

Diseño de estrategias para la mejora del servicio al paciente en los centros médicos de Ibagué

Ing. Mg. (c) Jose Alonso Oviedo Monroy

Grupo de investigación GESICOM

Centro de Comercio y Servicios

Instructor Contratista

SENA - Tolima

Ibagué, Colombia

jaoviedom@sena.edu.co

Palabras clave. *Calidad del servicio, calidad percibida, satisfacción del paciente, SERVQHOS.*

I. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, por no decir décadas, la calidad de los servicios se ha convertido en un eje fundamental de los negocios, influyendo en el desempeño, la disminución de costos, la fidelidad del cliente y por supuesto la rentabilidad. Los servicios de salud no escapan a esta megatendencia en la gestión empresarial.

Reconociendo lo inexorable de la anterior premisa, y a sabiendas de que la percepción que tiene un paciente sobre la calidad de la prestación del servicio de salud la determina su nivel de calidad (Grönroos, 1984), (Vandamme & Leunis, 1993), que puede ser analizada bajo diez dimensiones (Parasuram, Valarie, & Berry, 1985), a saber, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión al cliente; es entonces allí donde se centrará la investigación, pues, si bien los aspectos técnicos de la prestación del servicio son relevantes, han gozado de mayor cuidado por parte de los prestadores del servicio, mientras se ha descuidado el lado humano y la perspectiva del paciente en los términos de ofrecer calidad, además, la Ley 100 de 1993, en su artículo 153 declara que la calidad es un aspecto crítico (Congreso de la República de Colombia, 1993).

Por lo antes enunciado y por otras características del servicio de salud, para mejorar la calidad en la atención a los pacientes de las clínicas de Ibagué, es necesario diseñar estrategias de mejora del servicio al cliente.

II. METODOLOGÍA

Para cumplir con el objetivo de la investigación, se hace necesario, en primer lugar, diagnosticar las condiciones en las cuales se desarrolla el servicio, en esta medida, se precisa conocer el nivel actual de satisfacción de los clientes por medio de una encuesta diseñada bajo la adaptación del modelo SERVQHOS, en la cual también se medirá la capacidad de prestación del servicio; los datos recolectados serán analizados descriptivamente utilizando tablas de frecuencia, estadísticos

descriptivos, gráficos descriptivos, tablas de contingencia, correlación, varianza y gráficos de dispersión, finalmente se examinará la interdependencia entre las variables del conjunto de factores por medio del Análisis Factorial Exploratorio (AFE); en este estudio nos interesa conocer las diferencias de atención entre las instituciones públicas y privadas, la atención de los pacientes que entran por el servicio de urgencias versus pacientes cirugía programada, la opinión de hombres y mujeres por separado, entre otros. Posteriormente, se identificará la infraestructura y el equipamiento para saber si permiten una buena experiencia al usuario utilizando una checklist.

Partiendo de los resultados de los análisis anteriores, se procederá a diseñar una estrategia que permita aumentar el nivel de satisfacción de los clientes.

El análisis contendrá una parte descriptiva inicial, en la que se identifican tendencias básicas o presencia de información atípica. El soporte de técnicas estadísticas es muy relevante, pues es la base para plantear la realización de análisis más especializados (análisis de distribución, posibles correlaciones o formulación de hipótesis, análisis multivariados, entre otros), utilizando técnicas estadísticas que permitan tener una visión más profunda del comportamiento del fenómeno estudiado. La producción y el análisis de resultados deben tener en cuenta la perspectiva de género y otras relacionadas más arriba en este documento. De esta manera, se proporciona información importante para determinar características específicas de los diferentes grupos poblacionales.

III. IMPACTO REGIONAL

En la medida en que la ciudad conozca sus falencias en la precepción de calidad de sus servicios médicos y cuente con nuevas estrategias que mejoren la misma, los habitantes de Ibagué, claramente tendrán una mejor calidad de vida, será reconocida a nivel nacional por la alta satisfacción de sus paciente, dando oportunidad para que los aprendices del área de la salud sean diferenciados y apreciados nacionalmente.

IV. REFERENCIAS

- Congreso de la República de Colombia. (1993). *Ley 100 de 1993*. Obtenido de Ley 100 de 1993: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1993/ley_0100_1993.html
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing. *European Journal of Marketing*, 36-44.
- Parasuram, A., Valarie, Z., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 41-50.
- Vandamme, R., & Leunis, J. (1993). Development of a multiple-item scale for measuring hospital service quality. *International Journal of Service*, 30-40.