

**Calidad objetiva y subjetiva  
del servicio hospitalario  
de los profesionales sanitarios:  
comparación entre trabajadores  
españoles e italianos**

**Triscari, C., Vilotta, N., Martín del Río B.,  
Solanes, A., Martínez F.,**

# La calidad de la asistencia sanitaria es...

*“Asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una **atención sanitaria óptima**, [...] y lograr el **mejor resultado** con el **mínimo** riesgos de efectos iatrogénicos y la **máxima satisfacción del paciente con el proceso**”.*

World Health Organization. Regional Office for Europe. The principles of quality assurance, report on a WHO meeting. Copenhagen: OMS, 1985 (Euro Reports and Studies Series: n.º 94).

*“Un **derecho** que debe ser garantizado, por lo tanto, la garantía de la calidad es **imperativa** en los sistemas de salud y, de manera concreta, en las organizaciones que los conforman”.*

Ruelas, E. & Querol, J., 1994. Calidad y Eficiencia en las Organizaciones de Atención a la Salud. México, D.F.: Ed. Fundación Mexicana para la Salud, 1994.

# La atención a la salud tiene tres componentes:

1. La atención técnica,
2. La relación interpersonal,
3. El medio ambiente



Donabedian, A., 1984. La Calidad de la Atención Médica. Definición y Métodos de Evaluación. México, D.F.: La Prensa Médica Mexicana.

La calidad en salud no depende de una sola característica, sino de múltiples aspectos que se forman desde cada punto de vista y son valorados de manera diferente según el rol que cumplen en el proceso.

Es necesario tener en cuenta que la calidad de la atención puede enfocarse desde tres ángulos diferentes, conforme a la satisfacción de las expectativas del derechohabiente, de la institución y del trabajador mismo.

Aguirre, H., 1990. Evaluación de la calidad de la atención médica. Expectativas de los pacientes y de los trabajadores de la unidades médicas. Salud Pública de México, 32:170-180.



# Objetivo:



Sobre la base de una comparación entre muestras transculturales diferentes, confrontar los profesionales satisfechos y los insatisfechos en la calidad del servicio ofrecido, analizando en qué elementos se manifiesta más esta diferencia.



# Muestra:

91 trabajadores de hospitales públicos de Elche y de Palermo (Italia):



50 Españoles (67% mujeres):

- 9 médicos (18.4%);
- 30 enfermeros y auxiliares (61, 2%);
- 10 administrativos (20.4%).



41 Italianos (62% mujeres):

- 13 médicos (31%);
- 19 enfermeros y auxiliares (45,2%);
- 10 administrativos (23.8%).

# Método:

- **Cuestionario SERVQHOS (Mira et al., 1998)**

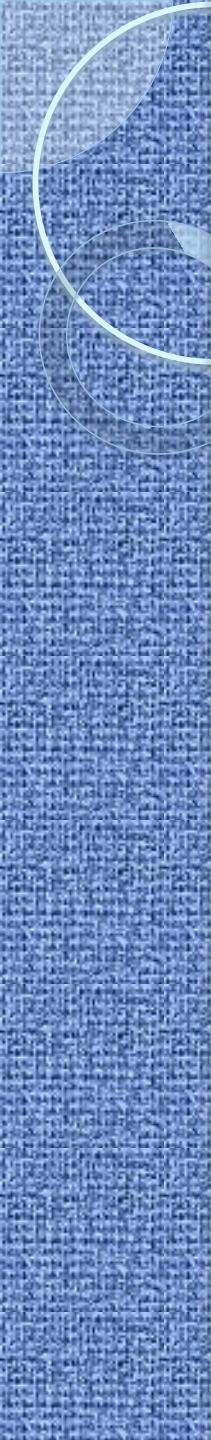


## **Calidad Subjetiva**

- Interés por solucionar problemas
  - Interés por cumplir promesas
  - Rapidez de respuesta
  - Disposición para la ayuda
  - Confianza y seguridad
  - Amabilidad del personal
  - Preparación del personal
  - Trato personalizado
  - Comprensión de necesidades
  - Interés de enfermería
- ❑ **Escala Likert: 1 “Mucho peor de lo que esperaba” - 5 “Mucho mejor de lo que esperaba”**
  - ❑ **Expectativas + Percepciones**
  - ❑ **Análisi de la varianza ANOVA**

## **Calidad Objetiva**

- Tecnología biomédica
- Aspecto del personal
- Señalización intrahospitalaria
- Puntualidad de las consultas
- Comodidad de las habitaciones
- Información dada por el médico
- Tiempo de espera
- Señalización extrahospitalaria
- Información a familiares

- 
- Para realizar la investigación y suministrar el cuestionario a la muestra, el cuestionario original SERVQHOS fue **traducido** al italiano.
  - Se realizó un **análisis factorial** y de la interpretación de los valores alfa de Cronbach resulta que, gracias a la traducción, todos los ítems de las diferentes escalas miden efectivamente lo que deben medir. Se ha demostrado que todos los elementos que componen la escala de calidad Objetiva tienen un alto nivel de fiabilidad: el valor alfa de Cronbach es .83; la escala de calidad subjetiva en cambio tiene un valor alfa de Cronbach de .92. Cuando los valores alfa de Cronbach son superiores a 0,80, esto generalmente indica una buena consistencia interna: entonces podemos afirmar que el cuestionario es confiable.



# Resultados:

La puntuación SERVQHOS en la población total (n= 91) fue **3.49**: para el componente subjetivo fue de **3.67** y para el componente objetivo, de **3.31**.

## 31 Insatisfechos (34%):

- 22% Médicos (2 Españoles; 5 Italianos)
- 39% Enfermeros y auxiliares (9 Españoles; 3 Italianos)
- 39 % administrativos (7 Españoles; 5 Italianos)



Puntuación SERVQHOS: **2.8**; Calidad Subjetiva **2.68** y Calidad objetiva **2.91**

## 60 Satisfechos (66%):


- 25 % Médicos (7 Españoles; 8 Italianos)
- 62% Enfermeros y auxiliares (21 Españoles; 16 Italianos)
- 13 % Administrativos (3 Españoles; 5 Italianos)

Puntuación SERVQHOS: **3.84**; Calidad Subjetiva **3.63** y Calidad objetiva **4.06**



# Población Satisfecha (66%)

CALIDAD OBJETIVA						
	Media	Dt	Media	Dt	F	Sign
Tecnología Biomédica	3.52	0.77	3.77	0.63	1.94	0.17
Aspecto del Personal	3.97	0.80	3.70	0.92	1.49	0.23
Señalización Intrahospitalaria	3.71	0.86	3.67	1.27	0.02	0.88
Comodidad de las habitaciones	3.03	1.02	3.43	0.94	2.57	0.11
Información dada por el médico	3.81	0.79	3.83	0.75	0.02	0.89
Tiempo de espera	3.19	0.79	3.50	0.68	2.61	0.11
Señalización extrahospitalaria	3.68	0.83	3.70	0.95	0.01	0.92
Puntualidad de las consultas	3.26	0.73	3.60	0.72	3.38	0.07
Información a familiares	3.94	0.81	4.00	0.74	0.10	0.75

# Población Satisfecha (66%)

CALIDAD SUBJETIVA						
	Media	Dt	Media	Dt	F	Sign
Interés por cumplir promesas	3.94	0.68	3.83	0.83	0.28	0.60
Interés por solucionar problemas	4.00	0.89	4.00	0.79	0.00	1.00
Rapidez de respuesta	3.58	0.76	3.70	0.75	0.38	0.54
Disposición para la ayuda	4.48	0.51	3.93	0.74	11.55	0.00
Confianza y seguridad	4.32	0.65	4.13	0.73	1.14	0.29
Amabilidad del personal	4.35	0.75	4.03	0.85	2.44	0.12
Trato personalizado	4.32	0.75	3.90	0.76	4.80	0.03
Comprensión de necesidades	4.23	0.76	4.07	0.64	0.78	0.38
Interés de enfermería	4.16	0.82	3.87	0.94	1.71	0.20
Preparación del personal	4.35	0.66	4.03	0.61	3.86	0.05

# Población Insatisfecha (34%)

CALIDAD OBJETIVA						
	Media	Dt	Media	Dt	F	Sign
Tecnología Biomédica	3.17	0.71	3.17	0.72	0.00	1.00
Aspecto del Personal	3.11	0.68	2.25	1.06	7.46	0.01
Señalización Intrahospitalaria	2.89	0.76	2.00	0.85	8.96	0.01
Comodidad de las habitaciones	1.83	0.79	2.58	0.67	7.37	0.01
Información dada por el médico	2.78	0.43	3.17	0.83	2.83	0.10
Tiempo de espera	2.06	0.73	2.50	0.52	3.33	0.08
Señalización extrahospitalaria	2.83	0.71	3.00	0.85	0.34	0.57
Puntualidad de las consultas	2.06	0.64	2.67	0.65	6.48	0.02
Información a familiares	2.83	0.79	3.17	1.11	0.93	0.34

# Población Insatisfecha (34%)

CALIDAD SUBJETIVA						
	Media	Dt	Media	Dt	F	Sign
Interés por cumplir promesas	2.94	0.64	2.33	0.98	4.28	0.05
Interés por solucionar problemas	2.94	0.64	2.92	0.79	0.01	0.92
Rapidez de respuesta	2.67	0.49	2.17	0.83	4.32	0.05
Disposición para la ayuda	3.22	0.55	2.67	0.78	5.28	0.03
Confianza y seguridad	3.17	0.71	2.92	0.67	0.94	0.34
Amabilidad del personal	3.11	0.47	2.75	1.06	1.64	0.21
Trato personalizado	3.00	0.49	2.58	0.51	5.06	0.03
Comprensión de necesidades	2.94	0.54	2.67	0.49	2.04	0.16
Interés de enfermería	3.06	0.42	2.83	0.72	1.16	0.29
Preparación del personal	2.94	0.42	3.25	0.75	2.05	0.16

## Limites:

- Muestra limitada
- Cuestionario suministrado exclusivamente en 2 hospitales públicos



## Líneas de investigación futura:

- Confronto con más hospitales públicos
- Confronto entre la perspectiva de los usuarios y de los profesionales
- Validación cuestionario al Italiano





“Quality is therefore an essential and indispensable feature of health care and is, above all, the right of every patient and of every community, a priority for all member states of the Council of Europe to be guaranteed, despite any limitations of resources or economic constraints”.

Consejo de Europa, Comité de los Ministros, Recomendación N.º R (97) 17. del Comité de los Ministros a los Estados Miembros: "Sobre el desarrollo y la activación de sistemas de mejora de la calidad (SMQ) de la asistencia sanitaria.



Gracias



A photograph showing seven hands of different skin tones holding up large, colorful letters that spell out the word "Gracias" (Thank you in Spanish). The letters are: a blue 'G', a green 'r', a red 'a', a purple 'c', a yellow 'i', a light blue 'a', and a pink 's'. The hands are positioned below each letter, supporting it from underneath. The background is plain white.