



FACULTAD DE POSTGRADOS

MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD

**PLAN DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA HOSPITALIDAD
EN LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL BÁSICO 7 BI LOJA**

Profesor:

Dra. Sandra Salazar

Autor:

Paola del Cisne Loaiza Guzhñay

2022

RESUMEN

El Plan de Gestión para mejorar la hospitalidad en la atención en el servicio de emergencia del Hospital Básico 7 BI Loja, tiene como fin priorizar el cuidado de la salud del personal militar y civil mediante la implementación de estándares de calidad en la atención, ofertas de servicios y distribución de recursos; aplicando principios de transparencia, equidad y eficiencia. Todo esto, con el propósito de brindar una atención con gran hospitalidad, calidad, calidez y de esta manera lograr la completa satisfacción de las necesidades de los usuarios que acuden a esta institución de salud. Es por lo antes mencionado que se plantea como objetivo general mejorar la hospitalidad en la atención en el servicio de emergencia del Hospital Básico 7 BI Loja. Para el desarrollo del Plan de Gestión gerencial el método a utilizarse es el cualitativo, el cual consiste en el estudio de la realidad en todo su contexto natural, tratando de interpretar o sacar el sentido a los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La metodología cualitativa incluye la utilización y recolección de una gran variedad de materiales como entrevistas, encuestas, observaciones, textos, entre otros; que ayudan con la descripción de las situaciones que son de interés. De este modo, su utilización en el proyecto de la encuesta SERVQHOS nos permite un acercamiento sobre las expectativas y percepciones que tienen los pacientes que son atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Básico 7 BI Loja. Finalmente, la conclusión es que en esta casa de salud no se dispone de un Plan de Gestión Gerencial que permita supervisar y evaluar la hospitalidad en la atención de los usuarios; es por esto que con el presente proyecto se pretende contribuir a mejorar dicha atención; y que sea de utilidad no solo en el servicio de emergencia, si no en todos los servicios que oferta la institución.

ABSTRACT

The Management Plan to improve hospitality in care in the emergency service of the Basic Hospital 7 BI Loja, aims to prioritize the health care of military and civilian personnel through the implementation of quality standards in care, offers of services and distribution of resources; applying principles of transparency, equity and efficiency. All this, with the purpose of providing care with great hospitality, quality, warmth and in this way achieve complete satisfaction of the needs of users who come to this health institution. It is for the aforementioned that the general objective is to improve hospitality in the emergency service of the Basic Hospital 7 BI Loja. For the development of the Managerial Management Plan, the method to be used is the qualitative one, which consists of the study of reality in all its natural context, trying to interpret or make sense of the phenomena according to the meanings they have for the people involved. The qualitative methodology includes the use and collection of a wide variety of materials such as interviews, surveys, observations, texts, among others; that help with the description of situations that are of interest. In this way, its use in the SERVQHOS survey project allows us to approach the expectations and perceptions of patients who are treated in the emergency service of Basic Hospital 7 BI Loja. Finally, the conclusion is that in this health home there is no Management Plan that allows supervising and evaluating hospitality in user care; That is why with this project we intend to contribute to improve said attention; and that it be useful not only in the emergency service, but in all the services offered by the institution.

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	1
REVISIÓN DE LA LITERATURA	3
Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial	3
Estructura Administrativa, Financiera y Operativa	4
Estructura administrativa.	4
Estructura financiera.	4
Estructura operativa.	5
Análisis geoespacial y geopolíticos	6
Oferta de servicios.....	7
Población atendida	8
Demanda de servicios insatisfecha.....	9
IDENTIFICACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA U OPORTUNIDAD DE MEJORA	11
Planteamiento del Problema.....	11
PROPUESTA Y JUSTIFICACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	13
Justificación del planteamiento del problema	13
Matriz de evaluación de alternativas estudiadas (Ver Tabla 5)	14
OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS	16
Objetivo General.....	16
Objetivos Específicos	16
APLICACIÓN DE METODOLOGÍA	17
Metodología	17
Unidad de estudio	17
Universo y muestra.....	17
Criterios de inclusión	17
Criterios de exclusión	18
Instrumentos	18
Consentimiento informado.	18
Encuesta SERVQHOS.....	18
Procedimiento	20
Análisis estadístico.....	20
PROPUESTA ESTRATÉGICO DEL PROBLEMA IDENTIFICADO	21
Planeamiento estrategico	21
Análisis del Entorno Social	21
Clientes.	21

Productos o servicios.....	21
Mercados.....	21
Tecnología.....	21
Interés en la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad.....	22
Filosofía.....	22
Concepto propio.....	22
Preocupación por la imagen pública.....	22
Interés en los empleados.....	22
Análisis de la Industria de Servicios de Salud (M. Porter).....	23
Poder de negociación de los clientes o consumidores.....	23
Poder de negociación de los proveedores o vendedores.....	23
Amenaza de nuevos competidores entrantes.....	23
Amenaza de productos sustitutos.....	24
Rivalidad entre los competidores.....	24
Análisis FODA.....	24
Cadena de valor de la organizaicón.....	25
Planificación Estratégica.....	26
Misión.....	27
Visión.....	27
PROPUESTA DE SOLUCION: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL	29
Indicadores de Gestión.....	29
EVALUACIÓN E IMPLEMENTACION INTEGRAL DE GESTION GERENCIAL	30
Limitaciones y/o Restricciones en la Gestión Gerencial.....	30
Conclusiones.....	30
Recomendaciones.....	31
BIBLIOGRAFÍA	32
ANEXOS	32
Anexo 1.....	32
Anexo 2.....	33

INTRODUCCIÓN

La Constitución de la Organización Mundial de la Salud (OMS) indica que uno de los derechos fundamentales de todos los seres humanos es mantener el grado máximo de salud, además se sostiene que es esencial y justo que todas las personas logren mayor atención de salud, también se especifica que, “la salud como derecho incluye: un acceso oportuno, asequible y aceptable a servicios de atención de salud con suficiente calidad y calidez” (Organización Mundial de la Salud, 2017) Por lo tanto; como ente rector de la acción sanitaria del mundo, promueve los derechos de acceso universal al servicio de salud con calidad. (Organización Mundial de la Salud, 2017)

La República del Ecuador a través de su Constitución en el año 2008, “garantiza el derecho a la salud, por sí mismo y, a través del ejercicio de otros derechos interdependientes, con la finalidad de lograr el Buen Vivir, la vida plena. En correspondencia con el marco constitucional, el Plan Nacional del Buen Vivir 2009 - 2013, establece las políticas y metas, que contribuirán al mejoramiento de la calidad de vida de la población, entendida como el nivel de bienestar, felicidad y satisfacción de necesidades individuales y colectivas” (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

La importancia en el sector salud de la calidad de atención se enfoca principalmente en la satisfacción del paciente, cuya medida se fundamenta en su percepción frente a la calidad del servicio que ofrece un proveedor de salud al paciente. (Gómez, 2020)

La atención en salud requiere un protocolo de servicio que va mucho más allá de las ciencias de la salud y que, más bien, se vincula con las ciencias de la hospitalidad. La hospitalidad, según Sichei, es indispensable al hospital. El paciente es un huésped especial, que requiere la más dedicada atención, ya que esta es la que puede determinar su voluntad de curarse o no. (Sichei, 2016)

Desde hace mucho tiempo, los hospitales representan la posibilidad de ofrecer hospitalidad a personas que necesitaban de ella de forma cálida y humana. (Eduardo Vázquez-Cruz, 2018) Desde muchos años atrás, incluso desde inicios de la humanidad se lleva a cabo la práctica de la hospitalidad, siendo esta un valor necesario para la humanización de la salud. Al hacer énfasis en el término hospitalidad en el hospital, nos referimos a un valor que abarca dentro de sí el buen trato, que inicia desde un saludo amable, pasando por la cortesía, el sentido del humor y que llega incluso hasta a la gran preocupación de los pacientes para que continúen placenteros en su estancia intrahospitalaria mientras recobran su estado de salud; además, es importante tener en cuenta que esto también comprende la comodidad de los servicios y las instalaciones que se ofrecen en la casa de atención sanitaria, siendo estos aspectos fundamentales que conducen a humanizar la salud. (Díaz Manchay Rosa Jeuna, 2018)

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial

El principal objetivo del Hospital Básico 7 BI Loja es alcanzar y cubrir una cobertura de atención a la población militar, sus familiares y a la gran mayoría de la población civil, con atención medica sin fines de lucro y con buena calidad, acorde con la tecnología y el personal disponible de esta casa de salud.

Para el análisis de la situación de gestión gerencial, es importante considerar las algunas variables como:

- Reputación de la dirección y sus gerentes. Doctora en Medicina, especialista en Patología y con grado de teniente coronel, Norma Irene Zapata Micolta, es la actual directora del Hospital Básico 7 BI Loja.
- Utilización de los sistemas de toma de decisiones y control gerencial de forma efectiva. El proceso gerencial actual se basa en la toma de decisiones en relación a las futuras orientaciones de la organización (misión, visión, objetivos) tomando en cuenta tanto factores externos como factores internos que pueden afectar los planes estratégicos como las capacidades de la organización, los valores de los dirigentes y los cambios del medio ambiente.
- Estilos de liderazgo utilizados en los niveles gerenciales. En el Hospital Básico 7 BI Loja, según lo analizado, existe una mezcla entre dos tipos de liderazgo gerencial; el autocrático y el burocrático. Esto debido a las marcadas jerarquías existente en las Fuerzas Armadas, siendo los jefes quienes tienen poder absoluto sobre sus trabajadores o de menores rangos. Y por el otro lado, ya que siguen todas las rigurosamente y se aseguran de que todos sus accionares sean precisos.
- Sistema de planeamiento estratégico. Dentro de los principales objetivos estratégicos es el de satisfacer las necesidades tanto de la comunidad militar como de la sociedad en general, solucionando las molestias de salud de los pacientes mediante la entrega de medicamentos, procedimientos quirúrgicos, tratamientos, entre otros.

- Gestión de la red de contactos. El Hospital Básico 7 BI Loja se apoya para el sistema de referencia y contrarreferencia con la red complementaria de salud (IESS y MSP) y con la red privada de salud (UTPL en la ciudad de Loja, Clínica Hospital Santa Inés en la ciudad de Cuenca, entre otros establecimientos de salud).
- Imagen y prestigio de la organización. El Hospital Básico 7 BI Loja como parte de las Fuerzas Armadas, trabaja permanentemente para brindar atención médica integral y oportuna a la ciudadanía de la provincia de Loja que requiera de sus servicios.

Estructura Administrativa, Financiera y Operativa

El Hospital Básico 7 BI Loja se encuentra dividido en dos subdirecciones:

- Una subdirección Médica.
- Una subdirección Administrativa, dividida a su vez en departamentos de personal, logística, finanzas, servicios generales y activos fijos.

Estructura administrativa. (Ver Anexo 1)

Estructura financiera. El departamento financiero del Hospital Básico 7 BI Loja se encuentra estructurado de acuerdo al reglamento establecido por la institución y en función a las necesidades de crecimiento de ésta. En relación a la infraestructura, debido a su antigüedad, no se dispone de espacios adecuados para el personal, tampoco para archivos contables; por lo que se trata de un solo espacio subdividido en 2 áreas.

Está constituido por:

- 1 jefe financiero
- 1 analista de presupuesto
- 2 analistas de Contabilidad
- 1 auxiliar de Contabilidad
- 1 tesorero
- 1 auxiliar de Tesorería
- 1 responsable de Activos Fijos

El departamento financiero se encuentra compuesta tanto por personal de planta como por personal contratado, quienes cuentan con formación de tercer nivel y experiencia laboral de más de tres años en dicha área; y cuenta con los recursos necesarios para llevar un control adecuado de sus operaciones.

Estructura operativa. La estructura operativa está encargada fundamentalmente de la dirección y coordinación óptima de las actividades del hospital dentro de la perspectiva de la organización hospitalaria.

La capacidad de los hospitales se basa principalmente en el clásico indicador, número de camas. La tasa de ocupación de las camas y la proporción de camas por población, son indicadores importantes para la planificación de la capacidad hospitalaria. Sin embargo, estos indicadores no son una buena medida de los servicios prestados dentro de los hospitales dado la amplia variación de casos y tampoco son adecuados como predictores de la demanda futura.

Otro componente importante dentro de la estructura operativa y la capacidad hospitalaria es el personal, tanto médicos como enfermeras. Estos son los responsables del manejo de los pacientes y gestores de los servicios hospitalarios. En todos los hospitales el personal de médicos y enfermería tiene un impacto bastante significativo en los resultados clínicos.

Una variable que también determina la capacidad hospitalaria, es la capacidad quirúrgica, lo cual es una fuente crítica de ingresos hospitalarios. El uso correcto de los quirófanos, que son por lo general el cuello de botella, es un punto estratégico para el adecuado funcionamiento hospitalario en su globalidad.

Finalmente, otro componente que también forma parte en la determinación de la capacidad del hospital son equipos tecnológicos de radiología. Este tipo de maquinaria, es un recurso utilizado por las políticas de gestión de maneras diversas para satisfacer las necesidades de los pacientes.

La mejora en el flujo de pacientes tiene implicaciones importantes para entender los conceptos de calidad y hospitalidad en la atención de pacientes. Ya que, en lugar de contar las camas hospitalarias, se podría empezar por una buena descripción de las rutas clínicas o los puntos de encuentro recorridos por los pacientes, seguido de la correcta identificación de los elementos que pueden afectar la capacidad y calidad hospitalaria.

Análisis geoespacial y geopolíticos

El Hospital Básico 7 BI Loja, creado el 06 de agosto de 1980, cuenta con un alto prestigio teniendo como visión ser el hospital fronterizo que proporcione apoyo de sanidad a las operaciones militares con servicios integrales de salud con calidez y calidad, optimización de recursos y por su ubicación geográfica alejada de las ciudades principales del centro del país, constituirse en una institución de salud de referencia con apoyo de las especialidades médicas básicas. Y su misión, proveer soporte de servicios de sanidad a las operaciones militares y brindar atención integral de salud con calidad óptima a la familia militar y también civil; con personal sanitario altamente comprometido y calificado, con tecnología acorde al nivel de complejidad con el fin de favorecer al desarrollo y bienestar de la fuerza terrestre y de la población en general.

El Hospital Básico 7 BI Loja se encuentra en la Provincia de Loja, ciudad de Loja, parroquia Sucre, ubicado en la calle Colón entre Bernardo Valdivieso y Bolívar.

- Latitud: -3,9954° o 3° 59' 43" sur
- Longitud: -79,2018° o 79° 12' 7" oeste



Fuente: Google Maps

Elaborado por: La autora

Pertenece a las Fuerzas Armadas (FF.AA) del Ecuador y depende directamente de éste, a través del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA). Esta unidad cuenta con las especialidades médicas básicas acorde a su nivel de complejidad.

Oferta de servicios

El Hospital Básico 7 BI Loja es una institución de salud de segundo nivel de atención, altamente especializada, con experiencia extensa, que proporciona sus servicios (Ver Tabla 1) no solo al personal militar y dependientes, sino también a toda la población civil que lo requiera.

Tabla 1. Cartera de servicios que oferta el Hospital Básico 7 BI Loja

Especialidad	Nombre del médico	Horario de atención
Medicina Interna	Dra. Esthela Ocampo	Lunes a viernes 07:30 – 15:30
Cirugía	Dr. Vladimir Ordoñez	Lunes a viernes 07:30 – 15:30
Traumatología	Dr. Diego León	Lunes a viernes 13:30 – 15:30
Anestesiología	Dra. Karen Rojas	Lunes a viernes 07:30 – 15:30
Dermatología	Dra. Beatriz Correa	Lunes a viernes 07:30 – 15:30
Pediatría	Dra. Amada Guerra	Lunes a viernes

		07:30 – 15:30
Psicología	Dr. Diego Hidalgo	Lunes a viernes 07:30 – 15:30
Medicina General	Dra. Verónica Granda	Lunes a viernes 07:30 – 15:30
Nutrición	Dra. Ana Cruz	Lunes a viernes 07:30 – 15:30
Obstetricia	Obs. Verónica Jacho	Lunes a viernes 07:30 – 15:30
Odontología	Od. Edmundo Chasipanta	Lunes a viernes 07:30 – 15:30
Medicina general en emergencia y hospitalización	Md. Karin Quintanilla Md. Richard Córdova Md. Paola Loaiza Md. Adriana Armijos	Todos los días 24 horas

Fuente: Base de datos del Hospital Básico 7 BI Loja
Elaborado por: La autora

Además, también se dispone de las siguientes áreas (Ver Tabla 2):

Tabla 2. Áreas que dispone el Hospital Básico 7 BI Loja

Prestaciones	Horario de atención
Fisiatría	Todos los días, 24 horas
Laboratorio clínico	Todos los días, 24 horas
Farmacia	Todos los días, 24 horas
Estadística	Todos los días, 24 horas
Rayos X	Todos los días, 24 horas

Fuente: Base de datos del Hospital Básico 7 BI Loja
Elaborado por: La autora

Población atendida

Hospital Básico 7 BI Loja quien, al aplicar el plan, mejora su hospitalidad en la atención de los pacientes que acuden al servicio de emergencia.

Usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico 7 BI Loja. En el año 2021 los pacientes atendidos en el servicio de emergencia fueron 603, con diferentes patologías y necesidades. Para lo que va del año 2022, se han atendido 243 pacientes, con múltiples emergencias. (Ver Tabla 3 y 4)

Tabla 3. Atenciones en el servicio de emergencia del Hospital Básico 7 BI Loja durante el año 2021

Mes	Número de atenciones
Enero	25
Febrero	31
Marzo	73
Abril	28
Mayo	4
Junio	6
Julio	12
Agosto	61
Septiembre	104
Octubre	91
Noviembre	79
Diciembre	89

Fuente: Base de datos RDACAA del Hospital Básico 7 BI Loja
Elaborado por: La autora

Tabla 4. Atenciones en el servicio de emergencia del Hospital Básico 7 BI Loja en lo que va del año 2022

Mes	Número de atenciones
Enero	44
Febrero	20
Marzo	107
Abril	106
Mayo	212
Junio	126

Fuente: Base de datos RDACAA del Hospital Básico 7 BI Loja
Elaborado por: La autora

Demanda de servicios insatisfecha

El valor de la hospitalidad, que a veces parece perdido en nuestras sociedades contemporáneas, va muy unido al mundo sanitario. La creciente tecnificación de la asistencia sanitaria, la prioridad por la búsqueda de la eficiencia y el control de los costes, la presión asistencial, la falta de tiempo, el trato inadecuado e impersonal al paciente, han hecho que en muchas ocasiones el personal sanitario pueda preferir aspectos netamente administrativos,

económicos o procedimentales a la prestación de lo que debería ser, un auténtico servicio orientado al ser humano. Es por eso que, por la propia naturaleza de los servicios de salud, el mejoramiento de la hospitalidad en la atención debería convertirse en una prioridad de las instituciones sanitarias. Esta atención debe ser interhumana, personal y de ayuda, es decir, un encuentro entre personas con la finalidad de establecer una relación diagnóstico-terapéutica que lleve a la curación de la enfermedad de los pacientes. (Gutiérrez Fernández, 2017)

IDENTIFICACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA U OPORTUNIDAD DE MEJORA

Planteamiento del Problema

La atención hospitalaria tiene un papel sumamente importante en la atención de salud, ya que, por un lado, los hospitales acogen a pacientes con problemas de salud más serios, lo que les otorga un alto significado social; y, por otro lado, la atención especializada y tecnológicamente moderna que debe ofrecer los convierte en las casas más costosas del sistema de salud.

El valor de la hospitalidad, que a veces parece perdido en nuestra sociedad, va muy unido al mundo sanitario. El avance tecnológico de la asistencia sanitaria, la prioridad por la búsqueda de la eficiencia y el control de los costes, la presión asistencial, la falta de tiempo, el trato inadecuado e impersonal al paciente, han hecho que en muchas ocasiones el personal sanitario pueda preferir aspectos netamente administrativos, económicos o procedimentales a la prestación, de lo que debería ser un auténtico servicio orientado al ser humano.

El indicador más importante de la hospitalidad en salud, está la satisfacción del paciente con la atención recibida, mediante la prestación de servicios de mayor calidad. Esta satisfacción se la puede definir como el resultado del cumplimiento de las expectativas del paciente con la atención sanitaria recibida y el estado de salud del mismo. Este concepto representa la vivencia subjetiva de una persona, con el cumplimiento o incumplimiento de las expectativas de este sujeto con respecto a algo.

Resultados previos obtenidos en encuestas de satisfacción en el Hospital Básico 7 BI Loja, arrojaron resultados que aproximadamente el 50% de los usuarios no se encontraban completamente satisfechos con los servicios de salud recibidos. Así mismo, la baja productividad de los profesionales de salud, con un total de 603 pacientes atendidos en servicio de emergencia durante el año 2021 nos indican que existen muchas falencias y deficiencias en la atención en dicha área.

En un estudio realizado en esta casa de salud, se encontró que las variables más significativas que influyen en el nivel de satisfacción de la población son los problemas en la organización de los servicios, varios puntos de encuentro del paciente, pobre información en área, algunos problemas éticos y problemas relacionados con las condiciones materiales.

PROPUESTA Y JUSTIFICACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Justificación del planteamiento del problema

Practicar la hospitalidad para humanizar la salud y el cuidado por los profesionales de la salud, tiene su esencia en acoger y servir con amor al paciente y sus acompañantes, acciones que debe realizar el personal de salud porque de ellos proviene un buen trato, amabilidad, cortesía, sentido del humor y preocupación por el prójimo para que de esta manera el enfermo vivencie comodidad y confort durante su estancia hospitalaria hasta la recuperación plena de su salud.

Es por eso que, por la propia naturaleza de los servicios de salud, el mejoramiento de la hospitalidad en la atención debería convertirse en una prioridad de las instituciones sanitarias. Esta atención debe ser interhumana, personal y de ayuda, es decir, un encuentro entre personas con la finalidad de establecer una relación diagnóstico-terapéutica que lleve a la curación de la enfermedad de los pacientes.

El propósito del presente es implementar un plan para el mejoramiento de la hospitalidad en la atención en el servicio de emergencia del Hospital Básico 7 BI Loja, que beneficie a toda la comunidad militar, dependientes y población civil que lo requiera; para lo cual es necesarios tener conocimiento tanto de factores internos como externos que influyen en la atención del paciente en el área de emergencia.

Lo que nos va a permitir plantear estrategias para el mejoramiento de la hospitalidad en la atención serán, todos los factores que se logren identificar; teniendo en cuenta ciertas limitaciones como lo que no se conoce y lo que no se puede medir, cuantificar o evaluar.

Con la elaboración del presente proyecto se pretende aportar al Hospital Básico 7 BI Loja información que será de gran utilidad para la creación de un plan de mejoramiento de la hospitalidad en la atención en el servicio de

emergencia de esta institución de salud, por lo que; por lo expuesto se considera relevante abordar el tema propuesto.

Matriz de evaluación de alternativas estudiadas (Ver Tabla 5)

Tabla 5. Matriz de evaluación de alternativas estudiadas

Problemas	Causa	Efecto	Desafíos	Alternativas de solución
Pacientes que se retiran sin atención	Limitada capacidad resolutive	Pacientes con complicaciones por no recibir tratamiento	Atender toda la demanda de pacientes	Mejor organización del personal de salud
Tiempo prolongado de espera	Insuficientes camas para atención de pacientes	Pacientes con molestias	Atender los pacientes de acuerdo a sus problemas de salud	Mejor información al usuario sobre el triaje realizado
Mala organización del triaje	Falta de actualización del personal de salud	Conflictos entre personal de salud y pacientes	Actualización científica del personal de salud	Capacitación permanente del personal de salud
Problemas en la organización de los servicios	Inadecuada comunicación de personal administrativo con personal operativo	Malestar tanto interno como externo	Corregir la mala organización interna del personal	Reuniones para coordinación y organización de los servicios
Varios puntos de encuentro del paciente	Pobre información al paciente y al personal militar	Demora en la atención del paciente	Paciente atendido en el tiempo estipulado según el triaje	Dar a conocer tanto a personal militar como personal de salud el camino para la atención del paciente
Problemas éticos y de valores	Cansancio del personal de salud	Paciente insatisfecho con la atención recibida	Mejor la hospitalidad en la atención del paciente	Mejor coordinación en los turnos del personal de salud para evitar

				cansancio laboral
--	--	--	--	----------------------

Elaborado por: La autora

OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS

Objetivo General

Mejorar la hospitalidad en la atención en el servicio de emergencia del Hospital Básico 7 BI Loja

Objetivos Específicos

- Determinar la percepción de los pacientes sobre la hospitalidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Básico 7 BI Loja mediante la realización de la encuesta SERVQHOS.
- Ofrecer a la comunidad militar, dependientes y población civil atención en salud, de calidad, eficiente y eficaz; con universalidad y equidad, enfatizando valores de bondad, amor, empatía, respeto, paciencia, humildad y solidaridad.
- Organizar los servicios y la atención de salud, de acuerdo a las necesidades, condiciones socioeconómicas y culturales de la demanda hospitalaria.

APLICACIÓN DE METODOLOGÍA

Metodología

Para el presente proyecto el método a utilizarse es el cualitativo, el cual consiste en el estudio de la realidad en todo su contexto natural, tratando de interpretar o sacar el sentido a los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La metodología cualitativa incluye la utilización y recolección de una gran variedad de materiales como entrevistas, encuestas, observaciones, textos, entre otros; que ayudan con la descripción de las situaciones que son de interés. De este modo, su utilización en el proyecto de la encuesta SERVQHOS nos permite un acercamiento sobre las expectativas y percepciones que tienen los pacientes que son atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Básico 7 BI Loja.

Unidad de estudio

Todos los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Básico 7 BI Loja.

Universo y muestra

El universo y muestra será conformado por todos los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Básico 7 BI Loja, por lo cual se trabajará con el 100% de la población y no es necesario realizar técnicas de muestreo, si no únicamente que cumplan los criterios de inclusión.

Criterios de inclusión

- Pacientes mayores de 18 años de ambos sexos, atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Básico 7 BI Loja.
- Representantes de pacientes menores de 18 años atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Básico 7 BI Loja.
- Pacientes que firmaron el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Pacientes con alteración del estado de conciencia.
- Pacientes con emergencias que ameriten derivación urgente a otra casa de salud.

Instrumentos

Consentimiento informado. El consentimiento informado es un documento en el cual una persona voluntariamente confirma su aprobación y deseo de participar en un estudio en particular; siempre después de ser informado sobre todos los aspectos relevantes para que tome la decisión de participar. El consentimiento informado se evidencia mediante un formulario escrito, firmado y fechado.

Por lo tanto, el consentimiento informado debe entenderse como un proceso y un documento, con el propósito de asegurar que la persona controle su decisión de participar o no en el proyecto; por ende, asegura que la persona participe sólo cuando el proyecto esté dentro de sus valores, intereses y preferencias.

Para permitir un consentimiento verdaderamente informado se debe hacerse énfasis en que la información sea veraz, clara y precisa, de tal forma que pueda ser entendida por el sujeto al grado de que pueda establecer sus implicaciones en su propia situación clínica, considerar todas las opciones, hacer preguntas, para que así pueda tomar una decisión libre y voluntaria.

Encuesta SERVQHOS. Con el propósito de obtener esta información, se utilizará una encuesta denominada SERVQHOS, la misma que es una adaptación de la versión del SERVQUAL, el cual es uno de los instrumentos más adoptados para evaluar la percepción de la calidad de un servicio por los clientes. El SERVQHOS, cuestionario diseñado por españoles en el año 1997, con el propósito de medir la calidad de los servicios a nivel hospitalario. El instrumento está validado, lo cual nos permite comprobar su eficacia, consistencia, capacidad determinante y predictiva respecto a una medida global de la perspectiva del

paciente. Esta herramienta reúne ciertas condiciones que son suficientes para ser utilizada como medida de la percepción del paciente en el medio hospitalario. (Marín Tello, 2019)

La encuesta SERVQHOS mantiene el sentido de la teoría de las discrepancias entre expectativas y percepciones, por lo que es empleado para realizar intervención y mejoras en los diferentes procesos de asistencia sanitaria buscando resolver el difícil reto de saber responder a las necesidades de salud, siendo capaces de satisfacer las expectativas de los pacientes en cuanto a los servicios de salud en el nivel hospitalario. (Numpaque Pacabaque, 2016) Está constituido por cuatro partes:

1. Se describe el objetivo y la importancia de la colaboración del paciente, misma que será totalmente voluntaria y completamente anónima. Además, establece aspectos éticos como el consentimiento informado para su aplicación e indica que la información será tratada de forma absolutamente confidencial.
2. La encuesta consiste en 19 ítems que se valoran mediante una escala de Likert de 5 puntos, en la cual pregunta al usuario por aspectos perceptibles e imperceptibles de la calidad de la atención en el servicio de emergencia y los criterios basados en las expectativas y percepciones para la evaluación, que van de uno a cinco, siendo 1 “mucho peor de lo que esperaba” y 5 “mucho mejor de lo que esperaba”.
3. Tiene una encuesta adicional de 7 ítems, los cuales indagan sobre la satisfacción global del paciente y otros aspectos relacionados con la misma.
4. Se averigua además algunos datos personales de los pacientes que realicen la encuesta, como edad, sexo, estado civil, nivel de estudios y ocupación. Existe un espacio adicional en blanco en el que el paciente puede sugerir ideas que tenga para el mejoramiento de la calidad de la atención y con ello, de la hospitalidad en la atención por el servicio de emergencia según su perspectiva.

5. Presenta un alfa de Cronbach de 0.96, las correlaciones reactivo-total oscilaron entre 0.58 y 0.86. Demostró una alta consistencia interna, buena capacidad predictiva y buena estructura factorial.

Procedimiento

El proyecto de investigación se lleva a cabo, en primera instancia con la revisión bibliográfica específica del tema tanto virtual como física. Una vez redactado el proyecto, se recolecta la información mediante la aplicación de la encuesta SERVQHOS previamente ya mencionada. Sin antes, haberle informado a cada uno de los pacientes involucrados sobre los objetivos del estudio y el manejo de la información, seguido de la socialización y autorización del consentimiento informado.

Finalmente se crea una base de datos para realizar el análisis y la tabulación de la información con el propósito de cumplir con los objetivos planteados.

Análisis estadístico

Una vez recolectados los datos, se utilizará el programa Microsoft Office Excel 2010 para mediante un consolidado, inicialmente obtener los datos descriptivos y posteriormente los inferenciales y con esto consecutivamente la elaboración de las tablas finales de los resultados obtenidos en la recolección de información.

PROPUESTA ESTRATÉGICO DEL PROBLEMA IDENTIFICADO

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

Análisis del Entorno Social

Clientes. El Hospital Básico 7 BI Loja es una institución de salud de segundo nivel de atención, altamente especializada, con experiencia extensa, que proporciona sus servicios no solo al personal militar y dependientes, sino también a toda la población civil que lo requiera.

Productos o servicios. La cartera de servicios que oferta el Hospital Básico 7 BI Loja cuenta con las especialidades médicas básicas acorde a su nivel de complejidad y otros servicios son: Medicina interna, cirugía, dermatología, pediatría, psicología, medicina general, obstetricia, odontología, emergencias, fisiatría, laboratorio clínico, farmacia, estadística y rayos x.

Mercados. El Hospital Básico 7 BI Loja se encuentra ubicado en la Provincia de Loja, ciudad de Loja, parroquia Sucre, en la calle Colón entre Bernardo Valdivieso y Bolívar. La afluencia de los pacientes es proveniente tanto de la Provincia de Loja como de la provincia de Zamora Chinchipe, que forman parte de la zona 7 de salud; a excepción de la provincia de El Oro, quienes cuenta con una institución de salud de segundo nivel de atención ubicada en la ciudad de Pasaje.

Tecnología. El Hospital Básico 7 BI Loja dispone de conectividad a través de internet de fibra óptica que suministran red a todos los consultorios de la consulta externa, emergencia, laboratorio clínico, farmacia. Además, hay comunicación virtual mediante un Sistema de Gestión Documental y Archivo de Fuerzas Armada entre el personal tanto militar como servidores públicos de toda la institución de salud. Se cuenta con equipos de laboratorio clínico y de rayos X, útiles para complementar el diagnóstico de los pacientes tanto de emergencia como de consulta externa. Cabe mencionar que no se ha realizado una

renovación de equipos tecnológicos (computadores, impresoras) desde hace varios años.

Interés en la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad. El Hospital Básico 7 BI Loja pertenece a las Fuerzas Armadas (FF.AA) del Ecuador y depende directamente de éste, a través del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA). Persigue el cumplimiento de los objetivos institucionales, que es brindar atención sin fines de lucro, pero con calidez y calidad al personal militar, dependientes y a toda la población civil que lo requiera.

Filosofía. El Hospital Básico 7 BI Loja es una institución de salud de segundo nivel de atención, altamente especializada, con experiencia extensa, que proporciona sus servicios no solo al personal militar y dependientes, sino también a toda la población civil que lo requiera. Oferta servicios de salud gratuitos a esta población, se caracteriza por contar con profesionales de salud altamente capacitados, comprometidos con ofertar atención con calidad y calidez, eficacia y eficiencia en base a la normativa legal establecida por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador.

Concepto propio. La atención primordial a pacientes pertenecientes a las Fuerzas Armadas del Ecuador, hace que el Hospital Básico 7 BI Loja sea una institución exclusiva para la atención, teniendo una ventaja competitiva baja respecto de las instituciones de salud públicas existentes dentro del área de cobertura.

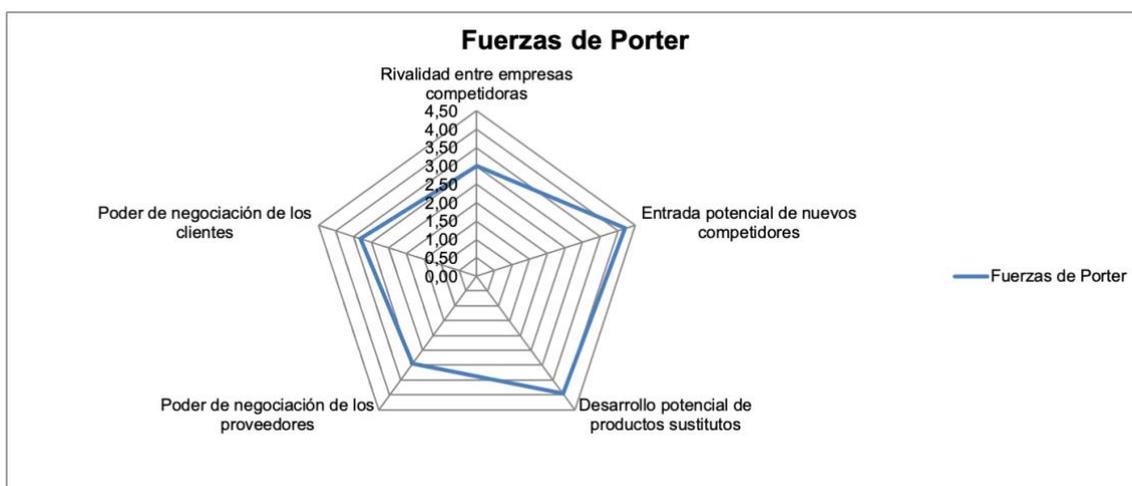
Preocupación por la imagen pública. Desde su creación el Hospital Básico 7 BI Loja, ha permanecido ofertando los diferentes servicios de salud de acuerdo al nivel de complejidad que lo caracteriza, con el apoyo de prestadores externos para la resolución de patologías que ameriten atención de mayor nivel.

Interés en los empleados. Tanto el personal militar como el personal de servidores públicos, en los distintos servicios y áreas, gozan de todos los beneficios de ley. Con sus remuneraciones unificadas canceladas a tiempo,

estabilidad laboral, siendo el principal recurso con el que cuenta esta casa de salud.

Análisis de la Industria de Servicios de Salud (M. Porter)

Figura 1. Las 5 Fuerzas de Porter aplicadas al Hospital Básico 7 BI Loja



Fuente: Datos del Hospital Básico 7 BI Loja
Elaborado por: La autora

Poder de negociación de los clientes o consumidores. El poder de negociación de los usuarios que acuden al Hospital Básico 7 BI Loja es de 3.6, lo que significa que tiene un impacto medio respecto de otras instituciones de salud que ofertan los mismos servicios en la ciudad de Loja.

Poder de negociación de los proveedores o vendedores. El poder de negociación de los proveedores o vendedores que son los encargados de proveer de medicamentos e insumos médicos al Hospital Básico 7 BI Loja es de 3.5, cuyo impacto es medio, lo que indica que no afectaría el desempeño del servicio.

Amenaza de nuevos competidores entrantes. Amenaza de nuevos competidores con la oferta de servicios de emergencia similares a los ofertados por el Hospital Básico 7 BI Loja es de 4.2, lo que representa un impacto alto para la institución de salud, debido a que existen servicios de emergencia en Hospitales de mayor nivel de atención en la ciudad, tanto públicos como

privados, siendo estos últimos capaces de incrementarse con la creación de nuevas casas de salud.

Amenaza de productos sustitutos. La amenaza de productos sustitutos en el Hospital Básico 7 BI Loja, por la oferta de similar cartera de servicios, por parte de las instituciones de salud privadas es de 4, lo que indica un impacto medio alto para la institución, lo que requeriría ajustes en la gestión para mejorar la cartera de servicios de la institución.

Rivalidad entre los competidores. La rivalidad entre los competidores que ofertan similares servicios al Hospital Básico 7 BI Loja es de 2.6, que representa un impacto medio bajo para la institución de salud, sin embargo, debe mantener una observación continua de los nuevos competidores y la oferta de la cartera de servicios para lograr la satisfacción de todos los pacientes atendidos en dicha casa de salud.

Análisis FODA

Tabla 6. FODA aplicado al servicio de emergencia del Hospital Básico 7 BI Loja

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> - Atención 24 horas al día los 7 días de la semana - Disposición de trabajo, puntualidad, disciplina y permanencia del personal de salud - Línea de autoridad en el trabajo de equipo - Cumplimiento con normas de bioseguridad - Atención a pacientes militares, sus familiares y a la gran mayoría de la población civil - Personal de salud capacitado 	<ul style="list-style-type: none"> - Inadecuada infraestructura - Escaso equipamiento - Cultura organizacional que evidencia falta de calidez - Inadecuada organización operativa que dificulta el logro de los objetivos - Ausencia de sistema de Triage - Falta de protocolos de manejo
Oportunidades	Amenazas

<ul style="list-style-type: none"> - Normas y políticas establecidas - Respaldo por autoridades del sistema de salud nacional - Apoyo de los usuarios y la comunidad que conocen la necesidad de mejora en la atención del servicio de emergencia - Deseo de capacitación continua por parte del personal 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento de nivel de complejidad de las emergencias que acuden al servicio - Desconocimiento de la población atendida sobre los tiempos de espera de acuerdo al Triage
---	--

Fuente: Datos del Hospital Básico 7 BI Loja
Elaborado por: La autora

Cadena de valor de la organización

Tabla 7. Cadena de valor del Hospital Básico 7 BI Loja

Comunidad militar, dependientes y población civil	Admisión general, calidad de servicios y sistema de información				Segundo nivel de atención en salud
	Desarrollo tecnológico y de diseño				
	Contratación, reclutamiento, formación y gestión de fuerzas				
	Selección y capacitación de personal				
	Estandarización de procesos				
	Actividades de apoyo para el desarrollo de procesos				
	Admisión Estadística	Atención servicio de emergencia Urgencias Emergencias	Atención hospitalaria	Atención de consulta externa	
	Apoyo diagnóstico y terapéutico				
	Apoyo administrativo y logístico				

Fuente: Datos del Hospital Básico 7 BI Loja
Elaborado por: La autora

Los componentes de una cadena de valor no son independientes, ya que existen conexiones tanto entre componentes de un mismo segmento, como de otros segmentos. Además, estas conexiones también se dan con componentes de las cadenas de valor de otras instituciones con las cuales, la institución mantiene relaciones de prestación de servicios, referencia de pacientes, provisión y compra de medicamentos e insumos, entre otras.

Las ventajas competitivas son alcanzadas a través de la intervención sobre estas conexiones, trabajando a nivel de cada componente generador de valor. El análisis de las conexiones es una fuente importante de ventajas, que implica la existencia de un buen sistema de comunicación y seguimiento. Se incluye dentro, la logística médica y la comunicación computarizada como actividades operacionales principales.

Planificación Estratégica

El plan estratégico incluye esfuerzos para actuar sobre el mejoramiento de la hospitalidad en la atención de los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Básico 7 BI Loja y consiste en un conjunto de actividades, tales como:

- Identificación y enfrentamiento de los puntos débiles identificados en el análisis de las encuestas realizadas a los pacientes sobre las discrepancias entre expectativas y percepciones que tienen cada uno de ellos en la atención en el servicio de emergencia de la institución.
- Organización y coordinación de horarios laborales del personal de salud que presta sus servicios profesionales en el área de emergencia.
- Capacitación constante del personal de salud. Elaboración de folletos informativos sobre el triaje de Manchester.
- Incorporación de tecnologías y de recursos humanos, entrenamientos, desarrollo de factores de calidad, entre otros.
- Comunicación y operaciones internas a la institución de salud y también con la red complementaria, incluyendo el establecimiento de sinergias y colaboraciones externas para lograr un mayor grado de satisfacción y, por ende, hospitalidad en el paciente atendido en el servicio de emergencia.
- Modificación del modelo asistencial, de las formas de atención que caracterizan una determinada área y el perfil de tecnologías utilizadas en el servicio.
- Acciones de carácter social e intersectorial.

La consolidación de un plan de acción significa realizar continuamente el análisis estratégico del valor y de la posición competitiva, con el objetivo de aumentar el control para mejorar el enfoque estratégico general.

Misión. Ser una entidad cuyo objetivo sea proporcionar apoyo de servicios de sanidad a las operaciones militares y dar atención de salud integral de óptima calidad la familia militar y a la población civil. Con personal altamente calificado y comprometido, con tecnología acorde al nivel de complejidad; a fin de contribuir al bienestar y desarrollo de la fuerza terrestre y de la población en general.

Visión. Ser el hospital militar fronterizo que proporcione apoyo de servicio de sanidad a las operaciones militares con servicios de salud integrales de calidad, con calidez al personal militar, dependientes y población civil, con optimización de recursos, contando con recursos humanos y tecnológicos de punta y por su situación geográfica distante de las principales ciudades del centro del país, constituirse en una casa de salud de referencia en las cuatro especialidades básicas.

Valores

- Vocación
- Responsabilidad
- Trabajo en equipo
- Humanización
- Equidad
- Honestidad

Objetivos Institucionales

- Mantener servicios de salud eficientes, brindando una atención con seguridad, calidad y calidez para el paciente.
- Extender la oportunidad de atención en apoyo a las operaciones militares en sanidad y salud.
- Incrementar la capacidad de la institución.

Principios éticos

- El interés general predomina sobre el particular
- El cuidado de la vida en todas sus formas es un deber
- Servir a los usuarios y a sus familias con dignidad humana y equidad

PROPUESTA DE SOLUCION: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

Indicadores de Gestión

Tabla 8. Indicadores de Gestión

Nombre del indicador	Tipo de indicador	Meta	Responsable
Número de atenciones médicas	Indicadores de la calidad en la atención	1000	Personal de salud
Número de quejas recibidas	Indicadores de la calidad en la atención	0	Personal de salud
Porcentaje de satisfacción global de la atención	Indicadores de satisfacción del usuario	100%	Personal de salud
Número de pacientes que se retiran sin ser atendidos	Indicadores de satisfacción del usuario	0	Personal de salud
Tiempo de llegada, registro y triaje	Indicadores de la calidad del triaje	Menor a 10 minutos	Personal de estadística Personal de salud
Tiempo de espera para ser visitado	Indicadores de la calidad del triaje	100% satisfacción	Indicadores de la calidad del triaje
Porcentaje de uso de recursos diagnósticos y terapéuticos	Indicadores de la calidad en la atención	100%	Personal de salud

Elaborado por: La autora

EVALUACIÓN E IMPLEMENTACION INTEGRAL DE GESTION GERENCIAL

Limitaciones y/o Restricciones en la Gestión Gerencial

Dentro de las limitaciones para la ejecución del Plan de Gestión para mejorar la hospitalidad en la atención en el servicio de emergencia del Hospital Básico 7 BI Loja, están:

- La ejecución de las estrategias planteadas en este proyecto se llevará a cabo solamente si las autoridades lo consideran pertinente.
- Falta de compromiso y colaboración de los pacientes por diversas circunstancias de la vida.

Conclusiones

En el Hospital Básico 7 BI Loja no se dispone de un Plan de Gestión Gerencial que permita supervisar y evaluar la hospitalidad en la atención de los usuarios; es por este que con el presente proyecto se pretende contribuir a mejorar dicha atención; no solo en el servicio de emergencia, si no en todos los servicios que oferta esta casa de salud.

El Plan de Gestión para mejorar la hospitalidad en la atención en el servicio de emergencia del Hospital Básico 7 BI Loja, será de utilidad a corto y a largo plazo para detectar falencias de la atención de pacientes en los diferentes servicios y plantear mejoras pertinentes según lo requieran.

La puesta en ejecución del presente proyecto, depende del apoyo de la dirección administrativa en organización con la dirección operativa, involucrando de esta manera actores sociales, financieros y políticos, para contribuir y generar cambios trascendentales en la administración de esta casa de salud.

El principal motivo del Plan de Gestión para mejorar la hospitalidad en la atención en el servicio de emergencia del Hospital Básico 7 BI Loja es lograr la máxima satisfacción del paciente durante su estadía en la institución.

Recomendaciones

Valorar de forma continua la hospitalidad en la atención de los pacientes en el Hospital Básico 7 BI Loja por parte del personal médico y de enfermería, con el fin de conocer posibles insatisfacciones que se puedan presentar detectando servicios que necesiten una mejora oportuna.

Mejorar la hospitalidad en la atención en el servicio de emergencia del Hospital Básico 7 BI Loja, cubriendo todas las necesidades de los usuarios.

Capacitar constantemente al personal de salud para brindar una mejor atención a los pacientes que acuden al Hospital Básico 7 BI Loja.

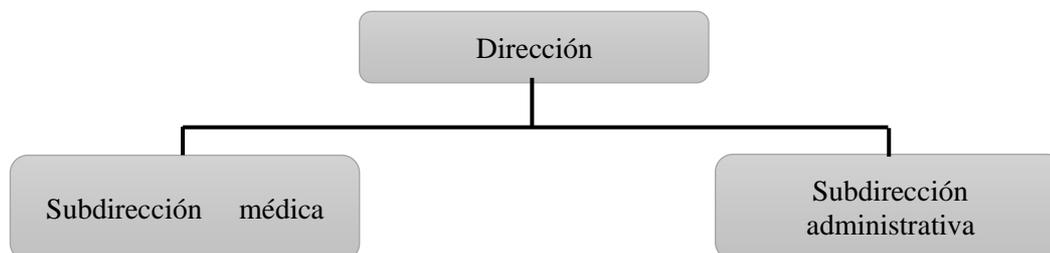
BIBLIOGRAFÍA

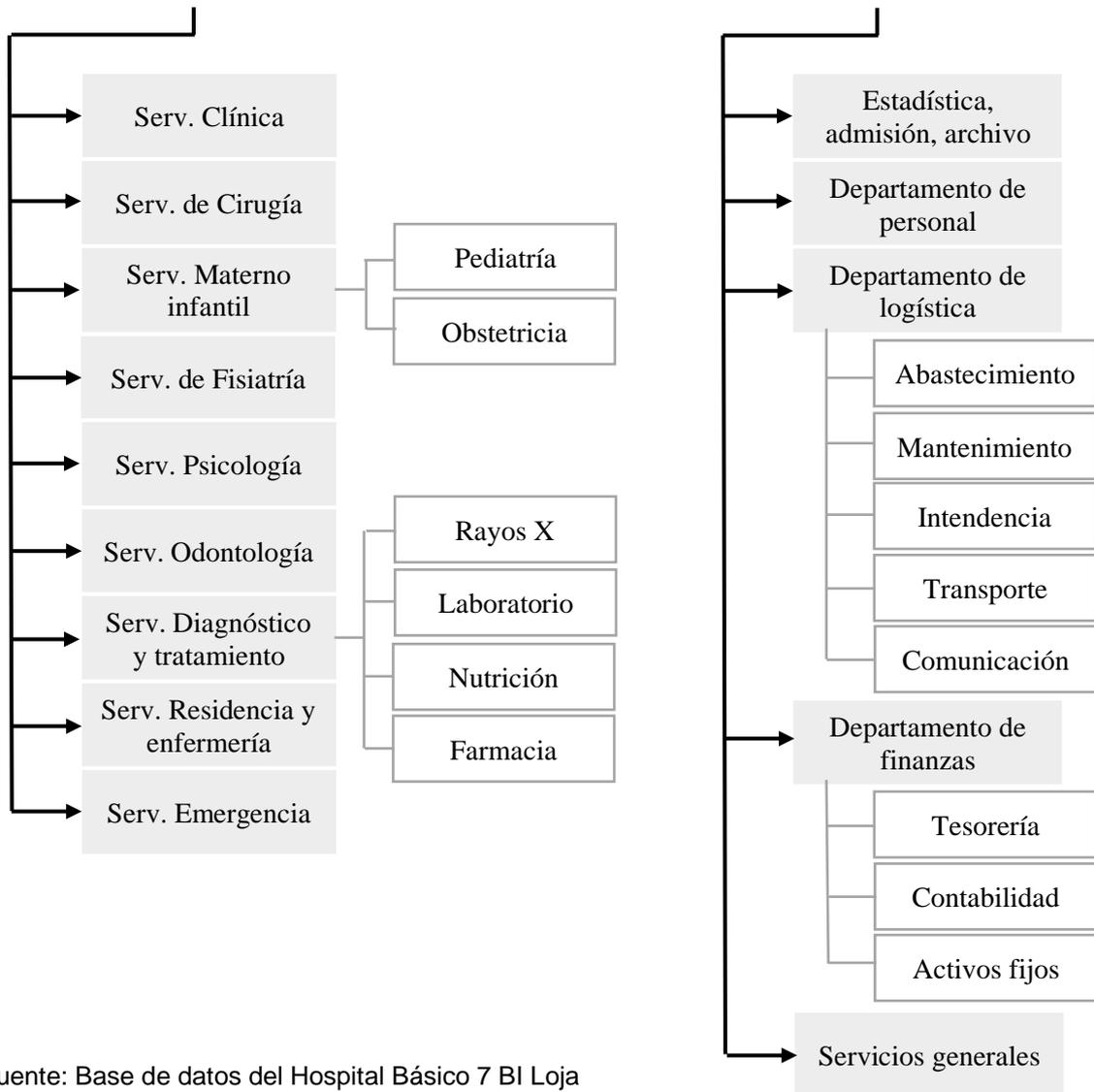
- Gómez, C. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa de traumatología en el Hospital Regional Lambayeque*. Chiclayo – Perú.
- Sicheri, L. G. (2016). SOBRE LA HOSPITALIDAD DE LOS HOSPITALES COMO PARTE FUNDAMENTAL DEL SERVICIO DE SALUD. *Revista de Investigación de la Universidad Norbert Wiene*.
- Organización Mundial de la Salud. (29 de Diciembre de 2017). Obtenido de Salud y derechos humanos: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health>
- Eduardo Vázquez-Cruz, J. S.-T.-L.-J.-G.-F.-C.-N. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev. Salud Pública*. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito.
- Gutiérrez Fernández, R. (2017). La humanización de (en) la Atención Primaria.
- Díaz Manchay Rosa Jeuna, C. V. (2018). *La hospitalidad en el cuidado de enfermería*. Chiclayo, Perú.
- Marín Tello, C. R. (2019). Calidad del servicio de enfermería en la Fundación Cottolengo: Análisis con instrumento "Servqhos-E". *Polo del Conocimiento*, 204-247.
- Numpaqué Pacabaque, A. R. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Investigación Original*, 715-720.

ANEXOS

Anexo 1

Estructura administrativa del Hospital Básico 7 BI Loja





Fuente: Base de datos del Hospital Básico 7 BI Loja
Elaborado por: La autora

Anexo 2

SERQHOS. ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN HOSPITALARIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA

Estimado Sr./Sra.:

Quienes trabajamos en el Hospital Básico 7 BI Loja estamos interesados en conocer su opinión acerca de la atención brindada durante su estancia en el servicio de emergencia. Por este motivo nos permitimos dirigirnos a usted con el propósito de solicitar su colaboración, con la seguridad de que su opinión y ayuda será de gran utilidad para que podamos hacerlo cada vez mejor.

Cabe mencionar que su colaboración es totalmente voluntaria y completamente anónima. Todo lo que mencione será tratado de forma absolutamente confidencial.

Le agradecemos muy sinceramente su interés y atención para con nuestro trabajo, con la completa seguridad que será en beneficio de todos.

Basándose en su experiencia señale si la asistencia sanitaria que le ha proporcionado el servicio de emergencia del Hospital Básico 7 BI Loja ha sido mejor o peor de lo que usted esperaba. Si cree, por ejemplo, que ha sido MUCHO PEOR de lo que esperaba coloque una X en la casilla 1. Pero si ha sido MUCHO MEJOR de lo que esperaba, coloque una X en la casilla 5 y así sucesivamente.

La asistencia sanitaria ha sido:					
	Mucho mejor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba
Clave respuesta	1	2	3	4	5

En el servicio de emergencia del Hospital Básico 7 BI Loja					
La tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos ha sido	1	2	3	4	5
La apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido	1	2	3	4	5
Las indicaciones (señalización) para orientarse y saber dónde ir han sido	1	2	3	4	5
El interés del personal por cumplir con lo prometido ha sido	1	2	3	4	5
El estado en que están las instalaciones del hospital (aparición, comodidad) ha sido	1	2	3	4	5
La información que el médico proporciona ha sido	1	2	3	4	5
El tiempo de espera para ser atendido por un médico ha sido	1	2	3	4	5
La facilidad para llegar al hospital ha sido	1	2	3	4	5
El interés del personal por solucionar los problemas de los pacientes ha sido	1	2	3	4	5
La puntualidad del médico ha sido	1	2	3	4	5
La rapidez con que consigue lo que se necesita o se pide ha sido	1	2	3	4	5
La disposición del personal para ayudarlo cuando lo necesita ha sido	1	2	3	4	5
La confianza (seguridad) que el personal transmite a los pacientes ha sido	1	2	3	4	5
La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente ha sido	1	2	3	4	5
La preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo ha sido	1	2	3	4	5
El trato personalizado que se da a los pacientes ha sido	1	2	3	4	5
La capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes ha sido	1	2	3	4	5
La información que el médico da a los familiares ha sido	1	2	3	4	5
El interés del personal de enfermería por los pacientes ha sido	1	2	3	4	5

Marque con una X la casilla que mejor refleje su opinión...

Indique su nivel de satisfacción global con los cuidados sanitarios que ha recibido durante su estancia en el servicio de emergencia

Muy satisfecho		Satisfecho		Poco satisfecho		Nada satisfecho	
----------------	--	------------	--	-----------------	--	-----------------	--

Recomendaría este hospital a otras personas

Sin dudarlo		Tengo dudas		Nunca	
-------------	--	-------------	--	-------	--

¿Le han realizado en el hospital pruebas o intervenciones sin pedir su permiso?

Si		No	
----	--	----	--

¿A su juicio, ha estado en el área de emergencia?

Menos de los necesario		El tiempo necesario		Más de lo necesario	
------------------------	--	---------------------	--	---------------------	--

¿Conoce el nombre del médico que le atendió?

Si		No	
----	--	----	--

¿Conoce el nombre del personal de enfermería que le atendió?

Si		No	
----	--	----	--

¿Cree que ha recibido suficiente información sobre lo que pasaba?

Si		No	
----	--	----	--

¡Por favor recuerde contestar todas las preguntas!

Por favor rellenos las siguientes casillas y marque con una X en donde sea necesario...

Edad ____ años

Indique si es:

Hombre		Mujer	
--------	--	-------	--

Estado civil:

Soltero/a		Casado/a		Divorciado/a		Viudo/a	
-----------	--	----------	--	--------------	--	---------	--

Estudios concluidos:

Sin estudios		Primarios		Bachiller		Universitario	
--------------	--	-----------	--	-----------	--	---------------	--

Actualmente está:

Jubilado		Trabajando		Ama de casa		Estudiando	
----------	--	------------	--	-------------	--	------------	--

Utilice este espacio si desea hacernos llegar alguna sugerencia
