

GOBIERNO DE NAVARRA

ECONOMÍA, HACIENDA, INDUSTRIA Y EMPLEO

CULTURA, TURISMO Y RELACIONES INSTITUCIONALES

PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

EDUCACION

DESARROLLO RURAL, MEDIO AMBIENTE, Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SALUD

POLÍTICAS SOCIALES

FOMENTO

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

Un trabajo evalúa la opinión de los profesionales sanitarios sobre la calidad del servicio que reciben en el propio CHN

La investigación ha recibido el primer premio a la mejor comunicación electrónica en el XXXI Congreso de la Sociedad Española de Calidad Asistencial

Lunes, 18 de noviembre de 2013

Conocer la percepción que los profesionales sanitarios tienen de la calidad del servicio que reciben cuando se convierten en clientes internos de la organización; es decir cuando solicitan pruebas o consultas a otros profesionales, y si esa percepción coincide o no con la del personal que realiza la tarea, son los objetivos de un estudio realizado recientemente en el Complejo Hospitalario de Navarra (CHN), y que ha sido galardonado en un congreso nacional.

El trabajo, titulado “Un paso más en la evaluación de la calidad percibida: la evaluación en espejo” obtuvo el primer premio en el XXXI Congreso de la Sociedad Española de Calidad Asistencial”, celebrado recientemente en Valencia. A la cita se presentaron un total de 569 trabajos, 219 de ellos comunicaciones orales y 350 comunicaciones electrónicas.

Los autores son M^a Isabel Rodrigo Rincón, del Servicio de Investigación, Innovación y Formación Sanitaria del Departamento de Salud y M^a Eugenia Martínez Lozano, Belén Tirapu León y Pedro Zabalza López del Complejo Hospitalario de Navarra.

Singularidad del trabajo

Es habitual que las organizaciones sanitarias realicen encuestas de satisfacción a los pacientes. Pero es menos frecuente que se hagan encuestas para valorar la opinión de los profesionales como clientes internos. La novedad del trabajo es que, además de la opinión de éstos, se solicitó a los propios profesionales encargados de atenderles que valoraran cómo percibían la calidad de servicio que proporcionaban. De esta manera, se pudo contrastar en qué aspectos había discrepancias entre ambas percepciones, la de los solicitantes y la de los proveedores de pruebas, de ahí la denominación de evaluación en espejo.

El estudio se realizó entre los profesionales de los distintos servicios clínicos del CHN que solicitan pruebas o consultas al Servicio Medicina Nuclear (SMN). Participaron 71 profesionales de los 237 profesionales candidatos. Por otra parte, se solicitó a los profesionales médicos del SMN que respondieran al mismo cuestionario pero indicando su percepción sobre la calidad que ellos ofrecían a los servicios clínicos.

En este caso, participó la totalidad del servicio.

Diferencias en la percepción del servicio

El cuestionario constaba de 14 preguntas, siendo 9 las cuestiones relacionadas con la calidad del servicio. En el 78% de las preguntas, los profesionales de los servicios clínicos otorgaron mayores puntuaciones que los profesionales del propio servicio, siendo las diferencias estadísticamente significativas en 5: competencia profesional, dotación tecnológica, cantidad de recursos humanos disponibles, capacidad de resolución y calidad del informe.

Por su parte, los profesionales del SMN se puntuaron mejor que los profesionales de los servicios solicitantes en: disposición del servicio en colaborar para resolver aspectos organizativos y en la información proporcionada para no realizar pruebas, aunque las diferencias no alcanzaron la significación.

La principal conclusión fue que existe una discrepancia entre la calidad que perciben los clientes internos y la que perciben los propios profesionales prestadores de la atención y que conocer ambos elementos es importante a la hora de implantar con éxito áreas de mejora.