

# Satisfacción del usuario que requiere exámenes de laboratorio urgentes, Costa Rica

# User satisfaction requires urgent laboratory tests, Costa Rica

Helen Moraga Moraga<sup>1</sup>, Ricardo González Cascante<sup>2</sup>

1 Microbiólogo Químico Clínico, Laboratorio Clínico Area de Salud de Santo Domingo. CCSS. [moragahe@hotmail.com](mailto:moragahe@hotmail.com)

2 Microbiólogo Químico Clínico, Control y Evaluación de Servicios de Salud por Terceros, Dirección de Red de Servicios de Salud, [CCSS.rgonzaca@ccss.sa.cr](mailto:CCSS.rgonzaca@ccss.sa.cr)

Recibido 20 enero 2011 Aprobado 13 abril 2011

## RESUMEN

**Antecedentes:** A través de un nuevo concepto holístico de calidad se han venido realizando algunos estudios de satisfacción de los usuarios de servicios de salud en el área metropolitana del país. Sin embargo en la Región Huetar Atlántica, no se había realizado ninguna publicación de esta clase de estudios.

**Objetivo:** Analizar la satisfacción del usuario del laboratorio clínico del Área de Salud de Cariari que se realiza exámenes urgentes bajo las dimensiones de capacidad de respuesta, accesibilidad, cortesía, confort, comunicación y profesionalismo.

**Materiales y Método:** Estudio cuantitativo, de concepción positivista, basada en entrevistas aplicadas a los pacientes en una muestra de 344 pacientes, todos usuarios del laboratorio clínico del Área de Salud de Cariari.

**Resultados:** Destaca la insatisfacción en el tiempo de respuesta del laboratorio clínico, especialmente la espera de los pacientes para recibir el resultado.

**Discusión:** Con el fin de mejorar la satisfacción de los pacientes se debe reforzar el recurso humano, automatizar pruebas y adquirir equipos de mayor capacidad de procesamiento.

**Palabras clave:** Satisfacción del Paciente, Calidad de la Atención de Salud, Técnicas y Procedimientos de Laboratorio, Costa Rica. (fuente: DeCS, BIREME)

## ABSTRACT

**Background:** Based on a new holistic quality concept, some patients' satisfaction studies have been carried out in the Central Valley of our country. However, in the Huetar Atlantic Region, such studies have never been published.

**Objective:** Analyze the satisfaction of patients who undertake urgent laboratory tests at Cariari Health Area through the implementation of a research performed under the dimensions of responsiveness, accessibility, courtesy, comfort, communication and professionalism.

**Materials and Methods:** A quantitative, positivist conception, based on interviews applied to patients in a sample of 344 patients, all users of a clinical laboratory of the Cariari Health Area.

**Results:** Highlights the dissatisfaction with the response time of the clinical laboratory, especially the waiting time for patients to receive the result.

**Discussion:** In order to improve patient satisfaction should be increased human resources, automated testing, and acquire equipment with higher processing capacity.

**Key words:** Patient Satisfaction, Quality of Health Care, Laboratory Techniques and Procedures, Costa Rica. (source: MeSH, NLM)

Los laboratorios han estado evolucionando en la calidad del servicio que brindan en los últimos diez años, desde la localidad hacia la escala mundial (desde normas locales, regionales y nacionales de calidad hasta llegar al cumplimiento de normas internacionales), pasando de evaluar sólo indicadores de precisión y exactitud hasta llegar a garantizar la satisfacción del usuario, contando los profesionales del laboratorio clínico hoy con normas como la ISO 15189 que a su vez exige la satisfacción de otras normas como la ISO 31, la ISO Guía 31, la ISO/IEC Guía 431, la ISO 9000/2000 y la ISO/IEC 17025:1999 (1, 2).

En Costa Rica se han realizado estudios de satisfacción al usuario de servicios de salud de la Caja Costarricense de Seguro Social, como es el caso del Área de Salud de Puriscal en donde se valoró el trato del personal de salud en los diferentes Equipos Básicos de Atención Integral en Salud (EBAIS) compuestos por médicos, auxiliar de enfermería, técnicos de atención primaria y secretaria y el cual resultó bueno (puntaje de 9 – 10). En el caso del laboratorio clínico se calificó el trato del personal obteniéndose un puntaje de 9 – 10 en sólo el 60 % de los encuestados. En ésta Área de Salud lo que más le agradó al paciente fue la buena atención, trato del personal, accesibilidad, atención rápida, charlas educativas, comodidad, eficiencia y tratamientos. Lo que menos agradó fue la espera, falta de cupo, mal trato, falta de higiene, desorden, mala atención médica, ruido y planta física (3).

En el EBAIS de San Felipe de Alajuelita se realizó una investigación de satisfacción del usuario del servicio de salud donde destaca la conciencia por parte de la población de que hay que tener alguna medida de paciencia a la hora de demandar servicios de consulta externa y por lo tanto de que hay que esperar algunas veces, ya que quieren que les presten atención durante la consulta y a la vez, que se registre con claridad en su expediente la información referente a su caso. En este estudio se reveló insatisfacción por la ubicación de las instalaciones y fue relevante el hecho de que un 84 % de la población encuestada, prefirió la amabilidad durante su consulta al recibir la atención por parte de las secretarías. Además, en lo que nos interesa un 48 % de las personas encuestadas no les gustaría esperar más de una semana para que se les tome la muestra de rutina de laboratorio (4).

El Área de Salud de Cariari está en la provincia de Limón, Cantón Pococí y comprende los distritos

Cariari, La Rita y Roxana. Posee 1 438 km<sup>2</sup> con más de 60 000 habitantes.

El laboratorio produjo 451 832 exámenes durante el año 2007 y comprende la atención del servicio de Urgencias, Medicina Mixta, Medicina de Empresa, Especialista, los EBAIS de Cariari 1, Cariari 2, Astúa Pirie, Campo Cinco, Caribe, Nájera1, Nájera 2, Ticabán 1, Ticabán 2, El Porvenir, El Jardín, Los Ángeles, Palmitas, La Esperanza, Llano Bonito y Barra del Colorado.

Actualmente no hay publicaciones de estudios anteriores de satisfacción al usuario del laboratorio de esta área, lo cual motivó realizar un diagnóstico atinente, especialmente argumentándose en el hecho de que sólo hasta hace muy poco, en el año 2006, empezó a funcionar una contraloría de servicios en este centro de salud (Análisis de Situación Integral de Salud EBAIS Ticabán 2007, 2008 y entrevista a contralora Área de Salud Cariari- 2008).

El presente estudio analiza la satisfacción del usuario (paciente) del laboratorio clínico del Área de Salud de Cariari que se realiza exámenes urgentes bajo las dimensiones de capacidad de respuesta, accesibilidad, cortesía, confort, comunicación y profesionalismo.

## MATERIALES Y MÉTODO

La población en estudio fueron los pacientes que solicitaron o se realizaron exámenes urgentes en el Área de Salud de Cariari en el primer semestre del 2009.

Se realizó muestreo al azar con pacientes del primer turno ya que es donde se realiza la mayor cantidad de exámenes y donde existe la mayor probabilidad de realizar las entrevistas. Se les tomó la información a los usuarios del laboratorio clínico que llegaron a realizarse exámenes urgentes entrevistándolos con el Instrumento para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario de la Organización Panamericana de la Salud (5) el cual, para fines de aplicación, fue adaptado a la realidad del laboratorio clínico del Área de Salud Cariari.

## Análisis Estadístico

El cálculo de n se detalla a continuación tomando en cuenta resultados del estudio del Perfil del Sistema de Servicios de Salud de Costa Rica 2002 y buscando un nivel de confianza del 95% (6, 7):

$$n = z^2 pq/d^2$$

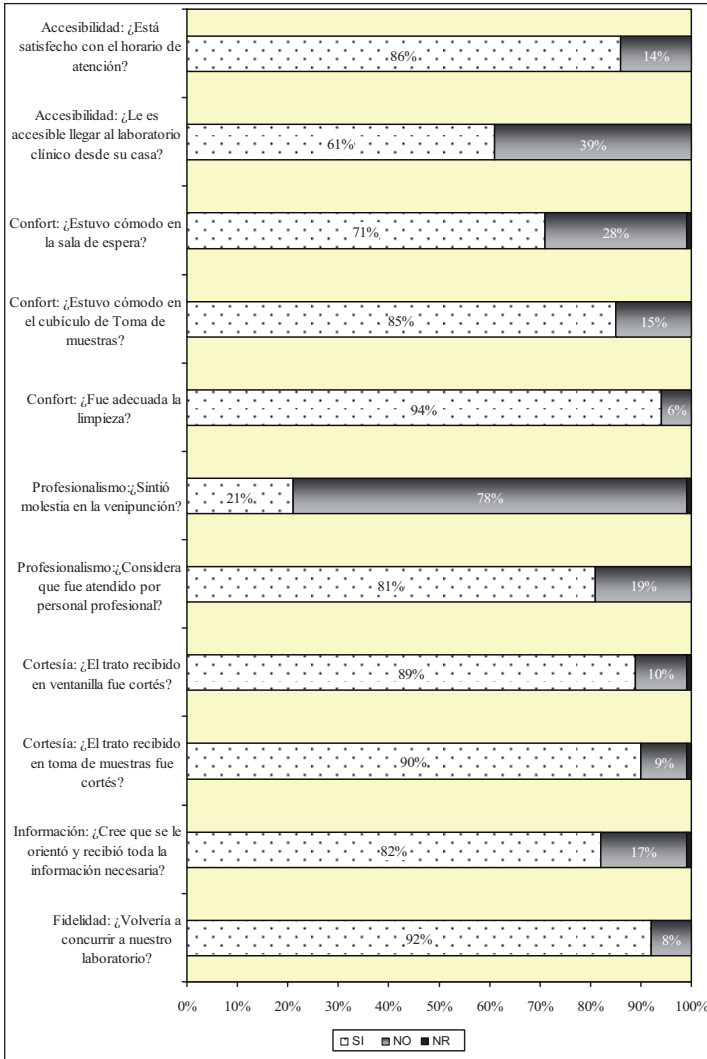
$$n = (1.96)^2(0.70)(0.30) / (0.05)^2 = 322.69 \approx 323$$

El tamaño de la muestra calculado fue de 323 usuarios. Sin embargo, la muestra utilizada fue de 344 usuarios del laboratorio encuestados.

**RESULTADOS**

La mayoría de los pacientes (86 %) están satisfechos con el horario de atención (Figura 1).

**Figura 1. Evaluación del laboratorio clínico en las dimensiones de accesibilidad, confort, profesionalismo, cortesía, información y fidelidad.**



Fuente: Entrevista de evaluación de la satisfacción del usuario del Laboratorio Clínico, Área de Salud de Cariari.

Aunque la mayoría de los pacientes (61 %) consideran como accesible la ubicación del laboratorio clínico (y por ende la sede del Área de Salud Cariari que es donde está ubicado), una porción importante (39 %) opina que no es fácil para ellos acceder las instalaciones.

Además, los pacientes opinan en su mayoría (71 %) que estuvieron cómodos en la sala de espera. El 85 % opino que el cubículo de toma de muestras era cómodo. El 94 % opino que fue adecuada la limpieza cuando hizo uso del laboratorio clínico. El 78% de los entrevistados considera que la toma de muestra no fue molesta para ellos y el 81 % considera que la atención recibida es profesional.

La mayoría de los pacientes (89 %) consideran que se brinda un trato amable en ventanilla y 90 % expresó haber recibido un trato amable en la toma de muestras.

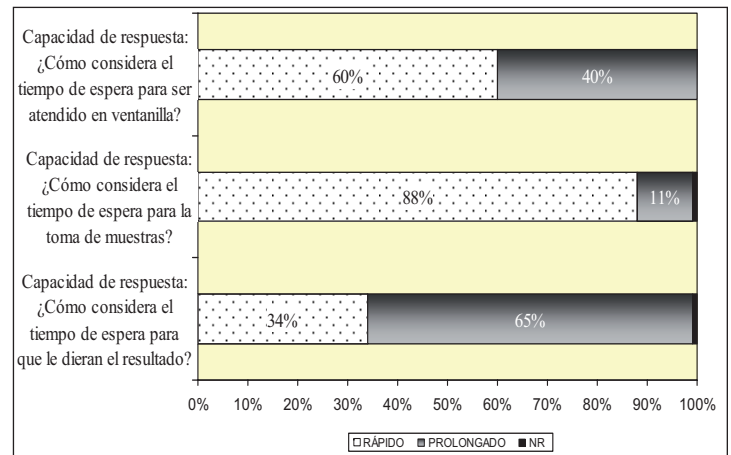
El 82 % de los entrevistados señalan haber recibido toda la información necesaria. En cuanto a la fidelidad de los usuarios, el 92% de los entrevistados manifestó que volverían a realizarse exámenes en el laboratorio del Área de Salud Cariari.

Por otra parte, en la figura 2, se destaca que, aunque la mayoría (60 %) considera que el tiempo de espera para ser atendido en ventanilla fue rápido, un buen porcentaje (40 %) de los entrevistados opina que fue prolongado.

La mayoría de los pacientes (88 %) considera que el tiempo de espera para la toma de muestra es rápido, en tanto que el tiempo de espera para recibir el resultado de exámenes urgentes es prolongado para el 65 % de los entrevistados.

La comunicación del personal de toma de muestras fue clara para la gran mayoría de los entrevistados (92 %).

**Figura 2. Capacidad de respuesta: evaluación del tiempo de espera.**



Fuente: Entrevista de evaluación de la satisfacción del usuario del Laboratorio Clínico, Área de Salud de Cariari.

## CONCLUSIONES

En la dimensión de la capacidad de respuesta una situación crítica se da específicamente en el tiempo de espera de los pacientes para ser atendidos en la ventanilla en las horas pico (de 6-10 am) para entregar la solicitud de exámenes (primera fila antes de la toma de muestra), ya que un 40 % consideran que dicho lapso de espera es prolongado. Ello se debe a que, a pesar de que siempre hay dos funcionarios disponibles todo el tiempo atendiendo la ventanilla, se requiere de más personal y una mejor distribución de las citas para disminuir las filas.

El tiempo de espera para que le tomen la muestra al paciente fue considerado rápido (88 %). Esto se debe a la destreza de los funcionarios febotomistas del laboratorio y la organización para cubrir la atención de pacientes en todo momento.

El punto más crítico de la capacidad de respuesta fue el tiempo de espera para recibir el resultado. La mayoría de los entrevistados (65 %) opinó que dicho tiempo es prolongado. Ello se debe a la complejidad de los procesos de realización de análisis de laboratorio y también a tiempos muertos no tan justificados. La falta de personal en hematología, serología, química clínica y urianálisis es una de las causas de retraso en el procesamiento de los análisis. El otro origen del problema es la falta de equipamiento de alta tecnología y automatización de varios procedimientos. En el caso de los exámenes de urgencias se dan retrasos en la entrega porque el médico solicita pruebas que no están dentro del cuadro básico de urgencias, retrasando así los resultados.

Por otro lado, dentro de la dimensión de accesibilidad se tiene que la mayoría de los pacientes están satisfechos con el horario de atención del laboratorio debido a que se extiende desde las 6am hasta las 10 pm. Además, la accesibilidad a la sede del laboratorio clínico es difícil para un 39 % de los usuarios debido a que la zona geográfica del Área de Salud, constituida por grandes áreas de terreno que incluyen el límite con Nicaragua, la provincia de Heredia y Guápiles y por la presencia de los canales como única vía de acceso a Barra del Colorado. Aunado a ello, el servicio de buses no es continuo para todos los lugares en donde viven los usuarios de los servicios de salud. A pesar de esto, el 61 % considera que el laboratorio clínico tiene una ubicación accesible, ya que está ubicado en la sede de área en el centro de Cariari, cerca de la

terminal de paradas de autobús y servicios de taxi. En la dimensión de cortesía, el trato recibido en la ventanilla y en la toma de muestras es bueno para el 89 % y 90 % de los entrevistados respectivamente. Estos datos demuestran que, a pesar de atender muchos pacientes diariamente, existe un esfuerzo por dar un trato amable al paciente de parte de los funcionarios del laboratorio.

En cuanto a la dimensión que evalúa la percepción del confort, la mayoría de los usuarios ve cómoda la sala de espera (71 %) y el cubículo de toma de muestras (85 %); además opinan que hay una adecuada limpieza (94 %). Esto se explica porque, a pesar de ser un espacio pequeño y existir pocas bancas en la sala de espera, las cuales son de madera, en la cultura de la población de Cariari se reconoce la importancia de tener un servicio de salud de la CCSS y se nota un mayor respeto hacia la institución, siendo menos exigentes los usuarios de esta zona rural que muchos de los habitantes de zonas urbanas metropolitanas. Con respecto a la limpieza, el Área de Salud Cariari contrata a un tercero el servicio de limpieza del edificio, lo que hace pensar en una mayor eficiencia. Aún así, el 28 % de los entrevistados considera no cómoda a la sala de espera; esta situación obedece a que, a pesar de que hay un buen espacio, sólo existen dos bancas de madera para la fila del laboratorio.

En relación con la dimensión de comunicación, el 82 % de los usuarios señalan haber recibido toda la información necesaria. Esto demuestra que, a pesar de que Cariari es una zona rural dedicada en gran parte a la plantación de banano, piña, teca y ganadería, en donde los niveles de escolaridad son menores a los del área metropolitana, el personal del laboratorio se asegura de dejar bien claro las instrucciones al paciente usuario del servicio.

En cuanto a la dimensión de profesionalismo el usuario en su mayoría (78 %) detecta destreza en la venipunción, profesionalismo en la atención (81 %). Ello se debe a que el personal es estable en el tiempo, lo cual genera un cúmulo de experiencia y destreza en los procedimientos diarios de trabajo. Aún así, el 21 % afirma que la toma de muestra se torna dolorosa; esto se explica, además por la naturaleza del procedimiento, porque en las horas pico de carga de trabajo es difícil la concentración del personal, el cual es escaso (sólo hay dos cubículos, por ende dos flebotomistas).

## REFERENCIAS:

1. Comité Europeo de Normalización. Laboratorios clínicos: requisitos particulares relativos a la calidad y la competencia (ISO 15189:2003). Bruselas. CEN, 2003. Disponible en <http://www.aenor.es/aenor/normas/ctn/fichactn.asp?codigonorm=AEN/CTN%20129>. Consultado 10 octubre 2009.
2. Mc Clatchey KD, Terrés-Speziale AM. La medicina de laboratorio en el tercer milenio. Revista Mexicana de Patología Clínica, 2004; 51:24-29. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/patol/pt-2004/pt041e.pdf> Consultado 25 setiembre 2010.
3. Zeledón Brenes X, Watson E G. Estudio de satisfacción del cliente externo: Área de Salud Puriscal - Turubares. Rev. cienc. adm. financ. segur. soc, 1999; 7(2):23-44.
4. Llorca Fernando. Expectativas Sobre la Calidad en el Servicio de Salud de la CCSS en San Felipe de Alajuelita. Rev. cienc. adm. financ. segur. soc, 2004; 12:91-95.
5. Organización Panamericana de la Salud. Curso de Gestión de la Calidad para Laboratorios: Guía para Tutores. Washington D.C. Oficina Regional de la OMS, 2005. Disponible en: <http://cidbimena.desastres.hn/docum/ops/libros/labs-CGC-Completo.pdf> . Consultado 20 setiembre de 2009.
6. Wayne W Daniel. Bioestadística: Base para el Análisis de las Ciencias de la Salud. México D.F.: Limusa, 1997.
7. OPS. Perfil del Sistema de Servicios de Salud de Costa Rica, San José, 2002. Disponible en: [http://www.lachealthsys.org/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_download&gid=127](http://www.lachealthsys.org/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=127). Consultado 19 agosto 2009.