



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

Dirección de Investigación y Postgrados

Maestría en Salud Pública, mención Atención Integral en Urgencias y Emergencias

INFORME DE TESIS DE MAESTRÍA

Calidad de la Atención en el Área de Consulta Externa del Centro de Salud de Cube - Quinindé.

Previo al grado académico de Magister en Salud Pública, mención Atención Integral en Urgencias y Emergencias

Línea de Investigación:

Atención en Emergencias y Cuidados Críticos

AUTOR:

DELGADO LUCAS TONY ORLANDO

ASESOR:

MSC. PUPO SUÑOL ANGEL EDUARDO

Esmeraldas, Ecuador, julio - 2022

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de **Magíster en Salud Pública, mención Atención Integral en Urgencias y Emergencias.**

Tema: Calidad de la Atención en el Área de Consulta Externa del Centro de Salud de Cube – Quinindé.

Autor: Dr. Tony Orlando Delgado Lucas

MSc. Angel Eduardo Pupo Suñol

f. _____

ASESOR DE TESIS

Mgtr. Vila Maffare Marilyn Marivel

f. _____

Lector 1

Mgtr. Plaza Ordóñez María De Lourdes

f. _____

Lector 2

MSc. Ángel Eduardo Pupo Suñol

f. _____

COORDINADOR MAESTRÍA

Mgtr. Alex David Guashpa Gómez

f. _____

SECRETARIO GENERAL PUCESE

Esmeraldas, julio, 2022

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, **Delgado Lucas Tony Orlando**, portador de la cédula de ciudadanía **No. 1313099663** declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de **Magister en Salud Pública, mención Atención Integral en Urgencias y Emergencias**, son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo de investigación propuesto y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Dr. Delgado Lucas Tony Orlando

C.I. 1313099663

CERTIFICACIÓN

Yo, **MSc. Angel Eduardo Pupo Suñol**, con **CI: 1757398837**, director de Tesis, certifico haber revisado el trabajo propuesto por el maestrando, el mismo que cumple con los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles por la Pontificia Universidad Católica, Sede Esmeraldas.

Mgtr. Pupo Suñol Ángel Eduardo

Director de Tesis

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a toda mi familia quienes son el pilar fundamental de mi vida, quienes están conmigo en todos los momentos de mi vida sin duda, de una manera muy especial a mi Padre Lizardo Delgado Delgado y Madre Ana Monserrate Lucas Lucas, quienes con su sacrificio y su ejemplo me ayudaron a llegar a un lugar que parecía tan lejano y ahora con la constancia, esfuerzo, dedicación, ganas y sobre todo mucho amor a la carrera que escogí hace muchos años atrás se ve cristalizado una meta más en este largo camino de formación humana y científica.

Tony Orlando Delgado Lucas

AGRADECIMIENTO

En estas cortas pero emotivas palabras quiero agradecer primero a Dios, quien cada día me permite la bendición de estar cerca de mis seres queridos, a mi hermano David quien siempre a pesar de su tiempo sumamente ocupado, siempre buscaba una manera de guiarme y orientarme para continuar con el proyecto y no rendirme, y por último y no por aquello menos importante a Norma quien fue mi amiga, ahora mi novia y mi compañera de mi vida quien cada día me enseña cosas lindas de la vida.

Tony Orlando Delgado Lucas

ÍNDICE

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	ii
CERTIFICACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	1
Presentación del tema de investigación	1
Planteamiento del Problema	2
Justificación	4
Objetivos.....	5
Objetivo General:	5
Objetivos Específicos:.....	5
CAPÍTULO I_MARCO TEÓRICO	6
1.1. Bases teórico- científicas.....	6
1.2. Antecedentes	10
1.3. Bases Legales	14
CAPÍTULO MATERIALES Y MÉTODOS	16
2.1. Tipo de estudio.....	16
2.2. Población y muestra	16
2.3. Definición conceptual y operacionalización de variables.	17
2.4. Métodos.....	17
2.6. Análisis de Datos.....	18
2.7. Normas Éticas.	18
CAPÍTULO III_RESULTADOS.....	19

CAPÍTULO IV _DISCUSIÓN	23
CAPÍTULO V _CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	27
5.1 Conclusiones	27
5.2 Recomendaciones.....	28
REFERENCIA.....	29
ANEXOS.....	32

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Equipamiento médico moderno en consulta externa	19
Figura 2. Interés del personal de salud con los pacientes en consulta externa.....	20
Figura 3. Los servidores médicos transmiten confianza en el servicio médico.....	21

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Disposición de los servidores médicos para prestar ayuda oportuna.....	21
Tabla 2. Conocimientos necesarios para atender a las interrogantes de paciente.....	22

RESUMEN

Introducción: La brecha existente en la aplicación de protocolos de atención médica entre pacientes de zonas urbanas versus rurales es inmensa, al no contar con infraestructura adecuada y segura, personal médico capacitado e insumos médicos para brindar un servicio de calidad y calidez. Con el **objetivo** de diagnosticar la calidad de atención en el área de consulta externa del centro de salud de Cube – Quinindé. **Material y métodos:** Se realizó un estudio mixto (Cuan/cual), de corte transversal con enfoque descriptivo, se tomó como población una muestra a 342 pacientes que asisten a consulta externa, y se aplicó un cuestionario de encuesta y una entrevista al personal administrativo y servicio médico del centro de salud. **Resultado:** El 30 % estuvo totalmente en desacuerdo con la comodidad de las instalaciones, el 65 % estuvo totalmente de acuerdo con la atención a sus interrogantes de salud, el 32 % estuvo totalmente en desacuerdo con la agilidad del servicio médico, el 44 % está totalmente en desacuerdo con el cumplimiento de lo programado en la consulta médica, mientras que el 50 % estuvo totalmente de acuerdo con la cortesía que se genera en la consulta médica. El 35 % está totalmente en desacuerdo con el equipo médico utilizado en la consulta médica. **Conclusiones:** La calidad de la atención en consulta externa requiere de la capacitación constante de los servidores médicos en la aplicación del protocolo de atención médica, así como el mejoramiento de infraestructuras y equipos tecnológicos para garantizar un servicio médico que permita elevar los niveles de satisfacción del paciente.

Palabras Clave: calidad de atención; protocolo de atención; consulta externa; infraestructura; estancias seguras; equipo médico; comunicación asertiva.

ABSTRACT

Introduction: The existing gap in the application of medical care protocols between patients in urban versus rural areas is immense, as there is no adequate and safe infrastructure, trained medical personnel and medical supplies to provide quality service and warmth. With the objective of diagnosing the quality of care in the outpatient area of the Cube - Quinindé health center. **Material and methods:** A cross-sectional cross-sectional mixed study (how much/which) was carried out with a descriptive approach. A sample of 342 patients attending outpatient clinic was taken as a population, and a survey questionnaire and an interview were applied to the administrative staff. and medical service of the health center. **Result:** 30% totally disagreed with the comfort of the facilities, 65% totally agreed with the attention to their health questions, 32% totally disagreed with the agility of the medical service, 44% agreed totally disagree with the fulfillment of what was scheduled in the medical consultation, while 50% totally agreed with the courtesy that is generated in the medical consultation. 35% strongly disagree with the medical equipment used in the medical consultation. **Conclusions:** The quality of outpatient care requires the constant training of medical servers in the application of the medical care protocol, as well as the improvement of infrastructure and technological equipment to guarantee a medical service that allows raising the levels of patient satisfaction.

Keywords: attention quality; care protocol; external consultation; infrastructure; safe stays; medical equipment; assertive communication.

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

La calidad de atención en las instituciones se enmarca en satisfacer las necesidades de sus clientes a quienes se deben y para quienes existen, lo que les compromete a evolucionar en el servicio que prestan a la sociedad. Al ser la salud uno de los servicios esenciales a los que debe acceder el ser humano y un derecho social, esta debe centrarse en la prestación de un servicio de calidad y calidez. Según la Organización Mundial de Salud (OMS) define que *“la calidad de la atención abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades”* (1).

La calidad de atención en el sistema de salud del Ecuador requiere un diagnóstico urgente al no cumplir con las respectivas normas, tratados o protocolos que permiten alcanzar una homogeneidad en aplicación del servicio médico. Según Werner (2) *“es necesario construir una red de servicios que responda a los derechos universales de la salud, con equidad, calidad y humanismo que se fundamente en un contrato social para la salud a nivel nacional, pero con énfasis primordial a nivel municipal para fortalecer la gestión territorial de salud”*.

El presente estudio se orientó en diagnosticar la calidad de la atención a los pacientes que acuden al área de consulta externa del Centro de Salud Cube, y con ello constatar la aplicación de los protocolos de atención médica que requiere el paciente y así poder valorar la satisfacción de este con el servicio recibido desde el momento que ingresa a la dependencia de salud pública, con su registro en admisión y el tiempo de espera previo a la consulta médica. Además, se evaluó el seguimiento que se da al paciente en la ruta crítica después del diagnóstico establecido por el médico y la recepción de los insumos médicos para su tratamiento o seguimiento de su patología. La importancia del estudio se enfocó en el paciente que requiere un servicio de calidad y calidez independientemente si la atención médica se lo realiza en una dependencia de salud urbana o rural. Según Del Salto (3), *“se debe generar una cultura de compromiso hacia la calidad instalando estructuras para mejorarla. Se deben desarrollar acciones de promoción, comunicación,*

participaciones orientadas a modificar actitudes a entender las necesidades del cambio, reconocer la importancia que tiene la satisfacción del paciente, así como la de los trabajadores de la institución”.

El estudio de la calidad de atención en el siglo XXI toma mayor relevancia con la necesidad imperativa de respuestas inmediatas a los fenómenos sociales, culturales, políticos, educativos, salud, entre otros; en el campo de la salud y más con una pandemia afrontada en el 2020, la sociedad requiere una atención de calidad y calidez que se base en la empatía que debe poseer, en una dinámica cíclica entre médico y paciente. La relevancia de la temática de estudio se sustenta en que los sistemas de salud a nivel mundial, regional, local o comunitario deben evolucionar y fortalecerse continuamente a través de la humanización del servicio médico y no solo plantearse como un proceso mecánico que sirve para diagnosticar una enfermedad y esperar la recuperación del paciente para que se convierta posteriormente en una estadística más en el campo científico de la medicina; la información receptada para el estudio conllevó a un informe que permite al personal administrativo y médico a desarrollar la metacognición del servicio de atención médica en consulta externa.

Planteamiento del Problema

La atención integral salud del ser humano debe ser un derecho universal sin distinción de niveles económicos, sociales, políticos, o religiosos, entre otros; y este derecho no puede pasar, en ningún momento, a un segundo plano en los sistemas gubernamentales, ni a nivel mundial. La atención a los sistemas de salud deben ser una política prioritaria del estado en cada país para lograr progresión o avances como sociedad; la atención a los pacientes o usuarios que acuden a una casa asistencial debe estar debidamente sistematizada para responder a las necesidades particulares de cada individuo que busca una solución o respuesta a sus diferentes problemas de salud.

La presente investigación sirvió para diagnosticar la gestión de calidad de atención en un centro de salud rural donde se proporciona atención médica a los pacientes que acuden a consulta externa.

El sistema de salud pública en nuestro país se encuentra aún en proceso de brindar un mejor servicio, y que este sea articulado, coordinado, coherente y sobre todo que garantice la atención de calidad y calidez al paciente que asiste tanto a instituciones asistenciales

rurales como urbanas, pues en las instituciones de salud rurales se cuenta con menor inversión con respecto a contratación de personal médico, infraestructuras e insumos médicos (medicinas, aparatos médicos, entre otros). Donde, además, el número de médicos que prestan sus servicios en comunidades rurales es reducido, lo que no corresponde, en muchas ocasiones, con lo que deben cumplirse para facilitar un servicio de calidad y calidez. Según Pinargote (4), *“la falta de calidad se manifiesta por servicios de salud inefectivos que según la Organización Panamericana de la Salud puede ocasionar daños material o humano”*.

Los pacientes que acuden al centro de salud rural a recibir el servicio médico en consulta externa por alguna patología o seguimiento a una o varias enfermedades se encuentran con la novedad que solo existen médicos generales que no pueden responder asertivamente a pesar de que refleje empatía hacia el paciente, por consiguiente, el bienestar de los pacientes del sector rural se ve comprometido en comparación con los estándares de países desarrollados. Según Moreira (5), *“los pacientes no satisfechos con la atención en la consulta externa buscan solución a su problema demandando atención médica inmediata en el servicio de emergencia debido a que consideran a todo malestar físico una urgencia médica saturando así a este servicio por el desconocimiento del uso adecuado de los servicios de salud”*.

Las unidades de salud que tienen un adecuado número de personal asistencial y que aplican protocolos de atención a partir de los signos y síntomas del paciente pueden establecer diagnósticos de salud más certeros según los padecimientos que sufren sus pacientes, lo que implica un mejor uso de los insumos médicos para garantizar la recuperación del paciente, y establecer el seguimiento correspondiente; sin embargo, las comunidades rurales o de bajos recursos donde se asienta los centros de salud con poco personal asistencial y con limitación de insumos médicos, en ciertos momentos se ven superados por la alta demanda de pacientes, lo que implica un compromiso en la agilidad del servicio prestado. Esta atención debe ser más dinámica sin alterar la atención médica, fortaleciendo los procesos de comunicación entre el personal médico asistencial, pues la inexistencia de lo mencionado conllevaría al caos en el servicio público de salud.

La accesibilidad a un nosocomio sin los protocolos de atención médica puede comprometer la calidad de servicio que requiera el paciente, por tanto, el registro de ingreso, el tiempo entre un paciente a otro que está en consulta médica y la empatía que

debe existir entre el médico y el paciente podría comprometer aún más la integridad física, emocional y psicológica; en ese sentido, en el lapsus de espera se requiere una estancia médica donde se precautele la integridad del paciente y a su vez reciba información general sobre prevención y cuidado de enfermedades; la realidad de las comunidades rurales al contar con un centro de salud, son las precarias condiciones en que la infraestructura se presenta (ingreso, estancias médicas, consultorios, entre otros) no son los adecuados para la prestación de un servicio de salud de calidad y calidez.

Los habitantes de la parroquia Cube en el cantón de Quinindé, provincia de Esmeraldas tiene muchas necesidades y aún más al no contar constantemente con los servicios básicos como educación, salud, alimentos, agua, entre otros; la salud integral de una comunidad será uno de los ejes de progreso que permitirá modificar la realidad por una más adecuada; la presencia de un Centro de Salud en Cube no garantiza que sea eficaz, eficiente o que brinde un servicio de calidad en consulta externa.

Esos son los factores que conllevan a las siguientes preguntas científicas: ¿Cuáles son las circunstancias que afectan la calidad de atención en la consulta externa del periodo del 01 de octubre al 31 de diciembre del 2021?

Justificación

El trabajo de investigación surge a partir de constatar la existencia de un Centro de Salud que presta servicios en atención de usuarios que asisten a consulta externa en medicina general, odontología, enfermería y otros, sin embargo, la atención al usuario aun no alcanza los niveles de satisfacción que debe tener un Centro de Salud.

La novedad del estudio radica en el análisis de las circunstancias que impiden el cumplimiento del servicio con calidad y calidez como un derecho humano inamovible; que independientemente de ideologías, de condiciones socioeconómicas, orientación política, filiación religiosa o condición étnica, debe cumplirse. Se realizaron sugerencias a las autoridades para aplicar las medidas correspondientes, con el objetivo de subsanar la inadecuada gestión en la calidad del servicio médico en consulta externa, y con ello elevar la credibilidad del Sistema de Salud Pública, e intervenir en la transformación de la sociedad desde el cuidado o la prevención de enfermedades para alcanzar el progreso de la parroquia Cube en el cantón de Quinindé.

El impacto del presente estudio se basa en surtir de información reciente al personal administrativo y médico del Centro de Salud Cube, así como a los futuros investigadores que se inclinen por indagar sobre la calidad de atención en consulta externa en los centros de salud rurales. Así como su trascendencia para aportar a estudios que permitan superar dificultades de esta índole en la sociedad de los países en vías de desarrollo.

La prioridad se enfoca en el sentido de coherencia y organización que debe tener un sistema de salud que brinda atención cotidianamente en consulta externa y con ello aportar a la sociedad a mantener la salud integral para todos. Una vez regulado y con un sistema fortalecido se podrán apreciar otras necesidades que sean requeridas para avanzar en la calidad de la atención. Por lo mencionado se justifica la importancia del presente estudio a más de contar con la colaboración de los protagonistas que permite un cambio positivo a la realidad que actualmente perciben del sistema de salud.

Objetivos

Objetivo General:

Diagnosticar la calidad de atención en el área de consulta externa del centro de Salud Cube – Quinindé.

Objetivos Específicos:

1. Comprobar el cumplimiento de las rutas o protocolos de atención médica en consulta externa del Centro de Salud Cube.
2. Indicar el nivel de comunicación asertiva del personal médico hacia los pacientes que asisten a consulta externa del Centro de Salud Cube.
3. Detallar la calidad de la infraestructura y equipamiento médico en consulta externa del centro de Salud Cube de acuerdo con los estándares de calidad en salud.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Bases teórico- científicas

La salud debe convertirse en prioridad en cada sociedad del mundo, considerada así, el avance de las sociedades debe tener como un pilar fundamental en bienestar del ser humano convertirlo en ente productivo basado en una salud integral mediante una calidad de atención que permita el acceso en todas las modalidades de aplicación. Según Muñoz (6), *“refiere Rosas, Narciso y Cuba (2013), sostienen que de acuerdo a esta teoría la Atención Primaria, vendría a ser como una de las rutas más eficientes y equitativas para poder organizar un verdadero sistema de salud; debiendo tener en consideración para su implementación, una mayor preocupación en las necesidades o procesos operativos y estructurales que intervienen en la prestación de un servicio de salud”*.

En América Latina la pobreza extrema impide el avance en materia de desarrollo por lo que entran en la categoría de países subdesarrollados o en vías de desarrollo. La salud debe ser uno de los pilares de los gobiernos, lo que no debe ser privatizada, sino un bien público y universal, que permita el acceso de todos en los diferentes niveles de atención, y en todos los escenarios, por lo que tanto en los rurales como en urbanos debe operar la misma organización, con infraestructuras adecuadas y confortables, así como los recursos médicos que dispongan para prestar sus servicios profesionales, entre otros, lo que debe estar enmarcado en una sola política pública, por todos y para todos. Entre las políticas prioritarias debe estar de manera urgente y con carácter prioritario el suministro de agua potable a las comunidades más pobres; alimentación sustentable y saludable, que permita a los ciudadanos ser protagonista de su propio desarrollo, poder contar con viviendas dignas que sean el resultado de trabajo. Además, se debe fomentar los estilos de vida saludables como parte de la prevención de enfermedades, con seguimiento que otorguen los respectivos sistemas de salud.

En Ecuador, el Ministerio de Salud como rector del Sistema de Salud debe encaminar procesos paralelos para los sectores rurales que permita alcanzar el estándar de una sociedad con bajos niveles de mortalidad por enfermedades crónicas prevenibles. En la parroquia de Cube, del cantón de Quinindé la pobreza es una variable constante y con ello la calidad de vida de los habitantes es deficiente porque no existe una dinámica

laboral que permita alcanzar mejores condiciones de vida y esta realidad que se muestra insuperable trae consecuencia al sistema de salud al tener más paciente en el centro de salud con diagnósticos de desnutrición crónica u otras enfermedades que son el resultado de estilo de vida poco saludables, lo que muestra que la calidad de atención que ofrece el personal médico es deficiente por la alta demanda, y más aún cuando en las consulta médicas de consulta externa existe un colapso de paciente que desean ser atendidos provocando la problemática del presente estudio.

En la atención primaria en las instituciones a nivel macro tienen diferentes formas de concebir una atención de calidad y calidez, los sistemas de salud pretenden unificar estas dos cualidades al momento de dotar el servicio médico para atender al derecho de la salud con el valor adicional de humanización en cada uno de sus componentes del sistema de salud, comprendiendo que el primer componente atañe a los que no ofrecen servicios personales clínico (salud pública) y el segundo que si ofrece servicios personales clínico (comunicación entre los tres niveles de atención de salud), lo sugerido que no deben confundirse entre ambos al momento que traten de figurar como atención programas comunitarios y con ellos la eficiencia entre el particular y el fiscal se reduciría a niveles muy bajos, lo otro que se debe tener claro es que aun siendo diferentes pueden cooperar o colaborar entre ellos pero ambos como una sola institución no debe confundirse.

El ser humano en su desarrollo integral y cronológico debe procurar mantener un estado o forma de existencia ideal en relación a sus actividades cotidianas que permitan el disfrute de una condición física, cognitiva y mental que este articulado con su salud, la misma que requiere seguimiento continuo por especialista en la rama de la medicina, quienes nos diagnosticaran y orientaran para recuperar, mantener y fortalecer diferente procesos que minimicen sintomatologías que puedan interferir en alcanzar un estado de salud acorde a nuestra edad cronológica. Según Prado et al. (7), refiere la teoría de Dorothea Orem, *“se aborda al individuo de manera integral en función de situar los cuidados básicos como el centro de la ayuda al ser humano a vivir feliz durante más tiempo, es decir mejorar su calidad de vida”*.

El derecho a una vida plena y armónica en relación a una vida saludable debe estar presente en todo momento del ser humano, su atención no debe verse ni aplicarse como un intercambio de servicio sino como un principio de vida. Según Guerrero et al. (8), *“el usuario exige hoy en día el reconocimiento de su derecho como un acto de dignidad para*

recibir una atención en salud, de tal manera que él se sienta valorado como persona en sus dimensiones humanas”

El cubrir las expectativas del consumidor en la acción de oferta-demanda de servicios al ser humano es medido por la solución inmediata a una necesidad que es aplicada en diferentes campos de la sociedad; en el ámbito de la salud el paciente accede a la oferta de atención de calidad que ofrece las instituciones de salud, la misma que responde a la demanda en atender al paciente en sus requerimientos de salud y con ello responder idealmente a las expectativas del servicio. Según Marín (9), menciona que la satisfacción del paciente/usuario repercute en el servicio médico recibido y con ello establecer la continua o no del servicio recibido, la misma que se sustenta en la teoría de desconfirmación que permite al paciente evaluar su nivel de satisfacción. Según Peña, et al. (10), refiere a *“la percepción de la calidad en el cuidado se relaciona directamente con la satisfacción de los pacientes, dado que el término de satisfacción se fundamenta en la diferencia entre las expectativas de los usuarios y la percepción sobre los servicios que le han brindado en el momento”*

Según Yanory (11), la OMS, define *“calidad de atención como el proceso en el que cada usuario recibe un conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos, y que teniendo en cuenta todos los factores en el contexto de un usuario y del servicio, se logra obtener el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente”*.

Por otra parte, la calidad de la atención médica en consulta externa requiere del mantenimiento de una constancia en el servicio, acompañados de una buena calidad y suficiencia en los recursos médicos necesarios para la atención, así como contar con el personal médico y enfermería capacitado y adecuado en número para que provean a los pacientes de la asistencia necesaria para un diagnóstico médico oportuno. Además, la atención al usuario debe realizarse en espacios debidamente preparados, que cumplan con los respectivos estándares de calidad, que deben ser permanentes en la atención médica en consulta externa. Según Briones (12), refiere que este *“es un tema que cada vez está adquiriendo mayor importancia, debido a la posibilidad que tienen los usuarios de opinar sobre los servicios de salud que ellos han recibido, haciendo énfasis en mejorar el servicio con base en el cumplimiento de los parámetros establecidos por la Organización Internacional de Normalización (ISO por su sigla en inglés International*

Organization for Standardization)”. Para el mejoramiento del servicio médico y de atención del paciente, se requiere convertir a este en un sistema dinámico y que con ello se genere una transformación continua del mismo para obtener una atención de calidad y calidez, tal como la espera el paciente; por lo cual citando a Donabedian (1993) quien refiere que *“al evaluar la calidad de servicio al paciente a través de varias dimensiones permite establecer atributos y requisitos necesarios en el servicio de la salud, agrupados la parte humana, técnica y científica, seguido por el entorno de la calidad, atributos que son considerados en la atención, que debe ser cordial y amable, respetando sus ideologías, religión y políticas, y sin ningún tipo de discriminación”* (12).

La evaluación de la gestión de un sistema operativo de salud radica en la opinión de los pacientes sobre la calidad de la atención recibida de los médicos del servicio de consulta externa, para lo cual deben contar con una optimización del tiempo, con disminución de la espera y organización del servicio para no saturar o hacer colapsar la atención, y así cumplir con cada uno de los requerimientos de los pacientes que agendaron su cita médica, y con ello proporcionar un trato adecuado para responder a sus necesidades de atención. Según Rodríguez et al. (13), que se refieren que *“un sistema de líneas de espera se define como un conjunto de clientes, servidores y un orden el cual los clientes son atendidos siendo un proceso de nacimiento - muerte, donde nacimiento sucede cuando un cliente entra a las instalaciones de la empresa para recibir un servicio; mientras que una muerte ocurre cuando el cliente una vez que ha sido atendido, sale de las instalaciones”*.

Con la teoría de las colas para la aplicación en el sistema de salud se debe comprender la relación de responsabilidad con el talento humano de la casa asistencial de salud que lo va a llevar a cabo, comprendiendo los tiempos que corresponderá a la atención de un paciente y el lapsus que deberá esperar el paciente que sigue en la consulta, en ese tiempo que se llama tiempo muerto, se debe realizar otras actividades que permitan alcanzar programas de prevención y seguimiento entre otros. La teoría de las colas aplicada en el Centro de Salud Cube puede tener resultados nada favorable al contar que el espacio físico para la recepción, estancias médicas y consultorios son muy reducidos para llevarlo a cabo con una afluencia de pacientes que exceden la capacidad de la infraestructura.

La aplicación de la teoría de colas en el sistema de salud y ejecutado en el Centro de Salud de Cube con una organización, estructura y dotación de turnos para consulta externa

adecuada puede mejorar la calidad de atención, y con ello la satisfacción del paciente al recibir una mejoría en el servicio médico prestado, lo que hace que se perciba una mejor perspectiva de atención por parte del usuario/paciente.

La atención médica en consulta externa tiene un gran impacto y relevancia para la asistencia a pacientes que agendan su cita médica según las diferentes áreas y especialidades, sin embargo, no tiene la misma prioridad cuando se trata de hospitales de salud de las grandes ciudades de nuestro país que centran todos los recursos tecnológicos, médicos y especialmente el talento humano provocando que los pacientes realicen comparación entre el servicio de un hospital básico de salud que no cuenta con los mismo servicio y el servicio de calidad no sea equitativo o justo. Según Murrieta (14), refiere que *“las consultas externas deben mantener un servicio evolutivo para adaptarse a las necesidades de los pacientes, evaluar sus expectativas e indagar la mejor manera de responder a éstas”*.

1.2. Antecedentes

La calidad de atención en los pacientes en consulta externa en las diferentes instituciones en América mantiene un nivel promedio de accesibilidad, mientras que en el Ecuador aún no se consigue direccionar adecuadamente con los estándares de calidad para fortalecer el servicio médico, ante lo expuesto se detalla las siguientes investigaciones, basado en estudios previos.

Según Orozco (15), en su estudio *“Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños. Nicaragua, Managua. Febrero 2017”*. Estudio descriptivo de corte transversal, la muestra se constituyo por 364 usuarios cuya variables por objetivos y características sociodemográficas y las 5 dimensiones de la encuesta SERVQUAL. Un equilibrio de las cuatro categorías de edades en una población activa laboralmente y llegando a la madurez, 57 % fueron mujeres, 69,4 % son bachilleres y universitarias, y el 93% procedentes del área urbana. La brecha por dimensión: Bienes Tangibles: 0.08, Confiabilidad: - 0.32, Responsabilidad: - 0.35. Seguridad: - 0.23, Empatía: - 0.32. Al clasificar la calidad del servicio, la dimensión con la brecha más alejada de cero fue la confiabilidad y las más cercana de cero fueron los bienes tangibles; el resultado del índice de calidad del servicio (ICS) se interpreta como que el servicio brindado por consulta externa de Medicina

general, según las percepciones y expectativas, cumplen moderadamente con el estándar de calidad.

Según León (16), en su estudio, “Relación entre percepción y expectativas en la atención de pacientes odontológicos no colaboradores en un Hospital Pediátrico Público. Perú, Lima. 2019”, comparte que existe una alta expectativa en referencia a los niveles considerados para el estudio, de los cuales se resalta la capacidad de respuesta con el 72,00%, seguridad con el 70,00%, fiabilidad con el 68,00% y la empatía con el 70,00%; concluyendo que existe una alta expectativa de los usuarios en relación con una mayor percepción, este estudio fue correlacional, transversal, observacional con enfoque cuantitativo, con la participación de 229 usuarios/pacientes.

Según Vásquez (17), en su investigación, "Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa-San Martín-2018". Perú, Tarapoto; el tipo de investigación descriptiva, correlacional, presentando un diseño no experimental y de corte transversal con la participación de 384 encuestados/pacientes, se menciona la relación directa y positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de consulta externa, siendo que el 56,00% percibe un nivel medio en cuanto al nivel de gestión administrativa y el 47,00% de percepción de nivel medio en la satisfacción del usuario de consulta externa. Dentro de las principales conclusiones se obtuvo que existe una relación directa y positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de consulta externa del centro de salud SISA.

Según Infante (18), en su estudio, “Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016”. Iquitos, Perú; define a la satisfacción del paciente de forma general con el 73,00% y entre las dimensiones que compone el porcentaje de satisfacción general se hace énfasis en la empatía con 74,00% y la capacidad de respuesta con 77,00% entre otros parámetros; el estudio fue de corte transversal donde participaron 305 paciente que acudieron a consulta externa del Centro de Medicina Complementaria (CAMEC). El sexo y la edad estuvieron relacionados con todas las dimensiones evaluadas ($p < 0,05$) y con la satisfacción global en el caso de las personas mayores de 58 años.

Según Valle (19), en su investigación, “Diagnóstico de la calidad de atención médica y su incidencia en la satisfacción del paciente en el Centro de Salud Quero en consulta externa”. Ambato, Ecuador en el año 2016, menciona que el diagnóstico de la calidad de

atención en ámbitos de tiempos de espera, infraestructura del centro de salud, trato del médico y la atención médica en sí del profesional de salud midiendo cada uno de estos aspectos con la satisfacción de estos pacientes; los encuestados mencionan satisfacción en los niveles antes descritos, sin embargo en el nivel de explicación de médico hacia el paciente tiene diferentes consideraciones entre muy satisfecho a poco insatisfecho. El estudio tiene un enfoque investigativo cualitativo y documental – bibliográfica, con la participación 375 usuarios/pacientes.

Según Zamora (20), en su estudio “Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria”. Lima, Perú en el año 2011. Este fue un estudio observacional, no experimental, con la aplicación de encuestas anónimas a 249 pacientes de 18 años o más de edad, en el periodo de agosto 2011 a febrero 2012; nos define a la satisfacción del paciente que acude a consulta externa como aceptable con el 73,00% y con ello la relación a las dependencias que conforma la infraestructura de la casa asistencial con el 64,00%, con lo mencionado determinó el grado de percepción de calidad de atención en el 88,00%. El grado de Satisfacción de los Usuarios Externos acerca de la Infraestructura y de la Calidad de atención del Consultorio Externo del servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas fue elevado.

Según Gómez (21), en su estudio “Gestión por procesos para la disminución del tiempo de espera en la consulta externa del Hospital Carlos Andrade Marín, en el periodo 2019”, menciona que la asignación de turnos se debe a la falta de monitoreo y seguimiento provocando una débil articulación en las unidades médicas y con ello la derivación a los siguientes niveles de atención en otras casas de atención, lo que se vuelve aún más difícil cuando los diagnósticos médicos no son acertados oportunamente. Para este estudio se utilizó la metodología cualitativa para la obtención de información primaria y secundaria basadas en entrevistas a 9 pacientes de la consulta externa y al personal médico y administrativo, a su vez se ha realizado una selección aleatoria de pacientes atendidos por primera vez en una especialidad al momento de ingresar o salir de la consulta, y el resto de información está tomada del muestreo teórico.

Según Fariño et al. (22), en la investigación “Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro”, refieren que la calidad de atención es proporcional a la satisfacción del paciente, con el 77,00 %; los que coinciden en la relación entre satisfacción con el equipo e infraestructura de los centros de salud, con el

81,00%, mientras que el 80,00% están satisfechos con la atención del personal médico y la cantidad de camillas. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, transversal-descriptivo con la participación de 384 encuestados/pacientes de diferentes Unidades Operativas de Atención Primaria de Salud de la ciudad de Milagro, provincia del Guayas de la República del Ecuador en el 2018.

Según Cox (23), en su investigación "Estudio de la Calidad de Atención y la Satisfacción del Paciente de la Consulta Externa del Hospital Roberto Gilbert Elizalde de Guayaquil", menciona que la calidad de atención es satisfactoria con el 90,00% a diferencia del tiempo de espera, los folletos y capacitaciones brindadas que es insatisfactoria con el 27,00%. Esta fue una investigación exploratoria debido a que se realizó bajo el enfoque cuantitativo con la participación de 400 acompañantes de pacientes/usuarios en el año 2018.

Según Taipe (24), en su obra, "Programa de mejoramiento de calidad en atención a usuarios de consulta externa, Subcentro N°2 - Bastión Popular", comparte que la calidad de atención en el Sub Centro de salud es baja, con el 40% y esto se relaciona con el alto número de pacientes que acuden a emergencia para ser atendidos, ocasionan que los tiempos de espera sean más prolongados por parte de los pacientes que tienen una cita médica previa; con respecto al ambiente laboral en el Centro de Salud en relación al gran volumen de pacientes que recibe se hace estresante en ocasiones, siendo reflejado en las entrevistas realizadas al talento humano que presta sus servicios en este lugar, lo que permitió conocer que la satisfacción laboral es media. Este estudio fue de tipo cuantitativo, transversal en 393 encuestados que asistieron al Subcentro de Salud N.º 2 de Bastión Popular 2016.

Según Macias (25), en su estudio, "Evaluación de la calidad de atención en la consulta externa del Hospital de Playas, 2016", comparte que la calidad de atención en consulta externa fue inadecuada, y aun con la existencia de procesos adecuados por la parte administrativa, se recomienda tomar acciones para corregir e implementar de forma efectiva la calidad de la atención a los pacientes. Esta fue una investigación de campo, descriptiva y transversal, en la que se estudiaron variables como contexto, demanda, oferta, procesos y resultados, así como la satisfacción laboral y la del usuario mediante el empleo de la entrevista y la encuesta que se aplicaron a 100 usuarios/pacientes de consulta externa y 21 personas del personal médico y administrativo; donde se obtuvo un promedio

global de 2.3 distribuidos en: contexto 2.7; demanda 1.8; oferta 2.2; procesos 2.5; satisfacción laboral 2.3; satisfacción usuarios 2.4.

Según Rodríguez (26), en su estudio “Investigación y análisis de la gestión por procesos de calidad y la atención de los usuarios del área de Consulta externa en el hospital Dr. Rafael Rodríguez Zambrano”, en el año 2013, menciona que el personal administrativo goza de una medianamente satisfacción con el manejo del programa RDACAA con el 21,00%, resultado obtenido a partir de establecer la inexistencia de los recursos financieros que no son asignados para la atención al paciente y catalogándolo con el 54,00% como insuficiente y con el 60,00% que establece como satisfactorio los procesos administrativos de pérdidas de procesos. El estudio se realizó de manera descriptiva y exploratoria, con un método deductivo, en una muestra de 135 encuestados distribuidos en 95 usuarios/pacientes y 40 encuestado del personal de salud, evaluando los procesos que se ejecutan en un sistema de gestión de calidad con las directrices o protocolos que guíen a la adecuada administración en el servicio médico en consulta externa, permitiendo alcanzar una consulta de calidad y calidez como la requiere el paciente.

1.3. Bases Legales

La sociedad ha evolucionado a medida que el hombre se ha desarrollado, demostrando avanzar en los diferentes campos de las ciencias, las tecnología, la educación y la salud, entre otros, todo lo que permitido crear un marco referencial que orienta o guía las acciones que deben tomarse con total responsabilidad, en cumplimiento de las normas de conductas y de relación entre los individuos, lo que establece la creación de normas legislativas que rigen el accionar del ser humano en la vida cotidiana. Este trabajo de investigación persigue dar cumplimiento a las disposiciones y leyes establecidas para el mejoramiento de la calidad de la atención al paciente.

Al analizar las causas que inciden en la deficiente atención a los usuarios que asisten a la consulta externa del Centro de Salud de Cube, y demostrar que sus demandas de salud no han sido satisfechas, y la atención no cubre las expectativas que debe cumplir un servicio de salud público, en lo que refiere al cuidado del paciente en los diferentes niveles de atención se da cumplimiento a lo que establece el Estado Ecuatoriano en su Constitución de la República, que reafirma el derecho universal de todo ciudadano a la salud sin ningún tipo de discriminación; por lo que la atención de calidad debe constituirse como eje de acción universal para garantizar el acceso a todas las dependencias de salud a nivel

nacional, que doten al país y a los ciudadanos de un sistema acorde a las necesidades de los pacientes, exigiendo que el personal médico preste su servicio profesional con eficacia, eficiencia y sobre todo en el buen trato, y con información que sea receptado de manera clara y entendible por el paciente. Con lo mencionado se da cumplimiento a lo contemplado para su aplicación en el art. 32. y art. 66 de la Constitución de la República del Ecuador, 2008.

La optimización del sistema de salud en el país está regulado o normado para atender de manera prioritaria a todos los usuarios/pacientes con calidad y calidez, que permita alcanzar la excelencia y satisfacción de quienes asisten a las respectivas dependencias de salud, con lo que se da cumplimiento a lo contemplado en el art. 201 de la Ley Orgánica de Salud, 2006.

El Ministerio de Salud en cumplimiento de los estándares de calidad, promueve entre sus diversos ejes de acción el precautelar y cuidar las infraestructuras que dan apertura al funcionamiento de las dependencias de salud, así refiere el Ministerio de Salud Pública, “Mantenimiento de infraestructura sanitaria y sus componentes” (27).

Con lo mencionado anteriormente el presente estudio sustenta sus bases legales para correlacionar la intención del presente estudio que se enmarca en la normativa vigente de nuestro país.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo de estudio

Se realizó una investigación con enfoque descriptivo, a través de un estudio mixto (Cuan/cual), y de corte transversal en el Centro de Salud Cube, del Cantón Quinindé, en el periodo de octubre a diciembre de 2021, para determinar la calidad de la atención brindada en la consulta externa de esta institución de salud.

2.2. Población y muestra

La población de Cube que es atendida en este Centro de salud, según el reporte del Ministerio de Salud Pública está constituida por 4725 pacientes que habitan el radio de acción de esta unidad.

La muestra se estableció a partir de la siguiente expresión matemática, y atendiendo a los criterios de inclusión, la población a considerar es de 2343 habitantes, al descartar a los menores de 18 años y a los mayores de 65 años:

$$n = \frac{N}{(N - 1)e^2 + 1}$$

Dónde:

n= tamaño de la muestra =?

N= población o universo

e= error muestra = 0,05

$$n = \frac{2.343}{(2.343 - 1)0,05^2 + 1}$$

$$n = \frac{2.343}{(2.343 - 1)0,05^2 + 1}$$

$$n = \frac{2.343}{6,85}$$

$$\mathbf{n = 342}$$

La muestra fue de 342 personas. Con la muestra establecida la investigación fue no probabilística con la que se trabajó de manera aleatoria para la obtención de los datos cuantitativos y cualitativos.

Criterios de inclusión

1. Hombres y mujeres desde los 18 años hasta los 65 años que colaboren con la información que se requiera para la investigación, que residan en la comunidad y que regularmente son atendidos en el Centro de salud Cube.

2. Estar de acuerdo con participar en la investigación, expresado a través del Consentimiento Informado

Criterios de exclusión

1. Personas con necesidades educativas asociadas a una discapacidad y niños menores de edad.
2. Población no perteneciente a la Parroquia de Cube

2.3. Definición conceptual y operacionalización de variables.

Las unidades de análisis del proyecto de investigación fueron constituidas por calidad de atención y consulta externa; con ello se realizó la operacionalización de las variables a punto de partida de los objetivos específicos, su definición, dimensión, indicador y técnica e instrumento (ver ANEXO A).

2.4. Métodos.

El presente trabajo de investigación se realizó mediante la aplicación del método empírico que permitió recopilar información referente a la observación y la medición para su respectivo análisis en donde se verificó y comprobó las bases conceptuales que son parte del presente trabajo investigativo. Por su parte, se utilizó el método teórico que abarca lo Deductivo-Inductivo, la misma permitió conocer información en relación a la atención médica en consulta externa y con ello se estableció las diferentes conclusiones particulares en cada una de las variables que son ejes para el trabajo investigativo.

2.5. Técnicas e instrumentos.

Las técnicas e instrumentos utilizados en este estudio fueron la encuesta como técnica, cuyo instrumento fue el cuestionario modificado de Orozco (15) (ver ANEXO B) con 43 preguntas cerradas evaluadas en varias dimensiones respecto a cómo debería ser una consulta de calidad, y lo que se espera del servicio brindado en consulta externa; frente a la realidad que se palpa en el servicio que presta en esta dependencia de salud.

Además, se empleó como técnica cualitativa la entrevista, y como instrumento una Guía de entrevista estructurada modificada de Taipe (24) (ver Anexo C), que contó con 8 preguntas dirigida al personal de servicio de esta casa de salud.

2.6. Análisis de Datos.

Para el análisis de los datos cuantitativos arrojados por el Cuestionario de encuesta se realizó la tabulación de los mismos en una tabla Excel, lo que permitió mostrar los resultados en porcentajes, a través de tablas y figuras. Por su parte, los datos de la entrevista se redactaron en forma de párrafos en Microsoft Word.

2.7. Normas Éticas.

Para la realización de este trabajo investigativo, se utilizaron la aprobación individual de cada miembro de la muestra a través del Consentimiento informado, y se les explicó que los datos recogidos fueron para uso exclusivo de la Universidad Católica del Ecuador, sede Esmeraldas (Ver ANEXO D).

CAPÍTULO III

RESULTADOS

Al realizar el análisis de los resultados del cuestionario de expectativas y percepciones sobre la calidad del servicio en consulta externa, se puede observar en la Figura 1 respecto a la expectativa que tienen los usuarios con respecto al equipo médico moderno en consulta externa es que el 32,7 % está de acuerdo en que estas deben estar equipadas con equipos médicos modernos, mientras el 21,3 % se muestra indiferente ante esta problemática; en tanto que respecto a la percepción, el 35,4 % está totalmente en desacuerdo en que las consultas médicas estén equipadas en estos momentos con equipamiento moderno, y el 25 % está en desacuerdo, lo que indica que más de la mitad de los pacientes reconocen la falta de equipamiento moderno en consulta externa.

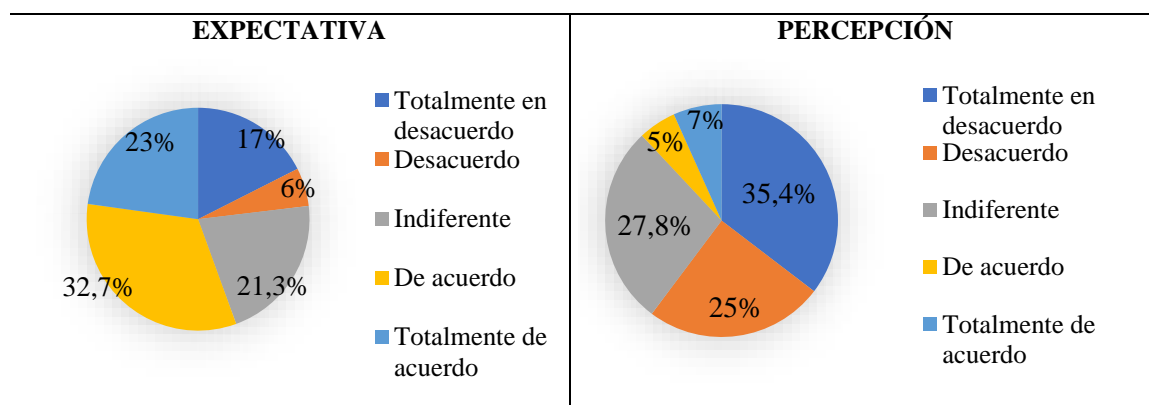


Figura 1. Equipamiento médico moderno en consulta externa
 Fuente: Encuesta aplicadas a pacientes del Centro de Salud de Cuba

En cambio, con respecto al interés que se muestra en la consulta externa por lo pacientes, en la Figura 2, respecto a la expectativa de los pacientes en este aspecto se pudo observar que el 32,7 % está de acuerdo y el 24,9 % está totalmente de acuerdo con que se debe mostrar interés por el paciente en la consulta externa; mientras en la parte de percepción del paciente referente a este aspecto, sólo el 29,8 % está de acuerdo en que sí se muestra interés por ellos en consulta externa, ante un poco más de la mitad que conforman el

grupo de los indiferentes con el 21,3%, así como el 23,4% en desacuerdo y el 21,6% está totalmente en desacuerdo referente con este planteamiento.

Por su parte, en la entrevista al personal médico y administrativo del Centro de salud refiere puntos adecuados con respecto a la percepción del lugar de trabajo, al referir que es de su agrado, pues este genera un ambiente cómodo y agradable para la recepción de los pacientes que llegan a consulta externa.

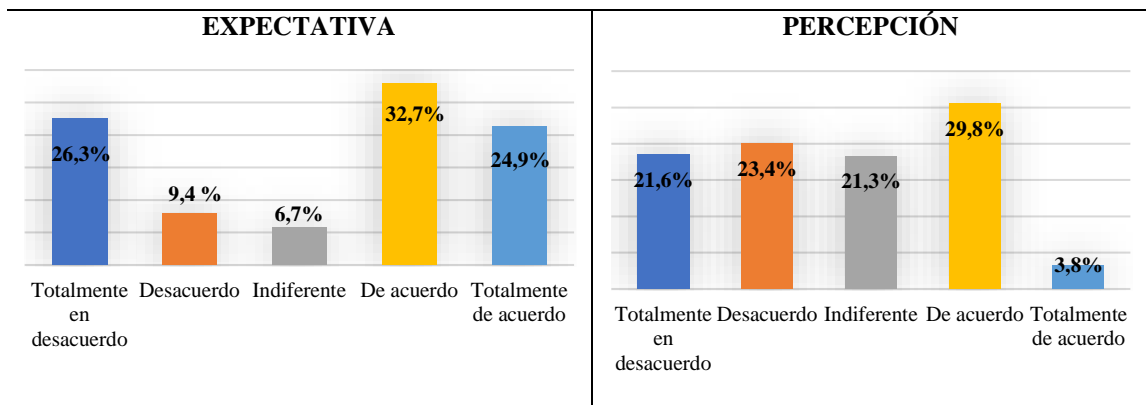


Figura 2. *Interés del personal de salud con los pacientes que acuden a consulta externa*
 Fuente: Encuesta aplicadas a pacientes del Centro de Salud de Cuba

En la en la Tabla 1, respecto a la expectativa de los pacientes referente a la disposición que deben tener los servidores médicos para ayudar a sus pacientes, el 36,8 % está totalmente de acuerdo y el 25,1% está de acuerdo en que sí deben realizarlo, en tanto en la percepción que se tiene por parte de los pacientes es mayor el porcentaje de personas que están totalmente de acuerdo en que se realiza, con el 38,9 % que está totalmente de acuerdo, y el 7,3 % está de acuerdo, lo que representa un mayor porcentaje a favor, con el 46,2% a favor, mientras que los pacientes entre totalmente en desacuerdo y en desacuerdo fue del 30,4%.

Lo que se pudo corroborar en la entrevista al personal que conforma a los servidores médicos y administrativo del Centro de salud, en la que se indica de manera generalizada que sí existe una buena comunicación entre los servidores médicos y sus pacientes, para así agilizar la atención a los mismos, a pesar de no contar con el personal suficiente para dar respuesta a la demanda de pacientes que acuden a dicha institución de salud.

Tabla 1.

Disposición de los servidores médicos para prestar ayuda oportuna

EXPECTATIVA			PERCEPCIÓN		
OPCIONES	F	%	OPCIONES	F	%
Totalmente en desacuerdo	68	19,9%	Totalmente en desacuerdo	29	8,5%
Desacuerdo	47	13,7%	Desacuerdo	75	21,9%
Indiferente	15	4,4%	Indiferente	80	23,4%
De acuerdo	86	25,1%	De acuerdo	25	7,3%
Totalmente de acuerdo	126	36,8%	Totalmente de acuerdo	133	38,9%
TOTAL	342	100,0%	TOTAL	342	100,0%

Fuente: Encuesta aplicadas a pacientes del Centro de Salud de Cuba

Como se puede observar en la Figura 3, con respecto a la expectativa acerca de la confianza que deben transmitir los servidores médicos en la consulta externa, el 53,2 % está totalmente de acuerdo y el 22,8% está de acuerdo en que el personal de salud debe inspirar confianza; siendo casi coincidente en lo que respecta a la percepción que tienen los pacientes con el 52,6 % que está totalmente de acuerdo en que el personal médico transmite confianza a sus pacientes, frente al 21,6% es se mostró indiferente y el 5,8 está totalmente en desacuerdo con este aspecto, por lo que la valoración negativa es baja.

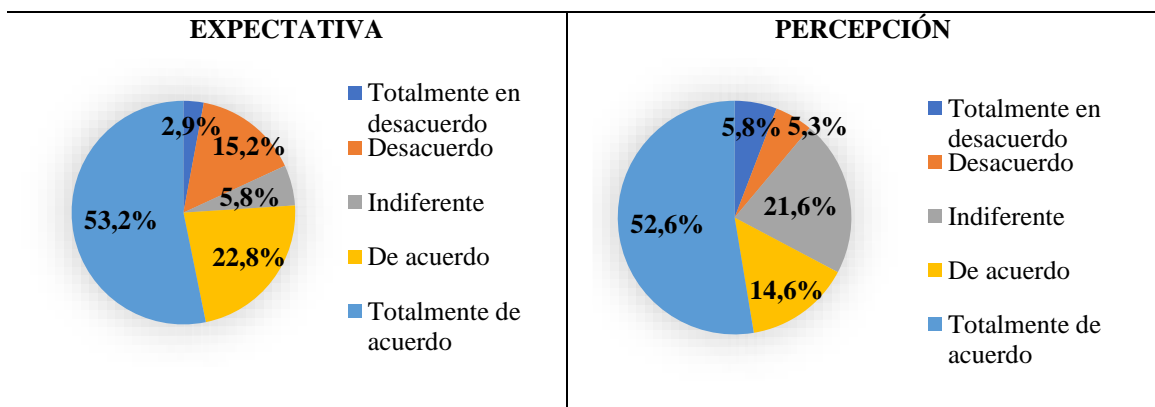


Figura 3. Los servidores médicos transmiten confianza en el servicio médico

Fuente: Encuesta aplicadas a pacientes del Centro de Salud de Cuba

En la en la Tabla 2, con respecto a la expectativa sobre la demostración de conocimientos de los servidores médicos para atender a las interrogantes de los pacientes en el servicio

médico de consulta externa, el 38,0 % está de acuerdo y el 25,7% está totalmente de acuerdo en que la demostración de conocimientos por parte del personal médico es fundamental en la atención al paciente; en tanto, con respecto a la percepción, la valoración es mayor, y el 65,2 % está totalmente de acuerdo, y el 23,4% está de acuerdo en que el personal médico demuestra conocimientos para responder a las interrogantes de los pacientes, y sólo una pequeña proporción de pacientes es contrario a esta opinión con el 5,8 % en desacuerdo y el 4,7 % está totalmente en desacuerdo.

Tabla 2.

Demostración de conocimientos necesarios para atender a las interrogantes de paciente.

EXPECTATIVA			PERCEPCIÓN		
OPCIONES	F	%	OPCIONES	F	%
Totalmente en desacuerdo	68	19,9%	Totalmente en desacuerdo	16	4,7%
Desacuerdo	32	9,4%	Desacuerdo	20	5,8%
Indiferente	24	7,0%	Indiferente	3	0,9%
De acuerdo	130	38,0%	De acuerdo	80	23,4%
Totalmente de acuerdo	88	25,7%	Totalmente de acuerdo	223	65,2%
TOTAL	342	100,0%	TOTAL	342	100,0%

Fuente: Encuesta aplicadas a pacientes del Centro de Salud de Cube

En la entrevistar al personal médico que labora en el Centro de salud se evidenció que el mismo recibe muy pocas las capacitaciones para el fortalecimiento de sus competencias en la prestación del servicio médico, y más aún, en relación con la calidad en la atención al paciente, aspecto que debe ser reforzado si se desea modificar la calidad de la atención.

Existe una opinión generalizada entre los médicos y administrativo del Centro de salud que refleja que los sentimientos personales de ellos no pueden influir en su trabajo de ninguna manera, y aún más, cuando se trabaja con profesionalismo, por lo que no debe existir un trato diferente o que minimice a los pacientes que asisten a consulta externa.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como propósito diagnosticar la gestión de calidad de los pacientes que asisten a consulta externa del Centro de salud Cube. El diagnóstico se enfatizó en la dinámica del paciente desde el momento de ingreso a la casa de salud, la espera del turno asignado en las estancias correspondientes y atención médica con las indicaciones que han sido otorgadas por el médico al paciente. A continuación, se presenta en la discusión la información más relevante para este estudio.

Los datos obtenidos para la presente investigación permiten manifestar que las instalaciones del Centro de Salud no son visualmente atractivas para los pacientes que acuden a consulta externa. La presentación adecuada para la promoción de un servicio público o privado es la primera impresión que recibe el usuario para asumir que el consumo del producto o servicio estará dado a las exceptivas que se requiere.

Al indagar sobre la expectativa y la percepción de los pacientes con respecto al equipo médico moderno de la consulta externa se evidenció una diferencia importante, pues en la expectativa el 32,7 % está de acuerdo en que para una buena calidad en el servicio se necesita modernizar el equipamiento médico en estos servicios, pero la realidad en este aspecto de percepción es que el 35,4 % está totalmente en desacuerdo a que existe un equipamiento médico moderno en la consulta externa. Al revisar la literatura de investigación, Fariño et al. (22) refieren que la calidad de atención es proporcional a la satisfacción del paciente, con el 77,00 %; los que coinciden en la relación entre satisfacción con el equipo e infraestructura de los centros de salud, con el 81,00%, mientras que el 80,00% están satisfechos con la atención del personal médico y la cantidad de camillas.

Además, Zamora (20), define a la satisfacción del paciente que acude a consulta externa como aceptable con el 73,00% y con ello la relación a las dependencias que conforma la infraestructura de la casa asistencial con el 64,00%, con lo mencionado determinó el grado de percepción de calidad de atención en el 88,00%. En tanto el Ministerio de Salud (MSP) en cumplimiento de los estándares de calidad, promueve entre sus diversos ejes de acción el precautelarse y cuidar las infraestructuras que dan apertura al funcionamiento de las dependencias de salud, así refiere el MSP, “Mantenimiento de infraestructura

sanitaria y sus componentes” (27), por lo que menciona que el ser humano está condicionado por la satisfacción que experimenta al recibir un servicio y compararlo con las expectativas que conllevó a la adquisición del mismo, con ello, se volvería a utilizar o no el servicio necesitado.

Al indagar sobre los aspectos relacionados con la confianza que sienten los pacientes al ser atendidos por el personal médico, los pacientes se mostraron en la expectativa totalmente de acuerdo con el 53,2 % de que es necesario que el personal brinde esa confianza al paciente, lo que no difirió mucho de la realidad, pues estos tienen la percepción de que si se hace de esta manera con el 52,6 % está totalmente de acuerdo. El servidor médico debe comprender que su labor profesional y humana está asociada al trato digno, justo y equitativo para cada paciente que acude a consulta, porque son ellos los llamados a comprender los diversos casos de sus pacientes y con ello buscar una solución médica que alivie su padecimiento, así mencionan Fariño et al. (22), que la calidad de atención es proporcional a la satisfacción del paciente.

Los servidores médicos demuestran disposición para ayudar, la expectativa fue del 36,8% que está totalmente de acuerdo, y una percepción del 38,9 % que está totalmente de acuerdo con que si se hace de esta manera, y los servidores médicos siempre están dispuestos, por lo que la buena comunicación permite agilizar las gestiones que generan los pacientes antes, durante y después de la consulta externa, a pesar de que la relación de servidores médicos/número de paciente no es la adecuada para garantizar un servicio médico de calidad.

El protocolo de atención médica en consulta externa del centro de salud está condicionado por las expectativas y percepción de cada paciente que fluctúan entre lo deseado y la realidad de una casa de salud en el sector rural que necesita de muchos recursos, mejoramiento de infraestructura, talento humano y recursos médicos que aseguren que los protocolos de atención pueden aplicarse en iguales condiciones y niveles que ofrece el sector urbano.

La cordialidad como valor indispensable del servicio médico permite al paciente acceder de manera más fácil al personal de salud, lo que permite desarrollar la empatía en el binomio médico paciente, lo que propicia una comunicación más fluida, y con ello, un mejor abordaje al problema de salud del paciente, su familia y la comunidad. La necesidad de atención médica en todos los niveles debe estar garantizado como un derecho inherente

del ser humano que acude a una casa asistencial para recibir los servicios de calidad y calidez. Por su parte Macias (25), comparte que la calidad de atención en consulta externa fue inadecuada, y aun con la existencia de procesos adecuados por la parte administrativa, se recomienda tomar acciones para corregir e implementar de forma efectiva la calidad de la atención a los pacientes. Y Rodríguez (26) por su parte plantea que la gestión de la calidad se debe aplicar con las directrices o protocolos que guíen a la adecuada administración en el servicio médico en consulta externa, permitiendo alcanzar una consulta de calidad y calidez como la requiere el paciente.

Los servidores médicos refieren sentirse a gusto con su lugar de trabajo, y con el profesionalismo con que asisten, en igualdad de condiciones, a los pacientes que acuden a consulta externa. El equilibrio del ser humano en sus diferentes formas de expresión permite definir el funcionamiento adecuado o inadecuado para resolver de manera óptima las vicisitudes, problemas o novedades que se presentan en nuestro contexto diario, por ello, el personal médico que presta sus servicios profesionales debe tener garantizado un ambiente agradable y cómodo que permita desarrollar de manera íntegra su labor cotidiana.

El Ministerio de Salud Pública del Ecuador, señala que las dependencias de salud pública tienen la responsabilidad de realizar mantenimiento oportuno a la infraestructura sanitaria (27). Los administradores del centro de salud deben proveer espacios de espera adecuados a los pacientes hasta su atención en la consulta médica, y con ello asegurar la atención desde el ingreso a la dependencia de salud hasta su retiro de la misma. En tanto, en este estudio se mostró que la percepción que tienen los pacientes con respecto al mantenimiento de la infraestructura sanitaria es que no cumple con los requerimientos establecidos por el Ministerio de Salud Pública, lo que ocasiona malestar en los clientes al no recibir el servicio con la calidad requerida en sus diferentes espacios.

Los servidores médicos demuestran conocimientos necesarios para atender a las interrogantes del servicio médico, en la expectativa de los pacientes se mostró que el 38,0% está de acuerdo en la necesidad de que estos posean conocimientos, y con respecto a la percepción fue muy elevada, pues el 65,2% está totalmente de acuerdo en que el personal médico posee muy buenos conocimientos para su atención. En tanto, Cox (23), menciona que la calidad de atención es satisfactoria con el 90,00% a diferencia del tiempo de espera, los folletos y capacitaciones brindadas que es insatisfactoria con el 27,00%.

La administración de toda institución pública requiere la coordinación de todos sus recursos humanos, materiales, técnicos, entre otros para asegurar que los servicios a ofrecer puedan cumplirse a cabalidad con las expectativas del usuario final en este caso del paciente.

La calidad como un medio de verificación del consumidor hacia un producto o servicio ofertado permitirá elegir si continúa adquiriendo el mismo producto o servicio. En el campo de la salud los pacientes acuden a casas asistenciales públicas o privadas para solicitar el acompañamiento médico de las enfermedades que poseen. Una respuesta ágil y contundente para solventar la salud del paciente permitirá continuar o finalizar el servicio, sin embargo, no solo debe considerarse la atención de los servidores médicos, sino también la infraestructura sanitaria en cada estancia que deba ocupar el paciente.

Los servidores médicos refieren que son pocas las capacitaciones que reciben para fortalecer el servicio médico en los diferentes niveles de acción y con ello la percepción de los pacientes que cada vez se compromete y la calidad de atención disminuye al punto que la expectativa sea desfavorable para la asistencia médica.

En el centro de salud de Cube, los protocolos de atención en consulta externa en relación a la calidad que requiere el paciente esta avanzado muy lentamente, pero con la contingencia de los servidores médicos acompañado de su líder institucional en la búsqueda y aplicación de nuevas estrategias permitirá solventar el servicio médico podrán alcanzar nuevos niveles de percepción por parte de los pacientes y con ello elevar la calidad del servicio.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. Se demostró que la calidad de atención depende directamente de algunos factores como la labor profesional y humana del personal asistencial, así como también es necesario el mejoramiento del equipamiento médico y la infraestructura de la unidad asistencial, que aparejados al cumplimiento de los protocolos de atención médica repercutirán de manera positiva en la atención brindada en la Consulta Externa del Subcentro de Cube.
2. Los protocolos de atención médica en consulta externa requieren un mayor seguimiento con respecto a su ejecución por parte del personal de salud que labora en esta dependencia con el objetivo de ofrecer un mejor servicio al paciente.
3. La comunicación asertiva como base para la organización institucional satisface las necesidades del paciente, y se demostró que existe buen diálogo entre el binomio médico/paciente, lo que genera empatía en todo momento, al sentirse apoyados por los profesionales de salud del Subcentro de Cube
4. La infraestructura del Subcentro de Cube no es la más confortable, y el equipamiento médico que se utiliza en consulta externa no es adecuado para satisfacer la demanda de atención médica en esta área. La calidad del servicio no solo se mide por la asistencia médica, sino también por la infraestructura donde se genera el servicio, la cual debe brindar seguridad en la atención médica.

5.2 Recomendaciones

Después del análisis realizado acerca de la gestión de calidad de atención en el área de consulta externa del Centro de Salud Cube, se plantean las siguientes recomendaciones:

1. Al Ministerio de Salud Pública del Ecuador, dar prioridad a la formación continua a los servidores médicos para fortalecer los protocolos de atención médica y elevar la calidad del servicio médico en el sector público, al punto de convertirse en referencia a nivel local, regional e internacional.
2. Al Distrito de Salud 08D04, dar seguimiento continuo a las gestiones administrativas y médicas que se desarrollan en el Subcentro de Cube para garantizar un servicio médico con la calidad y calidez que demanda el paciente.
3. Exhortar a las autoridades de salud que elaboren planes de acción para que el Centro de salud cuente con una infraestructura y equipos tecnológicos adecuados, que garanticen la calidad del servicio médico que se brinda a los pacientes que acuden a Consulta Externa del Centro de Salud de Cube.
4. Al Líder del Subcentro de Cube, que revise periódicamente con el personal médico y de servicios los indicadores de calidad que promueve el Sistema de Salud Pública del MSP en relación a la atención de paciente en consulta externa en el sector rural para las adecuaciones correspondiente en los protocolos de atención con calidad y calidez.

REFERENCIA

1. Organización Mundial de Salud. Who.int [Internet]. Who.int; 2020 [actualizado 11 Agosto 2020; citado 12 Septiembre [2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Werner L. Modelo de Atención Integral en Salud. [Internet]. 1era ed. Guatemala: Ministerio de Salud; [citado 11 Septiembre 2021]. Disponible en: https://www.paho.org/gut/dmdocuments/Modelo_de_atencion_integral_en_salud_MSPAS.pdf
3. Del Salto E. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012 [Tesis de Maestría]. [Internet]. 2014, [citado 11 Septiembre 2021]. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCES-0006-12.pdf>
4. Pinargote M. Evaluación de la calidad de atención en el Servicio de admisión del Hospital Francisco de Orellana y propuesta para su mejoramiento [Tesis de Maestría]. [Internet]. 2015, [citado 11 Septiembre 2021]. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/9910/1/CD%20046-%20PINARGOTE%20ZAVALA%20MARIA>
5. Moreira B. “Gestión administrativa del servicio de emergencia del Centro de Salud tipo C del cantón Buena Fe de la provincia de los Ríos y la satisfacción del usuario externo” [Tesis de Maestría]. [Internet]. 2015, [citado 11 Septiembre 2021]. Disponible en: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7657/1/PIUAMSS005-2018.pdf>
6. Muñoz G. Cumplimiento de los Atributos de la Atención Primaria en la Satisfacción con la Calidad de la Consulta Externa del Centro Materno Infantil Juan Pablo II Lima, 2017. [Tesis de Maestría]. [Internet]. 2017, [citado 8 Julio 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14423/Mu%c3%bl%20CGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
7. Prado LA, González M, Paz N, Romero K. La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida para calidad en la atención. Rev. Med. Electron. [Internet]. 2014 Dic [citado 19 Junio 2021] ; 36(6): 835-845. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242014000600004&lng=es.
8. Guerrero-Ramírez R, Meneses-La Riva M, De La Cruz-Ruiz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima Callao, 2015. Rev. Enferm. Herediana. [Internet]. 2016 Dic [citado 19 Junio 2021] ; 9(2): 133-142. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19486/3017-7642-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
9. Marín C. Análisis de la calidad del servicio de enfermería en la Fundación Cottolengo: Validación de cuestionario Servqhos-E [Tesis de Maestría]. [Internet]. 2018, [citado 18 de Septiembre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10791/1/T-UCSG-POS-MGSS-129.pdf>
10. Peña SA, Flórez JM, Calvache IM, Molina L. Repercusión del uso del Celular en

- el Cuidado de Enfermería mediante la Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson. RCR [Internet]. 14 de septiembre de 2018 [citado 8 de julio de 2021];2(2):30-9. Disponible en: <https://revistas.uninavarra.edu.co/index.php/cinaresearch/article/view/132>
11. Yanory C. Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención en consulta externa Clínica Nuestra Señora del Carmen, Francisco Morazán, Honduras, febrero 2019[Tesis de Maestría]. [Internet]. 2019, [citado 8 de julio de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unan.edu.ni/13657/1/t1134.pdf>
 12. Briones O. Nivel de Satisfacción del Usuario en Relación a la Calidad de Atención en la Consulta Externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes, del Cantón Rocafuerte [Tesis de Maestría]. [Internet]. 2018, [citado 8 de julio de 2021]. Disponible en: <http://201.159.223.180/bitstream/3317/10880/1/T-UCSG-POS-MGSS-135.pdf>
 13. Rodríguez L, Gutiérrez E, Ruiz P, Calla V. Aplicación de la Teoría de Colas para disminuir el tiempo de espera de los pacientes en el servicio de Consulta Externa del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, 2015. Rev. Electron. INgnosis. [Internet]. 2015, [citado 8 de julio de 2021]. 1(1):218-234. Disponible en: <http://181.224.246.204/index.php/INGnosis/article/view/1964/1662>
 14. Murrieta L. Evaluación de la calidad de atención y su relación con la satisfacción de los pacientes en el área de pediatría y propuesta de un plan de mejora continua para aumentar la satisfacción de los usuarios de consulta externa y hospitalización del Hospital General IESS de los Ceibos. [Tesis de Maestría]. [Internet]. 2019, [citado 8 de julio de 2021]. Disponible en: <http://201.159.223.180/bitstream/3317/13946/1/T-UCSG-POS-MGSS-214.pdf>
 15. Orozco J. Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa. Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017. [Tesis de Maestría]. [Internet]. 2016, [citado 19 de junio de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unan.edu.ni/7910/2/t953.pdf>
 16. León Li. “Relación entre percepción y expectativas en la atención de pacientes odontológicos no colaboradores en un Hospital Pediátrico Público. Lima, 2019” [Tesis de Maestría]. [Internet]. 2019, [citado 18 de septiembre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4329/LEON%20PARED%20LILIANA%20MONICA%20-MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 17. Vásquez N. Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa- San Martín- 2018. [Tesis de Maestría]. [Internet]. 2016, [citado 15 de julio de 2021]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30683/V%c3%a1squez_AN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 18. Infantes F. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. Rev. Perú Med Integrativa. [Internet]. 2017, [citado 19 de junio de 2021]. 2017;2(2):133-9. Disponible en: <http://rpmj.pe/ojs/index.php/RPMI/article/download/55/54>
 19. Valle E. “Diagnóstico de la calidad de atención médica y su incidencia en la satisfacción del paciente en el Centro de Salud Quero en consulta externa” [Tesis de Maestría]. [Internet]. 2016, [citado 18 de Septiembre de 2021]. Disponible en:

- <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24305/1/24%20GIS.pdf>
20. Zamora SC. Satisfaction in infrastructure and quality of care in obstetrics-gynecology consultation of a primary care center. Horiz. Med. [Internet]. 2016 Ene [citado 19 de junio de 2021] ; 16(1): 38-47. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000100006&lng=es.
 21. Gómez R. Gestión por procesos para la disminución del tiempo de espera en la consulta externa del Hospital Carlos Andrade Marín [Tesis de Maestría]. [Internet]. 2019, [citado 18 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6587/1/T2818-MGD-Gomez-Gestion.pdf>
 22. Fariño J, Vera F, Cercado A, Velasco A, Llimaico M, Saldarriaga D. Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro, 2018. Rev. Electron. INSPILIP, [Internet]. 2018, [citado 19 de junio de 2021]. 2(2):1-25. Disponible en: <http://repositorio.unan.edu.ni/7910/2/t953.pdf>
 23. Cox M. Estudio de la calidad de atención y la satisfacción del paciente de la consulta externa del “Hospital Roberto Gilbert Elizalde de Guayaquil”. [Tesis de Maestría]. [Internet]. 2018, [citado 15 de julio de 2021]. Disponible en: <http://201.159.223.180/bitstream/3317/11761/1/T-UCSG-POS-MGSS-154.pdf>
 24. Taípe M. Programa de mejoramiento de calidad en atención en la Consulta Externa, Subcentro No. 2-Bastión Popular. [Tesis de Maestría]. [Internet]. 2016, [citado 15 de julio de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/43885/1/CD%20161-%20TAIPE%20GUAYTA%20MONICA%20MARGOT.pdf>
 25. Macías Z. “Evaluación de la calidad de atención en la consulta externa del Hospital De Playas 2016” [Tesis de Maestría]. [Internet]. 2016, [citado 18 de Septiembre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/43752/1/CD%20118-%20MAC%c3%8dAS%20JIM%c3%89NEZ%20ZEN%c3%93N%20GABRIEL.pdf>
 26. Rodríguez J. Investigación y análisis de la gestión por procesos de calidad y la atención de los usuarios del área de consulta externa en el hospital “Dr. Rafael Rodríguez Zambrano”, en el año 2013. [Tesis de Maestría]. [Internet]. 2015, [citado 15 de julio de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16982/1/TESIS%20GESTION%20OR%20PROCESOS.pdf>
 27. Ministerio de Salud Pública. “Mantenimiento de infraestructura sanitaria y sus componentes” [Internet]. 2019 [citado 20 de febrero de 2022] ; 17-18. Disponible en: <https://almacenamiento.msp.gob.ec/index.php/s/LKvfQPC8oc0d0rs?path=%2F2.%20NORMATIVA%20LEGAL#>

ANEXOS

Anexo A. Conceptualización y Operacionalización de las variables.

OBJETIVO	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	TÉCNICA/ INSTRUMENTO
Constatar las rutas o protocolos de atención médica en consulta externa del centro de Salud Cube.	Rutas o protocolos	Es un documento que describe en resumen el conjunto de procedimientos técnico-médicos necesarios para la atención de una situación específica de salud.	Método informal Método formal	Desarrolladas sobre la base del consenso informal Basadas en consensos formales	Encuesta/ encuesta cerrada Entrevista/entrevista estructurada
Indicar el nivel de comunicación asertiva del personal médico con los pacientes que asisten a consulta externa	comunicación asertiva	Se basa en una actitud personal positiva a la hora de relacionarse con los demás y consiste en expresar las opiniones y las valoraciones, evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos.	Tiempo de Respuesta Agilidad para el servicio	Eficiencia Desempeño	Encuesta/ encuesta cerrada Entrevista/entrevista estructurada
Contrastar la calidad de las estancias médicas en consulta externa del centro de Salud Cube con los estándares de calidad en salud.	Estancias médicas seguras	La estancia médica indica el tiempo en el que un paciente utilizó los recursos que consumió y si fue en el tiempo que se estipulaba, este tiempo se mide diferente en cada institución.	Tiempo de espera Insumos médicos	Eficiencia Desempeño	Encuesta/ encuesta cerrada

ANEXO B.- CUESTIONARIO

Pontificia Universidad Católica del Ecuador
Maestría en Salud Pública



CUESTIONARIO PARA DIAGNOSTICAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD CUBE DURANTE EL MES DE OCTUBRE A DICIEMBRE DEL 2021

Encuesta N.º-----

Fecha de encuesta -----

Datos sociodemográficos de los usuarios.

1-Edad-----años

2-Sexo: F----- M-----

3-Escolaridad: Ninguno----- Primaria----- Secundaria-----Universitario-----Maestría-

4-Procedencia: Urbano-----Rural-----

CUESTIONARIO DE EXPECTATIVAS DE UN SERVICIO DE CALIDAD.

Instrucciones

Basado en su experiencia como usuario piense en un servicio que brindaría una excelente calidad en el servicio en una unidad hospitalaria. Piense en el servicio con lo que usted estaría complacido al ser atendido.

a) Por favor, indique el grado que usted piensa que un servicio excelente debe tener respecto a las características descritas en cada uno de los enunciados.

b) Si usted siente que la característica no es totalmente esencial, encierre el número 1.

c) Si cree que la característica es absolutamente esencial para un servicio excelente, encierre el número 5.

d) Si su decisión no es muy definida, encierre uno de los números intermedios.

No existen respuestas correctas ni incorrectas, sólo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto a la calidad del servicio que recibe

DECLARACIONES SOBRE EXPECTATIVAS DE LA		Totalmente En desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN DE BIENES TANGIBLES						
1	Una consulta excelente cuenta con equipamiento de aspecto moderno.					
2	Las instalaciones físicas de una consulta de medicina general excelente son visualmente atractivas					
3	Los empleados de una consulta de medicina general excelente tienen buena presencia.					
4	En una consulta de medicina general excelente, el material asociado con el servicio (como los folletos) es visualmente atractivos					
Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Confiabilidad						
5	Una consulta externa excelente cuando promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.					
6	Cuando tiene un problema, una consulta externa excelente muestra un interés sincero por solucionarlo.					
7	Una consulta externa excelente lleva a cabo el servicio bien desde la primera cita.					
8	Una consulta externa excelente lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo.					
9	Una consulta externa excelente pone énfasis en registros exentos de errores.					
Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Responsabilidad						
10	Los empleados de una consulta excelente le explican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios.					
11	Los empleados de una consulta excelente le proporcionan un servicio rápido.					
12	Los empleados de una consulta excelente siempre están dispuestos a ayudarles.					
13	Los empleados de una consulta excelente nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.					
Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Seguridad						
14	El comportamiento de los empleados de una consulta excelente le inspira confianza.					
15	Se siente seguro en sus transacciones con una consulta de medicina general excelente.					

16	El empleado de una consulta de medicina externa excelente suele ser corteses con usted.					
17	Los empleados de una consulta de medicina externa excelente poseen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas					
18	Una consulta de medicina externa excelente le proporciona atención individualizada.					
19	Una consulta de medicina externa excelente le proporciona atención generalizada.					
20	Una consulta de medicina externa excelente se interesa por actual de modo más conveniente para usted.					
21	Los empleados de una consulta de medicina externa excelente comprenden sus necesidades específicas.					

Dir.: Calle Espejo y subida a Santa Cruz

Telf.: (+593) 6 2721 983 – 6 2721 595 ext.: 3403
Esmeraldas – Ecuador www.pucese.edu.ec



CUESTIONARIO DE LA PERCEPCIÓN QUE BRINDA EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD CUBE DURANTE EL PERIODO DE OCTUBRE A DICIEMBRE DEL 2021

Instrucciones

Indique su percepción en cada pregunta del cuestionario pensando en cómo su consulta de medicina General en estudio brinda sus servicios a los usuarios del centro de salud Cube durante el periodo de octubre a diciembre del 2021, tomen cuenta su experiencia en el uso del servicio.

- a) Por favor indique el grado que usted piensa que la consulta de medicina externa tiene respecto a las características descritas en cada uno del enunciado
- b) Si usted siente que la característica no es totalmente satisfecha, encierre el número 1
- c) Si cree que la característica es absolutamente satisfecha por la consulta, encierre el número 5.
- d) Si su decisión no es muy definida, encierre uno de los números intermedios

DECLARACIONES SOBRE PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN DE BIENES TANGIBLES		Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
1	La consulta cuenta con equipamiento de aspecto moderno.					
2	Las instalaciones físicas de la consulta de medicina externa son visualmente atractivas					
3	Los empleados de la consulta de medicina externa tienen buena presencia.					
4	En la consulta de medicina externa, el material asociado con el servicio (como los folletos, folios comunicados) es visualmente atractivo					
Declaraciones sobre percepciones de la dimensión de Confiabilidad						
5	La consulta de medicina externa cuando promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.					
6	Cuando tiene un problema, la consulta de medicina externa muestra un interés sincero por solucionarlo.					

7	La consulta de medicina externa lleva a cabo el servicio bien a la primera.					
8	La consulta de medicina externa lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo.					
9	La consulta de medicina General pone énfasis en unos registros exentos de errores.					
Declaraciones sobre percepción es de la dimensión de Responsabilidad						
10	Los empleados de la consulta externa le explican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios.					
11	Los empleados de la consulta externa le proporcionan un servicio rápido.					
12	Los empleados de la consulta siempre están dispuestos a ayudarles.					
13	Los empleados de la consulta externa nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.					
Declaraciones sobre percepciones de la dimensión de Seguridad						
14	El comportamiento de los empleados de la consulta externa le inspira confianza					
15	Se siente seguro al hacer sus gestiones en la consulta de medicina externa.					
16	Los empleados de la consulta de medicina externa suelen ser corteses con usted.					
17	Los empleados de la consulta de medicina externa poseen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas					
Declaraciones sobre percepciones de la dimensión de Empatía						
18	La consulta de medicina externa le proporciona atención individualizada.					
19	La consulta de medicina externa tiene horarios de apertura adecuados para todos sus usuarios.					
20	La consulta de medicina externa cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada.					
21	La consulta de medicina externa se interesa por actuar de modo más conveniente para usted.					
22	Los empleados de la consulta de medicina externa comprenden sus necesidades específicas.					

ANEXO C.- GUÍA DE ENTREVISTA ESTRUCTURADA

ENTREVISTA AL PERSONAL MÉDICO Y ADMINISTRATIVO DEL CENTRO DE SALUD CUBE

1. ¿Cuál es el perfil que tiene el personal administrativo y el personal médico del Centro de Salud de Cube?
2. ¿Cómo se maneja la comunicación interna entre el personal del Centro de Salud de Cube?
3. ¿Considera que el salario que recibe está acorde a sus funciones en el Centro de Salud de Cube?
4. ¿Recibe capacitaciones periódicas sobre sus labores en el Centro de Salud Cube?
5. ¿Recibe un trato acorde y cordial de parte de sus superiores en el Centro de Salud Cube?
6. ¿Cómo se siente en su lugar de trabajo?
7. ¿Considera que sus sentimientos hacia su trabajo influyen en su forma de tratar a los usuarios del Centro de Salud Cube?
8. ¿Han recibido talleres para mejorar la calidad en la atención en el Centro de Salud Cube?

ANEXO D.- CONSENTIMIENTO INFORMADO

Pontificia Universidad Católica del Ecuador
Maestría en Salud Pública



DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado participante, usted ha sido elegido e incluido al azar para participar en el estudio:

GESTIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD CUBE - QUININDÉ, por lo tanto, nos gustaría entrevistarle.

Se le comparte que la información provista por usted es de uso meramente investigativo y sin otro fin, que será manejada por su servidor de manera confidencial (se eliminará su nombre y se emplearán códigos solamente) y que ésta es muy valiosa para nosotros, ya que el estudio se realizará en aras de evaluar el grado de satisfacción de los usuarios, sobre la calidad que brinda el servicio de CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD CUBE durante el mes de octubre a diciembre del 2021.

La información solicitada contiene algunos datos personales, se utilizará la encuesta SERVQUAL este instrumento consta de 22 pregunta de percepción y 22 de expectativas, la escala consta de cinco dimensiones que se utilizan para juzgar la calidad de los servicios, las cuales son.

I. Elementos tangibles: Relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación; son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización, cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos

personas, infraestructura y objetos.

II. Confiabilidad: Entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.

III. Capacidad de Respuesta: La buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido.

IV. Seguridad: como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.



V. Empatía: La capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes.

Su participación es voluntaria y usted tiene toda la libertad de negarse a participar. Con la firma del consentimiento refleja que usted ha comprendido el objeto de estudio, que está dispuesto a participar y que está contribuyendo y ayudando a comprender las causas.

Firma del entrevistado

Código