

RESUMEN DESCRIPTIVO DE LA TESIS DOCTORAL: “PERCEPCIONES DE LOS
USUARIOS DE LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS SERVICIOS DE SALUD: PERSPECTIVAS
DESDE EL ÁMBITO SANITARIO ESPAÑOL Y ESTADOUNIDENSE”

Esta Tesis doctoral se centra en el funcionamiento de la Administración pública en el ámbito de la prestación de servicios sanitarios desde el punto de vista de la Psicología de las Organizaciones y la Psicología Social. Para ello se tienen en cuenta los resultados, eficiencia y efectividad de estas organizaciones en relación a los receptores del servicio prestado.

Así pues, en este trabajo de Tesis Doctoral nos hemos centrado en el papel que juegan los pacientes y sus percepciones, actitudes y conductas, en el contexto organizativo de estos servicios. De esta forma, por primera vez se demuestra la repercusión que dos variables centrales de la investigación en organizaciones –i.e., la percepción de justicia organizacional y la incertidumbre personal- tienen en los servicios de salud.

La percepción de justicia organizacional de los usuarios de servicios de salud se refiere a la medida en que éstos perciben que se les ha dado un trato justo o adecuado en su relación con estas organizaciones. El concepto consta de cuatro dimensiones: 1) la justicia distributiva se refiere a la medida en la que perciben que han recibido un resultado justo, 2) la justicia procedimental evalúa en qué medida han visto como adecuados los procedimientos implementados en ellos, 3) la justicia interaccional se valora respecto al trato interpersonal recibido durante la implementación de los procedimientos y 4) la justicia informacional se refiere a la percepción de justicia de la

información proporcionada en la interacción con los servicios (para más detalle consultar la Tabla 1 de la Tesis Doctoral).

Por su parte, la incertidumbre personal específica en relación a los servicios de salud se refiere al sentido subjetivo de duda o inestabilidad en autopercepciones (p.ej., salud/enfermedad), visiones del mundo (entendidas como concepciones de las estructuras organizativas de nuestro entorno) o en la interrelación entre ambos, vinculada a una visita concreta a un servicio sanitario.

Así pues, partiendo de la creación y validación de medidas adecuadas para evaluar la percepción de justicia y la incertidumbre personal, en esta Tesis se aborda el estudio de las relaciones de la justicia percibida y de la incertidumbre personal, con variables relevantes para la eficiencia de los servicios sanitarios. Entre estas variables, la satisfacción del paciente es una de las más familiares en la investigación en este ámbito. Sin embargo, aquí se han ampliado los análisis incluyendo además del estudio de la satisfacción, su confianza en el profesional sanitario, su fidelidad al servicio y su adherencia a las recomendaciones médicas; considerándose éstas como indicadores de la eficacia del servicio. La vuelta del usuario al servicio o fidelidad, y su adherencia a los tratamientos recomendados son conductas directamente relacionados con el ahorro de costes para el servicio y con el aumento de la efectividad y eficiencia tanto en términos económicos como en relación al bienestar de la población.

La integración de dichas variables, ha permitido analizar en profundidad el rol que juega la incertidumbre del paciente vinculada a la organización del servicio, en las relaciones de la percepción de justicia con los indicadores anteriormente señalados.

Además, con el objeto de entender cómo mejorar los índices de fidelidad al servicio y adherencia al tratamiento, se exploraron las dinámicas existentes entre la

percepción de justicia organizacional y la satisfacción y confianza de los usuarios en la explicación de estos índices. Estas dinámicas han dado lugar a consejos de mejora de la organización de servicios de salud a diferentes niveles.

Así pues, los objetivos principales de esta Tesis Doctoral son los siguientes:

1. Construir una medida de percepción de justicia aplicable a usuarios de servicios sanitarios de contextos diferentes (i.e., usuarios en España y en Estados Unidos, servicios públicos y privados).
2. Elaborar una medida de incertidumbre personal en el contexto sanitario y su aplicabilidad en dos contextos diferentes (i.e., con usuarios en España y Estados Unidos, servicios públicos y privados).
3. Estudiar el rol que la incertidumbre personal específica y la percepción de justicia juegan en variables relevantes para los pacientes y para la efectividad de los servicios sanitarios.
4. Determinar las dinámicas que contribuyen a explicar los indicadores de eficacia (i.e., las conductas de adherencia al tratamiento de los pacientes y de su fidelidad al servicio sanitario).

Para ello se tomaron en cuenta usuarios de los servicios de salud españoles y estadounidenses. Los análisis realizados para la creación de las escalas fueron Análisis Factoriales Exploratorios, Confirmatorios y Multigrupo (EFA, CFA y MCFA con AMOS 16). Para estudiar la interacción entre la percepción de justicia y la incertidumbre personal específica se realizaron cuatro regresiones jerárquicas (una para cada variable dependiente) y con el objeto de ilustrar los efectos de interacción se hicieron análisis de pendiente simples. Para estudiar las dinámicas que influyen en la

eficacia de los servicios de salud se realizaron varios análisis de vías (*path analysis*, AMOS 16)

De esta forma hemos encontrado que, cuando los pacientes de servicios de salud se encuentran en un estado especialmente marcado de incertidumbre personal específica, la percepción de que los procedimientos de atención que se les aplican y que los resultados que obtienen son justos (i.e., percibir justicia procedimental y distributiva) promueve su confianza en el profesional, su satisfacción, y su fidelidad al servicio, y por lo tanto, resultados positivos para la organización. Por otra parte, en caso de percibir injusticia, estas variables se ven perjudicadas de forma importante. Este hallazgo se traduce en la necesidad de promover desde los principios organizativos de los servicios, procedimientos de atención a los pacientes que se perciban como justos, es decir que sigan los principios de consistencia, ausencia de sesgos, precisión, corrección, representatividad y eticidad (ver Tabla 1), y fomentar que los resultados que se obtengan sean percibidos como adecuados, es decir, acordes con los principios de equidad, igualdad o necesidad. Siendo esto especialmente importante en aquellas secciones de los servicios de salud en que los pacientes potencialmente pueden tener mayores niveles de incertidumbre personal como los servicios de urgencias o los servicios que tratan problemas con altas tasas de mortalidad.

Sin embargo, independientemente del nivel de incertidumbre personal, la percepción de justicia de la información ha sido esencial en el contexto de los servicios salud. Ésta tiene un importante efecto directo sobre indicadores de eficacia de los servicios de salud como la adherencia a los tratamientos, incluso cuando se incluyen en los análisis como variables mediadoras la confianza o la satisfacción del paciente. Por lo tanto, procurar que se perciba justicia en la información que reciben los pacientes es

esencial en la eficacia de los servicios de salud. La información que proporciona el servicio sanitario debe ser percibida como adecuada, correcta, suficiente y sincera por el paciente. Para que esto sea así, sería útil introducir herramientas de formación de los recursos humanos del ámbito asistencial que promuevan adecuados procesos de comunicación, así como el entrenamiento en el suministro de información al paciente.

La importancia de esta Tesis Doctoral reside en demostrar vías de mejora de la organización y de la atención prestada en los servicios de salud, a través de prácticas y orientaciones novedosas y asequibles para el sistema de administración. Como prueba de la solidez y aplicabilidad de las dinámicas expuestas, es necesario enfatizar que estas conclusiones han sido extraídas a partir de dos muestras independientes procedentes de dos sistemas sanitarios y contextos culturales diferentes: España y Estados Unidos. A pesar de las múltiples diferencias en la administración y organización de estos servicios en ambos países, las relaciones aquí expuestas se mantienen de forma inequívoca en ambos contextos.