinda la organización a sus clientes era un factor que

también reviste importancia a la hora de la solicitud del servicio. El 8,24% destacó la necesidad de que el Servicio de Bioanálisis, posea la mayor amplitud de pruebas, es decir, que posea una oferta amplia de pruebas clínicas; así mismo el 7.06% requiere de la calidad global en el servicio, mientras que el 5,88% demanda la seguridad o los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para promover la credibilidad y confianza en el servicio. De igual forma pero en menor proporción, fueron señaladas como características apreciables: la comunicación, organización, economía (respecto al costo de las pruebas clínicas), exactitud, responsabilidad, conocimientos, eficiencia, toma correcta de muestra, precisión en los resultados, eficacia, especificidad, honestidad, actualización y profesionalismo.

Percepción

Se solicitó información sobre la experiencia de lo que los usuarios médicos obtuvieron del Servicio de Bioanálisis relativo a las diversas dimensiones evaluadas. A continuación el gráfico Nº 1 muestra el nivel en que el usuario médico percibió la atención otorgada; a este respecto el 48,28% observó que era adecuada, mientras el 39,66% le pareció muy adecuada; un 10,34% opinó que la atención era regular y el 1,72% dijo que era poco adecuado, motivado a problemas o inconformidad con el trato por parte del área de recepción del Servicio de Bioanálisis.

Siguiendo con la dimensión de la comunicación, cuando se investigó acerca de si el laboratorio asesoraba a los médicos con respecto a la utilización de pruebas clínicas para sus pacientes, el 41,38% observó que nunca recibía dicha asesoría de forma espontánea desde el laboratorio o que nunca lo había solicitado, sin embargo, el 34,48% obtuvo asesoría algunas veces y el 24,14% siempre eran asesorados. Dentro del mismo ámbito se le consultó a los médicos, sobre si el Servicio de Bioanálisis le ofrecía pruebas adicionales para el diagnóstico clínico de sus pacientes, el 39.29% indicó que solo algunas veces y el 30,36% nunca recibía la oferta al igual que una proporción similar que si la recibía. Referente a, si el Servicio de Bioanálisis se comunica de forma oportuna con el médico para discutir información del paciente, ya sean datos, impresión diagnóstica, condición general del paciente etc., el 50% de los médicos expresó que nunca ocurría, el 39,66% dijo que algunas veces, mientras el laboratorio solo se comunica con el 10,34% de los médicos. En cuanto a si el laboratorio le participaba la disponibilidad o no, de las pruebas de diagnóstico clínico de forma rutinaria, el 71,19% respondió que el Servicio de Bioanálisis nunca les informaba de tal situación; al 22,03% se le informaba algunas veces y al 6,78% siempre estaban al tanto.

Satisfacción.

Para la valoración de la satisfacción o nivel en el que el servicio cumple lo que el usuario necesita, requiere y espera, en primer lugar se procedió a indagar sobre si el médico refería a sus pacientes a otro laboratorio

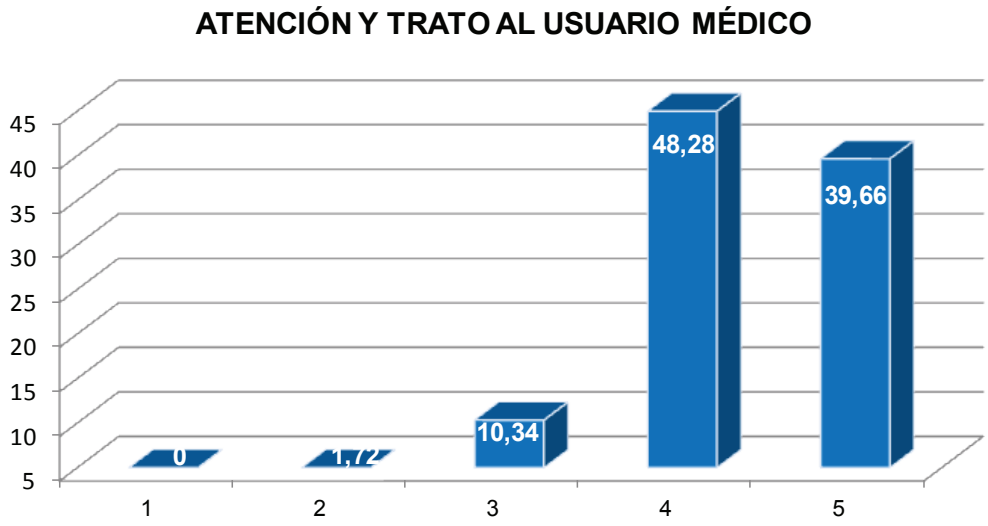


GRÁFICO Nº 1 Percepción: Atención y trato al usuario médico en un centro médico del Distrito Metropolitano de Caracas, de julio a diciembre de 2016. Fuente: Los Autores.

para verificar un resultado previamente emitido por el Servicio de Bioanálisis; en base a esto, el 55,17% de los médicos reveló que nunca lo hace, mientras el 39,66% los remite algunas veces para corroborar puesto que no les coincidía con la clínica del paciente y un 5,17% siempre remite a los pacientes a otro laboratorio para un segundo resultado. Esto revela por un lado el grado de confianza que el médico tiene en el servicio y por otro, cuan satisfecho se encuentra en cuanto a la confiabilidad.

A la pregunta sobre si el médico recomendaría a sus pacientes este Servicio de Bioanálisis basado en su calidad el 94,92% de los encuestados contestó de forma afirmativa, contrastando con un 5,08% que no lo recomienda; al recomendar un servicio se pone de manifiesto que ciertas expectativas del médico son cubiertas por el servicio. Cuando se exploró acerca de si el médico se encontraba satisfecho con el servicio que le prestaba el laboratorio como apoyo en el ejercicio de su profesión, en este caso se encontró que el 84,48% estaba satisfecho, sin embargo el 15,52% no lo estaba.

Al mismo tiempo esta satisfacción estaba condicionada a que expusieran los motivos o por qué se encontraban satisfechos o no con el servicio. En el gráfico Nº2 se presentan los motivos más comunes de satisfacción e insatisfacción que manifestaron los médicos, lo cual avaló sus anteriores respuestas.

El Servicio de Bioanálisis cubrió las expectativas de los usuarios médicos, existe un 76,27% de los médicos quienes afirman, que el servicio cubrió sus expectativas versus un 13,56% que sostiene lo contrario y apenas un 10,17% cuyas expectativas fueron superadas; en base a esto se solicitó de igual forma que expresaran las razones por las cuales realizaban dichas aseveraciones las cuales se presentan a continuación, en el gráfico Nº 3.

Discusión

La opinión de los usuarios, es de suma importancia para la obtención de información sobre la gestión de la calidad en el Laboratorio Clínico. La satisfacción por su parte, es el resultado de una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del servicio, lo que constituye la evaluación de la calidad de un resultado, e indicadores de los aspectos o elementos concretos del servicio; al mismo tiempo, ésta depende de una serie de circunstancias o necesidades de orden cultural, social y

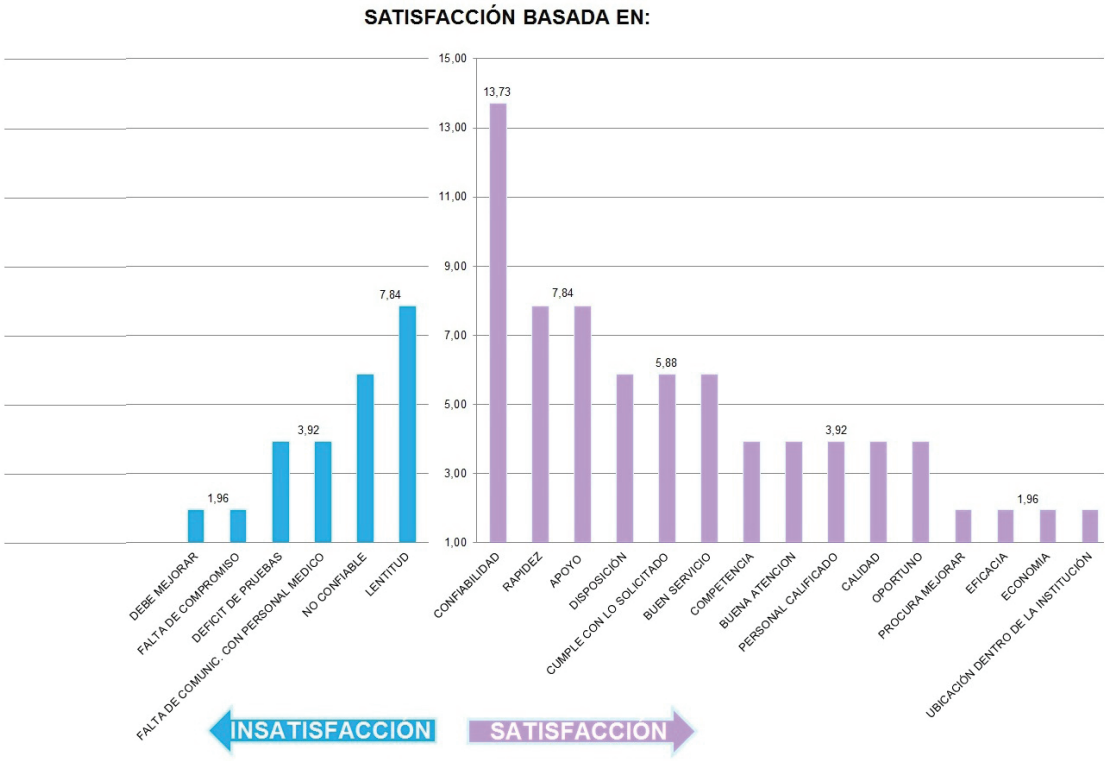


GRÁFICO Nº 2 Motivos de satisfacción e insatisfacción con el servicio de Bioanálisis en un en un centro médico del Distrito Metropolitano de Caracas, de julio a diciembre de 2016.
Fuente: Los Autores.

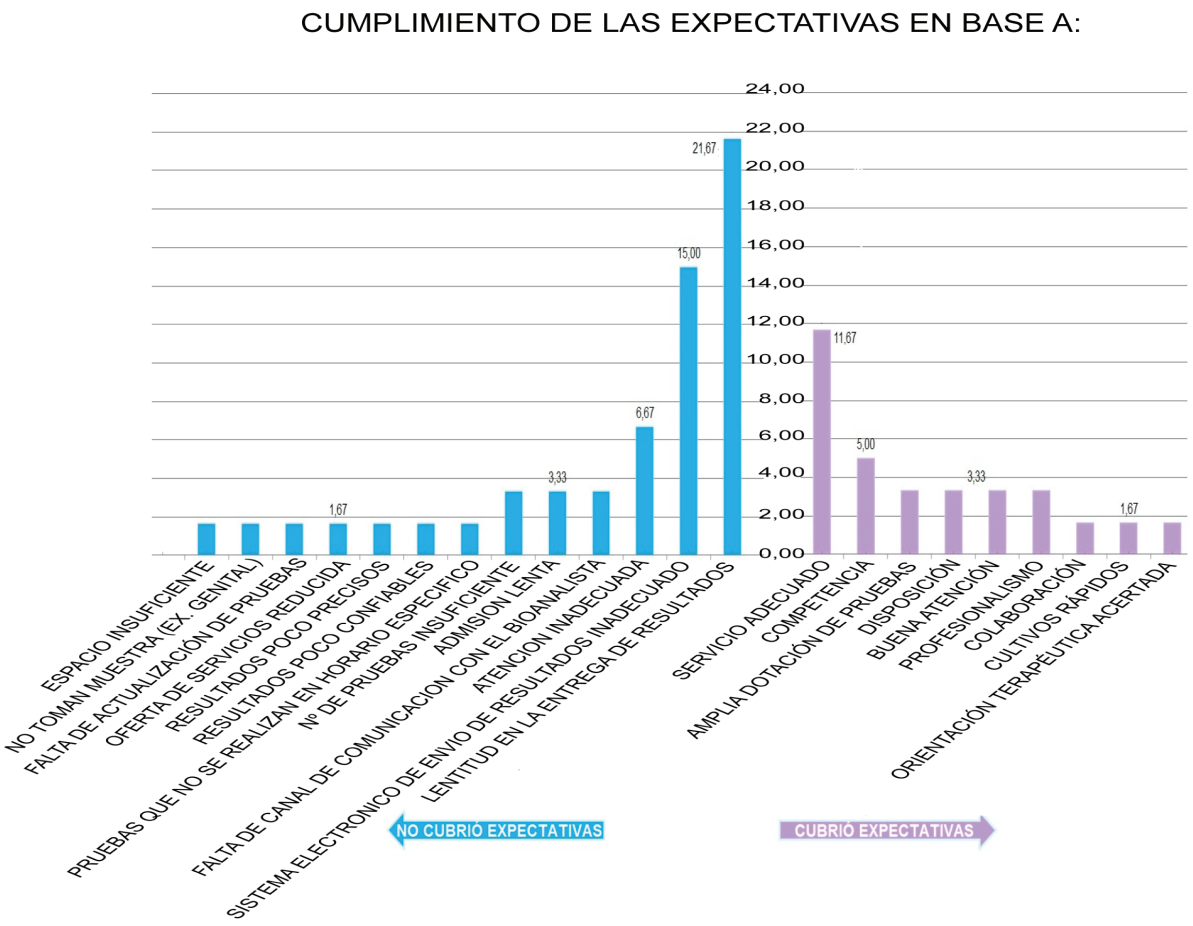


GRAFICO 3. Satisfacción: Motivos que afectaron el cumplimiento de las expectativas de los médicos, por parte del servicio en un centro médico del Distrito Metropolitano de Caracas, de julio a diciembre de 2016. Fuente: Los Autores.

económico (9, 12, 13).

Expectativas

Basados en los planteamientos discutidos a lo largo de la investigación y en los resultados expuestos anteriormente, en cuanto a la valoración de las expectativas de los usuarios médicos, el estudio reveló que para este tipo de usuarios, un Servicio ideal de Bioanálisis debe estar enfocado a tener una capacidad de respuesta rápida, es decir, que los resultados de los exámenes clínicos estén en manos del médico lo antes posible, sobre todo en las áreas de emergencia y cirugía donde el tiempo es un factor crucial en la vida de un paciente; a su vez la confiabilidad en que los resultados son fiel reflejo del estado de salud de un paciente, el procesamiento de las muestras y en general que el trabajo de laboratorio sea realizado de forma cuidadosa y fiable, forma parte de las exigencias. En tercer lugar, se halló que la atención que el Servicio de Bioanálisis (recepción, administración, toma de muestras, bioanalistas, etc.) brinda a todo nivel, es un elemento importante de la empatía que cala dentro de la seguridad e imagen que el servicio proyecta a sus usuarios. Por otro lado, salta a la vista en los actuales momentos, lo deseable de una amplia dotación de pruebas que el laboratorio esté en capacidad realizar, que el Servicio de Bioanálisis realice la totalidad de pruebas que se puedan requerir, esto es, perfiles completos, pruebas especiales etc.; la calidad general y la seguridad según el comportamiento observado está en función de las características anteriores, del mismo modo se pudo apreciar que los aspectos tangibles esperados, fueron una mayor comunicación (como se explicará más adelante) entre el Bioanalista y el médico, organización, economía tanto de costos como de recursos, exactitud, responsabilidad, conocimientos, eficiencia, precisión, eficacia, especificidad, honestidad, actualización y profesionalismo están contenidos dentro de la dimensión seguridad y fiabilidad.

Percepción:

La experiencia del usuario, lo que él obtuvo y recibió del servicio, constituye lo que define a la percepción, en este trabajo se pudo notar que si bien la atención al usuario médico, el tiempo de respuesta del laboratorio, la información dada al médico en cuanto a algún requerimiento sobre resultados, fue aceptable para un sector de usuarios entre el 40 y 60%, para otra proporción ligeramente mayor 40 – 70%, resultó insuficiente el nivel de comunicación, relacionado con la oportunidad, información sobre disponibilidad de pruebas, promoción y asesoría sobre el uso de las distintas pruebas y nuevas tecnologías. Comentarios recogidos a este particular se enfocan en lo necesario y deseable que es para estos usuarios el disponer de un contacto directo con el Bbioanalista, así como de contar con un departamento de asesoría, actualización e información sobre la disponibilidad tanto de las pruebas comunes como nuevas. Al mismo tiempo, se observó que un grupo ubicado entre el 5 y el 20% considera que el tiempo de respuesta del laboratorio es lento sobre todo para las áreas de emergencia y cirugía, al igual que la atención y trato al médico.

Satisfacción

El grado en que el Servicio de Bioanálisis logró cumplir los requerimientos, necesidades y exigencias de los médicos se vio reflejado en el nivel de satisfacción expresado por los mismos. A pesar que la mayoría (50 al 90%) de los usuarios están conformes con el servicio (pero no superan sus requerimientos) en cuanto a las expectativas de confiabilidad, reflejado tanto en el grado de recomendación del servicio a sus pacientes, como en la seguridad que les provee al no tener que contrastar los resultados con los de otro establecimiento; sin embargo, en el 39% de los casos opinan que algunas veces necesitan corroborar dicha información en otros laboratorios. Es importante destacar la competencia que significa tener otros servicios de Bbioanálisis ubicados entre los 50 y 100 mts. a la redonda, lo que hace que en el 25% aproximado de los casos, los usuarios refieran a sus pacientes a dichos laboratorios (o a cualquiera que disponga de reactivos), sobre todo cuando la cantidad de pruebas disponibles, no es la que los médicos esperan para el Servicio de Bioanálisis de un centro médico en el área de Atención Primaria en Salud.

Otras de las características que influyeron en el bajo nivel de satisfacción fueron la lentitud en la entrega de resultados; canales inadecuados para envío de resultado a los médicos directamente (medios electrónicos colapsados); falta de comunicación por parte del laboratorio con el personal médico, ya sea para oferta de asesoría, información sobre disponibilidad de pruebas, información acerca del laboratorio en general y su tecnología, obtención de información en los casos clínicos etc., elemento en el cual se manifestó gran interés por el 100% de los usuarios entrevistados.

Visto desde esta perspectiva, la práctica demostró que la satisfacción del usuario es un valioso indicador, que puede ser utilizado de forma habitual para valorar el desempeño tanto del Servicio de Bioanálisis estudiado, como de los servicios que así lo requieran.

Es importante mencionar, que si bien la satisfacción es la relación que existe entre la percepción y las expectativas del usuario, o entre lo obtenido y lo esperado; se observó que la brecha entre las expectativas y la satisfacción estuvo dada por la proporcionalidad entre ambos aspectos es decir la percepción; que de manera gráfica se pueden visualizar como una ecuación:



FIGURA Nº 2 Relación de la satisfacción.
Fuente: Los Autores.

Donde, se pudo establecer que cuando las expectativas fueron altas y la satisfacción fue mínima, la percepción fue regular o negativa en la gran mayoría de los casos. Entonces para lograr una percepción positiva, es esencial que la satisfacción sea mayor o supere las expectativas.

Conclusiones

Los atributos, propiedades o cualidades de la calidad, que resultaron significativos e importantes para que sea atractivo un Servicio de Bioanálisis para los usuarios médicos, estuvieron dados por sus expectativas, dentro de las cuales destacaron: La rapidez, la confiabilidad, la atención, amplia dotación de pruebas, y seguridad; es importante que el servicio conozca, las expectativas de sus usuarios para poder planificar y orientar el servicio enfocado a ello; es igualmente necesario que el servicio destaque otras características que son menos valoradas pero tan importantes como las mencionadas anteriormente, entre ellas, la correcta toma de muestra, actualización y la precisión de los resultados.

Referente a la experiencia que los usuarios obtuvieron del servicio y el grado en el que dicho laboratorio cubrió sus expectativas, si bien el 70% percibe que la calidad en general es aceptable existe un 30% que considera sus expectativas como no cubiertas puesto que, a su criterio existen deficiencias en cuanto a la capacidad de respuesta, la atención y sobre todo la comunicación entre el Servicio de Bioanálisis y el usuario médico. Asimismo, el 80% manifestó que no reciben información sobre promoción ni asesoría por parte del servicio.

Los usuarios participantes en el estudio se interesaron, en su mayoría, por dar su opinión incluso de una forma más amplia (comentarios) al momento de la entrevista, para colaborar con las mejoras que el servicio debe introducir.

Es conveniente recalcar que para lograr una mejora en la calidad, debe realizarse sondeos frecuentes entre sus usuarios para de esa manera ir adaptándose a las necesidades, requerimientos y exigencias de los mismos. En otras palabras se hace necesario implantar un esquema que mida la satisfacción del usuario de forma periódica y especialmente cuando se introducen cambios o mejoras para visualizar el impacto de las mismas. Con este trabajo se demostró de forma práctica, que la satisfacción del usuario es un valioso indicador, que puede ser utilizado de forma rutinaria para valorar el desempeño de los servicios.

En todo caso el nivel de insatisfacción que demostraron los usuarios, se traduce en oportunidades de mejora a implementar por parte del Servicio de Bioanálisis estudiado.

Referencias

1. Ortíz, H. (2011). Recuperado el 03 de Junio de 2016, de sistemas y calidad total: http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/
2. Ortiz, R., Muñoz, S., & Torres, E. (Julio-Agosto de 2004). Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de hidalgo, mexico. Rev Esp Salud Pública (http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1135-57272004000400010&script=sci_arttext&tlng=es/), 78(4: 527-537).
3. Rojas, R., Luna, S., Gross, J., & Kenton, R. (Enero-Junio de 2010). Evaluación de la calidad de la gestión de un laboratorio clínico hospitalario en Costa Rica. Rev Costarr Salud Pública (http://www.scielo.sa.cr/pdf/rcsp/v19n1/a03v19n1.pdf), 1(19: 12-17).
4. Pezoa, M. (2011). Propuesta Metodológica para medir satisfacción en usuarios de consultorios públicos. Propuesta de Gestión, Superintendencia de Salud. Gobierno de Chile (http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/569/articles-7317_recurso_1.pdf), Departamento Estudios y Desarrollo, Santiago de Chile.
5. Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing(64), 12-37.
6. Hamui, L., Fuentes, R., Aguirre, R., & Ramírez, O. (2013). Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema de Salud en México: Un estudio de satisfacción con la atención médica. Proyecto de Investigación "La satisfacción/insatisfacción de los usuarios del sistema de salud con la atención desde sus expectativas y experiencias en México". Fondo Sectorial de Salud Conacyt, Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Medicina, Distrito Federal, Mexico.
7. Gil, Y., & Vallejo, E. (2008). Guía para la identificación y análisis de los procesos de la universidad de málaga. Técnicas de Calidad y Planificación Estratégica, Secretariado de Calidad y Desarrollo Estratégico. Universidad de Málaga, Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, Málaga.
8. Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2009). Matketing de servicios. Mexico D.F.: McGraw-Hill.
9. Avila, A., Benitez, B., Rangel, L., Acurero , E., Ferrer, M., & Briceño, A. (Octubre de 2013). Satisfacción de los usuarios que acuden a los laboratorios clínicos públicos y privados. Ciencia y Técnica Administrativa (http://www.cyta.com.ar/ta1204/v12n4a3.htm), 12(04).
10. ISO 11620: 2014. (s.f.). Recuperado el 7 de Mayo de 2016, de Information and documentation -- Library performance indicators: http://www.iso.org/iso/catalogue_detail.htm?csnumber=37853
11. Stubbs, E. A. (Enero-Abril de 2004). Indicadores de desempeño: naturaleza, utilidad y construcción. Ci. Inf., Brasília (http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n1/v33n1a18.pdf), 33(1: 149-154).
12. Jinez, H., Rojas, N., Valdés, Y., & Marcel, E. (Enero de 2016). Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico «Dayana». Rev Latinoam Patol Clin Med Lab (www.medigraphic.com/patologiaclinica), 63(1: 50-55).
13. Molero, T., Panuzio, A., Cruz, S., Nuñez, M., Zambrano, M., Parra, I., y otros. (Agosto de 2010). Gestión de la calidad de atención en laboratorios clínicos de hospitales públicos en Maracaibo. REVISTA DE SALUD PÚBLICA, 12(4: 658-6)