



ESCUELA DE NEGOCIOS

MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ÁREA
DE HOSPITALIZACIÓN DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL
QUITO NÚMERO 1 DE LA CIUDAD DE QUITO EN EL PERIODO ENERO A
MARZO DEL 2017.

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos
establecidos para optar por el Título de Especialista en Administración de
Instituciones de Salud”

Profesora Guía

Mg. Susana Janneth Larrea Cabrera

Autora

Md. Nancy del Pilar Santillán Yaulema

Año

2018

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

"Declaro haber dirigido el trabajo, Medición del grado de satisfacción de los usuarios del área de hospitalización del servicio de pediatría del hospital quito número 1 de la ciudad de quito en el periodo enero a marzo del 2017, a través de reuniones periódicas con el estudiante Nancy del Pilar Santillán Yaulema, en el semestre 2018 - 1, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación".

Susana Janneth Larrea Carrera
Magíster en Gestión Empresarial
C.C. 1709576597

DECLARACIÓN DEL PROFESOR CORRECTOR

"Declaro haber revisado este trabajo, Medición del grado de satisfacción de los usuarios del área de hospitalización del servicio de pediatría del hospital quito número 1 de la ciudad de quito en el periodo enero a marzo del 2017, del Nancy del Pilar Santillán Yaulema, en el semestre 2018-1, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación".

Martha Cecilia Bustillos Calvopiña
Magíster en Dirección de Comunicación Empresarial e Institucional
C.C. 0501521926

DECLARACIÓN DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.”

Md. Nancy del Pilar Santillán Yaulema
C.C. 0603255951

AGRADECIMIENTOS

A Dios por guiarme, a mis PADRES, mi HIJO Nicolás, mi ESPOSO Alberto y mi HERMANO Lolito; por darme su amor y apoyo incondicional. Por último a mi directora de tesis, Magíster Susana Janneth Larrea.

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a Dios por permitirme llegar a éste momento de mi formación. A Nicolás que es mi bendición y el motor de mi vida. A mi familia por ayudarme a cumplir ésta meta.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación trata sobre la importancia del proceso de calidad en salud, teniendo como meta la evaluación del grado de satisfacción percibido por los usuarios del servicio de pediatría en el área de hospitalización del Hospital de la Policía Nacional Quito, con la finalidad de llevar a cabo procesos de mejora en el servicio.

En el capítulo 1 se detalla el método elegido para el desarrollo de ésta tesina y el número de pacientes elegidos en la muestra, para la posterior evaluación del mismo, además se realiza un análisis FODA del servicio de pediatría del Hospital de la Policía Quito N°1.

En el segundo capítulo, se analiza los grados de satisfacción percibidos por los usuarios de los servicios médicos y su relación con el Marketing de la Institución, la Medición de la satisfacción del cliente, así como encuestas de opinión y el valor de la opinión del paciente.

En el capítulo tres, se detallan las datos investigados en las encuestas aplicada, las dificultades encontradas y la necesidad de realizar especificaciones en la misma, además se concluye que la percepción de los usuarios sobre el servicio de hospitalización de Pediatría es muy buena y que la mayor parte de inconvenientes, aunque en porcentajes bajos se observa en las áreas administrativas, limpieza, iluminación y señalización.

Finalmente en el capítulo 4 se concluye que la mayor parte de inconvenientes, aunque en porcentajes bajos se observa en las áreas Administrativas, Limpieza, Iluminación y Señalización, el promedio de tiempo de espera para la asignación de cama en el área de hospitalización es menor a 30 minutos, que los grados de satisfacción percibidos por los usuarios de los servicios están directamente relacionados con el Marketing de la Institución y que el valor obtenido en la percepción de la comida administrada en hospitalización es el parámetro con menor puntuación obtenida. Finalmente se plantean las debidas recomendaciones.

ABSTRACT

The present research deals with the importance of the quality process in health, having as goal the evaluation of the degree of satisfaction perceived by the users of the pediatrics service in the hospitalization area of the Hospital of the National Police Quito, in order to carry out processes of improvement in the service.

Chapter 1 details the method chosen for the development of this thesis and the number of patients chosen in the sample, for the subsequent evaluation of it, in addition a FODA analysis is performed of the pediatrics service of the Police Hospital Quito N ° 1.

In the second chapter, we analyze the levels of satisfaction perceived by the users of the medical services and their relationship with the Marketing of the Institution, the Measurement of customer satisfaction, as well as opinion surveys and the value of the opinion of the patient.

In chapter three, we detail the data investigated in the surveys applied, the difficulties encountered and the need to make specifications in the same, in addition it is concluded that the perception of the users about the service of hospitalization of Pediatrics is very good and that the Most of the inconveniences, although in low percentages it is observed in the Administrative, Cleaning, Lighting and Signaling areas.

Finally, in Chapter 4, it is concluded that most of the inconveniences, although in low percentages are observed in the Administrative, Cleaning, Lighting and Signaling areas, the average waiting time for bed allocation in the hospitalization area is less than 30 minutes, that the satisfaction levels perceived by the users of the services are directly related to the Marketing of the Institution and that the value obtained in the perception of the food administered in hospitalization is the parameter with the lowest score obtained. Finally recommendations are planned.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	2
Objetivo General.....	2
Objetivos Específicos	2
1. CAPÍTULO I. PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA O SITUACIÓN A INVESTIGAR.....	3
1.1. Antecedentes.....	3
1.1.1 Historia del Hospital Quito nº 1 de la Policía Nacional	4
1.2. Justificación	5
1.3. Problema	6
1.4. Análisis Foda.....	7
1.5. Pertinencia	8
1.6. Metodología	9
1.6.1. Población, Muestreo y Muestra	9
1.6.2. Instrumento.....	10
1.7. Resultado esperado.....	10
1.8. Conclusiones.....	11
2. CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LA LITERATURA ACADEMICA DEL ÁREA	12
2.1. Estudios similares que se hayan diseñado, analizado y/o puesto en práctica previamente.....	12
2.2. Revisión de la literatura académica y profesional pertinente	12
2.3. Hallazgos de la revisión de la literatura académica	14
2.4. Satisfacción del cliente	15
2.5. Medición de la satisfacción del cliente	16
2.6. Encuestas de opinión	18
2.7. La voz del cliente.....	18

2.8. Conclusiones.....	19
3. CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	20
3.1. Análisis descriptivo de la tesina	20
3.1.1. Resultados descriptivos.....	21
3.2. Conclusiones del capítulo.....	28
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	29
4.1. Conclusiones.....	29
4.2. Recomendaciones	29
REFERENCIAS	31
ANEXOS	33

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis FODA	7
-----------------------------	---

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Persona que contesta la encuesta	21
Figura 2. Edad.....	22
Figura 3. Género del paciente	23
Figura 4. Institución a la que pertenece	24
Figura 5. Tiempo de espera	24
Figura 6. Calificación del personal de salud.....	25
Figura 7. Información recibida.....	26
Figura 8. Confort y calidad	27
Figura 9. Calificación de atención	28

INTRODUCCIÓN

A través del tiempo las relaciones médico - paciente han sido entendidas como elementos fundamentales para valorar uno de los resultados finales de la atención médica. El arte de la atención, como tradicionalmente ha sido denominada esta faceta del trabajo de los médicos y el personal de salud del que forman parte médicos especialistas, generales, estudiantes de posgrado, internos, externos rotativos y personal de enfermería, fue un elemento importante en el trato del paciente para el logro de un resultado positivo. En este sentido, se ha afirmado repetidas veces que no sólo son relevantes los aspectos de estricto trasfondo fisiopatológico, sino también las circunstancias del cuidado, el trato y la comunicación entre el equipo de salud y los pacientes, aunados a las relaciones con sus familiares son factores significativos en la tarea que cumple todo trabajador de la salud. (Mira, 1992, págs. 90-91)

El propósito de los sistemas de salud es mejorar en su máximo nivel las condiciones de salud de la población, así como satisfacer de mejor manera las necesidades de los usuarios, reduciendo de ésta manera las desigualdades, manteniendo los costos y creando buenas condiciones de trabajo para el personal de salud que ofrece sus servicios.

En el transcurso de los años se han implementado varios mecanismos para evaluar la calidad con la que se ofrecen los servicios de salud que permitan proporcionar juicios de la atención proporcionada. Es por ello de gran importancia la calidad de los servicios proporcionados por el personal de salud, dentro de los cuales podemos considerar como parámetros fundamentales la oportuna atención, el profesionalismo, la atención personalizada, continua y eficiente; todo ello de acuerdo con los estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción de los usuarios. (Pérez C. , 2008)

Un trabajo de esta naturaleza, ayuda a disponer de un panorama general de la calidad de atención que brinda el personal de salud al paciente pediátrico hospitalizado, así identificando las debilidades en el cuidado proporcionado permitiendo intervenir oportunamente y mejorar la calidad de los servicios prestados.

OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del Área de Hospitalización del Servicio de Pediatría del Hospital Quito Número 1 de la ciudad de Quito en los meses de Enero a Marzo del 2017.

Objetivos Específicos

- ✓ Identificar las necesidades y exigencias del usuario de salud, para determinar su nivel de satisfacción.
- ✓ Determinar el nivel de calidad de atención del área de Hospitalización del Servicio de Pediatría del Hospital Quito N1.
- ✓ Implementar y Fortalecer los procesos de atención del área de Hospitalización del Servicio de Pediatría del Hospital Quito N1.

1. CAPÍTULO I. PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA O SITUACIÓN A INVESTIGAR

1.1. Antecedentes

Al ser el Hospital de la Policía N° 1 Quito una de las principales instituciones de referencia a nivel nacional, dentro de los hospitales de la Policía, es importante contar con estándares de calidad que permitan evaluar los servicios ofrecidos y mejorarlos implementando procesos para la satisfacción de los usuarios, previamente realizando un análisis de los mismos.

El Hospital de la Policía N° 1 Quito, al formar parte de la Red Pública Integral de Salud, se somete a un sistema de calificación que se encuentra a cargo del Ministerio de Salud Pública (MSP), a través de la Dirección de Calidad del MSP, o quién realice sus funciones en coordinación con la Dirección Nacional de Articulación del Sistema Nacional de Salud y de la Red Pública. Ésta calificación la realizan equipos multidisciplinarios, previamente instruidos y certificados, se ejecutan de manera desconcentrada con el apoyo de los equipos locales de las dos instancias encargadas y su actividad estará sujeta al control de la Autoridad Sanitaria Nacional a través de los niveles administrativos correspondientes. (MSP M. d., 2013, pág. 20)

Por todo lo expuesto ha sido necesario establecer medidas para evaluar de manera adecuada los servicios médicos ofrecidos, y para ello la institución y el servicio de pediatría, se encuentran aplicando las encuestas sobre la calidad de atención, impuestas por Red Pública de Salud (RPIS) a todas instituciones que conforman la mismas donde se evalúan: tiempos de espera, información recibida por parte de los profesionales de salud que laboran cada servicio, trato que reciben, confort de las áreas físicas o infraestructura del hospital y la calidad recibida en el tiempo de su estancia hospitalaria, las cuales hasta el momento en que se desarrolló ésta tesina no se encontraban siendo recolectadas ni tabuladas, pues el servicio de calidad dentro del hospital se instauró en el mes de Abril.

1.1.1 Historia del Hospital Quito nº 1 de la Policía Nacional

En el año de 1948 el Hospital de la Policía, antes llamado Policlínico, empieza a dar sus primeros pasos con un concepto de especialidad, con una capacidad de 10 camas, una sala de cirugía sencilla, un laboratorio clínico básico, y 6 profesionales de la salud. En el año de 1991 la institución cierra sus servicios que al momento contaban con un área física de 50 camas de hospitalización, una sala de operaciones básica, un equipo de Rayos X, un laboratorio clínico, y profesionales especialistas de salud que en su mayor parte contaban con Títulos de Especialidad como: Medicina Interna, Cirugía General, Nefrología, Urología, Neurocirugía, Neumología, Dermatología, Gineco – Obstetricia, Pediatría, Anestesia, Psicología Clínica, bacteriología, Bioquímica, Radiología, Cardiología y Fisiatría.

En 1985, el Presidente de la República Ingeniero León Febres Cordero, que tenía conocimiento de la situación que se encontraba atravesando la Policía Nacional del Ecuador, y al no contar con un Hospital, firma un contrato de préstamo con el Banco Ecuatoriano de Desarrollo para financiar la construcción y equipamiento médico de los Hospitales de la Policía Nacional en las ciudades de Quito y Guayaquil. En Diciembre de 1985 se inicia la construcción en Quito con un área de construcción de 10.230 m²., distribuidos según los planos arquitectónicos, estructurales y de instalaciones en general, en varios bloques con un máximo de cinco plantas. El costo de los dos hospitales superó los 3.000 millones de sucres, con un dólar promedio de 56.45. El valor oficial de construcción y equipamiento del Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional fue del 55.6% del costo total. El 9 de abril de 1991, se da inicio al funcionamiento del Hospital Quito, con un 40% de su capacidad instalada y con el personal especialista, técnico y administrativo que trabajaba en el Policlínico. En abril de 1991, se cristaliza el sueño de todos los miembros de la Institución Policial en servicio activo, pasivo y sus familiares, al contar con una casa de salud propia, con una capacidad instalada de 180 camas, con los servicios de hospitalización, centro quirúrgico, central de esterilización, alimentación y

dietética, consulta externa, unidad de cuidados intensivos, unidad de quemados, servicio de emergencia, terapia física y rehabilitación, laboratorio, unidad de diálisis, farmacia, etc. cumpliendo así con los objetivos programados a esa época, poner en marcha al Hospital que ha incrementado su alcance médico al contar con más de 34 especialidades clínico – quirúrgicas, siendo pioneros en la región con cirugías neuroendoscópicas, estereotáxica funcional y de tumores, entre otros. Logrando el reconocimiento a nivel nacional e internacional. Existe un departamento de salud mental que brinda atención de valoración neuropsicología y psiquiátrica al personal policial, sus familiares derechos habientes y particulares dependientes con la finalidad de velar por la estabilidad emocional de los pacientes y dar ayuda psicoterapéutica mejorando así su calidad de vida. (Andrade, 2014)

El Hospital Quito Número 1 de la ciudad de Quito de la Policía Nacional en el año de 1990, tenía con una cobertura inicial de 10.000 uniformados del personal policial. Durante dos décadas y media, la estructura del hospital fue la misma, por lo que en el año del 2015 se inaugura el nuevo edificio de 5 pisos y 35 consultorios, ya que la demanda de atención médica se incrementó considerablemente, es así que en el año del 2015 se registraron 44.000 efectivos, sumado a que cada miembro, es responsable de la atención médica de cuatro a cinco familiares (padres, conyugue e hijos), con un aproximado de más de 200.000 personas como población a cubrir en materia de salud. (Ministerio del Interior, 2012)

1.2. Justificación

En la actualidad la calidad de atención en los servicios de salud, se ha venido midiendo con datos numéricos, es decir según las cantidades de usuarios que han sido atendidos tanto en los servicios de consulta externa como de hospitalización, dejando a un lado marcadores de calidad de atención básicos en el área de salud. (Urriago, 2010)

Tomando en cuenta que la satisfacción del usuario es un elemento importante para la evaluación de los servicios de salud, la muestra de ésta tesina está

conformada por los padres o responsables legales de los pacientes pediátricos cuyas edades fluctúan entre 0 y 14 años, se evaluarán procesos de calidad intrínsecos en los cuales nos referimos a los procesos diagnósticos, terapéuticos, al profesionalismo del personal médico, la tecnología disponible, así como marcadores de calidad percibida entre los cuales se evaluarán el buen trato, la información, infraestructura, opiniones abiertas y comodidad del mismo. (Sánchez, 2012)

Por lo tanto la calidad de atención de salud otorgada por el equipo médico y personal de apoyo, es de interés de todos los integrantes del servicio de pediatría y del prestigio de la institución, el mejoramiento del sistema para una buena percepción del usuario en cuanto a la calidad de atención en el área de hospitalización es de vital importancia, para lograr que el paciente y su familia tengan confianza en el servicio, que los padres de nuestros pacientes pediátricos sientan que su hijo es el centro de atención, logrando así satisfacer sus necesidades y cumplir con sus expectativas. (Romero, 2010)

En este trabajo se propone investigar las expectativas y percepción de los pacientes al ingresar al servicio de pediatría y posterior a ellos conocer la impresión de los mismos sobre la calidad de atención recibida, de tal manera que podamos proponer un plan de trabajo para mejorar la calidad de la atención y asegurar una mejor satisfacción.

1.3. Problema

Teniendo como antecedente de problemas en la calidad de atención, profesionales, equipo, infraestructura, quejas de usuarios, cantidad de pacientes y prestigio del servicio.

A continuación se expone el Análisis FODA que nos ayuda a obtener una mejor comprensión de la situación de nuestra Institución.

1.4. Análisis Foda

Tabla 1

Análisis FODA

FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia del personal de Salud. • Personal de Salud con títulos de especialidad y subespecialidad. • Centro de referencia a nivel nacional dentro de los servicios médicos policiales. • Hospital Docente. • Médicos posgradistas dentro del servicio. • Infraestructura y equipamiento en el área de neonatología. • Cuenta con recursos económicos propios de la institución policial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Escaso incentivo de investigación clínica. • Políticas sanitarias deficientes. • Falta de compromiso por parte del personal de salud. • Falta de comunicación entre el personal de salud. • Falta de comunicación entre médico – paciente. • Falta de recursos económicos. • Escasos equipos médicos apropiados para el área de Hospitalización Pediátrica.

FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de la población pediátrica que incrementa la demanda de atenciones de salud. • Apoyo de los estudiantes de posgrado de Pediatría de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. • Apoyo de casas farmacéuticas para programas de capacitación. • Formar parte de la Red Pública Integral de Salud. • Guías de Manejo establecidas por parte del Ministerio de Salud Pública del Ecuador y guías Internacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de Instituciones privadas de salud. • Cambios acelerados de tecnologías. • Inadecuada utilización del sistema de referencias y contra - referencias.

1.5. Pertinencia

Mediante este trabajo se va a evaluar la calidad de atención recibida parte de los pacientes hospitalizados, tema muy importante ya que mediante el mismo, se va a detectar las inconformidades de los pacientes, parámetro trascendental para la evaluación del servicio y de la Institución, ya que mediante éste método podemos tener bases para determinar la percepción de los pacientes respecto a la Institución y mediante ello plantear procesos de mejora que involucre a todo el personal de salud que labora en el servicio de pediatría y el Hospital.

1.6. Metodología

Se ha escogido un método observacional retrospectivo, se analizará una muestra representativa de historias clínicas de los pacientes pediátricos hospitalizados entre los meses de Enero a Marzo del 2017, donde se tomarán las encuestas de satisfacción de atención al paciente establecidas por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador, posterior a ello se identificarán las insatisfacciones existentes por parte de los usuarios, identificando y proponiendo mejoras o cambios necesarios para cumplir las expectativas de los pacientes.

1.6.1. Población, Muestreo y Muestra

El universo constituye los niños y niñas que egresaron 72 horas posteriores a su estancia hospitalaria en el área de Hospitalización del servicio de Pediatría del Hospital N° 1 Quito de la Policía Nacional, en el periodo de Enero a Marzo del 2017.

El método de muestreo empleado será probabilístico. La determinación del tamaño de la muestra, se realizará en base al cálculo para estimar una proporción, los criterios fijados son:

Pacientes atendidos de Enero a Marzo del 2017: 50 pacientes

Se excluyen los pacientes que permanecieron menos de 24 horas hospitalizados en el servicio que son 3.

Total de Pacientes para determinación de la muestra: 38

Tamaño de la población (N): 42

Nivel de confianza (Z): para una seguridad del 95%=1.96.

Probabilidad de éxito (P): 0.5

Probabilidad de fracaso (Q): 0.5

Precisión (Error máximo admisible en términos de proporción) (D): 5%

(Ecuación 1)

Cálculo tamaño muestral

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

$$46 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)$$

$$n = \frac{46 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)}{(0.05)^2 \times (46 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n: 38

En base a estos datos se incluirán en el estudio a 38 niños y niñas.

1.6.2. Instrumento

Para medir la satisfacción de los pacientes se utilizó el modelo de encuesta establecido por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador, que se realiza a todos los pacientes, posterior a su egreso de hospitalización en los diferentes servicios del Hospital de la Policía Nacional N° 1.

1.7. Resultado esperado

Con el presente trabajo de investigación, se espera detectar las principales insatisfacciones que existen en los usuarios del servicio de hospitalización de Pediatría, para posterior a ello proponer estrategias adecuadas que permitan

mejorar los problemas manifestados, y socializarlos con el personal que labora en el servicio de pediatría.

1.8. Conclusiones

- Se evaluarán procesos de calidad intrínsecos como procesos diagnósticos, terapéuticos, al profesionalismo del personal médico, información proporcionada al paciente, infraestructura, aseo y alimentación del de servicio de Pediatría.
- Se ha escogido un método observacional retrospectivo donde se tomarán las encuestas de satisfacción de atención a los pacientes hospitalizados en el servicio de pediatría de Enero a Marzo del 2017, con una estancia hospitalaria mayor a las 72 horas.
- Se identificarán las insatisfacciones existentes por parte de los usuarios, posterior a ello se propondrán recomendaciones para la instauración de técnicas de mejora, así como cambios necesarios dentro del servicio, para así lograr cumplir la totalidad o mayor parte de las expectativas de los pacientes.

2. CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LA LITERATURA ACADEMICA DEL ÁREA

2.1. Estudios similares que se hayan diseñado, analizado y/o puesto en práctica previamente

En el Hospital de la Policía Quito actualmente se está desarrollando una investigación como proyecto de tesis de posgrado de Pediatría de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sobre el nivel de satisfacción en el área de Emergencias Pediátricas, con el fin de evaluar la posibilidad de instaurar el área de triage Pediátrico, ya que al momento no se dispone del mismo y se encuentran atendiendo a todos los pacientes pediátricos que acuden a ésta casa de salud por el área de emergencia, restando en ocasiones la prioridad e incrementando el tiempo de espera en pacientes que realmente ameritan atención de urgente y emergente.

En las áreas de consulta externa se han venido recolectando sugerencias de los buzones por parte del área de planificación de la institución, mientras que las encuestas utilizadas para evaluar la calidad de atención en las áreas de hospitalización son realizadas en algunos de los diferentes servicios del Hospital de la Policía Quito, son adjuntadas en cada historia clínica, pero hasta el momento no han sido tabuladas, ni se han entregado informes de las mismas a los jefes de los servicios, ya que el departamento de calidad se instauró en el mes de Abril y al momento no se dispone aún de ésta información.

2.2. Revisión de la literatura académica y profesional pertinente

En relación con estudios realizados tanto en el ámbito internacional como nacional, se revisaron los trabajos de investigación descritos a continuación

que sirvieron para la realización de la presente tesina, con el fin de determinar el enfoque metodológico de la misma.

Uno de los estudios que contribuyó en el desarrollo de la tesina es el trabajo a nivel internacional realizado en el año 2012 en México, en el cual el objetivo fue Determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa y establecer su asociación con las dimensiones: infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta. Encontrándose que la iluminación, la temperatura, el mobiliario así como la limpieza están asociados a la satisfacción de los usuarios. El trato en el área de admisión, el trato al ser recibido por el médico, el trato recibido por el médico, y el trato recibido por el personal de salud están también asociados a la satisfacción del paciente. En cuanto a la accesibilidad: el tiempo de trámite de la consulta resultó estar asociado a la satisfacción. No así la percepción del tiempo de traslado a la unidad. El tiempo de espera en sala para ser atendido por el médico no resultó estar asociado a la satisfacción pero sí el tiempo de duración de la consulta. (Sánchez, 2012)

Se toma como bibliografía importante a la tesis doctoral de Elizondo donde se realiza la identificación y la medición de la satisfacción del cliente donde relata los logros de una institución para consolidar en el mercado, haciendo referencia que en los últimos años las estrategias de mercadeo de las distintas organizaciones se orientan al cliente, efectuando grandes inversiones para aplicar en todo aquello que asegure la satisfacción del cliente en torno a sus expectativas por servicios. (Elizondo, 2008)

La Fundación Mexicana para la Salud en su publicación en el año 2006, manifiesta que la inadecuada calidad se expresa, tanto en los componentes técnicos como en los interpersonales de la atención a la salud. Lo mismo en el sector público que en el privado, existiendo una enorme variación en la calidad con la que operan los servicios. Hay unidades públicas y privadas de salud de

excelencia, pero también centros de atención ambulatoria y hospitales que ofrecen servicios de baja efectividad y son inseguros. (Hamui, 2009)

Las expectativas que los pacientes tienen con respecto a la atención también influyen en la satisfacción, la cual es menor cuando las expectativas son mayores, se describen tres elementos que distinguen una relación satisfactoria con el médico desde la perspectiva de los pacientes. Estos elementos son: sentirse tratado y reconocido como persona, recibir información sobre la enfermedad y el cuidado, y percibir interés por su recuperación de parte del médico. (Elizondo, 2008)

2.3. Hallazgos de la revisión de la literatura académica

El modelo de encuestas realizadas en los distintos servicios son utilizadas de manera general, haciéndose necesario especificaciones dependiendo del tipo de servicio, como es el caso del servicio de Pediatría, donde se requieren mayores detalles, pues los pacientes atendidos son menores de edad, éstas encuestas son respondidas por los padres o sus representantes quienes en ocasiones no permanecen durante toda la estancia hospitalaria del menor, pudiendo así hallar sesgos al momento de recolectar los datos de las mismas.

Es importante tomar en cuenta el Marketing dentro de cada Institución, como menciona Mauricio Lefcovich en una de sus publicaciones sobre Gerencia en el año de 2005, donde través del análisis de diversas investigaciones realizadas por la American Marketing Association se llegó a la conclusión: Cien clientes satisfechos producen 25 nuevos clientes , por cada queja recibida, existen otros 20 clientes que opinan lo mismo pero que no se molestan en presentar la queja, el costo de conseguir un nuevo cliente equivale a cinco veces el de mantener satisfecho al que ya se ha ganado. (Monferrer, D., 2013)

2.4. Satisfacción del cliente

Actualmente la satisfacción del cliente se consigue a través de conceptos como el cumplimiento de los deseos del cliente, de sus necesidades y expectativas. Estos conceptos nacen de la Teoría de la Elección del Consumidor, en el que una de sus características principales es que los clientes o consumidores disponen de su capital para comprar productos y servicios el cual es limitado, toma en cuenta los precios, la cantidad y la calidad de los productos o servicios ofrecidos, comprando una cantidad de éstos, que dados los recursos de los consumidores satisfacen sus deseos y necesidades de la mejor manera. (Carmona, 1998)

Los aspectos necesarios para la satisfacción del cliente se deben determinar afinadamente al instante de plantear un modelo de calidad en el servicio, tomando en cuenta que no se pueden dejar de lado factores como: estrategia, sistema y personal que son fundamentales para cualquier sistema de calidad en los servicios. Es evidente que toda organización busca sobresalir en su mercado, por lo diariamente se deben buscar maneras para la obtención de preferencia de los usuarios. Son varios los beneficios que se consiguen del usuario satisfecho, como la lealtad, publicidad gratuita y alto reconocimiento del mercado. (Pérez J. , 2013)

De forma adicional, cuando los consumidores toman una decisión siempre se enfrentan a una disyuntiva, el sacrificar algo para obtener otra cosa a cambio, lo que quiere decir, que cuando compran una cantidad mayor de un bien, pueden comprar menos de otros bienes y cuando éstos gastan la mayor parte de sus recursos, tienen menos posibilidad de ahorro, conformándose así a consumir menos en el futuro.

En esta teoría se toman en cuenta aspectos importantes a la hora de elegir un producto o servicio, como son los costos, la atracción del producto o servicio al

cliente así como la calidad de los mismos. Estos conceptos se deben considerar en el modelo de atención y satisfacción del cliente. (Carmona, 1998)

2.5. Medición de la satisfacción del cliente

Se ha definido la medición de la satisfacción de los usuarios en términos de: aspectos a medir, servicios a evaluar, escalas de evaluación, frecuencia de medición, tamaños de muestra, forma de recolección de información, mecanismos de publicidad de los resultados. Esos aspectos han sido establecidos por los encargados de la medición de la satisfacción de los clientes o usuarios, habitualmente con el apoyo de los comités de calidad.

A través del estudio realizado por Galvis en hospitales de Bucaramanga, se encontró, que la mayor parte de las instituciones no tienen claramente identificada la metodología utilizada para el establecimiento de los factores asociados a la satisfacción de los clientes. “Con respecto al análisis realizado a los instrumentos utilizados para la medición de la satisfacción del cliente, se encontró que es muy básico, ya que no se utilizan técnicas estadísticas de análisis multivariante, sino que principalmente se hace uso del cálculo de promedios aritméticos. Adicionalmente se identificó que no necesariamente las instituciones que iniciaron desde hace varios años la medición de la satisfacción del cliente, son quienes dan un mayor uso a la información que proporcionan esos resultados, pues se encuentran instituciones que aplican encuestas de este tipo desde hace más de 4 años y no generan a partir de allí de planes de acción o mejoramiento, ni comunican los resultados.” (Galvis, 2011)

Según Wittingslow y Markham (1999), “el problema a la hora de la realizar la medición de la satisfacción del cliente, es que si se pregunta por aspectos que el cliente ha desechado o ni siquiera ha experimentado provoca problemas en los datos obtenidos. En estos casos, el cliente puede seleccionar una respuesta al azar, produciendo ruido en los datos obtenidos o responder usando la opción “No sabe / No contesta” con lo que tendríamos datos

perdidos. Para minimizar este problema, las preguntas deben realizarse de forma que representen la experiencia que ha tenido el cliente con el producto y/o servicio y en un lenguaje que el cliente pueda comprender a la perfección.” (Wittingslow, 1999)

En la década de los cuarenta los métodos utilizados para el análisis de la satisfacción y comportamiento de los clientes era el manejo de escalas de medición y correlaciones, una década después, el análisis estadístico fue el paso de las correlaciones al uso de ecuaciones en los años 50, mientras que en los años 60 se empieza a utilizar el análisis multivariable, el cual tenía limitaciones en su capacidad para unir la teoría que se estaba desarrollando y los datos reales de campo.

Aproximadamente en el año de 1982 se aplica nueva técnica multivariable, llamado , el modelado mediante Mínimos Cuadrados Parciales, que apareció publicando el hecho de que permitía analizar diferentes áreas como la psicometría, la econometría, la investigación cuantitativa en sociología, la estadística, la biometría, la educación, la filosofía de la ciencia, el análisis numérico y la informática (Fornell 1988).

“Principalmente se analizan por aspectos como el trato, atención, amabilidad, información suministrada en general y relacionada con deberes y derechos, así como el tiempo de espera - agilidad y oportunidad del servicio. La calidad del servicio, es un aspecto que también emplean las instituciones que prestan servicios de mayor nivel de complejidad. Otros aspectos evaluados por una cantidad no mayoritaria de instituciones son: accesibilidad, seguridad, calidad de medicamentos, eficacia del tratamiento, confiabilidad, competencia del personal, competencia y tarifas. En general, en cuanto a los aspectos relacionados con componentes no misionales del servicio se encuentran la comodidad y adecuación de las instalaciones, aseo/limpieza, los cuales son también los aspectos más evaluados por las instituciones de nivel 1. En el caso de las instituciones de nivel 2 los aspectos más evaluados son: comodidad y

adecuación de las instalaciones y tecnología - recursos. Las instituciones de nivel 3 consultan principalmente por la comodidad y adecuación de las instalaciones, aseo - limpieza y la comida.” (Galvis, 2011)

2.6. Encuestas de opinión

Ferrado define a la encuesta como “una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población”. (Álvarez, 2010)

Mediante la encuesta se adquieren datos de interés sociológico interrogando a los miembros de un colectivo o de una población.

Se destacan como características fundamentales de una encuesta, según Sierra Bravo:

1. La encuesta es una observación no directa de los hechos sino por medio de lo que manifiestan los interesados.
2. Es un método preparado para la investigación.
3. Permite una aplicación masiva que mediante un sistema de muestreo pueda extenderse a una nación entera.
4. Hace posible que la investigación social llegue a los aspectos subjetivos de los miembros de la sociedad. (Álvarez, 2010)

2.7. La voz del cliente

Es importante recordar que lo que interesa es conocer las opiniones de los usuarios (percepciones), ya que esto nos ayude a obtener una muestra con significancia estadística.

El análisis de la opinión de los usuarios agrega una perspectiva de los habitantes en el marco global de la evaluación de los programas de salud. En

estudios revisados sobre satisfacción y calidad, se concluye que en general los usuarios están globalmente satisfechos con los servicios que reciben, pero al ir a temas más concretos como información, trato o amabilidad esta satisfacción disminuye. (Hamui, 2009).

Hay que tener en cuenta que las organizaciones deben de crear un ambiente en el cual clientes sienta la libertad de expresar sus preocupaciones y quejas, las personas que se quejan realmente están interesadas en el servicio y les interesa que mejores. Las estadísticas muestran que el 96% de los clientes insatisfechos no se quejan y más del 45% simplemente se van con la competencia. (Pérez J. , 2013).

2.8. Conclusiones

- Los grados de satisfacción percibidos por los usuarios de los servicios están directamente relacionados con el Marketing de la Institución.
- Hace falta implementar en la institución encuestas que cumplan con los parámetros necesarios para evaluar cada servicio de manera individualizada.
- La inadecuada calidad se expresa tanto en los componentes técnicos como en los interpersonales de la atención a la salud.
- El grado de satisfacción de los usuarios y la calidad otorgada por la institución no depende si se trata del sector público o privado, sino de la forma que operan cada una de éstas instituciones.

3. CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO

3.1. Análisis descriptivo de la tesina

La encuesta en mención se encarga de evaluar la satisfacción al paciente, manejada por el Ministerio de Salud Pública y que son aplicadas a todas las instituciones que forman parte de la Red Pública Integral de Salud, tomadas en cuenta en el acuerdo ministerial 0137-2016. (MSP, 2016)

Estos cuestionarios evalúan los aspectos que se describen a continuación:

Con respecto al tiempo de espera para la asignación de la cama 1 ítem: menos de 30 minutos, 30 – 60 minutos, más de 60 minutos.

Percepción del trato del personal de la casa de salud. Los cuales se calificaron mediante 4 posibles respuestas 1. Muy bueno 2. Bueno 3. Regular 4 .Mala.

Con respecto a la información que recibió se evaluaron mediante 10 ítems que se califican de forma afirmativa o negativa: 1. Comunicación sobre deberes y derechos del pacientes, conoce el nombre de su médico, le dieron información clara sobre el procedimiento que se realiza, usted dio consentimiento para la realización de los procedimientos, las explicaciones que le dio el médico satisficieron sus inquietudes, cuando solicitó ayuda la respuesta fue oportuna, le informaron los cuidados a seguir en casa, le informaron cuando y donde debe realizar el control, le pidieron pago por algún servicio mientras estuvo hospitalizado y recomendaría esta casa de salud.

En relación al confort y calidad de los servicios se valoran 4 ítems que son Alimentación, limpieza, iluminación y señalización con 4 posibles respuestas: 1. Muy bueno 2. Bueno 3. Regular 4. Mala.

Se coloca una pregunta que evalúa de forma general la atención recibida en la institución con 4 posibles respuestas: 1. Muy bueno 2. Bueno 3. Regular 4. Mala.

3.1.1. Resultados descriptivos

3.1.1.1. Población de estudio

La población objeto de estudio estuvo compuesta por el total de pacientes pediátricos hospitalizados de los meses de Enero a Marzo del 2017 y la muestra fue tomada de 38 usuarios que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión.

Los resultados de la encuesta fueron los siguientes:

Pregunta No. 1: Persona que contesta la encuesta.

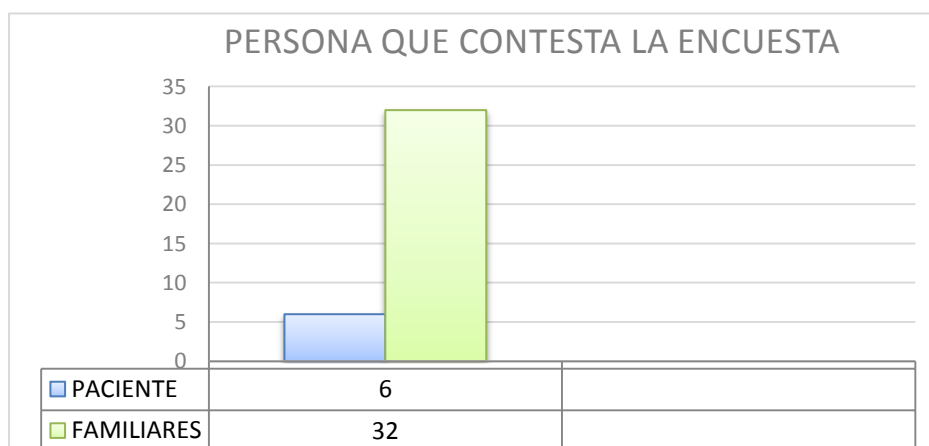


Figura 1. Persona que contesta la encuesta

Análisis: Considerando la distribución de la respuesta de la población, la mayor parte fueron respondidas por sus familiares que representa 84%, mientras que sólo 6 pacientes responden la encuesta que corresponde al 16%.

Pregunta No. 2 a) Edad

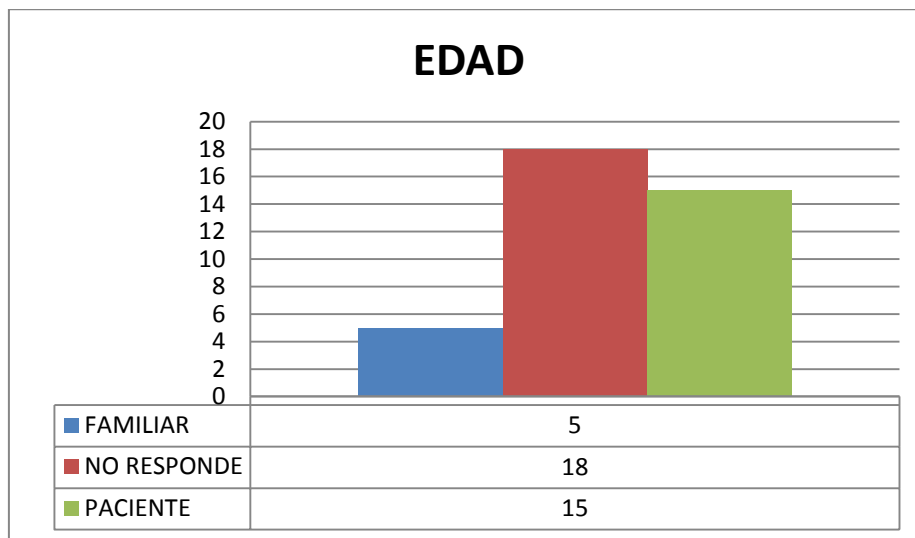


Figura 2. Edad

Análisis:

- a. Con respecto a la edad de los usuarios que respondieron la encuesta realizada, se puede evidenciar claramente que la no especificar la edad de quien se solicita, 18 47% encuestas en este ítem no tienen respuesta, mientras que en 5 encuestas que corresponde al 13% padres es respondida con la edad de los padres o representantes del paciente pediátrico, ya que se observan edades de mayores de 15 años a 35 años y 15 personas colocan la edad del paciente atendido que corresponde al 40%.

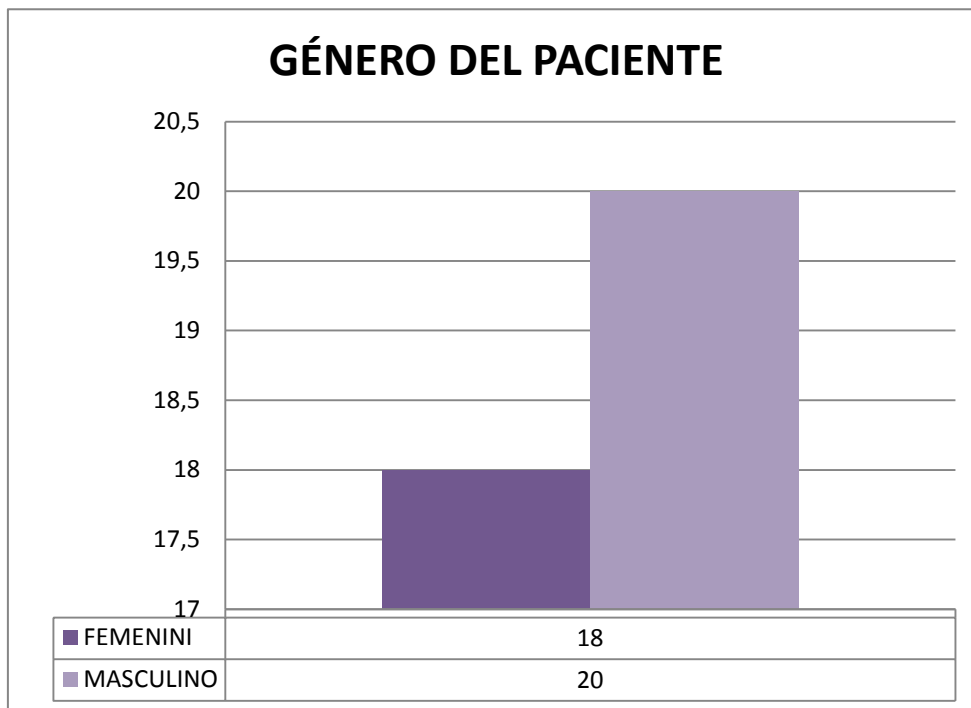
Pregunta 2. b) Género del paciente

Figura 3. Género del paciente

Análisis:

- b. Respecto al género de los usuarios que respondieron la encuesta realizada, corresponden a 20 pacientes de Género Masculino que es el 53% y 18 pacientes de sexo Femenino 18 que corresponde al 47%. pacientes masculinos y 18 pacientes femeninos. Cabe recalcar que no se especifica si es la edad del o la paciente o la persona que respondió la encuesta.

Pregunta 3. Institución a la que pertenece

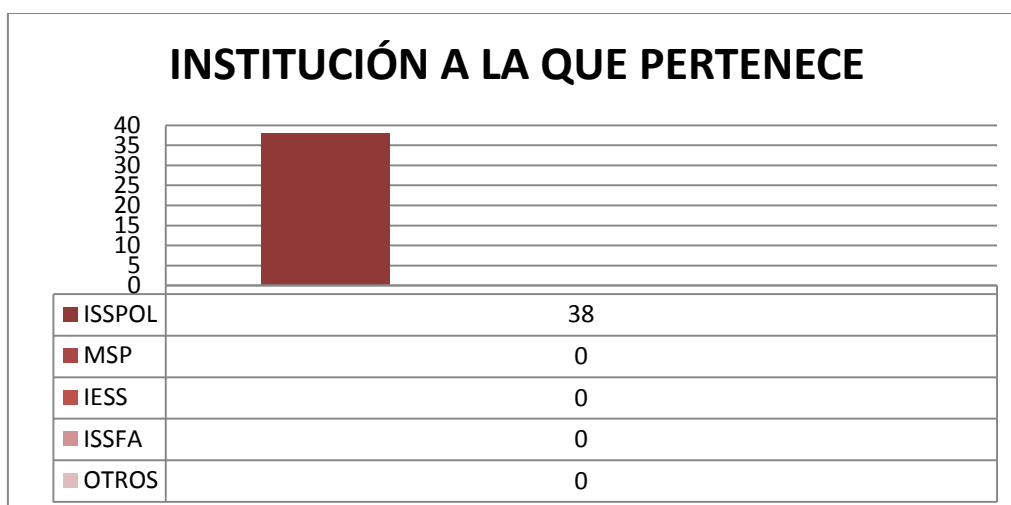


Figura 4. Institución a la que pertenece

Análisis:

Con respecto a la institución todos los pacientes es decir 38 que corresponde al 100% pertenecen al Instituto Seguridad Social de la Policía (ISSPOL).

Pregunta 4.- Tiempo de espera

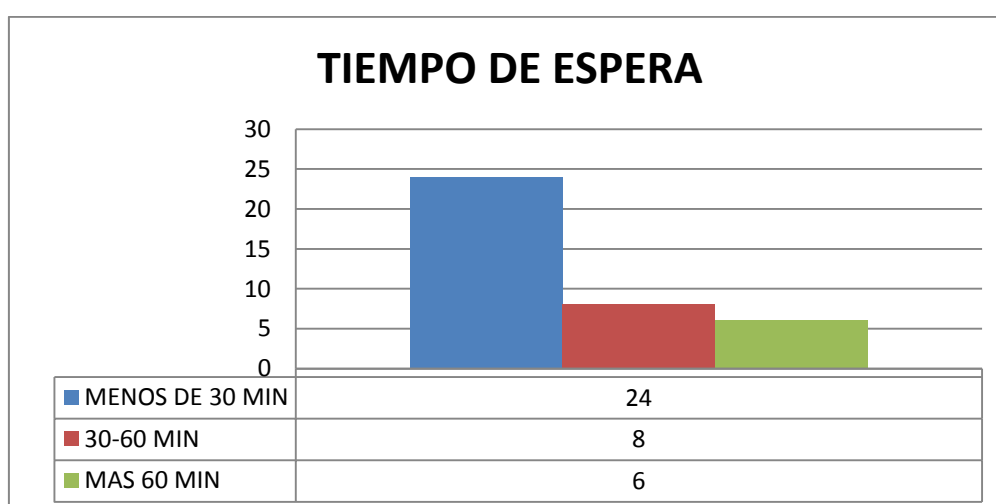


Figura 5. Tiempo de espera

Análisis:

Respecto al tiempo de espera hasta la asignación de cama: menor a 30 minutos 24(63%), entre 30 y 60 minutos: 8 (21%) y mayor a 60 minutos 6 (16%).

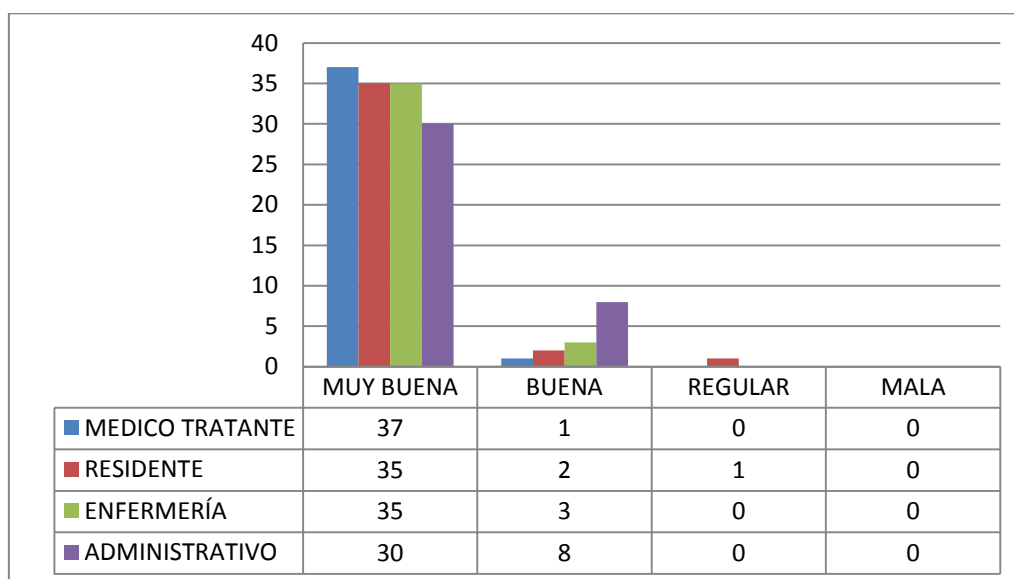
Pregunta 5.- CALIFICACIÓN AL PERSONAL DE SALUD

Figura 6. Calificación del personal de salud

Análisis:

La mayor parte de paciente coloca respuesta de Muy buena a la atención recibida por el personal de salud, correspondiendo al Médico Tratante 37 (97%) personas califican de Muy Buena y 1 (3%) Buena. Residente 35 (92%) Muy Buena, 2 (5%) buena y 1 (3%) regular. Enfermería 35 (92%) Muy Buena, 3 (8%) Buena y respecto al personal Administrativo 30 (79%) Muy Buena y 8 (21%) Buena.

PREGUNTA 6.- Información recibida

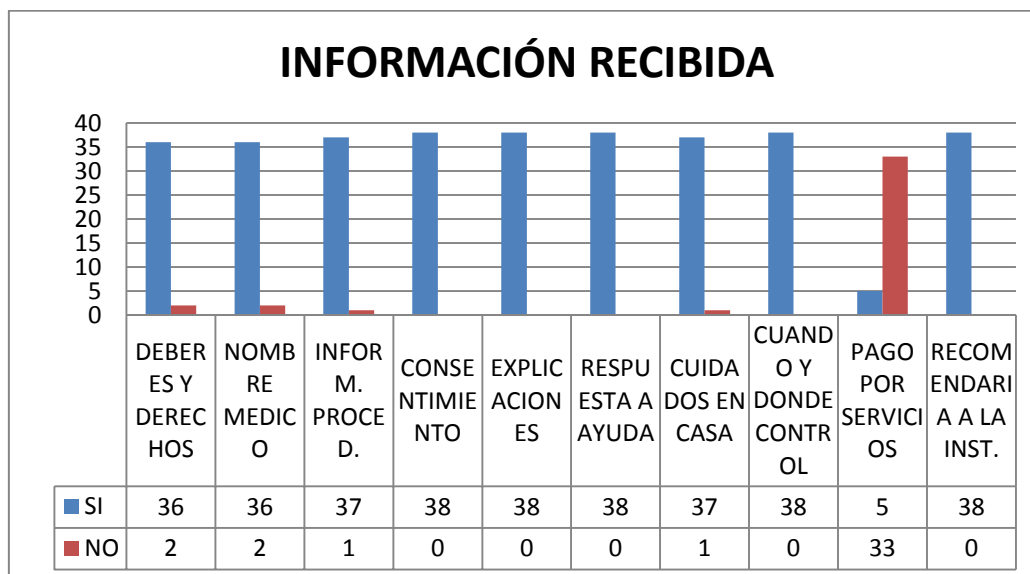


Figura 7. Información recibida

Análisis:

En ésta pregunta se valoran varios ítems:

A. Comunicación sobre deberes y derechos del paciente: Si 36 (95%) y No 2 (5%). **B.** Conoce el nombre de su médico: Si 36 (95%) y No 2 (5%). **C.** Le dieron información clara sobre procedimientos que le realizaron: Si 37 (97%) y No 1(3%). **D.** Usted dio consentimiento para la realización de los procedimientos: Si 38 (100%), No: 0. **E.** Las explicaciones que le dio el médico satisficieron sus inquietudes: Si: 38 (100%)Y No: 0. **F.** Cuando solicitó ayuda la respuesta fue oportuna: Si: 38 (100%) y No: 0. **G.** Le informaron los cuidados a seguir en casa: Si: 37 (97%) y No: 1 (3%). **H.** Le pidieron pago por algún servicio mientras estuvo hospitalizado: Si: 5 (13%) y No: 33 (87%). **I.** Recomendaría ésta casa de Salud: Si: 38 (100%)y No: 0.

PREGUNTA 7.- Si la respuesta es no por favor diga por qué:

En ésta pregunta abierta en las encuestas revisadas se encuentra 1 respuesta en la que solicitan mayor seguridad ya que un teléfono móvil fue sustraído de la habitación del paciente.

PREGUNTA 8.- En general como califica el confort y la calidad de los servicios generales.

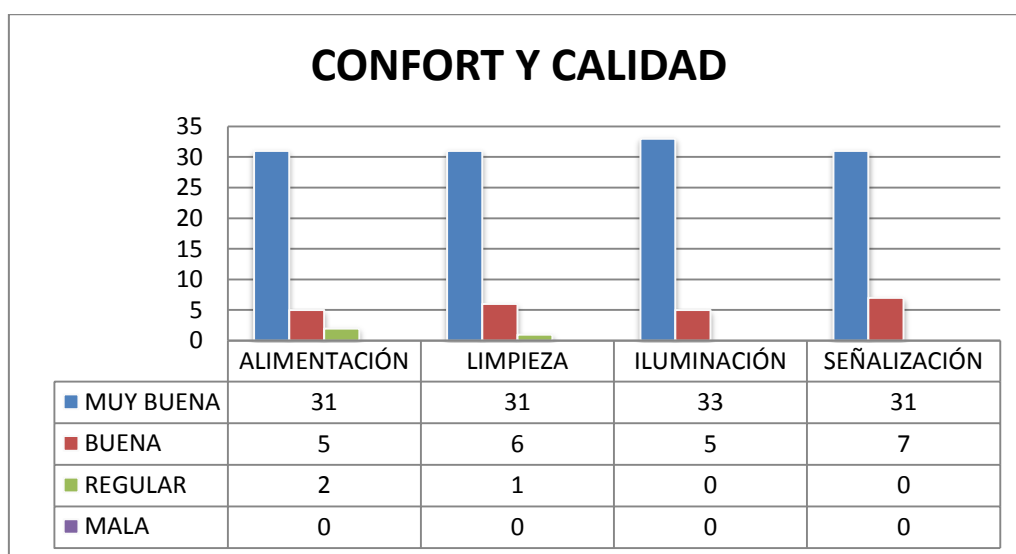


Figura 8. Confort y calidad

Análisis:

En ésta pregunta se evalúan 4 aspectos que son: **A:** Alimentación en el cual 31 personas califican como Muy Buena que corresponde al 82 %, 5 (13%) personas Buena y 2 personas como regular que corresponde al 5%.

PREGUNTA 9.- Cómo califica en general la atención recibida?

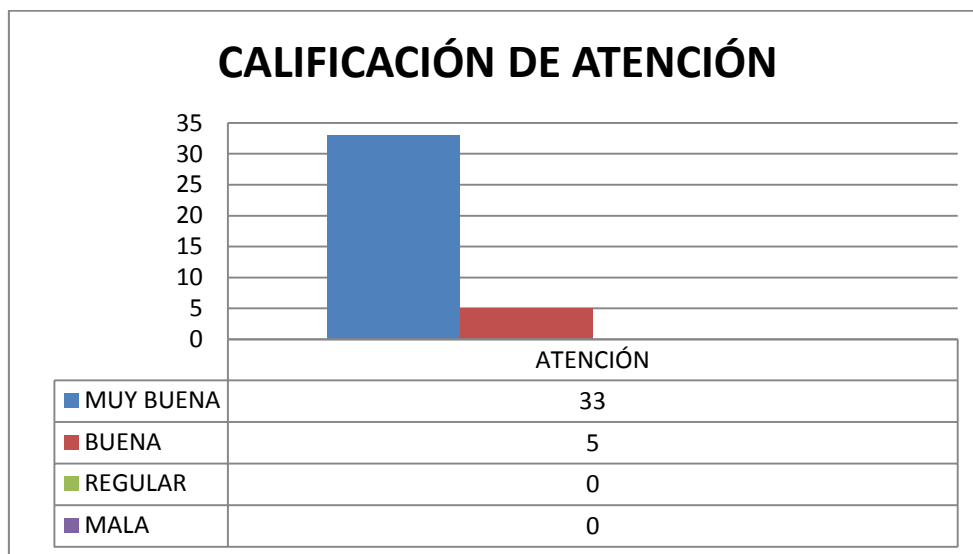


Figura 9. Calificación de atención

Análisis:

Respecto a la calificación general sobre la atención recibida 33 pacientes que corresponde al 87% lo califican como Muy Bueno, mientras que 5 personas que corresponde al 13% lo califican como Buena.

3.2. Conclusiones del capítulo

- Se hace necesario el realizar especificaciones en varias de las preguntas de la encuesta de satisfacción realizada a los pacientes hospitalizados ya que existen confusiones respecto a la edad pues no se detalla si se desea la edad del paciente o de la persona que responde la encuesta como es el caso de los pacientes pediátricos.
- Se evidencia que en general la percepción de los usuarios del servicio de Pediatría sobre la calidad de los servicios Médicos ofrecidos es Muy Buena.
- La mayor parte de inconvenientes aunque en porcentajes bajo se observa en las áreas Administrativas, Limpieza, Iluminación y Señalización.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- La calificación otorgada sobre la atención recibida en el Hospital de la Policía Quito N° 1 por la mayoría de la población estudiada fue Muy Buena.
- La mayor parte de inconvenientes, aunque en porcentajes bajos se observa en las áreas Administrativas, Limpieza, Iluminación y Señalización.
- El promedio de tiempo de espera para la asignación de cama en el área de hospitalización es menor a 30 minutos que representa el 63%.
- En cuanto a la evaluación del personal de salud se obtiene casi un 100% de percepción Muy buena con respecto al médico tratante, mientras que el puntaje más bajo fue obtenido por el personal Administrativo.
- Los grados de satisfacción percibidos por los usuarios de los servicios están directamente relacionados con el Marketing de la Institución.
- El valor obtenido en la percepción de la comida administrada en hospitalización es el parámetro con menor puntuación obtenida.

4.2. Recomendaciones

- Implementar en el servicio de pediatría especificaciones dentro de las encuestas, como edad y género de los pacientes hospitalizados y sus representantes, para así disminuir el riesgo de confusiones al momento de tabular los datos obtenidos.
- Establecer mejores técnicas de comunicación entre el personal de enfermería de Emergencia y Hospitalización, para previo al ingreso de

cada turno del personal de enfermería y médico se informe sobre la disponibilidad de camas hospitalarias libres para el servicio de Pediatría.

- Dar a conocer mediante una cartelera en el área de atención a pacientes pediátricos en emergencia y en la estación de enfermería del servicio de Hospitalización los requisitos previos al ingreso, para así disminuir el tiempo de espera e inconvenientes con el personal administrativo.
- Dar a conocer el nombre del Médico tratante y residente en cada pase de visita a los pacientes.
- Informar previo al alta de manera verbal y escrita los cuidados en casa de los pacientes pediátricos, por parte del personal de enfermería y/o médicos residentes según amerite el caso.
- Firmar el consentimiento informado por parte del o los representantes de los menores hospitalizados, previo a las explicaciones del diagnóstico, tratamiento y posibles complicaciones de la patología por la que el menor es hospitalizado.
- Realizar controles mensuales por parte del servicio de nutrición al personal alimentación e investigaciones sobre la calidad de la dieta administrada a los pacientes mediante encuestas a los mismos.

REFERENCIAS

- Álvarez, C. (2010). ¿Qué es una encuesta? El Cauca.
- Andrade, A. (2014). Los mecanismos de afrontamiento en hombres y mujeres con depresión en el Hospital Quito N° 1 Policía Nacional. México.
- Carmona, A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. Sevilla.
- Elizondo, J. (2008). LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON EL SERVICIO ODONTOLÓGICO EN LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA U.A.N.L. Granada.
- Galvis, E. (2011). Medición de la satisfacción de clientes en clínicas y hospitales de Bucaramanga y área metropolitana . Bucaramanga.
- Hamui, L. (2009). Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema de Salud en Méxic. México D.F.
- Ministerio del Interior. (2012). 25 años al servicio de la comunidad cumplirá el Hospital de la Policía Nacional de Quito. Quito.
- Mira, J. J. (1992). LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE. Conceptos y aspectos metodológicos. 90-91. Alicante.
- Monferrer, D. (2013). *Fundamentos de Marketing*. Castellón de la Plana.
- MSP. (2016). Acuerdo Ministerial 0137-2016. Quito.
- MSP, M. d. (2013). NORMA TÉCNICA PARA EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, SELECCIÓN, CALIFICACIÓN Y ADQUISICIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DE LA RED PÚBLICA INTEGRAL DE SALUD Y DE LA RED PRIVADA COMPLEMENTARIA. 20. Quito.
- Pérez, C. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. La Habana.
- Pérez, J. (2013). El Cliente Satisfecho y su Verdadero Impacto en las organizaciones. México.
- Romero, A. (2010). SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL SUR ESTE EsSALUD CUSCO. Cuzco.

Sánchez, A. (2012). SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA EN UNA INSTITUCION DE SEGURIDAD SOCIAL EN GUADALUPE, NUEVO LEÓN. Monterrey.

Urriago, M. (2010). Calidad de la Atención en Salud. Cali.

Wittingslow. (1999). La satisfacción del cliente. Markham.

ANEXOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

INSTITUCION DEL SISTEMA		UNIDAD OPERATIVA		COD. UO	COD. LOCALIZACION			NUMERO DE HISTORIA CLINICA		
					PARROQUIA	CANTON	PROVINCIA			
APELLIDO PATERNO		APELLIDO MATERNO		NOMBRES		SERVICIO	SALA	CAMA	FECHA	HORA
MARCAR "X" EN LA CELDA QUE CORRESPONDA										
1 AUTORIZACION PARA CIRUGIA, TRATAMIENTO CLINICO O PROCEDIMIENTO DIAGNOSTICO										
AUTORIZO AL PROFESIONAL TRATANTE DE ESTE ESTABLECIMIENTO DE SALUD PARA REALIZAR LAS OPERACIONES QUIRURGICAS, PROCEDIMIENTOS DIAGNOSTICOS Y TRATAMIENTOS CLINICOS PROPUESTOS Y NECESARIOS PARA EL TRATAMIENTO DE MI ENFERMEDAD										
NOMBRE DEL PACIENTE			TELEFONO		CEDULA DE CIUDADANIA		FIRMA			
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL O TESTIGO			PARENTESCO		TELEFONO		CEDULA DE CIUDADANIA			
MARCAR "X" EN LA CELDA QUE CORRESPONDA										
2 EXONERACION DE RESPONSABILIDAD POR ABORTO										
DECLARO QUE NINGUN PROFESIONAL O FUNCIONARIO DE ESTE ESTABLECIMIENTO DE SALUD HA REALIZADO PROCEDIMIENTOS PARA PROVOCAR ESTE ABORTO Y QUE INGRESO LIBRE Y VOLUNTARIAMENTE PARA RECIBIR EL TRATAMIENTO NECESARIO PARA MI ENFERMEDAD										
NOMBRE DEL PACIENTE			TELEFONO		CEDULA DE CIUDADANIA		FIRMA			
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL O TESTIGO			PARENTESCO		TELEFONO		CEDULA DE CIUDADANIA			
MARCAR "X" EN LA CELDA QUE CORRESPONDA										
3 EXONERACION DE RESPONSABILIDAD POR ABANDONO DE HOSPITAL SIN AUTORIZACION MEDICA										
DECLARO QUE ME RETIRO VOLUNTARIAMENTE DE ESTE ESTABLECIMIENTO DE SALUD Y EXONERO AL PROFESIONAL TRATANTE Y AL PERSONAL ADMINISTRATIVO POR LOS RIESGOS A LA SALUD, QUE ME HAN ADVERTIDO CLARAMENTE										
NOMBRE DEL PACIENTE			TELEFONO		CEDULA DE CIUDADANIA		FIRMA			
NOMBRE DEL TESTIGO			PARENTESCO		TELEFONO		CEDULA DE CIUDADANIA			
NOMBRE DEL PROFESIONAL DE LA SALUD			TELEFONO		CEDULA DE CIUDADANIA		FIRMA			
MARCAR "X" EN LA CELDA QUE CORRESPONDA										
4 RETIRO DE MENOR DE EDAD O PERSONA INCAPACITADA										
DECLARO QUE RETIRO AL PACIENTE DE ESTE ESTABLECIMIENTO DE SALUD, BAJO MI RESPONSABILIDAD DEBIDAMENTE CERTIFICADA, CON LA AUTORIZACION MEDICA CORRESPONDIENTE										
DECLARO QUE RETIRO AL PACIENTE DE ESTE ESTABLECIMIENTO, BAJO MI RESPONSABILIDAD Y SIN LA AUTORIZACION DEL PROFESIONAL TRATANTE HE SIDO ADVERTIDO DE LAS CONSECUENCIAS DE ESTE ACTO NO AUTORIZADO Y ASUMO TODA LA RESPONSABILIDAD POR LAS CONSECUENCIAS NEGATIVAS										
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL			PARENTESCO		TELEFONO		CEDULA DE CIUDADANIA			
NOMBRE DEL TESTIGO			PARENTESCO		TELEFONO		CEDULA DE CIUDADANIA			
NOMBRE DEL MEDICO			TELEFONO		CEDULA DE CIUDADANIA		FIRMA			
MARCAR "X" EN LA CELDA QUE CORRESPONDA										
5 AUTORIZACION DE EXTRACCION DE ORGANOS PARA DONACION Y/O TRASPLANTE										
AUTORIZO AL PERSONAL DE SALUD DE ESTE ESTABLECIMIENTO PARA QUE EN VIDA SE ME EXTRAIGA EL O LOS ORGANOS CONVENIDOS, DONADOS PARA EL TRASPLANTE EN EL RECEPTOR SEÑALADO										
AUTORIZO PARA QUE, UNA VEZ TRANSCURRIDAS 48 HORAS DE MI MUERTE CEREBRAL, MIS ORGANOS SEAN EXTRAIDOS PARA TRASPLANTE										
ORGANOS DONADOS			NOMBRE DE LOS RECEPTORES		TELEFONO		CEDULA DE CIUDADANIA			
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL			PARENTESCO		TELEFONO		CEDULA DE CIUDADANIA			
NOMBRE DEL TESTIGO			PARENTESCO		TELEFONO		CEDULA DE CIUDADANIA			
NOMBRE DEL PROFESIONAL TRATANTE			TELEFONO		CEDULA DE CIUDADANIA		FIRMA			
MARCAR "X" EN LA CELDA QUE CORRESPONDA										
6 AUTORIZACION PARA NECROPSIA										
AUTORIZO AL MEDICO AUTORIZADO DE ESTE HOSPITAL PARA QUE PRACTIQUE LA NECROPSIA AL CADAVER DEL FALLECIDO										
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL			PARENTESCO		TELEFONO		CEDULA DE CIUDADANIA			
NOMBRE DEL TESTIGO			PARENTESCO		TELEFONO		CEDULA DE CIUDADANIA			
NOMBRE DEL MEDICO			TELEFONO		CEDULA DE CIUDADANIA		FIRMA			

INSTITUCIÓN DEL SISTEMA	UNIDAD OPERATIVA	COD. UO	COD. LOCALIZACIÓN			NUMERO DE HISTORIA CLÍNICA	
			PARROQUIA	CANTON	PROVINCIA		

APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	SERVICIO	SALA	CAMA	FECHA	HORA

TODA LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR LOS PROFESIONALES AL PACIENTE SE HARÁ EN EL AMBITO DE LA CONFIDENCIALIDAD

1 INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL PROFESIONAL TRATANTE SOBRE EL TRATAMIENTO							
PROPÓSITOS				TERAPIA Y PROCEDIMIENTOS PROPUESTOS			
RESULTADOS ESPERADOS				RIESGOS DE COMPLICACIONES CLÍNICAS			
NOMBRE DEL PROFESIONAL TRATANTE		ESPECIALIDAD		TELÉFONO		CÓDIGO	FIRMA

2 INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL CIRUJANO SOBRE LA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA							
PROPÓSITOS				INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS PROPUESTAS			
RESULTADOS ESPERADOS				RIESGO DE COMPLICACIONES QUIRÚRGICAS			
NOMBRE DEL CIRUJANO		ESPECIALIDAD		TELÉFONO		CÓDIGO	FIRMA

3 INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL ANESTESIÓLOGO SOBRE LA ANESTESIA							
PROPÓSITOS				ANESTESIA PROPUESTA			
RESULTADOS ESPERADOS				RIESGOS DE COMPLICACIONES ANESTÉSICAS			
NOMBRE DEL ANESTESIÓLOGO		ESPECIALIDAD		TELÉFONO		CÓDIGO	FIRMA

4 CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL PACIENTE							
<p>A EL PROFESIONAL TRATANTE ME HA INFORMADO SATISFACTORIAMENTE ACERCA DE LOS MOTIVOS Y PROPÓSITOS DEL TRATAMIENTO PLANIFICADO PARA MI ENFERMEDAD</p> <p>B EL PROFESIONAL TRATANTE ME HA EXPLICADO ADECUADAMENTE LAS ACTIVIDADES ESSENCIALES QUE SE REALIZARAN DURANTE EL TRATAMIENTO DE MI ENFERMEDAD</p> <p>C CONSIENTO A QUE SE REALICEN LAS INTERVENCIONES QUIRURGICAS, PROCEDIMIENTOS DIAGNOSTICOS Y TRATAMIENTOS NECESARIOS PARA MI ENFERMEDAD</p> <p>D CONSIENTO A QUE ME ADMINISTREN LA ANESTESIA PROPUESTA</p> <p>E HE ENTENDIDO BIEN QUE EXISTE GARANTIA DE LA CALIDAD DE LOS MEDIOS UTILIZADOS PARA EL TRATAMIENTO, PERO NO ACERCA DE LOS RESULTADOS</p> <p>F HE COMPRENDIDO PLENAMENTE LOS BENEFICIOS Y LOS RIESGOS DE COMPLICACIONES DERIVADAS DEL TRATAMIENTO</p> <p>G EL PROFESIONAL TRATANTE ME HA INFORMADO QUE EXISTE GARANTIA DE RESPETO A MI INTIMIDAD, A MIS CREENCIAS RELIGIOSAS Y A LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN (INCLUSIVE EN EL CASO DE VIH/SIDA)</p> <p>H HE COMPRENDIDO QUE TENGO EL DERECHO DE ANULAR ESTE CONSENTIMIENTO INFORMADO EN EL MOMENTO QUE YO LO CONSIDERE NECESARIO</p> <p>I DECLARO QUE HE ENTREGADO AL PROFESIONAL TRATANTE INFORMACIÓN COMPLETA Y FIDELIGNA SOBRE LOS ANTECEDENTES PERSONALES Y FAMILIARES DE MI ESTADO DE SALUD. ESTOY CONCIENTE DE QUE MIS OMISIONES O DISTORSIONES DELIBERADAS DE LOS HECHOS PUEDEN AFECTAR LOS RESULTADOS DEL TRATAMIENTO</p>						FIRMAS DEL PACIENTE	

5 CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL REPRESENTANTE LEGAL							
COMO RESPONSABLE LEGAL DEL PACIENTE, QUE HA SIDO CONSIDERADO POR AHORA IMPOSIBILITADO PARA DECIDIR EN FORMA AUTÓNOMA SU CONSENTIMIENTO, AUTORIZO LA REALIZACIÓN DEL TRATAMIENTO SEGÚN LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR LOS PROFESIONALES DE LA SALUD EN ESTE DOCUMENTO.							
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL		PARENTESCO		TELÉFONO		CÉDULA DE CIUDADANÍA	FIRMA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR
HOSPITAL QUITO No.1



MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

Anexo 4: Encuesta de satisfacción de atención al paciente

Objetivo:

Estimado (a) paciente, su opinión es muy importante y nos ayudará a mejorar la atención de esta casa de salud; le agradeceré llene la encuesta.

1.- Quién contesta

Paciente	<input type="radio"/>	Familiar	<input type="radio"/>
----------	-----------------------	----------	-----------------------

2.- Datos del paciente

Edad	<input type="radio"/>	Sexo	M ()	F ()
------	-----------------------	------	-------	-------

3.- Institución a la que pertenece

MPS	<input type="radio"/>	PPS	<input type="radio"/>	IESS	<input type="radio"/>
ISSFA	<input type="radio"/>	ISSPOL	<input type="radio"/>	OTRO	<input type="radio"/>

4.- El tiempo que tuvo que esperar hasta que le asignen la cama fue:

Menos de 30 m.	<input type="radio"/>	De 30 a 60 m.	<input type="radio"/>	Más de 60	<input type="radio"/>
----------------	-----------------------	---------------	-----------------------	-----------	-----------------------

5.- ¿Cómo califica el trato que recibe del personal de la casa de salud?

	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALA
Médico tratante				
Médico Residente				
Enfermeras				
Administrativo				

6.- ¿Cómo fue la información que recibió?

	SI	NO
Le comunicaron sobre sus deberes y derechos como paciente		
Conoce el nombre de su médico tratante		
Le dieron información clara sobre procedimientos que la realizarán		
Usted dio consentimiento para la realización de los procedimientos		
Las explicaciones que le dio el médico satisficieron sus inquietudes		
Cuando solicitó ayuda la respuesta fue oportuna		
Le informaron los cuidados a seguir en casa		
Le informaron cuándo y dónde debe realizar el control		
Le pidieron pago por algún servicio mientras estuvo hospitalizado		
RECOMENDARÍA ESTA CASA DE SALUD		

7.- Si la respuesta es NO por favot diga por qué:

8.- ¿En general cómo califica el confort y calidad de los servicios generales?

SERVICIO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALA
ALIMENTACIÓN				
LIMPIEZA				
ILUMINACIÓN				
SEÑALIZACIÓN				

9.- ¿Cómo califica en general la atención recibida?

ATENCIÓN	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALA
ATENCIÓN				

