



Punto de Vista

Satisfacción e Insatisfacción Laboral y Calidad de los Servicios de Salud en Atención Primaria

Satisfaction and Dissatisfaction and Health Services Quality in Primary Health Care Services

RESUMEN

Raúl Urquiza, Méd.Dr., MF, Mag. Cal*

Introducción: Un gran tema de discusión relacionado a la calidad de los servicios de salud, es el impacto de la satisfacción laboral.

Objetivos: Indicar la relación entre la satisfacción de los prestadores, como trabajadores de la salud, y la calidad de la atención, esclareciendo el impacto directo que este tendría sobre el resultado final de los servicios de salud.

Temas abordados: Calidad de los servicios de salud, Satisfacción Laboral

Descriptor: Calidad de los servicios de salud, Satisfacción Laboral, Mecanismos de Pago.

ABSTRACT

Introduction: An important discussion theme related to health services quality is the impact of work satisfaction.

Objectives: To show the relationship between work satisfaction and health services quality, precising its potential direct impact about the health services results.

Reviewed topics: Health Services Quality. Work Satisfaction.

Keywords: Health Services Quality. Work Satisfaction.

Documento de posición editorial no sujeto a arbitraje.

MPA e-j. med.fam.aten.prim.int. 2012, 6 (1): 59-61

Este artículo esta disponible en www.idefiperu.org/mpa.html

Filiación de los Autores:

*Asociación Argentina de Medicina Familiar, Dirección Municipal de Salud de la Villa de Merlo, San Luis (1).

Méd.Dr.: Médico Titulado. MF: Especialista en Medicina Familiar Mag.Cal.: Magister en Gestión de la Calidad

Correspondencia para el autor: Dr.Raúl Urquiza: raulusr@yahoo.com.ar



Un gran tema de discusión en función de la calidad del servicio de salud, es el impacto de la satisfacción laboral. Se entiende la satisfacción laboral como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. La calidad en la salud tiene una gran cantidad de definiciones, por lo que, se podría tomar como ejemplo la de un Programa Ibérico: provisión de servicios accesibles y equitativos, con un nivel profesional óptimo, que tiene en cuenta los recursos disponibles, y logra la adhesión y satisfacción de los usuarios. Esta definición propone a los prestadores, como actores del sistema de salud, que junto a los gestores y financiadores son los verdaderos protagonistas. La satisfacción de los prestadores, como trabajadores de la salud, no es tenida en cuenta como dimensión que tenga impacto directo en la calidad del servicio de salud.

En el trabajo del equipo de salud, y más específicamente en la Atención Primaria, influyen una serie de factores que deben ser considerados: la precarización laboral, inestabilidad en el puesto, bajo salario, sustentabilidad de los proyectos de trabajo atados a los avatares políticos, y más relacionados a la voluntad del gobernante de turno que a lineamientos de Estado. Todas estas circunstancias condicionan el trabajo de los prestadores del primer nivel asistencial.

El análisis de las variables que condicionan la satisfacción laboral, deben entenderse como una serie de factores que determinan el grado de satisfacción o insatisfacción, que no son equivalentes, es decir que no todas tienen el mismo peso, sino que cada prestador tendrá su propia visión e interpretación de su propia realidad laboral en salud. Algunas de las condiciones ligadas a este indicador son:

-Características específicas del puesto de trabajo:

- a) Sueldo
- b) Jornada laboral
- c) Cualificación necesaria
- d) Posibilidad de promoción laboral

-Condiciones de trabajo en general:

- a) Mercado laboral en su conjunto
- b) Condiciones de trabajo
- c) Facilidad de entrar y salir mercado

laboral

-Valoración subjetiva del trabajador relativo a ese puesto de trabajo

La forma de pago a los prestadores del primer nivel asistencial condiciona el mecanismo de trabajo y de alguna manera la calidad y la productividad del servicio que se brinda. El pago más frecuente en América Latina es un salario a cambio de una carga de trabajo que cubre una disponibilidad horaria.

Otro mecanismo de pago es el otorgamiento de una prestación, que presenta un valor predeterminado. Por último, existe un mecanismo de pago capitado, en el que asigna un monto fijo por afiliado/beneficiario a cargo, pudiendo surgir una serie de "arreglos mix" en el modelo retributivo para fortalecer los beneficios y decrecer las desventajas de los mecanismos de reembolso. Por ejemplo, la inclusión de un salario más incentivos, o cápitmas mas incentivos, etc., con el objetivo de que los servicios de salud siempre deben tener óptima calidad.

La satisfacción laboral usualmente tiene que ver con la calidad institucional —es decir con el clima organizacional en que se realiza el trabajo en las instituciones—, y en pocas ocasiones

tiene más que ver con la calidad institucional, es decir con el clima organizacional, puertas adentro de la institución, que con la calidad del servicio que se brinda. Y si bien se podría pensar que el prestador más satisfecho hará mejor las cosas, esto no es siempre así. Hasta la fecha no hay evidencia de la relación entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio que se presta.

Por su parte los prestadores insatisfechos, pueden expresar su situación a través de manifestaciones que deberán ser tenidas en cuenta a la hora de evaluar el clima organizacional

La insatisfacción puede expresarse por las siguientes condiciones, cuyas interacciones son:

-Salida del trabajo: abandono del puesto de trabajo, renuncia

-Voz: intento constructivo de mejorar las condiciones, se plantean sugerencias a los jefes

-Lealtad: espera pasiva pero optimista que mejore la situación

-Negligencia: permitir pasiva y pesimistamente que las cosas empeoren, incluye ausentismo, mayor porcentaje de errores, retrasos crónicos, no compromiso, etc.

Este es un tema que no está cerrado, contiene una gran sensibilidad tanto para las autoridades de las instituciones que prestan los servicios de salud como para los trabajadores que las laboran. Este artículo solo pretende ponerlo en el tapete de la discusión, para que hagamos con los equipos de salud un ejercicio intelectual, que sirva de disparador y emprendamos el camino de la mejora de la calidad.

REFERENCIAS

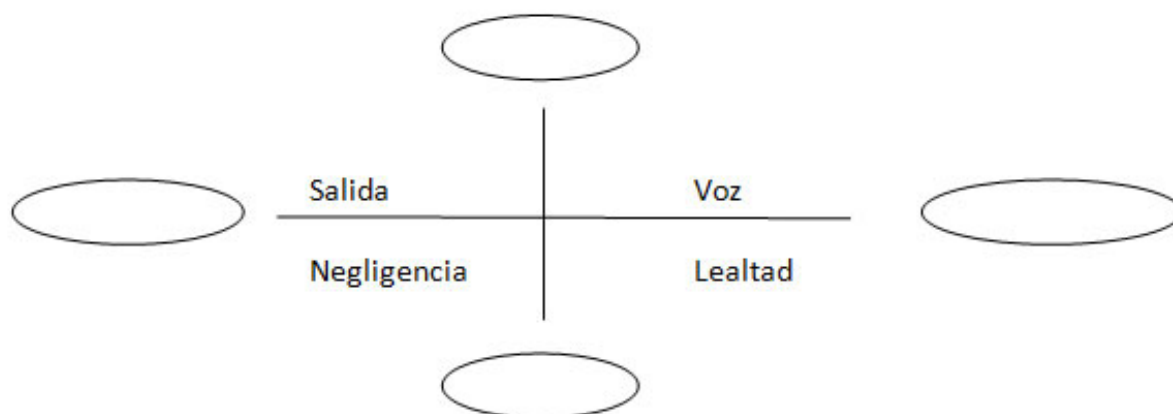
(1) Somarriba N, Ramos G, Merina M, Negro A. Un análisis de la calidad del empleo y de la satisfacción laboral. Un estudio para Castilla y León. 2007.

(2) Sánchez R, Álvarez R, Lorenzo S. Médicos de Familia. EAP San Blás. Parla. EAP Centro II. Getafe. Área 10. Madrid. Medifam. 2003; 13 (4): 291-6.

(3) Cortés J, Martín J, Morente M, Caboblanco M, Garijo J, Rodríguez A. Clima Laboral en Atención Primaria: ¿Qué hay que mejorar? Aten Primaria. 2003; 32 (5): 288-95.

(4) Caballero K. El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza. Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado. 2002; 6 (1-2).

Figura 1.



Cuadro 1. Condiciones asociadas a la satisfacción laboral.

-Características específicas del puesto de trabajo:

- Sueldo
- Jornada laboral
- Cualificación necesaria
- Posibilidad de promoción laboral

-Condiciones de trabajo en general:

- Mercado laboral en su conjunto
- Condiciones de trabajo
- Facilidad de entrar y salir mercado laboral

-Valoración subjetiva del trabajador relativo a ese puesto de trabajo