

La encuesta de calidad percibida como un instrumento para conseguir la excelencia del servicio de suministros y almacenes

Muñoz Sánchez EM, Simón Valero A, Aragón Delgado J, Gallego Martón JM, Pérez Alcalá N, González Luque M, Pijuán González H
Hospital Universitario Reina Sofía

Introducción

La trayectoria del servicio prestado por el Servicio de Suministros del Hospital Universitario Reina Sofía de Córdoba a sus clientes, directos –unidades asistenciales– e indirectos –pacientes–, está compuesta por una serie de etapas, todas ellas impulsadas por el espíritu de la mejora continua. La búsqueda de la excelencia es lo que, en 2007, nos ha llevado a poner en marcha un proyecto que podríamos denominar como “Evaluáanos para ayudarnos a seguir mejorando” y cuyo objetivo principal es conocer de primera mano la calidad percibida del servicio por nuestros clientes directos.

Material y métodos

El instrumento elegido para conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes ha sido la encuesta. Así, en torno a esta decisión se ha diseñado el proceso de la siguiente forma:

1. Definición como objetivo para el Complemento de Rendimiento Profesional 2007 del Servicio de Suministros y Contratos.
2. Diseño de la encuesta por un grupo de profesionales del servicio. Evaluamos los siguientes aspectos, cada uno de los cuales está compuesto por diversos ítems que se pueden valorar con diversos grados de satisfacción:

- Suministro del material.
 - Calidad del material.
 - Relaciones suministros.
 - Conocimiento del catálogo de productos y materiales de consumo del SAS.
3. Fijación y definición de criterios de selección de la muestra a analizar.

La muestra está formada por 37 bloques o áreas, que comprenden 80 grupos funcionales homogéneos y representan el 92,43% del gasto en material sanitario 2006.
 4. Proceso de envío y recepción de encuestas. Obtenemos una participación del 78,4% de los responsables encuestados.

Resultados

El porcentaje de satisfechos en los cuatro aspectos del servicio que se han incluido en la encuesta han sido:

- Suministro del material: 72,9%.
- Calidad del material: 74,5%.
- Relaciones suministros: 74,2%.
- Conocimiento del catálogo de productos y materiales de consumo del SAS: 61,7%.

Conclusiones

La búsqueda de la excelencia y una actitud de mejora continua es lo que nos ha impulsado a acometer este proyecto, iniciado con esta 1.^a edición de la Encuesta de Calidad Percibida.

Somos un equipo de personas orientado al cliente, entendido como uni-

dades asistenciales y pacientes. Nuestra labor se basa en los principios de calidad, eficacia y eficiencia.

Nuestros resultados son fruto de la colaboración y coordinación, ya no sólo entre el mismo equipo de suministros, sino también con aquellos otros con los que nos relacionamos.