

CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL GERMÁN URQUIDI, EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE LA GESTIÓN 2014

Jannette Marga Loza Sosa

Universidad Adventista de Bolivia

La calidad en la atención de enfermería comprende la asistencia para implantar cuidados que satisfagan las necesidades de los pacientes y aseguren su continuidad. La investigación evaluó la calidad de atención en el Servicio de Emergencias del Materno Infantil Germán Urquidi. Es un estudio descriptivo, transversal de carácter evaluativo. La población estuvo conformada por 82 pacientes seleccionados en forma aleatoria y 6 profesionales que trabajan en el servicio. El resultado muestra que el Servicio de Emergencias del Hospital Materno Infantil Germán Urquidi, no cuenta con la capacidad instalada para el tercer nivel de atención puesto que el servicio es compartido con el área de pediatría. Respecto a la atención que se brinda al paciente se la considera un trato digno.

Jannette Marga Loza Sosa es Licenciatura en Enfermería. Es Especialista en Enfermería en Urgencias y Emergencias, Universidad Mayor de San Simón en Cochabamba. Posee el diplomado de Educación Superior-Investigación, Universidad Adventista de Bolivia.

jnetmarga@gmail.com

Sobre la calidad de satisfacción en el servicio de urgencias, Correia & Miranda, (2010) realizaron una investigación, cuyo objetivo fue analizar la relación entre las variables calidad, satisfacción, imagen, confianza y lealtad en el contexto de un servicio de urgencias hospitalarias de la Zona Centro de Portugal. Los resultados permitieron constatar que la imagen y reputación del servicio de urgencias no contribuye de forma significativa a incrementar la confianza en el servicio, ni para su recomendación a otras personas. Esta confianza se alcanza sobre todo por medio de la calidad percibida. La satisfacción del paciente sí contribuye a incrementar la lealtad al centro.

Ocampo, (2012) estudió la "percepción de calidad y satisfacción en el servicio de urgencias" La investigación buscó determinar la satisfacción percibida por pacientes que reciben atención de urgencia en el Hospital San Vicente de Paúl ubicado en el municipio de Alcalá en el Valle del Cauca (Colombia). El grado de satisfacción y percepción de la calidad de los usuarios del servi-

cio de urgencias fue positivo en un 92%, ya que consideran que el servicio ofrecido es de calidad y por lo tanto se encuentran satisfechos.

Quiroga & Soria, (2005) investigaron la percepción del paciente respecto a la calidad que ofrece el Hospital Clínico Viedma en la ciudad de Cochabamba. Los resultados mostraron que en general los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio otorgado, llegando a promedios de más del 80%. En algunas especialidades y consultorios, incluso se supera ese porcentaje. Sin embargo, este promedio puede ser menor cuando se trata del trato otorgado y la percepción del tratamiento recibido en algunos consultorios, llegando a influir en el resultado final de la encuesta.

Por su parte, Villca et al, (2011) evaluaron la atención médica e indicadores de calidad OMS del Seguro Universal Materno Infantil (SUMÍ) en Emergencias del Hospital del Niño" Dr. Ovidio Aliaga Uría". Los indicadores de la OMS se cumplieron solo en el

85.5%. Encontraron que la consulta médica en su mayoría duró 15 minutos (77,6%). La proporción de prescripción de antibióticos fue 29.9% similar a informes internacionales (23,4% a 58,8%). El uso y disponibilidad de medicamentos esenciales fue de 97,4% mucho mayor a las publicaciones locales e internacionales.

Los estudios mencionados se constituyen en un marco de referencia para precisar la metodología a utilizar y establecer algunas bases conceptuales que ayuden perfeccionar el tema de investigación.

Referentes teórico - conceptuales

En la Medicina de Urgencias y Emergencias se utiliza el factor tiempo como un criterio fundamental en la denominación de los eventos. Según este criterio se define como Emergencia: situación de inicio o aparición brusca que presenta un riesgo vital o de función básica que necesita asistencia inmediata (minutos). Esta situación obliga a poner en mar-

cha recursos y medios especiales para prevenir un desenlace fatal. Ejemplos de estas situaciones son: paro cardiorrespiratorio, neumotórax a tensión. Algunos autores utilizan el término de niveles para designar el tipo de evento, de tal manera que el nivel I y II se reservan para las emergencias, descritas en el párrafo anterior, y a partir del nivel III, se clasifican las urgencias.

Urgencia

Situación de inicio rápido pero no brusco que necesita asistencia rápida (horas) y puede presentar un componente subjetivo. Ejemplos de estas situaciones son las situaciones sin riesgo vital inmediato pero que pueden llegar a presentarlo en un periodo de tiempo breve si no se diagnostican y tratan de forma precoz, por ejemplo una obstrucción intestinal, neumonía, etc. Dentro de esta clasificación un nivel III corresponde a situaciones que ameritan intervención antes de 30 minutos. Un nivel IV es menos urgente, son situaciones potencialmente serias y de cierta complejidad que precisará interven-

ción en una hora. Al nivel V corresponde situaciones de baja complejidad que requieren escaso consumo de recursos diagnósticos y terapéuticos y no representan riesgos para el paciente. Su asistencia se puede demorar hasta 2 o 4 horas. (Uribe y Jiménez, pag. 7-10) (Citado por Gonzales, 2008).

Definición de Calidad

La OMS (Organización Mundial de la Salud) identifica como componentes básicos de los cuidados de salud de calidad: un elevado grado de excelencia profesional, la eficiencia en la utilización de recursos, riesgos mínimos para los pacientes, satisfacción para los usuarios y obtención de resultados de salud.

La calidad de los servicios de enfermería se define como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional, competente y responsable; con el propósito de lograr la satisfacción del usua-

rio y del prestador de los servicios (León, 2008).

Indicadores de calidad

Los indicadores son instrumentos esenciales para evaluar la calidad. Se definen como elementos que se utilizan para medir fenómenos específicos, que se aplican para mostrar la tendencia y la desviación de una actividad sujeta a influencias internas o externas, con respecto a una unidad de medida convencional. El Quality Assurance Indicators Development Group los describe como instrumentos de medida de la calidad, que se desarrollan para calificar el nivel de desempeño real de un proceso, persona, organización, o sistema y determina los métodos necesarios que garantizan su funcionamiento óptimo.

Atributo de los indicadores

- a) Validez: Es el grado en que el indicador consigue su objetivo. La identificación de las situaciones donde la calidad de la asistencia y los servicios deben mejorarse.

- b) Sensibilidad. Es la magnitud con que el indicador es capaz de identificar todos los casos de asistencia en los que existen problemas reales de calidad.
 - c) Especificidad. Es el estado en que el indicador es capaz de identificar solo aquellos casos en que existen problemas reales de calidad.
- 3. Indicadores de resultado: Variación de los niveles de salud, nivel de resolución de problemas y la satisfacción del paciente por la atención recibida.

Unidad de emergencia hospitalaria

Aunque existen varias clasificaciones de indicadores, la más utilizada es la de Donabedian, que en la actualidad se ha convertido en el paradigma dominante de la evaluación de la calidad en los servicios de atención de la salud; esta agrupa los indicadores en:

- 1. Indicadores de estructura: Son los recursos humanos, estructura del inmueble, clima organizacional, recursos materiales y existencia de transporte sanitario.
- 2. Indicadores de proceso: Son la aplicación de procedimientos, protocolos de actuación, cumplimiento de las normas de bioseguridad, actitudes de los

La Unidad de Emergencia de un hospital constituye una estructura Técnico- Administrativa integrada y coordinada con los demás Servicios Clínicos y de Apoyo tanto del Intra como del Extra sistema. Es el lugar donde se presta Atención de Emergencia a todo paciente que corresponda a una situación médica crítica. Proporciona atención médica inmediata e impostergradable al usuario en condiciones que afectan a su estado vital de salud.

Su misión es: “Proporcionar atención de salud de calidad a la demanda de nuestros usuarios y acorde a sus complejidades, manteniendo siempre un ambiente de respeto y dignidad,

Jannette Marga Loza Sosa

alcanzando la satisfacción del paciente y su entorno”.

Funciona las 24 horas del día, los 365 días del año, dotada por un equipo multidisciplinario en forma permanente y la atención de los pacientes de emergencia es según la complejidad del mismo; por demanda espontánea o referida por los servicios de salud ambulatorios de la red.

La calidad de las unidades de emergencia

Existen al menos dos formas de orientar las actividades de calidad asistencial. En la primera de éstas, a la que nos referimos con la expresión Garantía de Calidad, lo que se busca es inspeccionar la actividad asistencial para comprobar que se cumplen o no estándares que previamente se han establecido como nivel de calidad deseable. Si no se alcanza el objetivo, habrá que buscar al responsable. Con este método se trata de localizar dentro del sistema la manzana podrida y eliminarla.

La segunda perspectiva, denominada Mejora Continua de la Calidad Asistencial (MCCA), conside-

ra que los problemas de calidad se generan en casi todos los casos por problemas en la propia organización del trabajo. Así, sólo una pequeña parte es atribuible a factores individuales, e incluso en estos casos en los que hay personas en la raíz de los problemas, casi siempre lo que subyace es un defecto de formación, falta de claridad en los objetivos, o un problema de dirección.

Con este método se trata de buscar problemas reales o potenciales para resolverlos mediante cambios en la organización, y de esta manera crear oportunidades para la mejora de la calidad asistencial.

Problema

El concepto de calidad en el cuidado de la salud incluye aspectos adicionales a la calidad técnica de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos, abarcando aspectos como responder en forma pronta, satisfactoria, culturalmente relevante y fácil de entender a las preguntas de los pacientes o plantear y realizar los procedimientos médicos en

forma tal que no sean percibidos como atemorizadores.

Uno de los problemas observados empíricamente en el área de emergencia del Hospital Materno Infantil Germán Urquidi, es el malestar frecuente que expresan los usuarios externos por la atención que reciben. Se evidencia momentos de la verdad caracterizados por malas relaciones interpersonales, falta de recursos asistenciales y administrativos así como tiempos de espera largos en la atención médico paciente y en los diferentes complementos de tratamientos y trámites administrativos prolongados y desorientación del paciente.

Debido a esta problemática se planteó la idea de realizar un estudio evaluativo de la calidad de atención del área de emergencia, donde se investigará el tipo de calidad brindada. De acuerdo a la problemática anterior planteada se ha formulado la siguiente interrogante:

¿Cuál es la calidad de atención en el servicio de emergencias del

Materno Infantil Germán Urquidi en el segundo trimestre de la gestión 2014?

La atención en los servicios de emergencia requiere de una acción coordinada, eficiente, rápida y con calidad frente a las múltiples patologías que se presentan diariamente, lo que induce a un comportamiento multifactorial con respuestas diferentes del personal de salud de acuerdo a la personalidad de cada uno y a sus diferentes grados motivacionales.

Resulta muy importante esta investigación por la relevancia social que presenta ya que aflige a nuestro país y a nivel mundial, así mismo porque permitirá determinar cuáles son los factores que participan para la obtención de satisfacción o insatisfacción del usuario y sus relaciones con los aspectos motivacionales del personal de salud en el área de emergencia.

Objetivo General

Analizar la calidad de atención en el Servicio de Emergencias del Materno Infantil Germán Urquidi,

para concientizar al personal a mejorar la atención que se brinda y promover un trato digno hacia los pacientes.

Objetivos Específicos

- Analizar la capacidad instalada para brindar servicios del área de emergencia
- Valorar el proceso de la calidad de la atención de los servicios que brinda en la unidad de emergencia del hospital.
- Destacar la importancia de la aplicación de protocolos y guías de actuación por problemas en los procesos de atención al paciente.
- Verificar la eficacia de los servicios de emergencia del Hospital

Hipótesis

La atención que se brinda con calidad al paciente en el servicio de urgencias tendrá mayor éxito con un trato digno.

Método

Es un estudio descriptivo, transversal de carácter evaluativo, porque el objetivo será evaluar la

calidad de atención a partir de la percepción que los usuarios tienen de la atención brindada en el Servicio de Emergencias del Materno Infantil Germán Urquidí, evaluando la estructura, los procesos y los resultados obtenidos cada vez que solicitan atención médica. Simultáneamente se evaluará la percepción de los empleados como prestadores y usuarios del sistema.

Población

Teniendo en cuenta y conociendo la naturaleza de un centro Hospitalario y en particular de un Servicio de Emergencia, en la cual existe variabilidad en la demanda de servicios en los distintos horarios de atención, tanto diurno como nocturno, el tipo de servicios brindados, la cantidad de recurso disponible en las distintas áreas de atención. Se realizó la encuesta a los usuarios y personal de Emergencia por un lapso de cinco días y realizándolas en los distintos horarios de atención y en las diferentes dependencias del Servicio de Emergencias siendo encuestados 82 pacientes seleccionados en

forma aleatoria y 6 profesionales que trabajan en el servicio.

Métodos e instrumentos

Los métodos utilizados fueron: La Observación Participante, Entrevista, Análisis de contenido (planes de trabajo, rotación de personal). Los instrumentos utilizados en la recolección de la información fueron de dos tipos: Encuesta con preguntas cerradas a los usuarios externos (paciente o acompañante del paciente) y personal del servicio de Emergencia del Materno Infantil Germán Urquidí. Guía de entrevista. Esta guía servirá para completar

los datos que los usuarios externos del servicio desconocen y son dirigidas principalmente a la estructura de la unidad. Guía Observacional. La cual incluyó la observación de los diferentes procesos, la verificación de materiales e insumos y la capacidad instalada del Hospital.

Variables

- a) Estructura: Capacidad Instalada
- b) Proceso: Calidad de la atención
- c) Resultado: Eficacia de los servicios

Análisis de resultados

Tabla N° 1

Percepción de los pacientes en relación a la cantidad del personal Médico y de Enfermería

Cantidad de personal médico	Cantidad del personal de enfermería			Total
	Excelente	Bueno	Regular	
Excelente	6	0	0	6
Bueno	0	71	0	71
Regular	0	0	23	23
Total	6	0	23	100

Fuente: Elaboración Propia

En lo que respecta a la capacidad instalada se pudo investigar lo siguiente del Hospital Materno Infantil Germán Urquidi. En cuanto a los recursos necesarios y disponibles para brindar la atención del Servicio de Emergencias se observa que un 71%

considera que el número de médicos que atiende en el área de emergencias es bueno; un 23% regular y 6% excelente. Con respecto a la disponibilidad de enfermeras un 71% es bueno y un 23% es regular en la atención de los pacientes.

Tabla N° 2

Percepción de los pacientes en relación al tiempo que dedica la enfermera en la atención

Tiempo de dedicación	f	%
Excelente	5	6
Bueno	56	68
Regular	21	26
Total	82	100

Fuente: Elaboración propia

Al evaluar el tiempo que la enfermera dedicó en la atención al paciente el 86% opinó que es bueno; un 26% regular y un 6%

excelente. Se percibe que para un 74 % la atención, con relación al tiempo, se encuentra en un buen nivel.

Tabla N° 3

Percepción de los pacientes en relación a la calidad de la atención: Integridad

Indicadores	Si		No		Tal vez		Datos perdidos		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Medicamentos prescritos son encontrados en la Farmacia	76	93	6	7	0	0	0	0	82	100
Medicamentos prescritos solucionan su problema de salud	74	90	8	10	0	0	0	0	82	100
Regresaría al servicio de Emergencias	50	61	14	17	16	20	2	2	82	100
El personal de salud está capacitado para solucionar su problema	82	100	0	0	0	0	0	0	82	100

Fuente: Elaboración propia

Para la valoración del Proceso de la Atención, se analizó la calidad técnica y humana, por lo que al indagar sobre la integridad de la atención que se brinda en el Servicio de Emergencia del Hospital Materno Infantil Germán Urquidí, por lo que los usuarios perciben lo siguiente: El 93% de los medicamentos prescritos son encontrados en la farmacia. Un 90% de

los entrevistados consideró bueno el medicamento indicado por el médico para solucionar el problema de salud. Un 61% menciona que regresaría al Servicio de Emergencia a consultar por alguna dolencia. El 100% que los médicos del Servicio de Emergencias están capacitados para atender su enfermedad.

Tabla N° 4

**Percepción del paciente en relación a la comodidad del
Servicio de Emergencias**

Indicadores	Comodidad – percepción de pacientes									
	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Limpieza general del Servicio de Emergencias	1	1	67	82	8	10	6	7	82	100
Limpieza general del Servicio de los sanitarios					67	82	15	18	82	100
Ventilación del Servicio de Emergencias	1	1	76	93	3	4	2	2	82	100
Iluminación del Servicio de Emergencias	1	1	69	84	5	6	7	9	82	100

Fuente: Elaboración propia

Con relación a la ambientación y climatización del Servicio de Emergencia el 82% de los usuarios responde que adecuada la limpieza general del servicio de emergencias. El 82% de los usu-

arios responden que es inadecuada la limpieza de sanitarios. El 93% es adecuado la ventilación y un 84% que es bueno la iluminación del Servicio de Emergencias.

Tabla N° 5

Percepción del paciente en relación a la comodidad del Servicio de Emergencias

		Comodidad – percepción de pacientes									
		Excelente		Bueno		Regular		Malo		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Señalización del Servicio de Emergencias		1	1	68	83	13	16			82	100
Estado Físico de las sillas		1	1	79	96	2	3			82	100
Privacidad con que brinda la atención en el servicio de Emergencias		1	1	51	62	27	33	3	4	82	100

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la señalización del Servicio de Emergencias el 83% menciona que es bueno y un 16% señala que es regular. Sobre el estado físico de las sillas el 96%

menciona que es bueno. Un 62% se brinda privacidad en la atención y un 33% que la privacidad es regular en la atención del Servicio de Emergencias.

Tabla N° 6**Percepción del paciente en relación a la eficacia del Servicio de Emergencias – Tiempo de espera**

Indicadores	Tiempo de espera en el servicio de emergencias	
	f	%
0-15 min	13	16
15-30min	62	76
30 a 60 min	5	6
Más de 1hora	2	2

Fuente: Elaboración propia

La tabla N° 6 muestra la percepción del usuario sobre el tiempo de espera para la consulta médica se observa que el 76% dura

Finalmente, la tabla N° 7 muestra el porcentaje de personal que considera que el 50% indiferente a la opinión en relación que las jefaturas se preocupan por las necesidades del servicio. El 76% está totalmente de acuerdo porque está satisfecho por trabajar en el Servicio de Emergencias.

Respecto a las políticas del Hospital propician satisfacción y comodidad el 50% es indiferente

entre 15-30 minutos en lo general; seguido de un 16% de 9-15 minutos y de 6% de 30 - 60 minutos.

a la opinión y el 33% está totalmente de acuerdo. Sobre la aplicación de protocolos permite la recuperación pronta del paciente se observa que el 50% está mayormente de acuerdo y un 17% pocas veces de acuerdo. Un 68% es indiferente a la opinión con respecto a la mejoría de los pacientes se debe a la educación continua que recibe el personal de salud y un 17% está mayormente de acuerdo.

Tabla N° 7

Percepción del personal de enfermería en relación a la eficacia del Servicio de Emergencias

Indicadores	Totalmente de Acuerdo		Mayormente de Acuerdo		Indiferente a la Opinión		Pocas Veces de Acuerdo		Totalmente en Desacuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
La jefatura se preocupa por las necesidades del Servicio de Emergencias	1	17			3	50	1	17	1	17	6	100
Está Satisfecho por trabajar en el Servicio de Emergencias	4	67	1	17	1	17					6	100
Las políticas del Hospital propician satisfacción y comodidad	2	33			3	50	1	17			6	100
Las aplicación de protocolos permite la recuperación pronta del paciente	2	33	3	50			1	17			6	100
La mejoría de los pacientes se debe a la educación continua que recibe el personal de salud			1	17	4	68	1	17			6	100

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

Tomando en consideración el enfoque sistemático de las organizaciones de la salud las funciones realizadas por el sistema son las entradas, los procesos y las salidas. Según el análisis realizado, la calidad de atención brin-

dada en el Servicio de Emergencias del Hospital Materno Infantil Germán Urquidi durante el periodo de abril a junio de 2014 se caracteriza de la siguiente manera:

- El Servicio de Emergencias del Hospital Materno Infantil

Germán Urquidí, no cuenta con la capacidad instalada para el tercer nivel de atención ya que el servicio comparte con el área de pediatría, pero sus servicios son accesibles a la población urbana y rural por su ubicación geográfica estratégica.

- Los usuarios que consultan al Servicio de Emergencias proceden en su mayoría del área rural, que tardan entre 30 min y una hora, quienes no reciben atención de primer nivel tal como lo establece la teoría, pero el 100% de los usuarios perciben que los médicos están capacitados para atender su problema de salud.
- Sobre el cumplimiento de las normas bioseguridad en el Servicio de Emergencias no se cumple por completo.
- Los Usuarios externos expresan que la infraestructura es adecuada y que las condiciones higiénicas es un problema y que interfieren en la comodidad del Servicio de Emer-

gencias, afectando la calidad de atención.

- Las condiciones físicas del Servicio de Emergencias, los servicios brindados rápidos, resuelven los problemas de salud según lo expresado de los usuarios, generando confianza en el hospital.
- La demora de tiempo de espera de los usuarios, es mayor para recibir atención del médico, lo que genera atraso y abandono en el proceso asistencial.

Bibliografía

- Aguirre-Gas, H. (1990). *Evaluación y garantía de la calidad de la atención médica*. . Mexico: Salud Publica .
- Alvarez, R. R. (2004). *Calidad y Competitividad - La administración y la calidad*.
- Correia, L., & Miranda, G. (2010). Calidad de satisfacción en el servicio de urgencias hospitalarias: analisis de un Hospital de la Zona Centro de Portugal. *Investigaciones*

Europeas de Dirección y Economía de la Empresa.

Gonzales, M. E. (Junio de 2008). *Calidad de Atención en el Servicio de Urgencia*. Recuperado el 22 de octubre de 2013, de http://biblioteca.icap.ac.cr/B LIVI/TESINA/2008/Gonzalez_Mendez_Elizabeth_TS_SA.pdf

Grupo de Trabajo SEMES. (2001). *Insalud Calidad en los servicios de urgencias. "Evaluación de la Calidad Asistencial Indicadores de calidad". Emergencias*, 60-65.

Ocampo, H. B. (2012). Percepción de calidad y satisfacción en el

servicio de urgencias. *Revista Arbitrada Sentido de Vida ciencias y humanidades*.

OMS, O. M. (1981). *Evaluaciones de los programas de salud. Normas Fundamentales*. Ginebra : OMS.

Quiroga, Q. L., & Soria, G. M. (2005). La Calidad de atención y la información son derechos del paciente. *Gaceta Médica Boliviana*.

Villca, A. N., & et al. (2011). Evaluación de la atención médica en la unidad de emergencias. *Revista Sociedad Boliviana Pediatría*.