

Evaluación de la calidad de la gestión de un laboratorio clínico hospitalario en Costa Rica

Evaluation of the quality of management of an inpatient clinical laboratory in Costa Rica

Roubier Rojas Barahona¹ Sileny Luna Vega², Jetty Gross Robles³ y Rosita Kenton Johnston⁴

1 MsSc. Epidemiología. Docente Postgrado Medicina Familiar UCR. CCSS-CENDEISS. rrojasm@ccss.sa.cr/roubierr@gmail.com.

2 Microbióloga. Laboratorio Clínico Hospital México.CCSS.

3 Microbióloga-Immunóloga. Laboratorio Clínico Hospital México. CCSS.

4 Microbióloga-Parasitóloga. Laboratorio Clínico Hospital México. CCSS.

Recibido 8 diciembre 2009 Aprobado 8 mayo 2010

RESUMEN

Objetivo: Evaluar la Calidad de la Gestión en el Laboratorio Clínico del Hospital México, entre los meses de junio a agosto del 2009.

Materiales y Métodos: Estudio exploratorio cuantitativo. Se encuestaron a 369 personas durante los meses de junio a agosto del 2009. Se efectuó un análisis descriptivo de las principales variables registradas para determinar la Calidad de la Gestión en el Laboratorio de Hematología del Hospital México.

Resultados: La satisfacción del Cliente Externo (Médicos, Enfermeras y Usuarios Consulta Externa) opinan que es oportuno con un 94,1 % (269/286), por otra parte el trato y la calidez resultaron buenas con un 86,4 % (247/285) y un 82,9 % (237/285) respectivamente. El Cliente Interno (Microbiólogos, Técnicos y Personal Administrativo), un 64,0 % (16/25) microbiólogos consideran que las expectativas laborales son buenas, el mayor porcentaje de los técnicos con un 71,4 % (30/42) han recibido menos de 10 capacitaciones, en el personal administrativo prevalece la necesidad laboral con un 56,3 % (9/16). En cuanto al espacio físico la mayoría de los Clientes Internos lo consideran regular. Prevalece la opinión de los Técnicos y del Personal Administrativo del mobiliario que es considerado como bueno, no así los Microbiólogos con un 56,0 % (14/25) opinan que es regular.

Conclusión: La satisfacción del Cliente Interno y Externo debe ser evaluada para mejorar la Gestión de la Calidad en el Laboratorio Clínico del Hospital México.

Palabras claves: gestión de calidad, evaluación de servicios de salud, Costa Rica. (*fuentes: DeCS, BIREME*).

ABSTRACT

Objective: To evaluate the Quality of Clinical Laboratory Management in the Hospital México, between the months of June through August, 2009.

Materials and Methods: The design of the study was quantitative and exploratory. 369 people were surveyed during the months of June through August of 2009. We performed a descriptive analysis of the main study variables to determine the quality of management in the hematology laboratory of the Hospital México.

Results: External Customer Satisfaction (Doctors, Nurses and Outpatient Users) believe the service is appropriate with a 94,1 % (269/286); on the other hand, empathy and human warmth were good with a 86,4 % (247/285) and 82,9 % (237/285) respectively. The Internal Customers (microbiologists, technicians and administrative staff), a 64,0 % (16/25) of microbiologists believe that job prospects are good as well as a high percentage of technicians with a 71,4 % (30/42) who have received less than 10 training sessions; administrative staff have a prevailing business need with a 56,3 % (9/16). Regarding the physical space, most of the internal customers consider it mediocre. The prevailing opinion is that of the Technical and Administrative Staff regarding the furniture which is considered good, but not the microbiologists with 56,0 % (14/25) who consider it rather mediocre.

Conclusion: The satisfaction of internal and external customers should be evaluated to improve Quality Management in the Clinical Laboratory of the Hospital México.

Key words: quality management, health services evaluation, Costa Rica. (*source: MeSH, NLM*).

Las organizaciones de salud presentan diferentes formas, dimensiones y especializaciones. Por ello es muy complejo determinar una forma de actuar del personal frente a la calidad de la gestión en las clínicas y hospitales. Se hace necesario ingresar a la realidad de cada uno de estos centros para entender y conocer sus propios perfiles, tomando en cuenta que allí laboran en forma conjunta desde un profesional con postgrado hasta un empleado sin mayor instrucción. Los profesionales que trabajan en las instituciones de salud deben tener claro el concepto de calidad de la gestión en la atención, y considerar el avance que actualmente se tiene sobre satisfacción de usuarios.

El crecimiento de la demanda de determinaciones analíticas ha sido impresionante en los últimos años. Esta demanda ha conducido a una transformación en la organización de los laboratorios. De modo que las tendencias actuales caminan hacia laboratorios grandes con una elevada capacidad de procesado de muestras. Cada país en particular presenta características y requerimientos propios que lo diferencian de las demás en lo referente a las normativas y estándares adoptados para sus servicios de salud, lo cual dificulta la unificación de criterios, especialmente en lo referente a calidad de la gestión en los laboratorios clínicos.

Las instituciones de salud han planteado estrategias nacionales que pretenden el rescate de la calidad, lo que implicaría el incremento en la satisfacción del usuario, vista como indicador de la gestión de la calidad, donde la calidad se mide en función del objetivo de mantener, restaurar y promover la salud, con la finalidad de lograr la satisfacción total del cliente.

El interés de la calidad de la atención médica tiene su origen no sólo en el malestar expresado por los usuarios de los servicios de salud, sino también en el deseo de disminuir la desigualdad en el sistema de salud de los diferentes grupos sociales. En México, la norma técnica para la evaluación de la calidad de la atención médica de 1990, en su artículo 6, refiere que la calidad de la atención médica deberá incorporar el grado de satisfacción de las necesidades de salud y las características en la prestación del servicio, en relación con las expectativas del usuario interno, externo y de la institución. Así mismo, en otros países la evaluación de la satisfacción respecto a sus servicios sanitarios ha constituido, desde hace varios años, uno de los elementos primordiales en la investigación (1). Un estudio realizado en los servicios públicos

de salud en los distritos Norte e Ichilo (Bolivia), identifica la percepción de la población respecto a la calidad recibida en el hospital, enfatizando la relación entre los trabajadores de salud y los pacientes. Se utilizaron métodos cuantitativos y cualitativos tales como: encuesta, grupos focales, observación directa, entrevistas abiertas con informantes clave y discusiones abiertas con la comunidad. Los resultados muestran que la reputación de los servicios, está afectada por algunos elementos, tales como las actitudes discriminatorias hacia la gente que pertenece a un nivel socioeconómico bajo, problemas de comunicación entre el trabajador de salud y el paciente, la percepción de insuficiente capacidad diagnóstica y terapéutica (2).

La Organización Mundial de la Salud, tratando de abarcar la perspectiva de los distintos grupos involucrados (clientes, proveedores, planificadores, sanitaristas), define la calidad así: *“La Calidad en la Atención en Salud consiste en la apropiada ejecución (de acuerdo a estándares) de intervenciones de probada seguridad, que son económicamente accesibles a la población en cuestión, y que poseen la capacidad de producir un impacto positivo en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y malnutrición”*. Tratando de unificar la definición de calidad, se cita la de W. Edwards Deming, un pionero de la calidad en la industria. En su enunciado más básico, proveer de buena calidad significa: *“Realizar las cosas correctas de manera correcta”*. En la atención de la salud, calidad también significa ofrecer un rango de servicios que sean seguros y efectivos y satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes. En Costa Rica se han realizado varios estudios relacionados con la gestión de calidad en los servicios hospitalarios; sus resultados, en general, indican dónde se está fallando y cuáles pueden ser las medidas correctivas. Uno de estos estudios se llama, *“La inducción como factor de éxito en la gestión del cliente interno de las áreas de salud de la Región Chorotega”*; en él se expone que una de las limitaciones en el proceso de operacionalización de las políticas de salud actuales es la ausencia de un modelo de inducción al personal de salud de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) que facilite la integración de los funcionarios de nuevo ingreso, así como de los habituales, en el proceso de cambio que enfrentan las organizaciones de salud.

En atención a esa necesidad de corroborar lo citado, se analizó la situación de la inducción formal e informal desarrollada en la Región Chorotega, a partir

de las características presentes en la organización de los procesos de trabajo, de las experiencias, expectativas y necesidades del cliente interno de las Áreas de Salud y de las políticas institucionales, para la propuesta de acciones alternativas orientadas hacia la calidad de la gestión. En otro estudio, se analiza la cultura organizacional como variable que facilita u obstaculiza el logro de los objetivos del Servicio de Urgencias del Hospital Dr. R. A. Calderón Guardia (4).

Se realizó un estudio sobre “La motivación laboral de los empleados en el Hospital Nacional de Niños “Dr. Carlos Sáenz Herrera. La investigación buscó identificar el nivel de motivación de los empleados del Hospital Nacional de Niños. El estudio mostró que la motivación laboral en el hospital es baja, en los aspectos relacionados con la satisfacción laboral, el ambiente laboral y el salario, pero existe gran identificación con la institución (5).

En el Laboratorio Clínico del Hospital México no se han realizado estudios de Gestión de la Calidad. El propósito de este estudio es contribuir en el diseño de estrategias que permitan fortalecer la Calidad de la Gestión, hacia el cliente interno y externo para la respuesta eficiente, eficaz y efectiva.

MATERIALES Y MÉTODOS

El marco muestral del estudio consistió en personas entrevistadas de junio a agosto del 2009 que asistieron al Laboratorio Clínico del Hospital México.

Criterios de inclusión

Cliente externo (medico, enfermera y usuarios) y cliente interno (microbiólogos, técnicos y administrativos) asistieron al Laboratorio Clínico Hospital México durante el período de estudio a las cuales se les realizó la entrevista.

Criterios de exclusión

Cliente externo (medico, enfermera y usuarios) y cliente interno (microbiólogos, técnicos y administrativos) que no asistieron al Laboratorio Clínico Hospital México durante el período de además, no se les realizó la entrevista.

Tamaño de la muestra y diseño del muestreo

Se utilizó un diseño de estudio exploratorio descriptivo (6). El tamaño de muestra se calculo utilizando un muestreo de tipo estratificado simple y se obtuvo con el programa estadístico Stats versión 2.0 .Al ser las poblaciones heterogéneas entre sí, pero

homogéneas a lo interno, se hizo necesario estimar una muestra para cada uno de los diferentes estratos, para obtener representatividad de la población de estudio (7). Según esto, se requería de un mínimo de 355 pacientes; sin embargo, fue posible obtener un total de 369 pacientes lo que incrementó el poder del estudio.

Fuente de datos

Los datos corresponden a los registros de los entrevistados en el Laboratorio Clínico del Hospital en el periodo del estudio.

La información fue utilizada bajo la más estricta confidencialidad para salvaguardar la privacidad de las pacientes. Se contó con la autorización del entrevistado para la obtención y análisis de tales datos.

Edición y reducción

Se revisaron los datos para evitar errores de digitación o datos perdidos; al mismo tiempo se estableció el formato adecuado para las variables de modo que permitió la prueba de hipótesis por los métodos convenientes, así, las variables discretas se codificaron de manera creciente con respecto el riesgo. El mismo criterio se aplicó a las variables continuas al convertirlas en dicotómicas o politómicas.

Se creó una base de datos en Excel y los análisis se efectuaron en Epi Info versión 3.5.1 2008 (8). Con la información obtenida de la población seleccionada. Los datos se editaron y revisaron mediante el uso de la estadística descriptiva y se eliminaron los datos extremos o no plausibles.

Análisis

Estadística descriptiva

Se realizó la descripción de los entrevistados incluidos en este estudio mediante el uso de las medidas de frecuencias con sus respectivos intervalos de confianza para cada estrato.

RESULTADOS

Se entrevistaron 286 clientes externos, el mayor porcentaje con un 94,1 % (269), consideran el servicio del laboratorio clínico es oportuno, seguido por el trato 86,4 % (247) y la calidez con un 82,9 % (237) las cuales son buenas. Se presenta también en dicho cuadro los porcentajes de los demás niveles restantes con sus respectivos intervalos de confianza como se indica en la tabla 1.

Tabla 1. Satisfacción del cliente externo* del Laboratorio Clínico del Hospital México, junio-agosto del 2009.

Variable	Nivel	Encuestados (286)		
		n	%	IC 95 %
Oportuno	Si	269	94,1	90,7 – 96,5
	No	17	5,9	3,5–9,3
Trato	Bueno	247	86,4	81,8 – 90,1
	Regular	37	12,9	9,3 –17,4
	Malo	2	0,7	0,1 – 2,5
Calidez	Bueno	237	82,9	78,0 – 87,0
	Regular	48	16,8	12,6 – 21,6
	Malo	1	1,9	0,0 – 1,9

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del cuestionario
*Cliente externo: Médicos, Enfermeras y Usuarios de consulta externa

Por otra parte se observa en la tabla 2, la satisfacción del cliente interno representado por 25 microbiólogos del laboratorio clínico, con sus respectivos porcentajes e intervalos de confianza en lo referente a las capacitaciones, necesidades laborales, espacio físico y el mobiliario.

Tabla 2. Satisfacción del cliente interno* del Laboratorio Clínico del Hospital México, junio- agosto del 2009.

Variable	Nivel	Encuestados (25)		
		n	%	IC95%
Capacitación	0 – 10	14	56	34,9 – 75,6
	11 – 20	5	20	6,8 – 40,7
	> 20	6	24	9,4 – 45,1
Necesidades laborales	Mucho	9	36	18,0 – 57,5
	Poco	15	60	38,7 – 78,9
	Nada	1	4	0,1 – 20,4
Expectativas laborales	Buena	16	64	42,5 – 82,0
	Mala	9	36	18,0 – 57,5
Espacio físico	Bueno	1	4	0,1– 20,4
	Regular	14	56	34,9 – 75,6
	Malo	10	40	21,1 – 61,3
Mobiliario	Bueno	10	40	21,1 – 61,3
	Regular	14	56	34,9 – 75,6
	Malo	1	4	0,1 – 20,4

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del cuestionario
*Cliente interno: Microbiólogos

Con respecto a la satisfacción del cliente interno representado por los técnicos de laboratorio, se entrevistaron 42 persona, dónde sobresale un 71,4 % (30) que han recibido menos de 11 capacitaciones al año, mientras que un 59,5 % (25) consideran las expectativas laborales buenas. En cuanto al mobiliario un 64,3 % (27) opinan que es bueno en tanto que el espacio físico presentó una distribución porcentual similar en las respuestas según se observa en la tabla 3.

Tabla 3. Satisfacción del cliente interno* del Laboratorio Clínico del Hospital México, junio-agosto del 2009.

Variable	Nivel	Encuestados (42)		
		n	%	IC 95%
Capacitación	0 – 10	30	71,4	55,4 – 84,3
	11 – 20	10	23,8	12,1– 39,5
	> 20	2	4,8	0,6 – 16,2
Necesidades laborales	Mucho	16	38,1	23,6 – 54,4
	Poco	24	57,1	41 – 72,3
	Nada	2	4,8	0,6 – 16,2
Expectativas laborales	Buena	25	59,5	43,3 – 74,4
	Mala	17	40,5	25,6 – 56,7
Espacio físico	Bueno	12	28,6	15,7 – 44,6
	Regular	16	38,1	23,6 – 54,4
	Malo	14	33,3	19,6 – 49,5
Mobiliario	Bueno	27	64,3	48 – 78,4
	Regular	12	28,6	15,7 – 44,6
	Malo	3	7,1	1,5 – 19,5

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del cuestionario
*Cliente interno: Técnicos

En la tabla 4, de satisfacción del cliente interno, el personal administrativo representado por 16 funcionarios, cerca del 70 % (11) han recibido más de 11 capacitaciones al año y un 56,3 % (9) consideran las necesidades laborales buenas. En cuanto al espacio físico y el mobiliario este último es bueno con un 62,5 % (10), no así el espacio físico el cual se considera regular, 56,3 % (9).

Tabla 4. Satisfacción del cliente interno* del Laboratorio Clínico del Hospital México, junio-agosto del 2009.

Variable	Nivel	Encuestados (16)		
		n	%	IC 95%
Capacitación	0 – 10	5	31,3	11,0 – 58,7
	11 – 20	7	43,8	19,8 – 70,1
	> 20	4	25,0	7,3 – 52,4
Necesidades laborales	Mucho	9	56,3	29,9 – 80,2
	Poco	5	31,3	11,0 – 58,7
	Nada	2	12,5	1,6 – 38,3
Expectativas laborales	Buena	9	56,3	29,9 – 80,2
	Regular	6	37,5	15,2 – 64,6
	Mala	1	6,3	0,2 – 8,5
Espacio físico	Bueno	5	31,3	11,0 – 58,7
	Regular	9	56,3	29,9 – 80,2
	Malo	2	12,5	1,6 – 38,3
Mobiliario	Bueno	10	62,5	35,4 – 84,8
	Malo	6	37,5	15,2 – 64,6

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del cuestionario

*Cliente interno: Personal Administrativo

DISCUSIÓN

Las personas que requieren de un servicio de salud, han reconocido la importancia de la calidad de la gestión como una de las principales herramientas para la planificación y sistematización de todas las actividades orientadas a lograr productos o servicios conformes con los requisitos del cliente, regulatorios y propios de la organización (9).

La utilización de la opinión del usuario, es de suma importancia para la información sobre la gestión del Laboratorio Clínico del Hospital México, como evaluación de la calidad variables de un resultado e indicadores de aquellos aspectos o elementos concretos de un servicio para optimizar la respuesta del usuario.

La estrategia de calidad y mejora continua permite obtener respuestas ganadoras a aquellas organizaciones que por medio de la planificación y el control de gestión, determinen y controlen con eficacia la marcha hacia el logro de su visión (10).

La calidad es la base de la productividad y esta es el auténtico motor del desarrollo (11). El presente estudio muestra que la Calidad de la Gestión respecto a la Satisfacción del Cliente Externo del Laboratorio Clínico es oportuna, además el trato recibido, es considerado como bueno por lo que la calidez recibida de parte del personal del Laboratorio Clínico es satisfactoria como lo plantea para este trabajo.

Las necesidades de los Clientes Internos, se pueden satisfacer mediante la capacitación continua y refleja una parte del grado de complacencia del personal de laboratorio (12). Para los microbiólogos y técnicos el grado de capacitación es poco, por el contrario para el personal administrativo si cumple con lo esperado. La CCSS, al igual que la mayoría de las instituciones relacionadas con la salud, ha descuidado la educación continuada de sus profesionales.

Los esfuerzos deben orientar a promover el rescate y fortalecimiento de valores en todo el personal, con el propósito de que los usuarios reciban una atención con rostro humano y amable de parte del personal, profundamente comprometido con los valores institucionales, entre los que destacan la dignidad, responsabilidad, honestidad, lealtad, transparencia, compromiso, excelencia, integridad, respeto y empatía (13,14).

En el espacio físico, que es calificado como regular, se refleja la falta de infraestructura adecuada que posee la institución, lo cual, limita al microbiólogo, al técnico y al personal administrativo, a ofrecer un mejor servicio.

En general se llega a la conclusión que la Calidad de la Gestión del Laboratorio Clínico del Hospital México es buena, siendo esta la más alta calificación, según la definición operacional.

Conclusiones y recomendaciones.

La Dirección del Laboratorio Clínico debe aplicar periódicamente el modelo de evaluación, implantar los procedimientos de quejas y reclamaciones al cliente externo, además debe tomar las acciones corregidas sugeridas. Una vez cumplidas las recomendaciones propuestas, proceder a la implantación de la norma de calidad en los diferentes servicios.

Se debe disponer de algún tipo de herramienta para identificar las necesidades de los usuarios, como la colocación de un buzón de sugerencias y gestionar capacitaciones, actualizaciones, cursos, de interés científico relacionado con el quehacer del funcionario.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos profundamente al personal del Laboratorio Clínico, así como médicos, enfermeras y usuarios que participaron en esta actividad, sin los cuales no hubiera sido posible realizar las determinaciones y recoger la información para que este estudio fuera realizado.

REFERENCIAS

1. Ortiz-Espinosa RM, Muñoz-JS, Torres-Carreño E. Satisfacción de los usuarios de 15 Hospitales de Hidalgo México. *Rev. Esp. Salud Pública* 2004; 78(4):543-32.
2. Gattinara BC, Ibacache J, Puente CT, Giaconi J, Caprara A. Percepción de la Comunidad Acerca de la Calidad de los Servicios de Salud Públicos en los Distritos Norte e Ichilo, Bolivia. *Cad. Saúde Públ.* 1995; 11(3):425-438.
3. Ruiz-Artavia I, Muñoz-Robles M, Jiménez-Navarrete MF. La inducción como factor de éxito en la gestión del cliente interno de las áreas de salud de la Región Chorotega. *Rev. cienc. adm. financ. segur. soc, jul.* 1999; 7(2):45-71.
4. von Herold Duarte E. La cultura organizacional como variable que facilita u obstaculiza el logro de los objetivos del Servicio de Urgencias del Hospital Dr. R. A. Calderón Guardia. *Rev. cienc. adm. financ. segur. soc* 2001; 9(1):35-52.
5. Hernández-Gómez R, Velasco-Dubon R, Jiménez S. La motivación laboral de los empleados en el Hospital Nacional de Niños "Dr. Carlos Sáenz Herrera". *Rev. cienc. adm. financ. segur. soc*, 2000; 8(1):33-39.
6. Grajales G T. Tipos de investigación. Disponible en: www.tgrajales.net/investipos. Consultado el 16 agosto 2009.
7. Austin T. El diseño de la investigación. Disponible en: www.angelfire.com/emo/tomaustin/Met/guiacuatrodis. Consultado el 20 agosto 2009.
8. Centers for Diseases Control and Prevention. *Epi Info 2008™. Manual for users.* 2008.
9. Universidad Autónoma de Yucatán. Disponible en: www.tizimin.uady.mx/biblioteca/recursosinfo/fuentesdeinformacion.html. Consultado el 16 agosto 2009.
10. Cárdenas Gómez LR. Diagnóstico de calidad y productividad en las empresas del sector metalmeccánico de la provincia de valdivia. Disponible en: www.mingaonline.uach.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718025X2005000200005&lng=es&nrm=iso. Consultado el 21 agosto 2009.
11. Curso de Calidad ISO 9001:2000. Disponible en: www.adrformacion.com/cursos/calidad/leccion1/tutorial2.html. Consultado el 12 septiembre 2009.
12. Pérez-Campdesuñer Reyner, Hernández-Marcia N, García-Vidal G, de Miguel Guzmán M. El comportamiento individual y la gestión empresarial. Disponible en: www.reynerarrofaceii.uho.edu.cu. Consultado el 22 agosto 2009.
13. Fajardo U.V. Laboratorio Clínico y control por encuestas Disponible en: www.uvfajardo.sld.cu/Members/jmesa/laboratorio-clinico-y-control-por-encuestas/. Consultado el 20 julio 2009.
14. Giacometti P. Disponible en: www.Disenomandala.com. Consultado el 24 julio 2009.