

TLATEMOANI
Revista Académica de Investigación
Editada por Eumed.net
Año 13, no. 41 – Diciembre 2022.
España
ISSN: 1989-9300
revista.tlatemoani@uaslp.mx

LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO COMO HERRAMIENTA PARA IDENTIFICAR OPORTUNIDADES EN UN CONSULTORIO MÉDICO PRIVADO

THE EVALUATION OF THE SERVICE AS A TOOL TO IDENTIFY OPPORTUNITIES IN A PRIVATE MEDICAL OFFICE

AUTORES:

Mónica Crespo Pacheco
cpmalma@hotmail.com

Pablo Martínez González
pablomg@uaslp.mx
FEPZH-UASLP-México.

RESUMEN

Hoy en días las organizaciones públicas y privadas requieren de procesos eficientes para poder alcanzar sus metas, desde los más pequeños comercios hasta las más grandes cadenas comerciales han visto la necesidad de incorporar herramientas administrativas y tecnológicas para llevar a cabo de mejor forma sus tareas diarias.

Derivado de ello y ante el descenso de consulta en el consultorio médico “Sur” se tomó la decisión de realizar un estudio exploratorio con el fin de identificar cuáles son los principales factores que contribuyen a la demanda del servicio. Para ello se aplicaron encuestas con el propósito de identificar los factores con mayor peso específico en la valoración del servicio ofrecido.

El proceso de recolección de información se llevó a cabo durante el periodo comprendido entre el mes de marzo del 2019 y hasta mayo 2020. Las encuestas se realizaron vía internet, de manera presencial, así como vía telefónica. Tras concluir el proceso de investigación se abordaron conclusiones servirán para que la organización objeto del presente estudio tome decisiones para la mejora continua de sus actividades. Cabe mencionar que el consultorio médico es propiedad de la autora del proyecto de tesis, siendo ella el médico internista que brinda el servicio.

PALABRAS CLAVE: Eficiencia, Organización, Evaluación, Administración. Proceso Administrativo.

ABSTRACT

Today, public and private organizations require efficient processes to achieve their goals, from the smallest businesses to the largest commercial chains, they have seen the need to incorporate administrative and technological tools to better carry out their daily tasks.

Derived from this and given the decrease in consultation in the "South" medical office, the decision was made to carry out an exploratory study in order to identify the main factors that contribute to the demand for the service. For this, surveys were applied with the purpose of identifying the factors with the greatest specific weight in the evaluation of the service offered.

The information collection process was carried out during the period between March 2019 and May 2020. The surveys were conducted online, in person, as well as by telephone. After concluding the research process, conclusions were addressed that will help the organization that is the object of this study to make decisions for the continuous improvement of its activities. It is worth mentioning that the doctor's office is owned by the author of the thesis project, as she is the internist who provides the service.

KEYWORDS: Efficiency, Organization, Evaluation, Administration. Administrative process.

INTRODUCCIÓN

La historia de la calidad está vinculada a la historia de la humanidad como se puede demostrar en la inscripción del Código Hammurabi, Babilonia 2150 A.C., describe las penalizaciones si una habitación no está construida con la calidad requerida; otras culturas como con los fenicios egipcia, frisos tenían sanciones para aquellos que brindaran una mala calidad. (Sánchez, 2017).

“El negocio o empresa de servicio su producto es una actividad que las personas necesitan para la satisfacción de sus necesidades (de recreación, de capacitación, de medicina, de asesoramiento, de construcción, de turismo, de televisión por cable, de organización de una fiesta, de luz, gas etcétera) a cambio de un precio. Pueden ser públicas o privados”. (DeConceptos.com).

La Organización Internacional de Normalización (ISO) se formó en Ginebra, Suiza en 1947 fijando los estándares para el establecimiento del sistema de calidad, que garantice la satisfacción de las necesidades y expectativas de los consumidores. (¿Qué son las normas ISO y cuál es su finalidad?).

Con la finalidad de orientar, coordinar, simplificar y unificar los criterios de las empresas para reducir costes, aumentar la efectividad y estandarizar las normas de productos y servicios: homogenizar las características y los parámetros de calidad y seguridad de los productos y servicios.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El método de investigación que se empleará en el presente estudio es de tipo mixto (Abreu, 2012), ya que las variables son cualitativas-cuantitativa, y se realizará de manera documental y exploratoria, se llevó a cabo aplicando un instrumento para la recolección de información (Martínez *et al.*, 2017).

La Unidad de estudio de la presente investigación fue el consultorio médico privado “Sur” ubicado en Ciudad Valles, el cual será llamado así por cuestiones de protección de datos, Para el caso del presente documento se tratará de una investigación transeccional, dado que ya recolección de datos será en un solo momento de, y será exploratorio pretendiendo conocer el estado actual del consultorio médico ubicado al sur de Ciudad Valles.

La población de estudio serán los pacientes que acuden y han acudido a dicho consultorio a atención médica ambulatoria, que oscilan entre 162-210 al año en promedio al año del 2017 al 2019, 182 consultas anuales. Por su parte la recolección de información se hará a través de las siguientes técnicas e instrumentos:

- Recopilación de información en la red de documentos relacionados al tema de consultorio médico y descenso de la consulta
- Compilación de datos personales - generales en expedientes clínicos. Del consultorio a estudiar.
- Elaborar una encuesta con la finalidad de medir la satisfacción del cliente y
- Determinar motivos por los cuales el paciente no regresa a la atención médica.

Cabe hacer mención que dicho consultorio se dedica a la atención médica con especialidad de medicina interna de manera ambulatoria no ligado a unidad médica hospitalaria, el cual ha tenido un descenso en la consulta durante los últimos 3 años, muestra de ello fue que durante el 2017 se otorgaron 210, en el 2018 fueron 176 y al momento en 2019 son 162, evidenciando una clara tendencia hacia la baja de la afluencia de pacientes por lo que surge la inquietud de investigar los posibles factores que intervienen en esta situación para revertirla.

El Consultorio Médico “Sur” en cuestión es espacio privado, independiente no asociado a servicio hospitalario u otros médicos. Ubicado al sur de la ciudad; se

encuentra ubicado a dos cuadras aproximadamente de la Central Camionera de la ciudad, brindando así una excelente opción a las personas que acuden de la huasteca que se movilizan por transporte foráneos sin necesidad de desplazarse hacia la zona centro; solo brinda atención médica ambulatoria: consulta externa, cuenta con equipo para realizar electrocardiograma, glucometría, constantes vitales y somatometría básica; no se cuenta con hospitalización o atención de urgencias.

Se cuenta con un teléfono fijo para agendar citas y un celular mediante el cual se hace recordatorio de las citas, vía WhatsApp se atienden algunas dudas relacionadas con la consulta previa reciente (no se consulta mediante esta modalidad, solo se resuelven algunas dudas) y se maneja una página de Facebook recién abierta en la cual se emite alguna información sobre las enfermedades más frecuentes que se atienden en el consultorio.

Al ser una pequeña empresa, el médico especialista es empleador y empleado, se cuenta con dos colaboradores internos: asistente y personal de limpieza; así como un colaborador externo – contador público.

Cuenta con los permisos de la Secretaria de Salud para funcionar como consultorio médico, así también el registro ante el SAT y con el certificado del Consejo Mexicano de Medicina Interna, que avala capacitación médica continua, así como cursos en línea de las patologías más frecuentes que se atiende en el consultorio médico.

El médico especialista responsable cuenta con 16 años laborando en unidades médicas privadas que brindan atención hospitalaria, de urgencia y consulta de la ciudad, quien deseando un cambio de giro en su actividad laboral cambia de domicilio, y apertura el consultorio hace cinco años, y su flujo de consulta oscila entre 113 y 217 pacientes atendidos al año.

La recolección de información se llevó a cabo a través de encuestas, la primera de ellas se realizó de manera virtual mediante la plataforma Survey Monkey en el mes de marzo del 2019; la segunda vía telefónica y estuvo dirigida a los pacientes que habían acudido al consultorio en los años previos del 2017 al 2019 con un promedio de 182 pacientes al año; y la tercera de manera presencial a los pacientes que acudían a recibir atención médica. Las últimas dos encuestas fueron realizadas del mes de diciembre del 2019 al mes de mayo del 2020 con el apoyo de dos asistentes.

La principal problemática que enfrenta el consultorio médico “Sur” es el descenso en el número de pacientes promedio que acuden al consultorio médico motivo por el cual se realizará un estudio para evaluar la satisfacción del paciente, con la finalidad de identificar factores a modificar, áreas de mejora, así como las posibles causas de tal situación para revertir la tendencia actual de la microempresa.

La viabilidad del negocio del tipo de consultorio médico depende del número de consultas, por lo que es necesario incrementar el número de las mismas para su subsistencia y siendo la calidad de atención al cliente (González, 2017) uno de los factores principales para que un negocio de servicio persista en el tiempo es por lo que se requiere identificar la percepción de los pacientes.

El objetivo principal de la presente investigación fue evaluar la calidad en servicio como una variable que impacta en el número de pacientes que asisten a recibir atención médica en el Consultorio Médico “Sur”.

Para lograr el objetivo del presente proyecto se llevará a cabo en primer lugar una investigación documental al interior del consultorio para conocer las causas del descenso del paciente en el consultorio médico sur.

Como segundo paso se realizará una investigación de campo mediante una encuesta a los pacientes que acuden regularmente al consultorio que permita identificar las debilidades y fortalezas en la prestación del servicio.

Finalmente, como tercer paso se realizará un análisis FODA, con el fin de utilizar los resultados obtenidos en el diseño de estrategias que impacten positivamente en el crecimiento de la consulta a corto y mediano plazo.

MARCO CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

Un negocio es cualquier actividad, ocupación o método que se realiza para obtener una ganancia a través de un producto o un servicio que satisfagan las necesidades de los clientes. (Roldán).

Roldán clasifica a los negocios atendiendo al lugar en donde se desarrolla: nacional o internacional; como de desarrolla: físico u on-line; según su actividad económica: primario, secundario o terciario; y por último de acuerdo con su forma jurídica: empresa individual, sociedad limitada, sociedad anónima y sociedad laboral.

Conocer la calidad con que se otorga la atención médica como primer paso para mejorar su prestación es una necesidad inherente al acto médico mismo. (Aguirre, 1990). En el artículo se realiza un estudio metodológico que evalúa tanto la percepción del paciente como del trabajador y se efectúan dentro de las instituciones públicas del país tanto en la calidad del servicio como su organización, proceso y relaciones humanas que se involucran en el acto médico como tal.

Teniendo en consideración la visión de la institución, trabajador y paciente por lo tanto mediante diferentes instrumentos de inspección y de manera periódica; dejando como enseñanza que en sí la satisfacción del paciente no va relacionada con la certeza diagnóstica o del tratamiento del paciente si no con relacionados con

el trato humanitario, la oportunidad, la relación médico-paciente, la información, etcétera.

En los últimos tiempos se ha acuñado la palabra “medicalización”: es fenómeno social que pretende convertir situaciones normales en cuadros patológicos a resolver, con la finalidad de crear los mercados para aquellos que venden y proveen tratamientos. (Valle, 2014). La sociedad la ha convertido en herramienta de poder y forma de control social, creando la cultura del "culto" al cuerpo, cuya finalidad es una utopía de juventud y vida eternas. (Díaz, 2008).

Díaz (2008) en el artículo expone la dependencia de medicamentos para el día a día o inclusive la invención de nuevas enfermedades para la comercialización del tratamiento. Equiparando la imagen del sacerdote con la del médico, el primero se encargaba el alma y el segundo del cuerpo; semejante a la religión la medicina es una herramienta para el control social.

Dentro del arte y la ciencia que se emplean para otorgar una consulta médica, el profesional de la salud lo que no tiene en cuenta es que está vendiendo un servicio, ya sea en el ámbito privado como público, en el cual participan recursos humanos, tecnológicos, materiales y financieros cuya finalidad es satisfacer al cliente quien es el paciente con el objetivo de recuperar su salud en la mayoría de las ocasiones. (Aldrete Velasco, 2013).

Sin embargo, no es tan simple como antes se describe: esta se sustenta en la empatía que se desarrolla dentro de la primera consulta, que en ocasiones no son más de 40 minutos, en los cuales el prestador del servicio tiene que ganarse la confianza del paciente para que le brinde toda la información necesaria para una conclusión diagnóstica y un manejo subsecuente; sí dentro de este breve periodo de tiempo el médico logra satisfacer las expectativas del paciente se inicia una relación médico-paciente inquebrantable.

El servicio que se proporciona por el personal de la salud, es descrito por Aldrete Velasco como un bien intangible e invaluable; es inseparable del prestador del servicio asociada a la relación médico-paciente por lo que cada binomio es distinto e irreproducible que en ocasiones da la calidad y el valor agregado al servicio; servicio perecedero, breve temporalidad y desafortunadamente no se puede brindar garantía; y como todos los servicios son fluctuantes y no son programables o predecibles.

Cuando se está otorgando el servicio se utiliza tecnología dura: auxiliares en el diagnóstico como estudios de gabinete y laboratorio, equipo médico; tecnología blanda son los procedimientos y técnicas que se emplean durante el interrogatorio y exploración física del paciente.

Lo antes mencionado es completamente ignorado por el cliente o paciente y si no se le brinda una adecuada información de lo que se está realizando crea en el cliente desconfianza, incertidumbre, angustia y temor; ya de por si acudir al médico no es una experiencia agradable al no proporcionarle al paciente dicha información o establecer una comunicación fluida y comprensible la posibilidad de que se gesté la relación médico paciente es mínima o nula. De este modo el acto médico es un servicio individual, personalizado en el que la toma de decisiones es en conjunto de los participantes que intervienen en el mismo.

El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), describe al sector salud en México por organizaciones que brindan servicios (p. ej. consultas y seguros médicos) y productos (p. ej. medicamentos y prótesis); las cuales realizan actividades características o conexas: (tuinterfaz.mx, 2014).

Actividades características: Actividades económicas productoras de bienes y servicios relacionados directamente con la prevención, rehabilitación y mantenimiento de la salud.

Actividades conexas: Actividades económicas que de una u otra manera contribuyen a la prevención, curación y rehabilitación de la salud o a mejorar la prestación de los servicios de atención a los usuarios.

RESULTADOS

Mediante la primera encuesta que se aplicó vía Internet, se observó que para la mayoría de los pacientes que acuden a atención médica a un consultorio, es importante el aspecto físico del médico y secretaria así como un ambiente agradable del espacio donde se otorga la consulta; es indistinto el género del médico, se prefiere el empleo/uso de la bata blanca, hay cierta tolerancia en cuanto al tiempo de espera en sala para ingresar a la consulta; más que el costo de la consulta importa más la calidad de la atención médica; en cuanto a la elección del médico se ve influenciada por la sugerencia de familiar, médico o conocido (paciente).

La segunda encuesta se realizó vía telefónica a los pacientes que no habían regresado a atención médica, se obtuvo respuesta de 46 de 162 pacientes, con lo cual la muestra fue del 28% de los pacientes que acudieron en el año 2019, arrojando lo siguiente: pacientes que, si recuerdan la atención médica, es decir si ubican al médico que otorgo la consulta en el 89% de las encuestas, de un total de 46 encuestados solo 41 de ellos la respuesta fue afirmativa, en adelante este número se tomara como el 100% de los encuestados para fines de la encuesta.

Por otra parte, los pacientes que resolvieron el problema en el 100%, recordaron la atención médica. Mientras que, el 87% de los pacientes considero un pago adecuado o justo por el servicio otorgado. En lo referente a la ubicación del consultorio no fue un problema para acudir con el médico. El horario represento un problema en el 17% de los pacientes. Solo el 2.7% no regreso a la atención médica por cambio de médico.

En lo que respecta a la última encuesta, esta se realizó vía presencial tras recibir la atención médica por primera vez en el periodo de febrero a mayo de 2020,

en dicho lapso solo se otorgaron 26 consultas de primera vez, es decir pacientes que no habían recibido atención médica con el especialista anteriormente.

La comunicación – información que recibe el paciente durante la consulta es adecuada. Se calificó a la secretaria e instalaciones dentro de regular a excelente no hubo calificativos de deficiente o mala, al igual que la limpieza del espacio.

Derivado de lo previo recomendarían los servicios del médico. En el rubro de los costos fue donde se identificó el conflicto al no tener una información adecuada de los mismos y no contar con terminal para pago con tarjeta.

CONCLUSIONES

Dentro de las posibles causas del descenso en la consulta en el consultorio médico “Sur” se descartó que la ubicación del consultorio “Sur”, así como la calidad en la atención otorgada a los solicitantes fueran la causa, por lo que se rechaza la hipótesis de que la atención médica o la ubicación fuera el detonante del problema. El factor que si presento un problema para los pacientes fue el horario.

Se entrevistaron vía telefónica a 46 pacientes que acudieron del 2018 y no habían regresado a atención médica, de los cuales solo 41 pacientes recordaron el servicio, a todos los 41 pacientes se les resolvió el problema de salud por el cual acudieron, así como se les hizo fácil la ubicación del consultorio; en 1 paciente se le hizo muy caro y a 4 pacientes se les hizo caro el costo del servicio; el problema del horario se presentó en 5 pacientes del total de 41.

Del periodo comprendido de enero a mayo del 2020 se realizaron 26 encuestas directas tras recibir atención médica de primera vez en el consultorio. Los resultados de las encuestas fueron: una atención médica excelente (22) y buena (4); no se documentó calificación por debajo de regular en cuanto a atención por parte de la secretaria, área de espera o consultorio; donde se detectó en 1 de 26

como mala fue en cuanto la información del costo del servicio y costo del servicio; sin embargo, los 26 pacientes que acudieron por primera vez a atención médica en el consultorio médico “Sur” recomendarían el servicio a amigos y familiares.

Una vez analizada la información que arrojaron las encuestas, se observaron los siguientes puntos débiles:

- Información de costos de los servicios.
- Horario de atención.
- Cambio de médico.

En cuanto a los puntos que se pueden mejorar están:

- Ser asertivo en cuanto información de costos, se propone el empleo de terminal bancaria u otro método de transferencia bancaria electrónica.
- Eficientizar la información otorgada tanto por el Médico como por la secretaria en cuanto al servicio otorgado ya sea vía verbal o virtual.
- Apertura de nuevos horarios.

REFERENCIAS

- Abreu, J. L. (2012). Hipótesis, Método & Diseño de Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 7(2), 17-197.
- Aldrete Velasco, J. A. (2013). *Mercadotecnia para el consultorio*. 3ª. Edición, México, Editorial Paracelsus.
- Aguirre-Gas, Héctor M. (1990). Evaluación De La Calidad De La Atención Médica. Expectativas De Los Pacientes Y De Los Trabajadores De Las Unidades Médicas. *Revista Salud Pública De México*.
- DeConceptos.com. (s.f.). Recuperado el 23 de Noviembre de 2019, de <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/empresa-de-servicio>.
- Díaz, S. R. (2008). El Proceso de Medicalización y sus Consecuencias. *Intersticio*, 2 (2), 71-85.
- Martínez, P., Ibarra, M. E. y Ochoa H. J. (2017). *Propuesta Metodológica para un Estudio Transversal de Procesos Administrativos en Municipios de La*

Huasteca Norte., Revista Tlatemoani, Diciembre, (No. 26, pp. 254-271),
<https://www.eumed.net/rev/tlatemoani/26/procesos-administrativos.pdf>

Roldán, P. N. (s.f.). *Economipedia*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2019, de
<https://economipedia.com/definiciones/negocio.html>

Sánchez, J. M. (2017). Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015). En J. M. Sánchez, *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)* (1 ed.). Malaga, Malaga, España: ICB,SL.

Tu Interfaz de Negocios tuinterfaz.mx, (2014). Innovación y Competitividad, Desarrollo del sector salud en México (Marzo-Abril de 2014), No. 17.

Valle, R. L. (2014). Sobre medicalización. *Revista Hospital Italiano*, 34(2), 67-72.