

PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS EN LA CLÍNICA DE LA COSTA, BARRANQUILLA, SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2020

Eileen Karina Valderrama Cure
Jorge Eliecer Pérez Velásquez

Trabajo de Investigación o Tesis Doctoral como requisito para optar el título de
Medico Internista

Tutor Disciplinar:
Andrés Ángel Cadena Bonfanti
Coordinador Postgrado Medicina Interna

Tutor Metodológico:
Henry J. González-Torres

Bio / Spc. App Stat / MSc Bio (GenPop) / DrSc (C) BioMed

RESUMEN

Antecedentes: La atención en el servicio de urgencias es identificada y estructurada como un soporte para evitar eventos desafortunados como muerte o algún grado de discapacidad en los pacientes que acuden en busca de ella, es por eso que estudiar la calidad en la atención se ha convertido en un tema transcendental debido al impacto que genera en las organizaciones en lo concerniente a reducción de costos, lealtad de los clientes, rentabilidad, entre otros.
Objetivos: Determinar la percepción de la calidad de la atención del servicio de urgencias en la Clínica de la Costa, Barranquilla, durante el segundo trimestre de 2020.

Materiales y Métodos: Estudio descriptivo, longitudinal y de corte transversal, que evaluara una muestra conformada por 50 usuarios que recibieron atención en el servicio de urgencias durante el segundo trimestre del año 2020. Para la recolección de la información, se diseñó una encuesta de servicio (modelo SERVPERF), para evaluar la calidad del servicio según la percepción del usuario en la Clínica de la Costa. Para el análisis de datos la calificación se realizó con base en la escala Likert.

Resultados: El 95.74% de los pacientes estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos

tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 90% de usuarios satisfechos (96%, 94.5%, 97%, 96% y 95.2%; respectivamente); pero la dimensión aspectos tangibles resultó con una proporción de usuarios insatisfechos – muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (4.8%).

Conclusiones: a los pacientes que consultan el servicio de urgencias de la Clínica de la Costa en general les parece bueno el servicio ofrecido, teniendo que la dimensión fiabilidad obtuvo la puntuación más alta, la atención inmediatamente a su llegada a urgencia, sin importar la condición socioeconómica, la disponibilidad de medicamentos en la farmacia de urgencias, que la atención haya sido por el médico en urgencias y considerada por la gravedad de su salud, así como la suficiente comunicación del médico con el paciente o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.

Palabras clave: Calidad de la atención de salud, urgencias médicas, percepción

ABSTRACT

Background: The attention in the emergency service is identified and structured as a support to avoid unfortunate events such as death or some degree of disability in patients who come looking for it, that is why studying the quality of care has become a Transcendental issue due to the impact it generates on organizations in terms of cost reduction, customer loyalty, profitability, among others.

Objective: To determine the perception of the quality of the attention of the emergency service at the Clínica de la Costa, Barranquilla, during the second quarter of 2020.

Materials and Methods: Descriptive, longitudinal and cross-sectional study that evaluated a sample made up of 50 users who received care in the emergency department during the second quarter of the year 2020. To collect the information, a service survey (SERVPERF model) was designed, to evaluate the quality of the service according to the perception of the user at the Clínica de la Costa. For data analysis, the qualification was made based on the Liker scale.

Results: 95.74% of the patients were satisfied with the care. The dimensions of reliability, responsiveness, security, empathy and tangible aspects of the SERVPERF survey resulted with more than 90% of satisfied users (96%, 94.5%, 97%, 96% and 95.2%, respectively); but the tangible aspects dimension resulted in a proportion of dissatisfied users - very dissatisfied and extremely very dissatisfied (4.8%).

Conclusions: In general, patients who consult the emergency department of the Costa Clinic find the service offered to be good, since the reliability dimension obtained the highest score, care immediately upon arrival to the emergency department, regardless of socioeconomic status, the availability of medicines in the emergency pharmacy, that the attention was given by the emergency doctor and considered due to the severity of their health, as well as sufficient communication from the doctor to the patient or their family members to explain the follow-up of their Health.

KeyWords: Quality of health care, medical emergencies, perception.

REFERENCIAS

1. WHO working group. The principles of quality assurance. Qual Assur Health Care 1989; 1: 79-95.
2. Presidencia de la República de Colombia. Decreto 1011 de 2006: por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud [Internet]. Diario Oficial n.º 46.230; 2006 abr 3. Disponible en <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=19975>.
3. Hospital Universitario del Valle. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. 2010; 116.
4. Informe Standard de las Clínicas y Servicios Hospitalarios de Colombia. Ranking 2018 clínicas y servicios hospitalarios de Colombia. 2019. Disponibles en: <https://lanota.com/index.php/CONFIDENCIAS/ranking-2018-clinicas-y-servicios-hospitalarios-de-colombia.html>
5. Pitts SR, Carrier ER, Rich EC, Kellermann AL. Where Americans get acute care: increasingly, it's not at their doctor's office. Health Aff (Millwood). 2010;29(9):1620–9
6. Pabón L, Alarcón S, Estudio de la satisfacción del cliente interno y externo frente a la atención del servicio de urgencias del policlínico de Funza realizado desde la oficina del S.I.A.U aplicación del modelo de administración orientado hacia la satisfacción del cliente, corporación universitaria minuto de Dios, facultad de ciencias humanas y sociales, Bogotá D.C 2008.
7. Assuring Quality Health Care in the Emergency Department. Susan Letvak, Healthcare (Basel). 2015 Sep; 3(3): 726–732.
8. Hospital San Rafael de Facatativa, Triage y clasificación, Julio 3 del 2015.

9. Pabón L, Alarcón S, Estudio de la satisfacción del cliente interno y externo frente a la atención del servicio de urgencias del policlínico de Funza realizado desde la oficina del S.I.A.U aplicación del modelo de administración orientado hacia la satisfacción del cliente, corporación universitaria minuto

10. Richardson DB. Increase in patient mortality at 10 days associated with emergency department overcrowding. *Med J Aust.* 2006;184:213–216

11. Defining quality indicators for emergency care delivery: findings of an expert consensus process by emergency care practitioners in Africa. Morgan C Broccoli,¹ Rachel Moresky,² Julia Dixon,³ Ivy Muya,⁴ Cara Taubman,^{2,5} Lee A Wallis,⁶ Emilie J Calvello Hynes,³ on behalf of the AFEM Scientific Committee

12. Comparative quality measures of emergency care: an outcome cockpit proposal to survey clinical processes in real life. Susanne Burgemeister, *Open Access Emerg Med.* 2017; 9: 97–106.

13. Jung HP, Baerveldt C, Olesen F, Grol R, Wensing M. Patient characteristics as predictors of primary health care preferences: a systematic literature analysis. *Health Expect.* 2003;6:160–181.

14. Farley H, Enguidanos ER, Coletti CM, et al. Patient satisfaction surveys and quality of care: an information paper. *Ann Emerg Med.* 2014;64:351–357

15. Pines JM, Hilton JA, Weber EJ, et al. International perspectives on emergency department crowding. *Acad Emerg Med* 2011;18:1358–70.

16. Risko N, Calvello EJ, de Ramirez SS, et al. Including emergency and acute care as a global health priority. *Int J Emerg Med* 2011;4:75

17. Chang CY, Abujaber S, Reynolds TA, et al. Burden of emergency conditions and emergency care usage: new estimates from 40 countries. *Emerg Med J* 2016;33:794–800.

18. National Center for Health Statistics. National Hospital Ambulatory Medical Care Survey: 2010 emergency department summary tables [Internet]. Hyattsville (MD): NCHS; [cited 2013 Oct 28]. Available from: [http:// www.cdc.gov/nchs/data/ahcd/nhamcs_emergency/2010_ed_web_tables.pdf](http://www.cdc.gov/nchs/data/ahcd/nhamcs_emergency/2010_ed_web_tables.pdf)

19. Quality Measurement In The Emergency Department: Past And Future. By Jeremiah D. Schuur,

20. Gurau C. Tailoring e-service quality through CRM. *Managing Service Quality.* 2003;13(6):520-5-31.

21. Kerguelén C. Calidad en salud en Colombia. Los principios. Bogotá: Ministerio de la Protección Social; 2008.

22. Ministerio de Salud y Protección Social. Decreto 1011 de 2006. Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Bogotá: MinSalud; 2006.

23. Congreso de Colombia. Ley Estatutaria de la Salud 1751 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones. Bogotá: Congreso de Colombia; 2015

24. Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 256 de 2016. Por la cual se dictan disposiciones en relación con el sistema de información para la calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud. Bogotá: MinSalud; 2016.

25. American College of Emergency Physicians, Society for Cardiovascular Angiography and Interventions, O’Gara PT, Kushner FG, Ascheim DD, Casey DE Jr., et al. 2013 ACCF/ AHA guideline for the management of ST-elevation myocardial infarction: executive summary: a report of the American College of Cardiology Foundation/American Heart Association Task Force on Practice Guidelines. J Am Coll Cardiol. 2013;61(4):485–510.

26. Committee TESOEECatEW. guidelines for management of ischaemic stroke and transient ischaemic attack 2008. Cerebrovasc Dis. 2008;25(5):457–507.

27. Delinger RP, Levy MM, Rhodes A, et al; Subgroup SSCGcitP. Surviving sepsis campaign: international guidelines for management of severe sepsis and septic shock 2012. 2013;39(2):165–228.

28. Lee JS, Nsa W, Hausmann LR, et al. Quality of care for elderly patients hospitalized for pneumonia in the United States, 2006 to 2010. JAMA Intern Med. 2014;174:1806–1814

29. IRVINE, D. SIDANI, S. KEATINGS, M. DOIDGE, D. An empirical test of the Nursing Role Effectiveness Model. Journal of Advanced Nursing. 2002; 38(1): 29–39.

30. DONABEDIAN A, Zurita B. Calidad Asistencial. Revista Jano. 1989; 34:27 35–42.

31. SANGIOVANNI, R. Satisfacción del usuario en relación a la atención recibida del servicio de Enfermería.

32. CAMINAL J, y COLS. La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. *Revista Calidad Asistencial*. Barcelona. 2001; 16:276–279.
33. ANDRADE, V. MARTÍNEZ, C. SACO, S. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital de apoyo N° 1 – Minsa – Cusco de Noviembre de 1999 a Enero del 2000. *SITUA*. 2000; 8(16): 17-25.
34. Izaguirre M, Reategui L, Mori H. *Calidad y Marketing de los Servicios de Salud*. Lima, Julio 2014.
35. Brunner, J. Comunicación y política en la sociedad democrática. In *Políticos y Comunicadores: Interacción y Compromisos* (pp. 1–8). 1996.
36. WHO, W. H. O. (2011). *Quality of care: a process for making strategic choices in health systems*. World Health Organization (Vol. 267). Geneva: Geneva: World Health Organization. <https://doi.org/10.1542/peds.2010-1791>.
37. Goldstone, J. (1998). The role of quality assurance versus continuous quality improvement. *Journal of Vascular Surgery*, 28(2), 378–380. [https://doi.org/10.1016/S0741-5214\(98\)70180-6](https://doi.org/10.1016/S0741-5214(98)70180-6)
38. Hern, J., Acosta, F., Atehort, S. C., Cristina, A., & Mej, A. (2009). Las condiciones laborales de los profesionales de la salud a partir de la Ley 100 de 1993: evolución y un estudio de caso Labor conditions for health professionals starting from the Act 100 of 1993: evolution and a case study for Medellín As condições I. ARTICULO DE INVESTIGACION, DERIVADO DEL PROYECTO DE INVESTIGACION "Análisis de Las Condiciones Laborales En El Sector Salud a Partir de La Ley 100 de 1993", 8 (16)(16), 107–131.

39. Franco-Giraldo, Á. La última reforma del sistema general de seguridad social en salud Colombiano The latest reform of the Colombian healthcare-related social security system. *Salud Pública*, 14(5), 8865–8877. 2012.
40. Calderón Alberto Agudelo, C., Botero, J. C., Bolaños, J. O., Martínez, R. R., Castaño, Ramon Abel, Arbelaez, Jose, Giedion Ursula, M. G., Guerrero, R., ... Ramirez, J. CALIDAD EN SALUD EN COLOMBIA. Los Principios. Universidad Nacional de Colombia (Vol. 11). <https://doi.org/10.1590/S0036-36342011000500003>. 2005.
41. Mendoza, A.. Como Formular e implementar el PAMEC. Retrieved from <http://www.adrianamendoza.com/2009/01/17/como-formular-implementar-pamec/>. 2009.
42. Pérez-Goiz R, Vega-Malagón G, Martínez-Martínez ML. Satisfacción de los usuarios en el servicio de urgencias en un hospital de segundo nivel. *Rev Méd Inst Mex Seguro Soc*. 2009;47:637-42.
43. Navarrete-Valero C. Satisfacción de usuarios internos y externos de todos los servicios de una clínica de medicina familiar del sector salud en el estado de México. *Revista CES Salud Pública*. 2015;6:138-145.
44. Torres-Navarro C, Jélvez-Caamaño A, Vega-Pinto F. Evaluación de la calidad en un servicio de urgencia utilizando el modelo SERVPERF. *Universidad, Ciencia y Tecnología*. 2014;18:108-119.
45. Ortells-Abuye N, Paguina-Marcos M. Indicadores de calidad y seguridad del paciente en la enfermería de urgencias: un valor seguro. *Enfermería Global*. 2012;11:184-190.

46. Barragán-Becerra JA, Moreno CM. Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos. *Enfermería Global*. 2013;12:217-30.
47. Barragán-Becerra JA, Pedraza-A YD, Rincón-R MR. Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados, Tunja, 2011. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*. 2013;31:187-93.
48. Ramírez-Estrada MC, Gil-Ospina AA. Percepción de calidad en servicios de urgencias hospitalarias de II nivel, Risaralda Colombia 2013. *Investigaciones Andina*. 2016;18:1507-20.
49. Bleustein C, Rothschild DB, Valen A, Valatis E, Schweitzer L, Jones R. Wait times, patient satisfaction scores, and the perception of care. *Am J Manag Care*. 2014;20:393-400.
50. Farley H, Enguidanos ER, Coletti CM, Honigman L, Mazzeo A, Pinson TB, et al. Patient satisfaction surveys and quality of care: An information paper. *Ann Emerg Med*. 2014;64:351-7.
51. Petrilli CM, Mack M, Petrilli JJ, Hickner A, Saint S, Chopra V. Understanding the role of physician attire on patient perceptions: A systematic review of the literature - targeting attire to improve likelihood of rapport (TAILOR) investigators. *BMJ Open*. 2015;5:e006578.
52. Kant M, Purandare N. Applying the SERVPERF scale to evaluate the performance in two centres of a single speciality hospital Network. *Journal of International Academic Research for Multidisciplinary*. 2016;4 (1):30-42.

53. Kant M, Purandare N. Applying the SERVPERF scale to evaluate the performance in two centres of a single speciality hospital Network. *Journal of International Academic Research for Multidisciplinary*. 2016;4 (1):30-42.
54. Parra-Hidalgo P, Bermejo-Alegría RM, Más-Catillo A, Hidalgo-Montesinos MD, Gomis-Cebrián R, Calle-Ura JE. Factores relacionados con la satisfacción del paciente en los servicios de urgencias hospitalarios. *Gac Sanit*. 2012;26:159-65. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2011.07.014>.
55. Arellano-Hernández N, Martínez-León MG. Satisfacción de los usuarios de urgencias basada en la sistematización del servicio. *Hospital General Dolores Hidalgo; Guanajuato, México. Archivos de Medicina de Urgencia de México*. 2012;4:13-9.
56. Silva-Fhon J, Ramón-Cordova S, Vergaray-Villa-nueva S, Palacios-Fhon V, Partezani-Rodríguez R. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Enfermería Universitaria*. 2015;12:80-7. <http://doi.org/10.1016/j.reu.2015.04.001>.
57. 203Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacáreview of the literature - targeting attire to improve likelihood of rapport (TAILOR) investigators. *BMJ Open*. 2015;5:e006578.
58. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima, Perú. Ministerio de Salud, 2011. 58p.

59. Niño Effio BS, Perales Carrasco J, Chavesta Manrique XP, Leguía Cerna JA,

Díaz Vélez C. Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque, octubre 2010. Rev Cuerpo Med HNAAA. 2012; 5(1): 5-9

60. Cabello E, Jesús L. Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. 2012; 23(2):88-95.

61. Duque EJ. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de gestión. INNOVAR. Universidad Nacional de Colombia. 2005.

62. Duque, E., & Canas, J. (2015). Validación del modelo Servperf en el ámbito de internet: un caso colombiano. Suma de Negocios, 5(12), 115–123.
[https://doi.org/10.1016/s2215-910x\(14\)70033-3](https://doi.org/10.1016/s2215-910x(14)70033-3)

63. Vivar, J., & Barragán, M. (2017). Elaboración de un modelo de evaluación para la calidad del servicio en restaurantes en Cuenca. Revista de La Facultad de Ciencias Químicas, 16, 18–27.

1.