Tesis
GSS 2006
A68

AAQ6440

UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO
DIRECCION DE POST GRADO

ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

EVALUAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCION DE LOS USUARIOS DEL LABORATORIO CENTRAL DEL SERVICIO DE BIOANÁLISIS "RAFAEL RANGEL" – HOSPITAL VARGAS DE CARACAS.

Presentado a la Universidad Católica Andrés Bello,

Por:

LEIDA ARVELO SOCAS

Como requisito parcial para optar al grado de:

ESPECIALISTA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Caracas, Enero de 2006

INDICE

PAG

- RESUMEN……3
- JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO……...4
- OBJETIVOS DEL PROYECTO……...4
- HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN……5
- MARCO TEORICO……..7
- MARCO CONCEPTUAL……20
- MARCO METODOLOGICO……...21
- RESULTADOS……24
- CONCLUSIONES……27
- RECOMENDACIONES……28
- BIBLIOGRAFIA……...29
- CONSIDERACIONES ETICAS……...30
- CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN……32
- PRESUPUESTO……34
- ANEXOS……35

RESUMEN

La siguiente investigación evaluativa del servicio de Bioanalisis Rafael Rangel del Hospital Vargas de Caracas, se realiza debido a que se ha observado en el transcurso del tiempo numerosas quejas por parte de la población que asiste a solicitar los servicios prestados por el laboratorio clínico, en cuanto a la calidad de la atención, esto es preocupante si conocemos que el Hospital Vargas de Caracas , es un hospital tipo IV , que debe prestar la mejor atención posible debido a la gran demanda que presenta.

Esta evaluación es realizada con el propósito de reforzar la orientación del servicio al usuario, elevar la eficiencia en el procesamiento así como mejorar las condiciones de trabajo.

Se evaluara el grado de satisfacción de los pacientes y médicos (usuarios del laboratorio) a través de encuestas, con la cual se espera conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, así como los indicadores de calidad.

1. Justificación del Proyecto.

En vista que en el Laboratorio Central Rafael Rangel del Hospital Vargas de Caracas, se han venido observando, con preocupación, recurrentes quejas por parte de los pacientes en cuanto a la atención prestada por este servicio y, conociendo que esta unidad ha sido evaluada muy superficialmente en cuanto a la calidad del servicio que presta y dado que la búsqueda "de la calidad del servicio" representa un desafío; o incluso una prioridad estratégica, para los profesionales de la salud, es casi obligatorio la elaboración progresiva de un conjunto de acuerdos imprescindibles para que la intervención profesional pueda llevarse a cabo.

No es otra cosa que lograr en la realidad que el paciente tome la decisión de elegir el servicio y la ejecute en consecuencia.

Esta investigación se propone evaluar la satisfacción de los usuarios del Laboratorio en cuanto a la atención prestada, siendo la interrogante de la investigación ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del Laboratorio Central "Rafael Rangel" con la calidad de su servicio? .

2. Objetivos del proyecto.

2.1 Objetivo General

Evaluar el grado de satisfacción en la atención de los usuarios del laboratorio central del servicio de Bioanálisis "Rafael Rangel" – Hospital Vargas de Caracas

2.2 Objetivos específicos.

a.-Establecer indicadores de calidad de atención

b.- Evaluar la calidad del servicio del laboratorio central a través de la satisfacción de los usuarios, desde la solicitud de cita hasta la entrega de resultado, a partir de estándares existentes.

3.1 Marco Organizacional

3.1.1 HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN

Juan Pablo Rojas Paúl, Doctor en Leyes, político hábil de la vieja camarilla guzmancista, inteligente, humanitario, médico empírico de gran sensibilidad humana, conmovido por las necesidades asistenciales de la Caracas de Cincuenta Mil habitantes fue electo presidente de la República el 2 de julio de 1888. Beaujon.O., (1961) .

A pocos días de haber tomado posesión del cargo redacta el decreto creador del gran Hospital, que el jueves 16 de agosto de 1888, debía ser firmado por él, en el Palacio Federal, y publicado en la Gaceta Oficial de los Estados Unidos de Venezuela.

Dos años y nueve días demoró la ejecución de la obra, llevándose a cabo la inauguración oficial el 1 de Enero de 1891, en el período presidencial del Dr. Raimundo Andueza Palacios y el 5 de julio de 1891, se instalaron oficialmente los servicios y se llevó a cabo la apertura de las puertas del Hospital Vargas de Caracas a todos los necesitados.

El Hospital Vargas de Caracas, había tomado para el año 1901 un verdadero camino científico y es aquí, cuando se considera la idea de crear un laboratorio, por parte del Doctor Juan Pablo Tamayo. Un año mas tarde para el 1 de Febrero de 1902 se anuncia bajo el título goetheano de "Mas Luz", que la Junta Administradora de los Hospitales está instalando en el Hospital Vargas de Caracas un Laboratorio de Bacteriología.

Este Laboratorio se ubicó entre las salas 11 y 12, siendo designado el bachiller Rafael Rangel, jefe del nuevo Laboratorio, desde el 18 de Febrero de 1902 hasta 1909, con su trágica desaparición.

Para 1945, el Laboratorio es mudado al antiguo dormitorio de los internos, sitio que ocupa actualmente el Laboratorio Central.

A partir de 1986, con el inicio de la construcción de un nuevo edificio anexo al Hospital, un grupo de Bioanalistas, se reúnen y se da inicio a una nueva idea, una nueva sede donde se puedan satisfacer los155.1 requerimientos de un Bioanálisis con tecnología de punta, donde se pueda realizar investigación, docencia y por supuesto mejorar la atención a los usuarios. En 1992, se comienzan a realizar los proyectos y discusiones en cuanto a la ubicación dentro de la nueva edificación, donde originalmente se había destinado el piso 2 o 3 y por conveniencias políticas e intra institucionales se otorga el piso 5, bajo la protesta de la Jefatura del Servicio, los Bioanalistas y contraviniendo todos los estándares internacionales relacionados con la ubicación que debe tener un laboratorio de alto flujo de pacientes como es el Servicio de Bioanálisis "Rafael Rangel".

Hoy con 101 años de fundado, de los cuales posee 58 años en la misma ubicación, con la Misión de brindar apoyo diagnóstico integral mediante la realización de exámenes y pruebas de laboratorio clínico al paciente, ofreciendo un servicio oportuno, de alta calidad humana, técnica y científica acorde con los objetivos docentes y socioeconómicos de la institución, sin remodelación alguna, con grandes limitaciones de infraestructura y red eléctrica, el Servicio de Bioanálisis, posee Recurso Humano altamente calificado, tecnología de avanzada, con equipos automatizados, donde se presta servicio a más de 100.000 usuarios por año y desarrolla actividades de investigación y docencia con los estudiantes del último año de la Escuela de Bioanálisis de la Universidad Central de Venezuela y pasantes de Asistentes de Laboratorio.

En diciembre de 2004 se inaugura el Laboratorio Central en el piso 5 del edificio de Rayos x.

MARCO TEORICO

La búsqueda "de la calidad del servicio" representa un desafío o incluso una prioridad estratégica para los profesionales de la salud, para el próximo milenio.

Ofrecer un servicio profesional es, ni más ni menos, que la elaboración progresiva de un conjunto de acuerdos imprescindibles para que la intervención profesional pueda llevarse a cabo. Representa una instancia realmente creativa, ya que integra aspectos técnicos – conceptuales y de comportamiento.

No es otra cosa que lograr en la realidad que el paciente tome la decisión de elegir el servicio y la ejecute en consecuencia.

Para ello debemos empezar por analizar que es lo que tenemos para ofrecer a los potenciales pacientes y de que herramientas nos vamos a valer para ejecutarlo.

Como oferente de un servicio, el profesional posee una amplia gama de herramientas especificas a utilizar para detectar oportunidades y aumentar la cantidad de pacientes satisfechos.

La propuesta de servicio debe orientarse a resolver los problemas del paciente y a agregarle valor al mismo como individuo. El verdadero desafío en esta etapa es comprender que cada paciente está ubicado mental y conceptualmente en planos diferentes.

Esta comprensión de la realidad del mercado, permitirá la elaboración de una propuesta de servicio profesional única y excluyente para cada paciente, que contemple su punto de vista particular y agregarle los beneficios adicionales que excedan el marco de su expectativa.

El mercado potencial al que apuntamos con nuestra estrategia, aprecia nuestro servicio profesional como algo intangible, desconocido y por ende difícil de comprender. En cambio, nosotros lo conocemos perfectamente, crecimos con él, le dimos detención y forma; aunque a veces lo sobre valorarnos o lo desvalorizamos por no poder ser objetivos en su apreciación.

El punto de partida de toda gestión de calidad, consiste en captar las exigencias de los pacientes y analizar la forma de ofrecerles soluciones que respondan a sus necesidades.

Así, si admitimos que ofrecer calidad significa corresponder a las expectativas de los pacientes e incluso sobrepasarlas, "DEBO MEDIR LA CALIDAD DE MI SERVICIO EN FORMA REALISTA". Esto implica conocer las virtudes y defectos del mismo para poder exponerlos o mejorarlos según sea el caso, para ello debo establecer estándares y evaluar en forma fehaciente los principales componentes de la calidad del servicio:

1º.-Carácter tangible: es el aspecto del soporte material del servicio, del personal y de los soportes de comunicación. (Como se lo atiende por teléfono, las condiciones de confort y limpieza del consultorio, como lo recibe la recepcionista etc.)

2º.-Fiabilidad: consiste en realizar correctamente el servicio desde el primer momento. Hay que tener cuidado porque normalmente el 96% de los pacientes insatisfechos no realizan reclamaciones pero no vuelven al consultorio y no lo recomiendan. Si atiendo un paciente mal o no le presto la debida atención en la primera consulta, esa es la impresión que el va a tener y luego es muy difícil de modificarla.

3º.-Rapidez: se traduce en la capacidad de realizar el servicio dentro de los plazos aceptables para el paciente. No retener a un paciente mucho tiempo en la sala de espera y no dar turnos por períodos muy largos.

4º.-Competencia: del personal que debe poseer la información y la capacitación necesaria para la realización del servicio.

5º.-Cortesía: expresada a través de la educación, la amabilidad y el respeto del personal y del profesional hacia el paciente.

6º.-Credibilidad: es decir, honestidad del profesional que presta el servicio tanto en sus palabras como en sus actos.

7º.-Seguridad: ausencia de peligro, riesgo o dudas a la hora de utilizar el servicio.

8º.-Accesibilidad: que se traduce por la facilidad con la que el paciente puede utilizar el servicio en el momento que lo desee o necesite.

9º.-Comunicación: se debe informar al paciente con un lenguaje que éste entienda, eliminar vocablos técnicos que lo confunden y asustan.

10º.-Conocimiento del paciente: se trata del esfuerzo realizado por el profesional para entender a sus pacientes y sus necesidades, para poder atenderlo y contenerlo.

Todos los estudios recientes muestran que, el paciente es cada vez más exigente sin embargo, la percepción de la calidad varía de uno a otro paciente y no es la misma para el usuario que para el proveedor del servicio. Por otra parte, la calidad de un servicio se percibirá de forma diferente según sea nuevo o muy difundido. La experiencia demuestra que de cada cien pacientes insatisfechos sólo cuatro expresarían su insatisfacción de forma espontánea y además en caso de insatisfacción el paciente se lo contará a once personas, mientras que si está satisfecho, sólo se lo dirá a tres. Resulta, pues, indispensable que cada profesional investigue de forma voluntaria el grado de satisfacción de sus pacientes.

La actitud del paciente con respecto a la calidad del servicio cambia a medida que va conociendo mejor al profesional y mejora su nivel de vida. Poco a poco, sus exigencias en cuanto a calidad aumentan para terminar deseando lo mejor. No haber comprendido este hecho ha llevado al fracaso a muchos profesionales.

Otro problema adicional es que la calidad concebida y la calidad percibida rara vez marchan a la par. La superioridad de un nuevo servicio sólo en contadas ocasiones resulta tan evidente para un paciente potencial como para su creador.

Además los pacientes tienden a callarse su insatisfacción en materia de servicios, porque la mayor parte de los servicios requiere la intervención de

una persona. Entonces, expresar su descontento equivale, a ojos del paciente, a incriminar a alguien, a colocarlo en una situación difícil.

Además, cuando un paciente valora la calidad de un servicio, no disocia sus componentes. Lo juzga como un todo, lo que prevalece es la impresión del conjunto, y por ello cuando existe algún defecto en un elemento de un servicio, el paciente tiende a generalizar los defectos a todo el servicio. Es, pues, esencial en toda política de calidad de servicio, alcanzar la mayor homogeneidad entre sus elementos. Por lo tanto se dice: "en materia de servicios, la calidad, o es total o no existe" y dado que no puede haber control de calidad a posteriori comparable al que existe para los productos, el error, una vez cometido, no puede subsanarse, sólo puede preverse, para ello debe existir:

Una voluntad y un compromiso total del profesional de mejorar la calidad de sus servicios. Además la totalidad del personal de una empresa debe ser capaz de informar y aconsejarle al paciente y esto requiere una buena formación.

Un mayor conocimiento de los pacientes para evitar la miopía estratégica, es decir, implantar procedimientos para detectar lo que resulta importante a los ojos del paciente y no sólo desde el punto de vista de la empresa. Entender las necesidades del paciente, conocer su funcionamiento interno, detectar el verdadero punto de referencia del mismo, constituyen ejes de investigación.

Con todo lo expuesto, el profesional deberá reflexionar sobre como diseñar una mejor oferta de sus servicios en donde comunique de la manera más precisa posible los elementos que constituyen sus fortalezas y que valor aportan para el paciente. Habría aquí que diferenciar "el valor aportado", es decir, el valor añadido creado por la empresa y "el valor reconocido", es decir, el que percibe el paciente y por el que se sienta una falta o un riesgo si tuviera que renunciar a él.

Toda sociedad en su proceso histórico, atraviesa diversas fases de crecimiento económico y social. Para obtener ese crecimiento que debe estar en completa armonía, es indispensable la conjunción de varios componentes, entre los que se destaca la nutrición, la seguridad y como punto importante la salud. Este último es de suma importancia, por lo que toma un carácter prioritario como centro productor de salud, el hospital y el laboratorio como parte importante de él, estos determinantes constituyen el modelo que vamos a utilizar en nuestro trabajo y que procederemos a describir.

En primer lugar, la calidad de atención al satisfacer las expectativas y necesidades de los usuarios, es recordar que nuestra atención es un servicio, y la calidad de éste es la satisfacción de las expectativas y necesidades de los clientes. Aunque muchas veces el paciente o sus familiares no conocen sus necesidades o tienen unas expectativas irreales, es nuestro deber determinarlas para luego satisfacerlas y que los pacientes lo perciban como parte del Servicio de calidad. Tal como esta establecido dentro del Código de ética y deontología del Bioanalista en los artículos referidos a los Deberes de los profesionales del Bioanálisis para con los pacientes (Titulo II, Artículos 13 y 14).

En segundo lugar la capacidad de asistencia, vinculada a las disponibilidades hospitalarias, la organización social interna, la distribución espacial de los recursos humanos y equipos.

La capacidad gerencial, así como los factores que implican la formación médica a todo nivel, las costumbres y metodología médica existente.

Esto sólo es un primer paso. El siguiente es definir unos requisitos claros que se puedan medir, controlar y evaluar a fin de adoptar estrategias para mejorar.

En la prestación de cualquier servicio existen momentos de verdad, y que el paciente y sus familiares se basan en ellos para calificar la calidad del servicio que reciben.

Momentos de verdad. Son todas las situaciones que vive el usuario desde el primer contacto en la entidad hasta el proceso total de la utilización de sus servicios:

1. Al ingresar al laboratorio y ser atendido en sus oficinas de admisión.
2. Al solicitar una cita para exámenes.
3. Al esperar en una sala para ser atendido.
4. Al pedir información a la secretaria del servicio.
5. Al recibirle o tomarle la muestra.
6. Al recibir su factura y la información sobre los servicios que se le prestaron.
7. Al entregarle los resultados.
8. Al dirigirse a la caja a cancelar algún servicio.

Cada empleado que atiende al paciente crea en él una impresión; por eso cada momento de verdad es una prueba para el servicio que estamos ofreciendo.(Serie Gehos No 10)

El primer punto para mejorar el trabajo de un área es identificar claramente estos momentos de verdad y reflexionar sobre ellos; ¿Cuáles son los momentos de verdad que se dan en el servicio?, ¿Cuánto se demora un paciente para obtener un servicio del área?, ¿Existe incumplimiento en el área, citas canceladas, pacientes frente a una ventanilla o una oficina vacía esperando ser atendidos? ¿Con que frecuencia?, ¿Conocemos el trato que da a los pacientes la secretaria u otro personal administrativo de nuestra área?, etc. Así debemos analizar cada uno de estos momentos y compararlos con algún estándar adecuado fijado previamente. Igualmente conviene revisar como se comportan estos aspectos en otras instituciones. (Serie Gehos No 10).

Otro aspecto que ratifica lo antes expuesto es el incremento de los estratos sociales económicos de clase D y E. Estas condiciones requieren de una institución hospitalaria que garantice a cada ciudadano el derecho a la

salud, como lo especifica explícitamente el artículo 83 de la Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela.

En las condiciones de la distribución del ingreso, tiene relevancia el factor económico como aporte material a las instituciones hospitalarias, según los datos obtenidos por la administración del Hospital, existe una diferencia apreciable entre el presupuesto asignado y los gastos reales, subsanados en parte con los llamados créditos adicionales.

Otra condición objetiva de la asistencia hospitalaria está constituida por los recursos humanos, que los conforman todos los trabajadores del área de la salud, cuyas condiciones de vida están sujetas a la situación de crisis que vive el país, la cual se refleja en la no cancelación adecuada de sueldos y salarios y condiciones físicas no adecuadas para realizar la labor hospitalaria, lo que trae como consecuencia, una respuesta multifacética de los trabajadores de la salud, la cual se traduce en desmotivación hacia el trabajo, huelgas, denuncias, remitidos, declaraciones en los medios audiovisuales.

Otro aspecto son las condiciones de infraestructura física del recinto del Laboratorio Central del Servicio de Bioanálisis "Rafael Rancel", que debe estar en forma adecuada para atender a la población que lo requiera.

Estos planteamientos nos lleva a un tercer determinante de la producción de salud, como es la población, cuyo crecimiento y desarrollo está dado por las bases materiales de la población en un contexto socio-cultural, por las condiciones de vida, por los modelos imperantes de desarrollo rural urbano y las condiciones sanitarias que en Venezuela se han deteriorado, sirva como ejemplo, la incidencia de paludismo, dengue y mas recientemente fiebre amarilla. Este hecho crea situaciones de desequilibrio y deterioro de la salud pública que puede llegar a niveles de peligro como los reportados por diversos analistas. Por todo lo expuesto es de gran importancia conocer el grado de satisfacción del usuario que acude al Laboratorio Central.

CONDICIONES ASISTENCIALES DEL LABORATORIO CENTRAL

Modelo adaptado del Modelo de L. Malasis, Pág. 48.-

HOSPITAL VARGAS DE CARACAS

FUNDADO 1 DE ENERO 1891

TIPO IV INCOMPLETO DE REFERENCIA NACIONAL

UBICADO MUNICIPIO LIBERTADOR PARROQUIA SAN JOSE

AREA DE COBERTURA PRINCIPAL MUN. LIBERTADOR

APROXIMADAMENTE DEL 87% 64% CORRESPONDEN AL MUN. LIBERTADOR 23% AL ESTADO MIRANDA

DEPENDE DE LA ALCALDIA MAYOR COMO ORGANO RECTOR Y ESTE DELEGA EN LA SECRETARIA DE SALUD

CUENTA CON 494 CAMAS PARA HOSPITALIZACION

CUMPLE FUNCIONES PREVENTIVAS CURATIVAS Y DE REHABILITACION

COMO CENTRO DOCENTE Y DE INVESTIGACION ES LA SEDE DE LA ENSEÑANZA CLINICA A NIVEL DE PREGRADO Y POSTGRADO DE LA ESCUELA DE MEDICINA JOSE MARIA VARGAS

3.1.2. VISION Y MISION

Misión del Hospital Vargas de Caracas

"El Hospital Vargas de Caracas es un hospital publico que presta atención especializada, de referencia nacional, capacitado para satisfacer las necesidades de los usuarios enmarcados dentro de los principios rectores de nuestra institución: respeto, equidad, ética, compromiso y vocación de servicio, a través de un equipo multidisciplinario, comprometido en mantener, orientar y propiciar el proceso de cambio involucrando a todos sus trabajadores y a la comunidad con el fin de lograr el modelo de atención de salud que satisfaga las necesidades de los usuarios." (Beaujon, 1961)

Visión del Hospital Vargas de Caracas

"Queremos ser un hospital reconocido a nivel nacional e internacional en servicios de asistencia medica, además de mantener un nivel profesional de alta calidad humana y científica, comprometiéndonos con los usuarios en brindar servicios con ética, equidad y respeto, valores fundamentales con capacidad de atraer fuentes de financiamiento capaces de sostener y mantener nuestro proyectos de investigación y docencia para lograr la proyección". (Beaujon, 1961).

VALORES DEL HOSPITAL VARGAS DE CARACAS

HONESTIDAD: Honrado, decente, justo y pudoroso

RESPONSABILIDAD: Pone cuidado y atención en lo que decide

COMPROMISO: Obligación contraída para proveer salud

RESPETO: Acatamiento y consideración que tiene de prevención

VOCACION DE SERVICIO: Mística y dedicación al trabajo

ETICA: Trata la moral y las obligaciones del hombre

EQUIDAD: Disposición del animo que mueve a dar a cada uno lo que merece

PRODUCTIVIDAD: Capacidad o grado de producción por unidad de trabajo

MISION DEL LABORATORIO CLINICO "RAFAEL RANGEL".Hospital Vargas. Caracas.

"Ofrecer un Servicio de Laboratorio Clínico Integral, mediante la realización de análisis de laboratorio de muestras biológicas, ofreciendo un servicio oportuno y permanente, de calidad y confiabilidad técnica y científica, acorde con los objetivos docentes y socioeconómicos de la Institución. Con un equipo humano altamente calificado, ético, responsable y honesto, con el uso de una tecnología de avanzada, además, realiza actividades de investigación y docencia para así contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad". Esta misión fue creada por los estudiantes del post grado de Gerencia en Salud en la materia Planificación y Control nov 2004, donde no hubo consenso del personal del laboratorio central.

VISION DEL LABORATORIO CLINICO "RAFAEL RANGEL". Hospital Vargas .Caracas

"Garantizar la validez de los ensayos del laboratorio y ser líder en apoyo al Diagnostico Clínico en todas sus especialidades mediante un sistema de aseguramiento de la calidad a través de las normas ISO, contando con procesos automatizados y personal con conocimientos actualizados, cubriendo, además de la comunidad universitaria, otras poblaciones de interés, siempre en busca de la protección del medio ambiente".

Esta visión fue creada por los estudiantes del post grado de Gerencia en Salud en la materia Planificación y Control nov 2004, donde no hubo consenso del personal del laboratorio central.

ELEMENTOS ORGANIZACIONALES

RECURSO HUMANO:

60 Bioanalistas.

2 Bioanalistas VI

2 Bioanalistas V

19 Bioanalistas II

18 Bioanalistas I

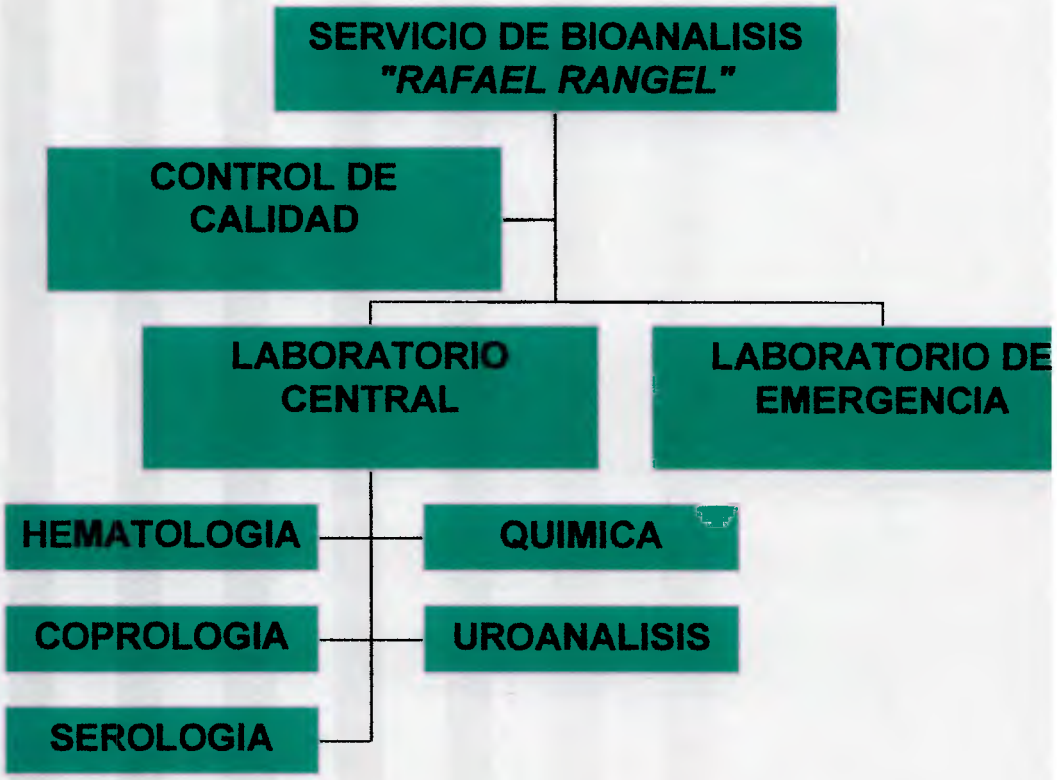
20 Asistente de laboratorio

03 Personal Administrativo

17 Obreros.

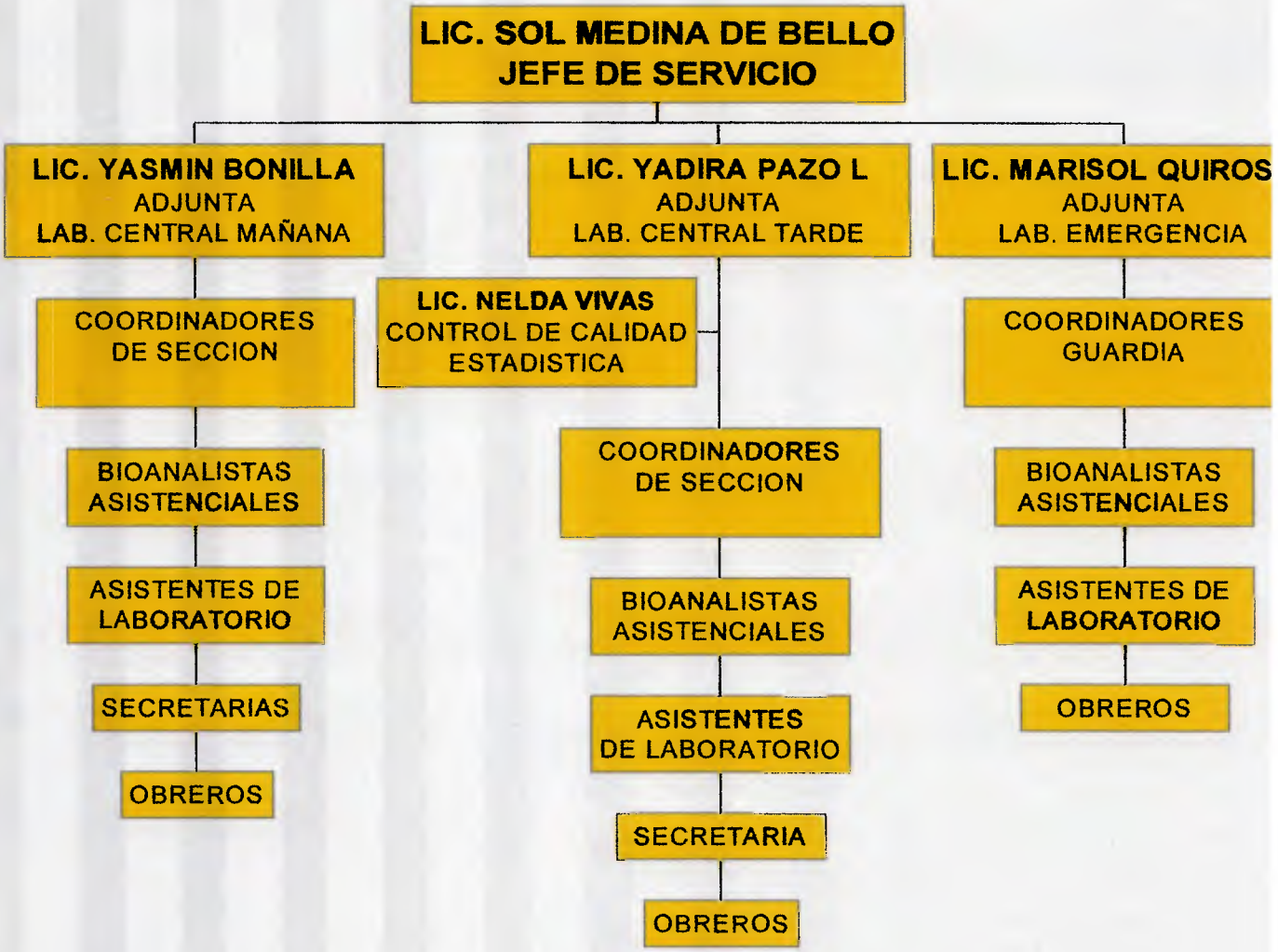
SERVICIO DE BIOANALISIS "RAFAEL RANGEL"

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



SERVICIO DE BIOANALISIS "RAFAEL RANGEL"

ORGANIGRAMA ADMINISTRATIVO



3.2 MARCO DE REFERENCIA

3.2.1 MARCO CONCEPTUAL

a. -USUARIO: es aquella persona adulta o niño que recibe un impacto con lo que hacemos. Puede ser cliente externo al hospital, como son los pacientes y proveedores; clientes internos: médicos, residentes de post grado, estudiantes de medicina, enfermeras y otras dependencias del hospital como son: consulta externa, emergencia, áreas administrativas: estadísticas, almacén etc.

b. –SATISFACCION: razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja sentimiento, o razón contraria

c. -LABORATORIO: es una unidad de diagnóstico, que se ocupa de investigar todo aquello relacionado con el análisis químico y biológico del organismo humano.

d. -HOSPITAL: Un elemento de una organización médica social, cuya misión consiste en proporcionar a la población una asistencia médica sanitaria completa, tanto curativa como preventiva, cuyos servicios externos irradian hasta el ámbito familiar, el hospital es también un centro de formación de personal médico-sanitario y de investigación bio-social.

e. -CALIDAD: es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas.

f. -POLÍTICA DE CALIDAD: son las directrices y objetivos generales de un Laboratorio, relativas a la calidad, expresados formalmente por la dirección general.

g. -GESTIÓN DE LA CALIDAD: aspecto de la función general de la gestión que determina y aplica la política de la calidad en el Laboratorio.

La GESTIÓN DE LA CALIDAD se ocupa de la fijación de los objetivos de la calidad, de la organización de los medios materiales y humanos, de la

formación y la motivación del personal, de la supervisión, auditorias y aseguramiento de la calidad, etc.

h. -SISTEMA DE CALIDAD: conjunto de la estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad.

i. -CALIDAD TOTAL: es una modalidad de la gestión de la calidad cuyo objetivo consiste en obtener un elevado y permanente nivel de competitividad del Laboratorio sobre la base de adquirir un compromiso total de la gerencia y de todos los demás empleados en la obtención de una total satisfacción del paciente mediante una mejora continuada de la calidad del servicio.

j. -ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD: conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar confianza adecuada de que un producto o servicio satisfará los requisitos dados sobre la calidad.

k.-CONTROL DE CALIDAD. Es el método mediante el cual "podemos medir la calidad real, compararla con las normas y actuar sobre la diferencia".

3.2.2 MARCO METODOLOGICO

- Se aplicara una investigación del tipo Aplicada

Caracterizada por buscar aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren.

Dentro de esta investigación según Yáber y Valarino(2002), en la disciplina de gestión de empresas, se utilizan comúnmente los siguientes tipos de investigación:

(a) investigación evaluativa,

(b) Investigación-desarrollo (definida como proyecto factible),

(c) investigación-acción.

a.-Investigación-evaluativa:

- **Propósito**: sistemática determinación de la calidad o valor de programas, proyectos, planes, intervenciones (Fernández-Ballesteros, 1996:21-46).

- **Formulación del problema**: enunciado interrogativo acerca de la adecuación entre medios-fines en instituciones, programas, proyectos, planes o intervenciones.
- **Verbos de acción**: diagnosticar, justipreciar, valorar, apreciar.

ETAPAS DE LA INVESTIGACION APLICADA

Diagnóstico

Análisis y evaluación

Reporte de la evaluación.

Conclusiones y recomendaciones

Etapas de la investigación:

1. Recolección de datos:

Técnica: Entevista:

Con el fin de evaluar el grado de satisfacción de los clientes o usuarios atendidos en este modelo, se realizó un estudio prospectivo, de cohorte, entrevistando a pacientes que acudieron al Laboratorio Central, en tres momentos que consideramos de la verdad a saber:

- El día en que solicita cita para la realización de exámenes de sangre.
- El día que acude a la cita para la extracción de la muestra.
- El día que retira los resultados.

1. Momento de solicitud de cita:
   - Tiempo de espera para ser atendido.
   - Como considero la atención de la persona que le dió la cita.
   - El horario de solicitud.
   - Las instrucciones escritas.

2. Momento de toma de muestra:
   - Tiempo de espera entre la entrega del número para la extracción y la llamada para la toma de la muestra.
   - Atención del profesional que le extrajo la muestra

3. Evaluación de entrega de resultados:
   - Tiempo para ser atendido
   - Atención de la persona que le entrego los resultados
   - Horario de solicitud de los resultados
   - Atención ofrecida en general

Graciela Asorey en su artículo La Calidad del servicio y el profesional de la salud expresa que si aceptamos que ofrecer calidad significa corresponder a las expectativas de los pacientes e incluso sobrepasarlas. Esto implica conocer las virtudes y defectos del mismo para poder exponerlos o mejorarlos según sea el caso, para ello debemos establecer estándares y evaluar en forma fehaciente los principales componentes de la calidad del servicio:

1. **Carácter tangible**: es el aspecto del soporte material del servicio, del personal y de los soportes de comunicación. (Como se atiende el teléfono, las condiciones de confort y limpieza del consultorio, como lo recibe el personal de recepción etc.)
2. **Fiabilidad**: Consiste en realizar correctamente el servicio desde el primer momento.
3. **Rapidez:** Se traduce en la capacidad de realizar el servicio dentro de los plazos aceptables para el paciente. No retener al paciente mucho tiempo en la sala de espera y no dar turnos por periodos muy largos.
4. **Competencia**: Del personal que debe poseer la información y la capacitación necesaria para la realización del servicio.
5. **Cortesía:** Expresada a través de la educación, la amabilidad y el respeto del personal y del profesional hacia el paciente.
6. **Credibilidad**: Es decir, honestidad del profesional que presta sus servicios tanto en sus palabras como en sus actos.

7. **Seguridad:** Ausencia de peligro, riesgo o dudas a la hora de utilizar el servicio.
8. **Accesibilidad**: Que se traduce por la facilidad con la que el paciente puede utilizar el servicio en el momento que lo desee o necesite.
9. **Comunicación**: Se debe informar al paciente con un lenguaje que este entienda, eliminar vocablos técnicos que lo confunden y asustan.
10. **Conocimiento del paciente**: Se trata del esfuerzo realizado por el profesional para entender a sus pacientes y sus necesidades, para poder atenderlo y contenerlo.

Población:

La información se recolectó en la sala de espera del Servicio, a través de una entrevista directa a una muestra de 198 usuarios, realizada por Licenciados en Bioanálisis, previamente capacitados y utilizando un cuestionario de selección múltiple. Sólo se incluyó a aquellos clientes o usuarios que acudieron por alguno de los motivos de consulta y que accedieron a responder a la entrevista. Se entrevistó a cada paciente en los diferentes momentos a evaluar y en todos los casos se siguió el mismo procedimiento de recolección de datos.

Personal: 1 Encuestador.

4.RESULTADOS Y ANALISIS

Se analizó un universo de 198 usuarios del Laboratorio Central en los tres momentos de la verdad escogidos.

Solicitud de citas para realizar análisis de laboratorio

La media de los encuestados es de 45 años.
El sexo predominante es femenino, con 64 %

1. El 35 % manifestó que espero 10 minutos.

2. El 60 % manifestó que la atención era buena.
3. En cuanto al horario de atención de los entrevistados en la mañana la mayoría respondió que era excelente de 8:30 a 12m y en la tarde la mayoría respondió que era buena de 2:30 pm a 6 pm.
4. El 58,3 % consideró que las instrucciones escritas eran buenas.

En la encuesta de Toma de Muestras:

La media de edad de los encuestados es de 42 años.
El sexo predominante es femenino, con 74 %

1. Tiempo de espera entre la entrega del número y la llamada: Menos de 10 minutos en un 42 % y menos de 20 minutos el 26 %, siendo atendidos antes de los 20 minutos el 68 %

2. El 53 % calificó de excelente al personal que extrae la muestra..

Encuesta de entrega de resultados:

La media de edad de los encuestados es de 43 años.
El sexo predominante es femenino, con 68 %

1. El 40 % manifestó esperar menos de 20 minutos y 30 % menos de 20 minutos, siendo el 70 % atendido antes de los 20 minutos.
2. El 65 % manifestó que la atención de la persona que entrega los resultados es buena.
3. En cuanto al horario de solicitud de resultados en la mañana la mayoría respondió que era excelente de 8:30 a 12m y en la tarde la mayoría respondió que era buena de 2:30 pm a 6 pm.

4. La calidad de atención ofrecida en el Laboratorio Central fue considerada buena en un 72 %, y excelente en un 28 %, representando el 100 % de la muestra.

Análisis de Resultados

En el presente trabajo se evidencia la satisfacción de los usuarios del Laboratorio Central del Servicio de Bioanálisis "Rafael Rangel", los resultados en todos los momentos evaluados fueron de buenos a excelentes, cubriendo las expectativas del cliente.

En los resultados se demuestra que se cumplen con los estándares enunciados en el marco teórico y se corresponden con las inquietudes de los clientes o usuarios que se describen a continuación:

1. **Respeto.** El cliente desea ser tratado respetuosa y amigablemente. El cliente interpreta la cortesía, confidencialidad y privacidad como signos de que los prestadores de servicios lo están tratando con equidad.
2. **Comprensión.** El cliente valora el servicio individualizado y prefiere ser atendido por alguien que se esfuerza por entender su situación y necesidades específicas. El cliente desea que los prestadores de servicios lo escuchen, le expliquen las opciones en términos que pueda entender y le aseguren que los problemas se pueden resolver y serán resueltos.
3. **Información completa y exacta.** El cliente valora la información.
4. **Competencia técnica.** El cliente puede y suele juzgar la competencia técnica de los profesionales que los atienden en los denominados momentos de la verdad.

5. **Acceso.** El usuario del laboratorio desea tener acceso inmediato a los servicios
6. **Equidad.** El cliente desea que los prestadores de servicios ofrezcan explicaciones detalladas y exámenes minuciosos a todos por igual.
7. **Resultados.** El cliente procura servicios por una razón específica. Se disgusta cuando se le pide que regrese otro día o que vaya a otra instalación, o cuando los prestadores de servicios actúan como si sus quejas o inquietudes no tuvieran importancia.. Infoforhealth (1998).

5.CONCLUSIONES:

En el presente trabajo, se cumplió con el objetivo General y con los objetivos específicos planteados en la introducción.

Todos los estudios recientes muestran que, el paciente es cada vez mas exigente sin embargo, la percepción de la calidad varía de uno a otro paciente y no es la misma para el usuario que para el proveedor del servicio.

Los clientes en los establecimientos de salud, por lo general, esperan recibir atención de calidad deficiente, la aceptan sin quejarse y hasta expresan satisfacción cuando participan en encuestas. La satisfacción del cliente, según expresada en entrevistas y encuestas, no significa necesariamente que la calidad es buena; puede significar que las expectativas son bajas. Es posible que el cliente diga que está satisfecho porque quiere complacer al entrevistador, porque teme que no se le presten servicios en el futuro, debido a las normas culturales en contra de las quejas o porque responde positivamente a la palabra "satisfecho".

Por lo tanto, no se debe suponer que los servicios prestados son adecuados únicamente porque los clientes no se quejan. Aun los niveles bajos de insatisfacción reportada, tan bajos como el 5%, deben tomarse en cuenta seriamente.

Dentro de este 5 % se encuentran las fallas de mobiliario en la sala de espera, mejorar la limpieza del área, al igual que las quejas del personal médico las cuales deben ser estudiadas y analizadas para su mejora en la sede actual y futura.

6.RECOMENDACIONES

Dentro de las recomendaciones tenemos:

1. Elaborar una política de calidad en el Servicio, que cumpla con los estándares de acreditación contemplados en la norma ISO 15189
2. Elaborar Código de Ética para el personal que presta servicios en el Laboratorio.
3. Realizar estudios de auto evaluación periódicos para optimizar los servicios y medir la calidad de satisfacción del usuario en el mismo servicio.
4. Realizar un estudio multi céntrico en hospitales similares, que permitan comparar el grado de satisfacción.
5. Mejorar la información al usuario sobre sus derechos mediante la publicación en carteleras.
6. Colocar un buzón de sugerencias y quejas
7. Dar charlas de capacitación de satisfacción al usuario, al personal del laboratorio.
8. Incluir dentro de los estándares de desempeño, la calidad de atención al usuario.
9. Motivar al personal mediante reconocimientos otorgados de acuerdo a la evaluación de desempeño.
10. Continuar las encuestas con el personal médico a fin de aumentar el universo y obtener una información más precisa.
11. Evaluar el horario de citas y entrega de resultados.

7. BIBLIOGRAFIA

Asenjo Ma (1999). Las Claves de la Gestión Hospitalaria. Barcelona: Gestión 2000.

Asorey Graciela. La Calidad del servicio y el profesional de la Salud.

Beaujón Oscar. Biografía del Hospital Vargas de Caracas. 1961

Etcheverry G (2003). Gestión de Laboratorios Clínicos. Herramientas Innovadoras (1º parte). Revista Virtual Gerencia Salud; junio.

Gracía Serven, Indicadores de Gestión para establecimientos de Atención Médica. 1993.

Heiniger Mazo a (2000). Gestión clínica en laboratorios: La experiencia del Hospital "Carlos Haya" de Málaga. En: Gestión Clínica. Madrid: Mc Graw Hill Interamericana: 129 – 42

Pannall P, Marshall W, Jabor A, Magid E. Estrategia para promover el uso racional de las pruebas de laboratorio. Acta Bioquim Clín Latinoam 1996;(2): 205 – 10

Pascual Mostaza c (1997). Hacia un nuevo modelo de Laboratorio Clínico. Mapfre Medicina; 8 (suppl IV): 5 - 12.

Roche,M Rafael Rangel Ciencia y Política en la Venezuela de principios de siglo. Edt. Monte Avila 1973 pag. 110.

Temes JI, Parra B (2000). Gestión Clínica. Madrid: Mc Graw Hill Interamericana.

Citas de pagina WEB

Http//www.infoforhealth.org/ Volumen XXVI, Número 3 Noviembre de 1998 *Serie J, Número 47.*

A:\Curso de auditoria y garantía de calidad - Monografias_com.htm

A:\Estadística calidad.htm

Http//www.gerenciasalud.com/art74.

http://gerenciasalud.com/art.141.htm [Consulta: 2003-06-12].

8. CONSIDERACIONES ÉTICAS

CÓDIGO DEONTOLÓGICO DEL BIOANALISIS

CAPITULO II ART. 5-9

CAPITULO II SECCIÓN SEGUNDA ART. 18-19

DE LOS DEBERES DEL PROFESIONAL DEL BIOANALISIS EN RAZON DE SU INVESTIDURA PROFESIONAL.

ARTICULO 5.- Constituye deber primordial y fundamental en el ejercicio del Bioanálisis el respeto a la vida y a la integridad de la persona, con apertura, rigor y tolerancia.

ARTICULO 6.- El profesional del Bioanálisis debe estar informado de los adelantos científicos y tecnológicos relativos a su profesión que propendan a garantizar un diagnostico bioanalítico efectivo y rápido.

ARTICULO 7.- Es deber del profesional del Bioanálisis atender a todo paciente que solicite sus servicios sin discriminación alguna, en un todo de acuerdo a lo que se establece en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

ARTICULO 8.- El Bioanalista es responsable absoluto de todos los daños que causen sus errores, plenamente comprobados y esta obligado a su reparación.

ARTICULO 9 .- Es deber ineludible de todo Bioanalista, acatar los principios de Libertad, Igualdad, Fraternidad y Justicia, así como los Derechos Humanos consagrados en la Carta Magna de las Naciones Unidas.

SECCION SEGUNDA.

ARTICULO 18.- El profesional del Bioanalisis evitara en sus actos, gestos y palabras, todo lo que pueda obrar desfavorablemente en el animo del paciente y deprimirlo o alarmarlo sin necesidad.

ARTICULO 19.- El respeto a la persona humana constituye en cada circunstancia el deber primordial del Bioanalista con el paciente.

LEY DEL EJERCICIO DEL BIOANALISIS.

CAPITULO I, ART. 2.El ejercicio de esta profesión consiste en el análisis de muestras provenientes de seres humanos, realizados mediante métodos científicos y tecnologías propios del laboratorio clínico para suministrar datos al procesos de diagnostico de enfermedades, su prevención y terapéutica.

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

CAPITULO V. DE LOS DERECHOS SOCIALES Y DE LA FAMILIA.

ARTICULO 86. Toda persona tiene derecho a la seguridad social como servicio publico de carácter no lucrativo, que garantice la salud y asegure protección.

9. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

MESES / FASES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Revisión bibliográfica					
Planteamiento del problema					
Formulación del problema					
Determinación de objetivos					
Diseño de la encuesta					
Presentación del anteproyecto					
Correcciones					

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

MESES / FASES	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Revisión bibliográfica					
Aplicación de la encuesta					
Recolección de datos					
Análisis de resultados					
Conclusiones					
Presentación					
Correcciones					

10. PRESUPUESTO

Cantidad	Descripción	Costo Unitario (Bs.)	Total (Bs.)
1000	Hojas	40,00	40.000,00
2	Cartuchos de tinta	100.000,00	200.000,00
[illegible]	Encuestadores	50 000,00	50.000,00
1	Diseñador gráfico	50.000,00	50.000,00
200	Horas de trabajo	5.000,00	100.000,00
11	Meses Internet	100.000,00	1.100.000,00
40	Horas de asesoría	80.000,00	3.200.000,00
TOTAL			4.580.000,00

ANEXOS

HOSPITAL VARGAS DE CARACAS
SERVICIO DE BIOANÁLISIS
"RAFAEL RANGEL"

Encuesta para los pacientes que acuden al Laboratorio Central

Nombre del encuestador_____

Fecha:____

Encuesta N°_____**Edad**____**años; Sexo: F**____**M**_____

Proceso a evaluar: Toma de muestras

1. El tiempo de espera entre la entrega del número para la extracción y la llamada para la toma de la muestra fue:

   - ✓ 10 minutos Si_____ No _____
   - ✓ 20 minutos Si:_____ No ____
   - ✓ 30 minutos Si _____ No _____
   - ✓ + de 30 minutos Si ____ No_____

2. Como califica la atención del profesional que le extrajo la muestra:

   Excelente____ __Buena_____Regular_____Mala_____

   Hora extracción de la muestra---------

   Si la respuesta es regular o mala, diga ¿por que?

   _____

   _____

   Que sugerencias haría usted para mejorar la atención en el laboratorio

   _____

   _____

   _____