

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4343

Plan de acción para mejorar la calidad de la prestación de servicios de salud, hospital de yungay-ancash

Nickmar Rossmel Huerta León

Nickmar.hl@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-2710-809X>

Universidad César Vallejo, escuela de posgrado, Trujillo, Perú

Resumen

El presente estudio se realizó frente a la necesidad urgente de mejorar la calidad de la prestación de servicios de salud. **Objetivo:** el elaborar un plan de acción para mejorar la calidad de la prestación de servicios de salud, Hospital de Yungay-Ancash-2022. **Materiales y métodos:** estudio mixto, no experimental, explicativo secuencial y proyectivo, cuya muestra estuvo conformada por 365 usuarios externos, obtenido a través del muestreo probabilístico estratificado, a quienes se les aplicó la escala valorativa de la calidad de la prestación de servicios de salud y una guía de entrevista focal. Para el análisis de la información cuantitativa se usó la estadística descriptiva básica y para la parte cualitativa la categorización de información. **Resultados:** el 91.8% de usuarios externos percibe como regular la calidad de la prestación de servicios de salud el mismo que se relaciona a los resultados de sus dimensiones que también fueron catalogados como regular. **Conclusiones:** el hospital de Yungay presenta deficiencias a nivel de todas sus dimensiones (estructura, proceso y resultados), las mismas que son necesarias mejorar, razón por la cual se plantea un plan de acción que busca revertir estos resultados.

Palabras claves: Calidad de la prestación de servicios de salud, plan de acción.

Correspondencia: Nickmar.hl@gmail.com

Artículo recibido 28 noviembre 2022 Aceptado para publicación: 28 diciembre 2022

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Cómo citar: Huerta León, N. R. (2023). Plan de acción para mejorar la calidad de la prestación de servicios de salud, hospital de yungay-ancash. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 13549-13555. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4343

Action plan to improve the quality of the provision of health services, hospital Yungay-Ancash.

Abstract

This study was carried out in response to the urgent need to improve the quality of health service delivery. Objective: to develop an action plan to improve the quality of the provision of health services, Hospital de Yungay-Ancash-2022. Materials and methods: mixed, non-experimental, sequential and projective explanatory study, whose sample consisted of 365 external users, obtained through stratified probabilistic sampling, to whom the assessment scale of the quality of health services was applied. and a focal interview guide. For the analysis of the quantitative information, basic descriptive statistics were used and for the qualitative part, the categorization of information. Results: 91.8% of external users perceive the quality of the provision of health services as regular, which is related to the results of its dimensions that were also classified as regular. Conclusions: the Yungay hospital presents deficiencies at the level of all its dimensions (structure, process and results), the same ones that need to be improved, which is why an action plan is proposed that seeks to reverse these results.

Keywords: Quality of the provision of health services, action plan

Introducción

El sistema de salud se caracteriza por presentar altos niveles de fragmentación y segmentación, el mismo que ha causado dificultades en cuanto al acceso a un servicio de salud de calidad, comprometiendo los resultados y reflejados en los indicadores de salud, conllevando además a un uso absurdo e ineficiente de aquellos recursos que se dispone, obteniendo así, como producto final, usuarios insatisfechos. Uno de los grandes retos de la gestión pública dentro del sector salud es la optimización de la calidad de la prestación de servicios de salud, para ello los actuales líderes en salud deben encaminar y organizar de manera exitosa estrategias que logren mejorar este servicio y con ello lograr satisfacer las necesidades del usuario externo, siendo este último un tema bastante complejo que amerita un mayor análisis y discusión; por ello se debe partir del significado y representación que tiene para cada persona el término “calidad”, ya que para un grupo es significado de cuidados especiales y eficiencia y para otro es sinónimo de servicios eficaces con un trato digno. (Gilmore y Moraes, 1996).

Materiales y Método

Estudio mixto (cuan-cual), no experimental de tipo proyectiva, estructurada en 2 etapas, la primera donde se recopiló y analizó información cuantitativa continuada por la recopilación y posterior evaluación de los datos cualitativos; 365 usuarios externos atendidos en el hospital de Yungay como muestra los mismos que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión. Para el análisis de la parte cuantitativa, la técnica de recolección de datos aplicada fue la encuesta cuyo instrumento una “Escala valorativa de la calidad de la prestación de servicios de salud” y para la parte cualitativa una guía de entrevista focal; la escala valorativa cuya confiabilidad de 0,930.

Resultados

El 91.8% de usuarios externos atendidos en el hospital de Yungay, percibe como regular la calidad de la prestación de servicios de salud, así como de sus dimensiones: estructura (90,4%), proceso (55,6%) y resultado (77,3%).

Discusión

Para poder hacer un mejor análisis se vio necesario evaluar la calidad de la prestación de servicios de salud desde sus dimensiones las mismas que fueron descritas por Donabedian; obteniendo como resultado que el 91,8% de los usuarios externos percibe

como regular la calidad de la prestación de servicios que brinda el hospital de Yungay, el 5,2% como malo y sólo el 3% como buena; y de acuerdo a sus dimensiones el 90,4% de usuarios externos califica a la dimensión estructura como regular, el 55.6% a la dimensión proceso 55,6% y la dimensión resultado es considerada por el 77,3% como regular; resultados que concuerdan con los obtenidos por Montalvo, et al. (2020) quien señala que el 65% de usuarios indica que la calidad de servicio es regular y Montañez (2019) en su trabajo señala que el 82,9% de los usuarios externos percibe como regular la calidad del servicio de salud, asimismo Pérez, et al. (2018) concluyen que el 50% de pacientes perciben como baja las dimensiones de la calidad de servicios de salud.

Conclusiones

Se concluye que los usuarios externos atendidos en el hospital de Yungay perciben como regular la calidad de la prestación de servicios de salud. El plan de acción para mejorar la calidad de la prestación de servicios de salud se elaboró en base a los resultados obtenidos en este estudio y se enmarcó en los planteamientos de la Organización Panamericana de la Salud, los lineamientos de “La política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021” (en proceso de renovación rumbo al 2030) y los planteamientos estratégicos del ISO 90001: 2015 de Gestión de la Calidad

Tablas

Tabla 01.

Niveles de la calidad de la prestación de servicios de salud que brinda el hospital de Yungay- Ancash -2022.

Niveles	F	%
Muy Bueno	0	0,0
Bueno	11	3
Regular	335	91,8
Malo	19	5,2
Total	365	100

Fuente: Matriz de puntuaciones del instrumento aplicado a los usuarios externos del hospital de Yungay- Ancash -2022.

En la tabla 01, se revela que el 91,8% de usuarios externos del hospital de Yungay estima como regular la calidad de la prestación de servicios de salud, seguida por un 5,2 % que considera como malo y el 3% que lo distingue como bueno, reflejando dichos resultados la percepción que tienen de cada atención recibida en el hospital.

Tabla 02.

Niveles de la calidad de la prestación de servicios de salud que brinda el hospital de Yungay, según sus dimensiones.

	Dimensiones					
	Estructura		Proceso		Resultado	
Niveles	F	%	F	%	F	%
Muy Bueno	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Bueno	25	6,9	15	4,1	16	4,4
Regular	330	90,4	203	55,6	282	77,3
Malo	10	2,7	147	40,3	67	18,3
TOTAL	365	100	365	100	365	100

Fuente: Matriz de puntuaciones del instrumento aplicado a los usuarios externos del hospital de Yungay- Ancash -2022.

En la tabla 04, se determina los niveles porcentuales de la calidad de la prestación de servicios del hospital de Yungay según las dimensiones de la variable en estudio; el mismo que arroja como resultado que los usuarios externos distinguen como regular a cada una de las 3 dimensiones, obteniendo lo siguiente: estructura (90,4%), resultado (77,3%) y proceso (55.6%).

Referencias bibliográficas

- Donabedian A. (2000) *Evaluating physician competence*. Bull World Health Organ, 2000;78(6):857-860.
- Donabedian A. (1994). *La Calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación*. Salud Pública de México, 32(2), 248 -249.

- Donabedian, A., (1990). Garantía y monitoreo de la calidad de la atención médica. Perspectivas en salud. México DF: Instituto de Salud Pública. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/scieloOrg/php/reflinks.php?refpid=S0864-2125200900030000300010&lng=pt&pid=S0864-21252009000300003>.
- Donabedian A. (1966). Evaluating the Quality of Medical Care. *The Milbank Memorial Fund Quarterly*, 44 (3), 166 - 203.
- Gilmore, C. y Moraes, H. (1996). Quality Management Manual. *Repositorio Institucional para compartir información – OMS*, 3(9).
<http://www.who.int/iris/handle/10665/174005>.
- Llinás, A. (2010). Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. **Revista** Assessment in quality in Health Care, 6(1) ISSN 0120-5552.
- Montalvo, S., Estrada, E., y Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Revista Universidad Alas Peruanas*, 2 (1) 1-6. Recuperado de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-CalidadDeServicioYSatisfaccionDelUsuarioEnElHospit-7437230.pdf>.
- Montañez, V. (2019). Propuesta para mejorar la calidad del servicio de salud del hospital San Juan de Dios – Caraz, 2018. Universidad César Vallejo.
- Organización Panamericana de la Salud – OPS. (2019). El 57° Consejo Directivo (71ª Sesión del Comité Regional de la Organización Mundial de Salud para las Américas). Washington D.C.
- Organización Internacional de Estandarización (2015). *ISO 900:2015. Sistema de Gestión de la Calidad*. (5ta ed). Ginebra. Suiza.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 64(1), 12-40.
- Pérez, M., Orlandoni, G., Ramoni, J. y Valbuena, M. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigmas. *Revista de Salud Pública*, 44(2). Recuperado de <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/838/1045>

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 (2013), recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/campa%C3%B1as/3787-politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica>.

Secretaría de Gestión Pública (2012). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Presidencia del Consejo de Ministros. Lima, Perú.

Sistema Integrado de Gestión Calidad . (2015). *Sistema de Gestión de la Calidad*. Norma ISO 9001: 2015 SENA. Recuperado en: <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>