



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

Evalúan calidad de servicios de salud

2 MAY 2007



El Ing. Zyllihan Rojas considera que es necesario el compromiso en la gerencia de los centros médicos para que la calidad pueda verse reflejada en los servicios.

La Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad de Costa Rica investiga desde hace más de año y medio los factores inhibidores de la calidad de los servicios que se ofrecen en el país, mediante el desarrollo de una propuesta que figura como pionera en este campo de estudio.

La investigación sobre factores inhibidores en Costa Rica es dirigida por el Ing. Zyllihan Rojas, quién ha trabajado de forma adjunta con el investigador Álvaro Guillén y un grupo de estudiantes de licenciatura de la Escuela de Ingeniería Industrial.

El equipo de trabajo ha desarrollado una amplia labor de experimentación con todo tipo de servicios del Área Metropolitana que van desde medios de transporte, restaurantes, centros de fotocopiado hasta servicios de salud.

A partir de diferentes experimentos los investigadores buscan evaluar las razones que limitan las posibilidades de ofrecer un servicio de óptima calidad a los nacionales, a fin de buscar posibles soluciones a cada deficiencia.

Rojas, investigador principal del proyecto afirma que ha dedicado gran atención al estudio de los Servicios de Salud en el país mediante un muestreo que involucró varios centros de salud privados y el Programa de Atención Integral en Salud (PAIS) de la Universidad de Costa Rica, el cual atiende 40 EBAIS.

La labor de Rojas fue reconocida en México lo que le permitió establecer vínculos con estudiosos de este país en el área de evaluación de calidad de servicios de salud. Expertos de la Universidad de Guadalajara viajaron a Costa Rica a inicios del presente año para conocer los avances de la investigación nacional en el tema, lo que dio como resultado el establecimiento de pautas para vincularse con el proyecto y desarrollar una investigación conjunta en este país del norte.

Las indagaciones abordadas por la escuela de ingeniería industrial han identificado 17 factores específicos que perjudican la calidad de los servicios de salud. Entre las deficiencias detectadas se encuentran la escasez de compromiso gerencial, la falta de procesos documentales para controlar los servicios y la existencia de una mala cultura de calidad.

Zillyhan Rojas afirmó que es necesario un verdadero compromiso en la gerencia de los centros médicos para que la calidad pueda verse reflejada en los servicios. Agregó que los procesos de evaluación de calidad serían óptimos si se lograra establecer lineamientos para que todo se haga igual.

Por otra parte, el investigador en calidad de servicios consideró que existen problemas tanto en la actitud de los ejecutores como de los receptores para exigir el desarrollo de un servicio de calidad.

Los ejecutores del proyecto sobre factores inhibidores desarrollan como proyectos inmediatos potenciar la investigación conjunta con México y la elaboración de un “test” diagnóstico que se aplique de forma rápida en las empresas, a fin de darles a conocer los elementos en que se presentan mayores deficiencias.

[Andrea Méndez Montero.](#)

Periodista Oficina de Divulgación e Información

andremendezm@yahoo.com