

Alumna: Erika Perri

Tutor: Daniel Maceira

Pregunta: ¿Cómo es la percepción de calidad de los usuarios del Sistema de Salud Privado? Un estudio para establecimientos con internación de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El trabajo intenta identificar cuál es la percepción de la calidad de los usuarios de salud de clínicas, sanatorios y hospitales privados de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El concepto de calidad es intangible y carece de consenso a la hora de su definición. Una de las definiciones de calidad afirma que la misma puede medirse evaluando en qué grado el servicio prestado al paciente se acerca al modelo óptimo, pero... ¿cuál es este óptimo? ¿puede establecerse objetivamente?

Resulta necesario entonces, conocer cómo el usuario del sector de la salud percibe y desarrolla expectativas. Y no solo eso, sino también identificar si estas expectativas o deseos varían según las características propias de la persona, es decir, su edad, género, nivel de vida, y otras variables sociodemográficas.

De la revisión de la literatura surge que muchos países del mundo eligen medir la calidad de las instituciones de salud desde la percepción del usuario. Gran cantidad de éstos estudios han utilizado como base el modelo SERVQUAL¹, que se basa en cinco dimensiones: fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, elementos tangibles y seguridad.

Para realizar el análisis en la ciudad de Buenos Aires, se utilizó como fuente de datos los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Pacientes en Internación realizada por Adecra+Cedim. La elección de la encuesta se basa en dos razones: por un lado, la fortaleza institucional de la cámara; y por el otro, en el hecho de que la encuesta tome como modelo la encuesta internacional HCAHPS. Esta última incluye preguntas relacionadas con los cinco factores del modelo SERVQUAL, permitiendo así, replicar los estudios internacionales mencionados previamente.

¹desarrollado por Parasuraman, Berry y Zeithaml en 1988