

“Hospedaje Hospitalario”: una nueva tendencia en la calidad del servicio, que determina el confort de nuestros pacientes, familiares y visitantes*

“Hospital Hostess”: a new trend in quality of service, that determines the confort of our patients, relatives and visitors

Ing. Gabriela Rodríguez-Vizcarra¹

* Trabajo finalista del Premio Nacional de Calidad SOMECASA “Enrique Ruelas Barajas”

Resumen

Introducción. Este estudio se realizó con el objetivo de mejorar nuestra atención de calidad continua y personalizada al paciente, en su estancia hospitalaria, asegurando una permanencia confortable, cómoda y agradable, para nuestros pacientes y visitantes, así como contribuir positivamente en el estado emocional y psicológico del paciente y sus familias.

Material y métodos. Análisis de los servicios hospitalarios, mediante la implementación de satisfacción de servicios a nuestros pacientes y visitantes, así como atención en las quejas y sugerencias. Se estableció un nivel de confianza de 95% con 10% de margen de error y una desviación proporcional de 50%, considerando un efecto de diseño de 2. El análisis de una muestra de 192 casos de satisfacción y monitorización de quejas y sugerencias recibidas. El estudio se realizó en tres etapas: la primera, previa al servicio de “Hospedaje Hospitalario”, una segunda etapa desarrollando el diseño del servicio de “Hospedaje” y en una tercera se realiza el análisis posterior a la instalación del servicio.

Resultados. Se encontró una relación significativa con la satisfacción de nuestros pacientes y visitantes, con los factores psicológicos, como son el trato, la amabilidad en los servicios así como el trato humano. La preocupación, angustia y/o zozobra por su estado de salud se aligera al verse en manos de personal cálido, amable y sobre todo de calidad al prestar sus servicios.

Conclusiones. Con esta nueva atención que es el “hospedaje hospitalario” sumado al servicio médico y de enfermería por excelencia propiciará, un mejor ambiente para el pacien-

te, aligerando preocupaciones en su estadía y en su periodo de recuperación. *Rev. CONAMED. 2009; 14 (2): 36-39.*

Palabras clave: Anfitrión, Servicios de Salud, Calidad Médica, Hospedaje Hospitalario.

Abstract

Introduction. This study had the objective to improve our quality care and continuous personalized patient attention in his hospital stay. Ensuring a comfortable, convenient and enjoyable stay for our patients and visitors, and contribute positively to the psychological and emotional state of patients and their families.

Material and methods. Analysis of hospital services through the implementation of satisfaction surveys of services to our patients and visitors, as well as attention to complaints and suggestions. The study with 95% confidence level with a 10% margin of error and a proportional deviation of 50%, considering a design effect of 2, we generated an analysis of a sample of 192 cases of satisfaction and monitoring complaints and suggestions received. The study was conducted in three stages, the first one previous of hostess Hospitable service, a second phase to develop the design of the service of Hostess and one third in the analysis is performed after installation of the service.

Results. We found a significant relationship with the satisfaction of our patients and visitors, with psychological factors, such as, the friendliness of services as well as humane treatment. In regard to the surveys conducted at the speed with which the needs of patients are solved as well as the humane treatment they receive is vital for a pleasant

¹ Calidad de Servicios, Hospital Almatér.

Correspondencia: Ing. Gabriela Rodríguez Vizcarra. Hospital Almatér. Av. Madero 1060, Col. Nueva, Mexicali B.C. CP. 21100. Correo electrónico: gabriela.rodriguez@almater.com.

stay in our hospital, and this complained with their concern, anguish for their state of health in the hands of warm staff, friendly and above all to lead with hospital quality services. *Conclusions:* With this new attention is the "hospital hostess" joined the medical service and nursing excellence will foster a better environment for the patient by easing concerns about his stay and recovery period.

Keywords: Host Services, health-care medical quality, accommodation.

Introducción

Evaluar la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común, lo que permite obtener del entrevistado un conjunto de ideas y opiniones asociados con la atención recibida. La información obtenida beneficia a la organización de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos.¹

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 prevenirse.² (Figura 1)



Figura 1. Dimensiones de la Calidad de los Servicios de Salud. ⁽³⁾ Los pacientes y sus familias, ven nuestro servicio como un todo y no disocian entre sus componentes. Debemos tener claras cada una de las ramas de la que se deriva nuestro servicio.

Los pacientes y sus familiares, reciben un servicio técnico-médico de la más alta calidad. Más las necesidades de los pacientes y sus familiares hoy en día, no únicamente se enfocan en esto, pues como es bien sabido la sensibilidad, zozobra, preocupación y angustia del paciente-familiar al ingresar son evidentes, así como las diversas necesidades que le surgen durante su estadía hospitalaria.

Es por esto que es necesario establecer un mecanismo de comunicación, que sirva como enlace entre los servicios medico-técnicos, con la sensibilidad del paciente y así brindar seguridad y bienestar, en la estadía de nuestros pacientes y sus familias, que refleje el compromiso de nuestra institución para con ellos.

Es entonces el servicio de "Hospedaje Hospitalario", el que establece un vínculo institución-paciente, que evidencia el trato personalizado de nuestros servicios.

Material y métodos

El estudio se realizó dentro de un hospital privado, que cuenta con 42 camas censables, con un porcentaje de ocupación promedio del 64%, un promedio de estadía de 2.04 días y atención quirúrgica promedio de 7.16 días.

Se trata de un estudio cualitativo y cuantitativo, realizando un análisis de los servicios hospitalarios, mediante la aplicación de encuestas, observación directa y entrevistas de satisfacción de los servicios a nuestros pacientes y/o usuarios, así como atención en las quejas y sugerencias de nuestros pacientes y visitantes.

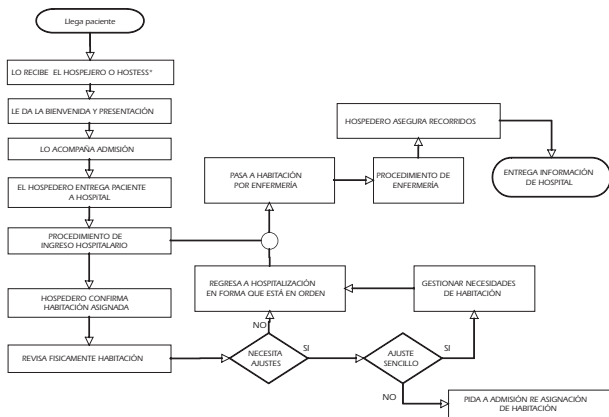
Se estableció un nivel de confianza de 95%, con 10% de margen de error y una desviación proporcional de 50%, considerando un efecto de diseño de 2, nos genera el análisis de una muestra de 192 encuestas de satisfacción y monitorización de quejas y sugerencias recibidas.

El estudio se realizó en tres etapas la primera previa al servicio de "Hospedaje Hospitalario", una segunda etapa desarrollando el diseño del servicio de "Hospedaje" y en una tercera se realiza el análisis posterior a la instalación del servicio. Para la primera etapa Pre- Hospedaje) se consideraron 98 casos, teniendo entonces para la tercera etapa (Post- Hospedaje) una muestra de 94 casos. La ejecución e instalación del servicio de "Hospedaje" se define en la sección de Diseño.

Diseño

Para ingresos programados, se hace una reservación y el servicio de "Hospedaje Hospitalario" hace la gestión de ingreso, asegurando primeramente que la habitación programada se encuentre en óptimas condiciones, para recibir al paciente-familiares, al llegar el paciente, el Sistema de Hospedaje Hospitalario le da la bienvenida y le entrega información general del Hospital y "Souvenir de ALMATER", se realiza el ingreso administrativo y se acompaña al paciente al servicio de enfermería (Figura 2).

PROCEDIMIENTO "HOSPEDAJE" EN ADMISIÓN



* El término "hostess" (anfitrión u hospedero) se refiere al Sistema de Hospedaje Hospitalario, que recibe y atiende a los pacientes, familiares y visitantes.

Figura 2. Procedimiento en Admisión. En este se describen las actividades puntuales del "Hospedaje Hospitalario", en este procedimiento se direcciona y se orienta al paciente y su familia.

En enfermería se realiza los procedimientos básicos de ingreso y una vez realizado se instala al paciente en su habitación y el "Hospedero" se pone a las órdenes del paciente y su familia, para asegurar una estadía placentera. Se realizan visitas periódicas por parte del "Hospedero" durante la estadía, para verificar que todo se encuentre en orden y que el paciente y su familia se sientan cómodos y no les falte algo en su atención (Figura 3).

PROCEDIMIENTO "HOSPEDAJE" DURANTE HOSPITALIZACIÓN

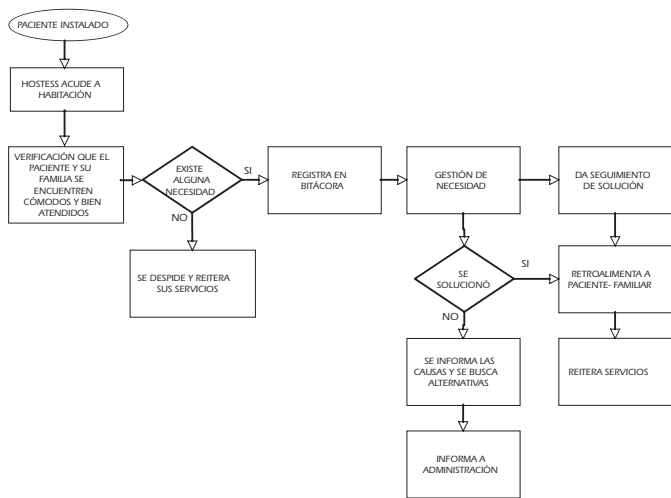


Figura 3. Procedimiento del Sistema Hospedero durante Hospitalización. En este diagrama nos muestra el procedimiento del "Hospedero Hospitalario", en el momento en que el paciente es hospitalizado. Se derivan actividades importantes alternas del "Hospedero", para asegurar una mejor atención del paciente.

Una vez que el paciente es dado de alta, el "Sistema de Hospedaje" acude a la habitación para despedirse del paciente y su familia y reiterarle el servicio que brindamos, el "Hospedero" recuerda el llenado de la encuesta de satisfacción, que se le entregó en el ingreso, junto con la información de bienvenida. Una vez que el paciente se retira, el "Sistema de Hospedaje" acude nuevamente a la habitación y realiza una verificación de que todo este en orden y sobre todo que no haya objetos personales olvidados de los pacientes y familiares, si este fuera el caso lo reporta a la administración (Figura 4).

PROCEDIMIENTO "HOSPEDAJE" EN EGRESO

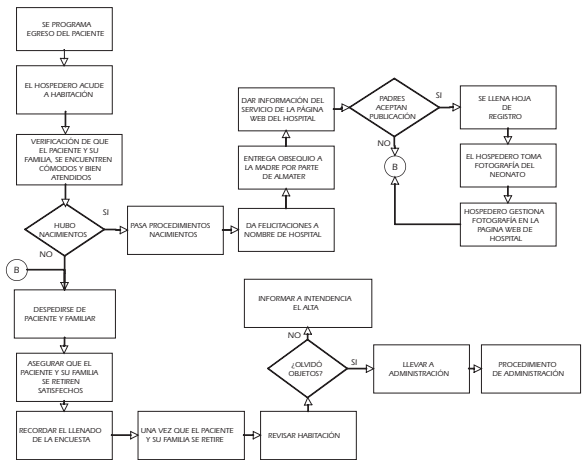


Figura 4. Procedimiento de Hospedaje al Egreso. En este procedimiento el "Hospedero" cierra el círculo del servicio y asegura un seguimiento de cualquier necesidad que surja.

Es responsabilidad del "Hospedero Hospitalario, valorar la encuesta de satisfacción y darle seguimiento y gestión de solución a las quejas y sugerencias e informa a dirección, así como turnarlo al área correspondiente. Una vez realizada la gestión el "Sistema de Hospedaje" entra en comunicación con el paciente vía telefónica o correo electrónico, e informa que su queja o sugerencia esta siendo atendida por el hospital, agradece su atención y reitera los servicios que ofrecemos (Figura 5).

PROCEDIMIENTO "HOSPEDAJE" DESPUÉS DE ALTAS

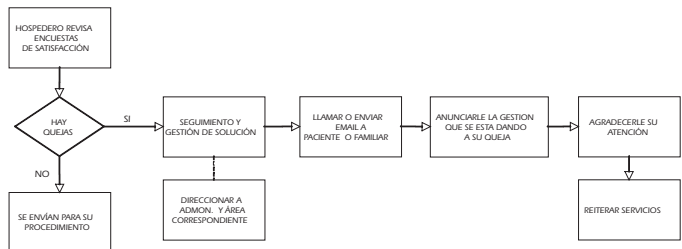


Figura 5. Procedimiento después del alta. Se describe las actividades una vez que se termina el servicio hospitalario, se da un seguimiento una vez que el paciente y su familia egresaron del hospital.

Como se observa en el diseño del servicio de “Hospedaje” completa el ciclo de mejora continua (Figura 6), pues se cumple con cada una de las etapas de éste, permitiendo un mejoramiento en cada uno de nuestros servicios, siempre encaminados a cumplir nuestra misión como empresa.

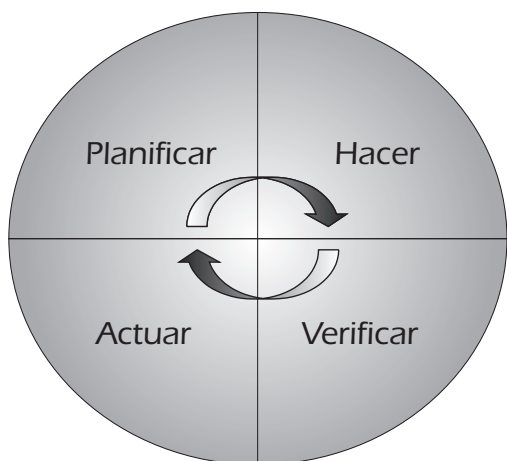


Figura 6. Ciclo de Mejora Continua. El ciclo de mejora continúa o como generalmente se conoce como Ciclo Deming, es el modelo en el que nos basamos para el diseño del servicio de Hostess Hospitalario. Donde nos marca la importancia de cada una de las fases de preparación y el seguimiento de las actividades, y sobre todo nos deja ver que el seguimiento debe ser continuo, para una mejora efectiva.

Resultados

Como resultado del análisis de la etapa “Pre- Hospedaje”, considerando el 100% de los casos se obtuvo un 63% de satisfacción y un 37% de insatisfacción, para la etapa de “Post- Hospedaje”, se obtuvo 87% y un 13% de satisfacción e insatisfacción, respectivamente.

Al analizar estos resultados, el mejoramiento es considerable en medida de una mayor satisfacción de nuestros pacientes, avanzando 24 puntos porcentuales el grado de satisfacción de nuestros servicios (Figura 7).

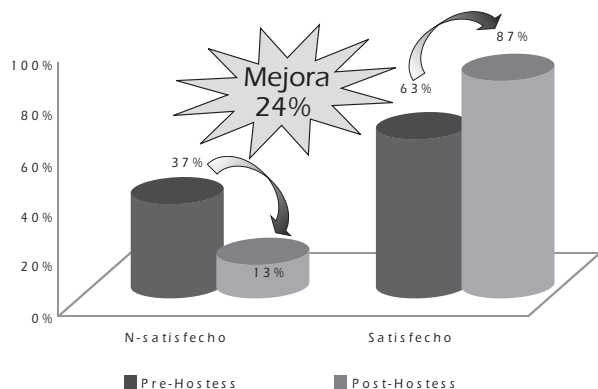


Figura 7. Análisis de satisfacción de Servicios. La figura nos arroja el resultado obtenido en la mejora de nuestros servicios con la implementación de un “Hospedaje Hospitalario”. El grado de satisfacción de nuestros pacientes y sus familias tiene una mejora de 24%

Con estos resultados aseguramos una estancia confortable, cómoda y agradable, para nuestros pacientes y visitantes, influye positivamente en el estado emocional y psicológico del paciente y su familia, contribuyendo a una mayor satisfacción de los servicios ofrecidos y promoviéndonos como una institución de calidad y calidez.

Discusión

Con base al estudio realizado antes y después de la instalación del servicio de “Servicio de Hospedero”, podemos determinar que los aspectos cotidianos, afectivos y/o sensitivos que los pacientes y familiares, manifestaron durante el estudio, muestran una relación directa y significativa con el grado de satisfacción del paciente y su familia. Pudiendo esto afectar a la satisfacción un servicio médico de excelente calidad que se brinde, pues como señalamos anteriormente, el paciente no disocia los componentes de un servicio lo ve como un todo. En materia de servicios la calidad o es total, o no existe.

Referencias

- Ramírez S, Nájera A, Nigenda L. Percepción de la calidad de atención de los servicios de salud en México. 1998; 40 (1): 1-9.
- Asorey G. Gerencia en salud. Research & Development Center. Research & Development Institute, 2006.
- Gattinara BC, Ibacache J, Puente CT, Giaconi J, Caprara A. Community perception on the Quality of Public Health Services Delivery in the Norte and Ichilo Districts of Bolivia. Cad Saúde Públ, Rio de Janeiro. 1995; 11 (3): 425-438.
- Deming WE. The new economics for industry, government, education. MIT Press. 2nd Edition. 2000.