



Calidad de atención: un desafío de los hospitales de la región Lambayeque.

Quality of care: a challenge for Lambayeque's hospitals

Eduardo Cabredo-Zelada^{1a}, Maria Dorival-Sihuas^{2b}

Señor Editor.

El Artículo Original: "Calidad de Servicio en la Consulta Externa de un Hospital de la región Lambayeque Octubre 2010" publicado en el primer número del 2012 (Enero- Marzo) de la "Revista del Cuerpo Médico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo" es un gran aporte a ésta necesidad de nuestra realidad, ya que la Calidad de atención en salud es un problema que demanda una solución inmediata en la actualidad, la cual tiene costos muy elevados⁽¹⁾ siendo también inclusive un problema principal hasta en los países desarrollados, que nos está llevando a la búsqueda de la certificación de la garantía de la calidad, y en nuestros países tenemos la necesidad de incrementar la cobertura con recursos muy limitados, es decir tenemos que lograr mejorar la salud de nuestras poblaciones, con muchas carencias en equipos, personal de salud, infraestructura, etc.⁽¹⁾

Analizar la Calidad de Atención es asunto complejo, diferentes Modelos existen para la medición de la calidad dentro de los cuales está el desarrollado por Donabedian, que propone abordar la calidad a partir de tres dimensiones, la dimensión humana, la dimensión técnica y la dimensión del entorno, en cada una de las cuales se puede encontrar atributos o requisitos de calidad que caracterizarán al servicio de salud⁽²⁾.

Por otro lado, para lograr una buena calidad de atención y que los pacientes muestren su satisfacción, es importante también, la participación de los usuarios en los programas de garantía y mejora de la calidad de la atención que cada vez es más imprescindible, no sólo porque son el principal cliente, sino también porque hay que dar respuestas a las demandas de aquellos, que cada día se vuelven más informados y exigentes.⁽³⁾

Es así que estos estudios y la investigación en ésta área cobran una alta importancia actual, teniendo que revisarse y analizarse más por ejemplo, las diferencias de la calidad de atención de los servicios de salud de la Seguridad Social con los de clínicas privadas, ya que, González, H.⁽⁴⁾ encuentra en su estudio que las personas que utilizaron servicios de seguridad social, perciben 2,6 veces más frecuente la mala calidad de atención que los que acudieron a servicios privados. Y para los usuarios la calidad está representada en éste caso, por las

características del proceso de atención (44,8%), del resultado (21,3%), de la estructura (18,0%) y de la accesibilidad (15,7%). Los motivos por los cuales los usuarios no regresarían al mismo lugar de atención, fueron; no lo atendieron bien (18,2%) y los largos tiempos de espera (11,8%).

Sin embargo el artículo en mención deja algunas reflexiones que deseamos exponer:

1. Siendo el SERVQUAL un instrumento que evalúa la diferencia entre las expectativas y sus percepciones en relación al servicio recibido⁽⁵⁾, consideramos que la muestra debió estar conformada sólo por usuarios continuadores, ya que los usuarios nuevos podrían basar sus respuestas en una "primera Impresión", lo que no refleja una real percepción de la Calidad de Atención de un servicio de salud, contrariamente a la percepción de un paciente continuador quien puede dar una opinión más acorde con la realidad.
2. El número de muestra que aparece en el artículo es de 106 y utilizando el programa Epidat v3.1 con los datos señalados en el trabajo arroja otros valores. Si bien es cierto que esta diferencia no altera los resultados y conclusiones del artículo esto puede despertar suspicacias en los lectores de su revista que noten dicha diferencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Zurita B. **Calidad de atención de la salud**. Anales de la Facultad de Medicina. 1996; 57(4)
2. Organización Panamericana de la Salud. **Calidad de los Servicios de Salud en América Latina y el Caribe: Desafíos para la Enfermería**. Programa de organización y gestión de sistemas y servicios de salud. Washington D.C: OPS; 2001.
3. Ministerio de Salud. **Estándares de calidad para el primer nivel de atención**. Documento Normativo. Lima: MINSAL; 2002.
4. Gonzalez HE. **Calidad de Atención**. Honolulu: Atlantic International University; 2007.
5. Niño-Effio BS, Perales-Carrasco JCT, Chavesta-Manrique XP, Leguía-Cerna JA, Díaz-Vélez C. **Calidad de Servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque-octubre 2010**. Rev Cuerpo Méd HNAAA. 2012; 5(1): 5-9.

Correspondencia:

Eduardo Cabredo Z.

Email: lecz65@yahoo.es

Teléfono: 961102181

Dirección: Av. Los Andes cdra. 10 La Victoria CAP III La Victoria.

Revisión de pares:

Presentado: 15/05/2012

Aceptado: 10/06/2012

1. Jefe de Ayuda al Diagnóstico. Centro de Atención Primaria Nivel III- Essalud "Carlos Castañeda Iparraquirre" La Victoria, Lambayeque-Perú.

2. Centro de Atención Primaria Nivel III- Essalud "Carlos Castañeda Iparraquirre" La Victoria, Lambayeque-Perú.

a. Médico b. Psicóloga