

Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas

Maestría en Salud Pública

Mención Atención Integral en Urgencias y Emergencias

Línea de investigación

Calidad y Seguridad del Paciente

Título: Análisis de la satisfacción de los usuarios sobre la calidad del servicio de Emergencia del Hospital Básico Borbón.

Previo al grado académico de Magister en Salud Pública, Mención Atención Integral en Urgencias Y Emergencias

Autora

Lic. Verónica Arces Gallego

Asesor

Mgt. Jose Suarez Lezcano

Esmeraldas, 2021

Datos del artículo científico

- Título: Análisis de la satisfacción de los usuarios sobre la calidad del servicio de Emergencia del Hospital Básico Borbón.
- Autores:
 - Lic. Verónica Arces Gallego
Hospital Básico de Borbón, Esmeraldas, Ecuador.
Correo electrónico: veronica.arces@pucese.edu.ec
 - Mgt. Jose Suarez Lezcano
Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas.
Correo electrónico: jose.suarez@pucese.edu.ec
- Resumen

Con el objetivo de analizar el nivel de satisfacción percibida por los pacientes sobre la calidad del servicio de Emergencias del Hospital Básico Borbón, se realizó un estudio cuantitativo, de corte transversal y alcance descriptivo. La muestra de los usuarios fue dirigida, de casos- tipo, con aquellos que estaban ingresados en dicho servicio entre los meses de enero y agosto de 2020, y que totalizó 150 ingresados que cumplieron los criterios de inclusión. La muestra del personal de salud coincidió con la totalidad de los trabajadores de ese servicio. Las variables estudiadas a través de encuestas fueron el nivel de satisfacción con respecto a la comunicación, el trato y preparación científica percibida, el ambiente y confort en el servicio y las valoraciones generales al alta médica. En los profesionales se buscó la sintomatología o patologías como consecuencia de la sobrecarga laboral y la percepción de los principales problemas en el servicio. Los resultados mostraron que la comunicación presenta falencias al muchos pacientes sentir que las explicaciones dadas no eran lo suficientemente claras; el 98% de los encuestados valoran positivamente la preparación científica del personal sanitario, así como el trato recibido; la sensación de privacidad en la consulta/ box fue calificada como excelente por el 75,3% de los encuestados, y la calificación de bueno para el respeto al horario de vida (67,3%) y la limpieza de la consulta/ box (84,7%). El personal médico y de enfermería reportó varios síntomas o enfermedades compatibles con el exceso de estrés durante la jornada laboral y criticaron la falta de capacitación, la remuneración salarial fue calificada de regular por el 45,5% y la cantidad del personal en Emergencias,

con el 66,7% de evaluaciones entre regular y mal. Se concluye que la insatisfacción de los usuarios que acuden a Emergencias en el Hospital Básico Borbón, se debe a los problemas comunicacionales con el personal médico y de enfermería, tanto durante su estancia en ese servicio como en las explicaciones al alta médica y las falencias en los servicios, entre las cuales encontramos problemas en los baños, violaciones al horario de vida que afectan a muchos pacientes y dificultades en la confección de las comidas.

Palabras clave: pacientes; usuarios; hospital; servicio de emergencias; satisfacción.

Title: Analysis of user satisfaction on the quality of the emergency service of the Hospital Básico Borbón

Abstract

In order to analyze the level of satisfaction perceived by patients, regarding the quality of the Emergency service at the Hospital Básico Borbón, a quantitative, cross-sectional and descriptive study was carried out. The sample of users was directed, of type-cases, with those who were admitted to that service between the months of January and August 2020, which totaled 150 admitted and who met the inclusion criteria. The sample of health personnel coincided with all the workers of this service. The variables studied through surveys were the level of satisfaction with respect to communication, the treatment and perceived scientific preparation, the environment and comfort in the service and the general evaluations at medical discharge. The professionals were searched for symptoms or pathologies as a consequence of work overload and the perception of the main problems in the service. The results showed that communication is flawed as many patients feel that the explanations given were not clear enough; 98% of those surveyed positively value the scientific preparation of the health personnel, as well as the treatment received; the feeling of privacy in the consultation/ box was rated as excellent by 75.3% of the respondents, and the rating as good was given for respecting the life schedule (67.3%) and the cleanliness of the consultation/ box (84.7%). The medical and nursing staff reported various symptoms or illnesses compatible with excess stress during the working day and criticized the lack of training; the salary was classified as regular

by 45.5% people and the number of staff in Emergencies, with 66.7% of evaluations between fair and bad. It is concluded that the dissatisfaction of the users who go to Emergencies at the Hospital Básico Borbón is due to communication problems with the medical and nursing staff, both during their stay in that service and in the explanations at medical discharge and the shortcomings in the services, among which there are problems in the bathrooms, violations of the life schedule that affect many patients and difficulties in preparing meals.

Keywords: patients; users; hospital; emergency services; satisfaction.

- Autor de la correspondencia: Lic. Verónica Arces Gallego

Datos del medio científico enviado a revisión por pares

- Nombre de la revista científica: Revista Electrónica Dr. Zoilo E. Marinello Vidaurreta.
- Enlace (URL) de la revista:
<http://revzoilomarinaldo.sld.cu/index.php/zmv/author/submission/2856>
- ISSN de la revista: 1029-3027
- Medio(s) de indexación: Latindex, SeCiMed, LILACS, DOAJ, Geneva Foundation, REDIB, WorldCat, CiteFactor, DRJI, CZ3,
- Nombre del editor de la revista: DrC. Elso Cruz Cruz
- Correo electrónico del editor de la revista: elso@ltu.sld.cu
- Fecha de envío del artículo a la revista: 2 de agosto de 2021.
- Enlace del artículo en repositorio privado de la PUCESE:

Evidencias de envío a medio científico

- Anexo A: Documento de aprobación del asesor para realizar el envío del artículo científico
- Anexo B: Captura de pantalla de la plataforma de la revista en la que se subió el artículo.
- Captura de pantalla del correo recibido por el editor de la revista.

Anexo A

Documento de aprobación del asesor para realizar el envío del artículo científico

Pontificia Universidad
Católica del Ecuador
Sede Esmeraldas



CERTIFICADO DE APROBACIÓN

Yo, Mgt. Jose Suarez Lezcano, certifico que el artículo científico: “Análisis de la satisfacción de los usuarios sobre la calidad del servicio de Emergencia del Hospital Básico Borbón”, de la asesorada Lic. Verónica Arces Gallego, cumple con los requisitos para su publicación y por tanto se encuentra apto para su envío a una revista científica indexada.

El porcentaje de similitud obtenido en el informe Turnitin es de 7%.

A handwritten signature in blue ink is positioned above a horizontal dotted line. The signature is stylized and appears to be "Jose Suarez Lezcano".

Docente asesor

Anexo B

Captura de pantalla de la plataforma de la revista en la que se subió el artículo

The screenshot shows a web browser window displaying the author submission interface of the journal 'Revista Electrónica Dr. Zoilo E. Marinello Vidaurreta'. The page is in Spanish and features a dark red header with the journal's logo and name. Below the header is a navigation menu with options like 'Inicio', 'Acercas de', 'Área personal', 'Archivos', 'Avances en línea', and 'COVID-19'. The main content area is titled 'ACTIVO/A ARCHIVAR' and contains a table of active submissions. A sidebar on the right, labeled 'AUTOR/A', shows the user's submission status: 'Envíos', 'Activa/a (1)', 'Archivar (0)', and 'Nuevo envío'. A red button labeled 'Enviar artículo' is visible. The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date 2/8/2021 and time 18:32.

Revista Electrónica
Dr. Zoilo E. Marinello Vidaurreta
20 años compartiendo Ciencias

Inicio | Acercas de | Área personal | Archivos | Avances en línea | COVID-19

Inicio > Usuario/a > Autor/a > Envíos activos

ACTIVO/A ARCHIVAR

ID	ENVIARSECCAUtores/AS	TÍTULO	ESTADO
2855 08-02	Art. Arces Gallego, SUAREZ LEZCANO	ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA...	Asignación en espera

Elementos 1 - 1 de 1

EMPEZAR UN NUEVO ENVÍO

HAGA CLIC AQUÍ para ir al primer paso del proceso de envío en cinco pasos.

AUTOR/A

Envíos

- Activa/a (1)
- Archivar (0)
- Nuevo envío

Enviar artículo

adjuntos (7).zip | adjuntos (6).zip | adjuntos (5).zip | IMG-20210802-W...jpg

18:32 2/8/2021

Anexo C

Captura de pantalla del correo recibido por el editor de la revista

