EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD MEDIANTE INSTRUMENTOS UTILIZADOS EN INSTITUCIONES DE PRIMER NIVEL EN COLOMBIA, 2024

(ENSAYO)

Trabajo de Investigación tipo Ensayo para optar el título como especialista en Gestión Administrativa y Financiera en salud, Presentado por,

ANDREA CAROLINA CASTRO JIMENEZ
COD. 201621678398

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
Facultad de Administración y Negocios
Especialización de Gestión Administrativa Y Financiera en Salud
Barranquilla
2024 – 1
©

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD MEDIANTE INSTRUMENTOS UTILIZADOS EN INSTITUCIONES DE PRIMER NIVEL EN COLOMBIA, 2024

(ENSAYO)

Trabajo de Investigación tipo Ensayo para optar el título como especialista en Gestión Administrativa y Financiera en salud, Presentado por,

ANDREA CAROLINA CASTRO JIMENEZ
COD. 201621678398

Tutor 1
DAVID MARTINEZ SIERRA

Tutor 2
LISETH ROBLES MANJARREZ

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
Facultad de Administración y Negocios
Especialización de Gestión Administrativa Y Financiera en Salud
Barranquilla

2024 – 1
©

Resumen

El análisis de los instrumentos para medir la satisfacción del usuario en salud revela su gran utilidad para mejorar la calidad del servicio. Entre los más destacados está el SERVQUAL, ampliamente utilizado en el sector salud por su capacidad para evaluar tanto percepciones como expectativas de los usuarios, facilitando acciones de mejora y seguimiento. El PECASUSS, diseñado para medir la Percepción de Calidad Según Usuarios de Servicios de Salud, también es relevante, permitiendo un análisis profundo de sus fortalezas y limitaciones.

La medición de la calidad de los servicios de salud es de interés global, ya que la participación del usuario es crucial para establecer procesos de mejora continua. Sin embargo, la evaluación de la calidad es un concepto complejo debido a sus múltiples atributos y enfoques, lo que genera desafíos conceptuales, metodológicos e instrumentales. Los estudios revisados muestran que las escalas SERVQUAL y SERVQHOS han sido validadas en el ámbito hospitalario con una validez interna adecuada, pero en Colombia, los intentos de validar otras escalas no han alcanzado un rigor estadístico significativo.

A pesar de los desafíos, las instituciones de primer nivel, que ofrecen servicios básicos y enfrentan problemas como la accesibilidad limitada en zonas rurales, deben cumplir con estándares de calidad. Este documento explora cómo se han utilizado los instrumentos de medición en instituciones de primer nivel en Colombia y los resultados obtenidos. La calidad de los servicios de salud es esencial y requiere que las instituciones brinden servicios que satisfagan a los usuarios. Internacionalmente, se han desarrollado instrumentos como SERVQUAL, SERVPERF, SERVQHOS y PECASUSS para evaluar la calidad, y en Colombia se utilizan diversos instrumentos validados en todos los niveles de atención, fundamentales para mejorar la calidad y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Palabras clave: calidad, servicios de salud, primer nivel de atención, instrumentos, pecassus, servqual, servperf, servqhos,

Abstract

The analysis of tools used to measure user satisfaction in healthcare highlights their significant utility in improving service quality. Among the most notable is SERVQUAL, widely used in the healthcare sector for its ability to assess both user perceptions and expectations, facilitating improvement actions and follow-up. PECASUSS, designed to measure Perception of Quality According to Healthcare Service Users, is also relevant, allowing for an-in-depth analysis of its strengths and limitations.

Measuring the quality of healthcare services is of global interest, as user involvement is crucial for establishing continuous improvement processes. However, evaluating quality is a complex concept due to its multiple attributes and approaches, which poses conceptual, methodological, and instrumental challenges. Reviewed studies show that SERVQUAL and SERVQHOS scales have been validated in the hospital setting with adequate internal validity, but in Colombia, attempts to validate other scales have not achieved significant statistical rigor.

Despite these challenges, first-level institutions, which provide basic services and face issues such as limited access in rural areas, must meet quality standards. This document explores how measurement tools have been used in first-level institutions in Colombia and the results obtained. Quality in healthcare services is essential and requires institutions to offer services that meet user needs. Internationally, instruments like SERVQUAL, SERVPERF, SERVQHOS, and PECASUSS have been developed to assess quality, and in Colombia, various validated instruments are used at all levels of care, crucial for improving quality and meeting user needs.

KeyWords: quality, health services, first level of care, instruments, pecassus, servqual, servperf, servqhos,

Referencias Bibliográficas

1. Vázquez-Cruz, Eduardo, Sotomayor-Tapia, Javier, González-López, Akihiki Mizuki, Montiel-Jarquín, Álvaro J., Gutierrez-Gabriel, Itzel, Romero-Figueroa, María S., Loría-Castellanos, Jorge, & Campos-Navarroy, Luz A.. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Revista de Salud Pública, 20(2), 254-257. https://doi.org/10.15446/rsap.v20n2.61652

2. De León Núñez, M y Abrego Batista, M. (2022). Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. Saluta, p. 71-88. (Núm. 2, Año 2020: SALUTA Julio - Diciembre 2020). Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología. Disponible en: https://doi.org/10.37594/saluta.v1i2.589

3. Obregón-Morales, Danna Maribel, Pante Salas, Giovana Gladys, Barja-Ore, John, & Mera-Yauri, Andrea. (2021). Satisfacción con la atención recibida en un servicio diferenciado para adolescentes de un establecimiento de salud de primer nivel de atención. Horizonte Médico (Lima), 21(1), e1369. https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2021.v21n1.04

4. Parreño Urquizo, Ángel Floresmilo, Ocaña Coello, Silvana Paola, & Bonilla Caicedo, Martha Cecilia. (2022). Evaluación de la satisfacción de servicios de salud prestados en unidades del primer nivel de atención. Revista Cubana de Medicina General Integral, 38(2), . Epub 01 de junio de 2022. Recuperado en 24 de julio de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252022000200010&lng=es&tlng=es

5. González-Quiñones, Juan C, Restrepo-Chavarriaga, Guillermo, Hernández-Rojas, Astrid D, Ternera-Saavedra, Diana C, Galvis-Gómez, Camilo A, & Pinzón-Ramírez, Jenny A. (2014). Satisfacción de pacientes que acudieron al primer nivel de atención

en Bogotá. Revista de Salud Pública, 16(6), 871-884. https://doi.org/10.15446/rsap.v16n6.38192

6. Pabón Córdoba, M y Palacio Díaz, K. (2020). Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, período 2017-2019. Universidad de la Costa

7. Organización Mundial de la Salud. *Calidad de los servicios*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1

8. Ministerio de Salud y Protección Social. (s.f.). *Ley número 100 de 1993.* Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-100-de-1993.pdf

9. Rojas Martínez, Claudia Patricia, Hernández Palma, Hugo Gaspar, Niebles Núñez, William Alejandro. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista Espacios*, 41(1), 1-6.

10. Henao Nieto, Daniel Eduardo, Giraldo Villa, Adriana, & Yepes Delgado, Carlos Enrique. (2018). Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. Revista Gerencia y Políticas de Salud, 17(34), 69-80. https://doi.org/10.11144/javeriana.rgps17-34.iecp
11. Matsumoto Nishizawa, R., (2014). Desarrollo del Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. PERSPECTIVAS, (34), 181-209.

12. Otero Gómez, S y Camargo Rosas, M. (2019). Análisis de los instrumentos utilizados para evaluar la satisfacción del usuario frente a los servicios de salud. Bucaramanga: Universidad de Santander, 2019.

13. García Balaguera, L. (2017). Medición de Satisfacción de la Calidad en el Servicio de Hospitalización en los Hospitales de la Ciudad de Villavicencio, Meta-Colombia. Según el Modelo SERVQUAL. Villavicencio, Universidad de los llanos 2017. Disponible en: https://repositorio.unillanos.edu.co/handle/001/562

14. Lezcano Tobón, L., & Cardona-Arias, J. (2018). Evaluación de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del SERVQUAL en un hospital de Colombia. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6804255

15. Garzón Ariza, G y Ariza Pardo, Y. (2018). Importancia de la calidad en los servicios de salud y SERVQUAL como método para la medición de la calidad en los servicios de salud. Bucaramanga: Universidad de Santander, 2018.

16. Valderrama Mendoza, M. (2016). Estudio de la percepción de los pacientes inscritos al programa de riesgo cardiovascular en la ESE Hospital Juan Pablo II de Aratoca, en el mes de Agosto de 2016. Bucaramanga: Universidad de Santander, 2016.

17. Marín-Tello, C., Rivera-Chávez, L., Fernández-Sánchez, P., Macías-Palacios, N., & Cañarte-Alcívar, J. (2019). Calidad del servicio de enfermería en la Fundación Cottolengo: Análisis con instrumento "SERVQHOS-E". Polo del Conocimiento, 4(5), 204-247. doi:https://doi.org/10.23857/pc.v4i5.972

18. Barragán Becerra, Julián Andrés, Manrique Abril, Fred Gustavo. (2010). Validez y confiabilidad del SERVQHOS para enfermería en Boyacá, Colombia. Avances en Enfermería, 28(2), 48-61. Retrieved July 24, 2024, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002010000200005&lng=en&tlng=es.

19. Luna, F. (2016). Aplicación del modelo SERVPERF para la mediación de la percepción sobre la calidad del servicio de la educación superior. Encuentro

Internacional en Educación Matemática Segunda Versión ISSN 2539-1885. La Educación Matemática como Herramienta en el Desempeño Profesional Docente. Cúcuta, Colombia Eco Matemático 43 - 50.

20. Cobo-Mejía, E. A., Archila-León, L. Y., Gutiérrez- Barrera, E., y Araque-Sepúlveda, I. D. (2018). Percepción de la calidad del servicio en un centro de fisioterapia de una institución universitaria. Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá, 5(1), 48–67. https://doi.org/10.24267/23897325.305

21. Cabrera- Arana, Gustavo A, Londoño- Pimienta, Jaime L, & Bello- Parías, León D. (2008). Validación de un Instrumento para Medir Calidad Percibida por Usuarios de Hospitales de Colombia. Revista de Salud Pública, 10(3), 443-451. Retrieved July 24, 2024, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-00642008000300009&lng=en&tlng=es
22. Blandón Castañeda, M. F. (2022). *Calidad percibida por los usuarios de los servicios de urgencias, farmacia y consulta externa de la ESE Hospital Santa María del municipio de Santa Bárbara en el periodo de enero a mayo de 2021 y enero a junio de 2022.* Obtenido de Repositorio Institucional Universidad de Antioquia: https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/32609/2/BlandonMaria_2022_PercepcionCalidadUsuarios.pdf
23. Ministerio de Salud y Seguridad Social. (2021). Resolución 1328 del 2021. Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%201328%20de%202021.pdf