



FACULTAD DE POSGRADOS

"EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓN  
DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD ASISTENCIAL EN EL SERVICIO  
DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL PEDIÁTRICO BACA ORTIZ"

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

Mgt. Susana Janneth Larrea Cabrera

Autora

M.D. María Fernanda Parra Iñiguez

Año  
2017

## **DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el estudiante 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 Cabrera  
Magister en Gestión Empresarial  
C.I.170957659-7

## **DECLARACIÓN PROFESOR CORRECTOR**

Declaro haber revisado este trabajo, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.

---

Martha Cecilia Bustillos Calvopiña,  
Magister en Dirección de Comunicación Empresarial e Institucional  
CI: 0501521926

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA 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 actualmente vigentes.

---

MD. María Fernanda Parra Íñiguez  
CI: 0104077359

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios todopoderoso por sus bendiciones y permitirme culminar con una de mis metas, a mi familia por brindarme apoyo incondicional a lo largo de mi vida y de este proceso profesional, a mi estimada Universidad por permitirme mejorar como profesional con cada uno de los conocimientos adquiridos durante este año, a cada uno de los maestros que me enseñaron que el ser mejor día a día depende de la constancia con la que trabajemos, a mis compañeros que hicieron posible que todo este tiempo sea una verdadera aventura.

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a todos aquellos quienes creyeron en mí, de manera especial a mi madre Blanca, mi fuente de inspiración y superación, pues ella ha sido mi principal cimiento a lo largo de mi vida, que sentó en mi las bases de responsabilidad, constancia, esfuerzo, sacrificio, superación, siendo sus virtudes infinitas y su inmenso corazón el espejo en el que deseo reflejarme. Gracias a Dios y al infinito por darme la mejor de las madres.

## RESUMEN

El Hospital Pediátrico Baca Ortiz es una unidad médica de tercer nivel con 68 años de servicio a la población pediátrica Ecuatoriana. Hasta el año 2014 no contaba con una acreditación internacional, lo que perjudicaba la atención de los pacientes, ya que no se contaba con protocolos específicos de seguridad y calidad asistencial. En el 2015 se implementó el Modelo de Gestión de Calidad Asistencial buscando una estandarización de estas normativas en los procesos internos del Hospital.

El objetivo del presente trabajo es evaluar la satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz posterior a la implementación del Modelo de Gestión de Calidad Asistencial.

Los materiales y métodos utilizados fueron el diseño descriptivo de corte transversal, con un tamaño muestral de 358 usuarios, seleccionados al azar bajo criterios de inclusión y exclusión, utilizando como herramienta de recolección una encuesta de tipo personal basada en estudios previos y modificada según las necesidades y propuestas de esta investigación.

Los resultados que reflejó la investigación realizada determinaron que el rango de edad mayoritario oscila entre los 24 y 64 años (78%), la satisfacción global de la percepción de atención por parte de los usuarios se encuentra en un índice favorable con el 80,6%; de las 14 preguntas realizadas todas presentaron un porcentaje de satisfacción superior al 75% y un porcentaje bajo de insatisfacción global (6,8%), presente principalmente por falta de comunicación clara con el usuario en ciertos aspectos, sobre todo al ingreso a la institución, y los tiempos de espera según la prioridad que presente con respecto a su patología.

Luego de finalizar con este trabajo de investigación se concluye que es fundamental realizar evaluaciones de satisfacción al usuario ya que la

institución tendrá un antecedente para realizar planes de mejora que deberá implementar para garantizar la satisfacción del usuario y de esta manera mantenga altos niveles de satisfacción o mejore los mismos, asegurando el cumplimiento de atención con calidad; además nos permitirá identificar el cumplimiento de normativas y la necesidad de mayor capacitación al personal de salud en base a los resultados obtenidos.

## ABSTRACT

Baca Ortiz Pediatric Hospital is a third level medical unit with 68 years of service to the Ecuadorian pediatric population. Until 2014 it did not have an international accreditation, which was detrimental to patient care, since there were no specific protocols for safety and quality of care. In 2015, the Quality Assurance Management Model was implemented, seeking a standardization of these regulations in the Hospital's internal processes. The objective of the present study is to evaluate the satisfaction of users who come to the Emergency Service of the Baca Ortiz Pediatric Hospital after the implementation of the Quality Assurance Management Model.

The materials and methods used were the descriptive cross-sectional design, with a sample size of 358 users, randomly selected under inclusion and exclusion criteria, using as a collection tool a personal survey based on previous studies and modified according to the needs And proposals for this research.

As a result, the majority age range was between 24 and 64 years old (78%), the overall satisfaction of the users' perception of care is in a favorable index with 80.6%; Of the 14 questions answered, all presented a percentage of satisfaction higher than 75% and a low percentage of overall dissatisfaction (6.8%), mainly due to lack of clear communication with the user in certain aspects, especially when entering the institution , And the waiting times according to the priority that it presents with respect to its pathology.

After completing this research, it is concluded that it is essential to carry out user satisfaction assessments since the institution will have a background to make improvement plans that must be implemented to guarantee user satisfaction and thus maintain high levels of satisfaction or Improve the same, ensuring compliance with quality care; In addition, it will enable us to identify compliance with regulations and the need for greater training of health personnel based on the results obtained.

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	1
OBJETIVOS .....	4
Objetivo General.....	4
Objetivos Específicos .....	4
1. CAPÍTULO I. PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA O SITUACIÓN A INVESTIGAR.....	5
1.1 Antecedentes.....	5
1.2. Razones por las que escogió el tema .....	9
1.3 Planteamiento del problema .....	10
1.4 Pertinencia del tema a desarrollar .....	11
1.5. Metodología.....	12
1.5.1. Tipo de estudio .....	12
1.5.2. Población.....	12
1.5.3. Criterios de inclusión .....	12
1.5.4. Criterios de exclusión .....	12
1.5.5. Muestra.....	13
1.5.6. Técnica de recolección de datos .....	14
1.5.7. Análisis de datos .....	14
1.6. Resultados esperados .....	14
1.7. Conclusiones .....	15
2. CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LA LITERATURA ACADÉMICA DEL ÁREA E INVESTIGACIÓN .....	16
2.1 Estudios similares que se hayan diseñado, analizado y/o puesto en práctica previamente.....	16
2.1.1 Implementación del modelo de gestión de calidad en el Hospital Pediátrico Baca Ortiz.....	16
2.1.1.1 Antecedentes.....	17

2.1.1.2 Misión .....	17
2.1.1.3 Visión.....	17
2.1.1.4 Servicios de Emergencia .....	18
2.1.1.4.1 Servicio de Emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz .....	18
2.1.1.5 Modelo de Gestión de Calidad Asistencial en el Servicio de Emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz .....	19
2.1.1.5.1 Estándares de Calidad del Servicio de Emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz.....	20
2.1.1.5.2 Prácticas organizacionales requeridas aplicadas por el Servicio de Emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz .....	21
2.1.2 Resultados de la Investigación .....	23
2.1.2.1 Datos del Usuario .....	24
2.1.2.1.1 Edad.....	24
2.1.2.1.2 Género .....	25
2.1.2.1.3 Etnia .....	26
2.1.2.1.4 Instrucción .....	27
2.1.2.2. Fiabilidad .....	29
2.1.2.2.1 Atención inmediata.....	29
2.1.2.2.2 Atención recibida a cargo del médico.....	31
2.1.2.2.3 Entrega de medicamentos en farmacia .....	32
2.1.2.3 Capacidad de Respuesta .....	34
2.1.2.3.1 Atención inmediata del médico en emergencias .....	34
2.1.2.3.2 Entrega de resultados en el laboratorio.....	35
2.1.2.3.3 Atención y entrega exámenes radiológicos .....	36
2.1.2.4 Seguridad .....	37
2.1.2.4.1 Valoración física completa.....	37
2.1.2.4.2 Respeto a su privacidad e integridad .....	38
2.1.2.4.3 Resolución de problema.....	39
2.1.2.5 Empatía .....	40
2.1.2.5.1 Trato amable, respetuoso, paciente, igualitario.....	40
2.1.2.5.2 Contestación de dudas, inquietudes o preguntas.....	41

2.1.2.5.3 Explicación de tratamiento .....	42
2.1.2.6 Infraestructura / Ambiente .....	44
2.1.2.6.1 Materiales y equipos necesarios .....	44
2.1.2.6.2 Espacio físico .....	45
2.2 Hallazgos de la revisión de la literatura académica.....	46
2.2.1 Calidad de atención en los Servicios de Salud.....	46
2.2.1.1 Conceptos de Calidad .....	46
2.2.1.2 Calidad de Atención.....	47
2.2.2 Modelo de Gestión de Calidad Asistencial y Seguridad del Paciente en los Hospitales Públicos del Ecuador.....	48
2.2.3 Satisfacción del Usuario Externo.....	50
2.2.3.1 Concepto de Satisfacción .....	50
2.2.3.2 Estudios previos de satisfacción.....	50
2.4. Conclusiones del capítulo .....	53
<b>3. ESTRATEGIAS DE MEJORA .....</b>	<b>55</b>
3.1 Antecedentes.....	55
3.2 Estrategias por variables .....	55
3.2.1 Fiabilidad .....	55
3.2.2 Capacidad de respuesta.....	56
3.2.3 Seguridad .....	56
3.2.4 Empatía .....	56
3.2.4 Infraestructura / Medio ambiente .....	57
3.3 Estrategias globales.....	57
<b>4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>59</b>
4.1 Conclusiones.....	59
4.2 Recomendaciones .....	60
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>62</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>66</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Detalle de departamentos por piso y su nomenclatura.....	7
Tabla 2. Valores y principios de la Institución.....	8
Tabla 3. Análisis FODA del Hospital Pediátrico Baca Ortiz. ....	9
Tabla 4. Rango de edad usuarios. ....	24
Tabla 5. Género usuario externo.....	25
Tabla 6. Etnia usuarios.....	26
Tabla 7. Instrucción usuario externo. ....	27
Tabla 8. Atención inmediata.....	29
Tabla 9. Atención recibida a cargo del médico.....	31
Tabla 10. Entrega de medicamentos en farmacia. ....	32
Tabla 11. Atención inmediata del médico en emergencias. ....	34
Tabla 12. Entrega de resultados en el laboratorio.....	35
Tabla 13. Atención y entrega exámenes radiológicos.....	36
Tabla 14. Valoración física completa.....	37
Tabla 15. Respeto a su privacidad e integridad. ....	38
Tabla 16. Resolución de problema.....	39
Tabla 17. Trato amable, respetuoso, paciente, igualitario.....	40
Tabla 18. Contestación de dudas, inquietudes o preguntas.....	41
Tabla 19. Explicación de tratamiento. ....	42
Tabla 20. Materiales y equipos necesarios. ....	44
Tabla 21. Espacio físico. ....	45

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Fotografía actual del Hospital Pediátrico Baca Ortiz, Quito.....	16
<i>Figura 2.</i> Rango de edad del usuario. ....	25
<i>Figura 3.</i> Género usuario externo.....	26
<i>Figura 4.</i> Etnia usuario externo. ....	27
<i>Figura 5.</i> Instrucción usuario externo. ....	28
<i>Figura 6.</i> Atención inmediata.....	29
<i>Figura 7.</i> Atención recibida a cargo del médico.....	31
<i>Figura 8.</i> Entrega de medicamentos en farmacia.....	33
<i>Figura 9.</i> Atención inmediata del médico en emergencias. ....	34
<i>Figura 10.</i> Entrega de resultados en el laboratorio.....	36
<i>Figura 11.</i> Atención y entrega exámenes radiológicos.....	37
<i>Figura 12.</i> Valoración física completa. ....	38
<i>Figura 13.</i> Respeto a su privacidad e integridad. ....	39
<i>Figura 14.</i> Resolución de problema.....	40
<i>Figura 15.</i> Trato amable, respetuoso, paciente, igualitario.....	41
<i>Figura 16.</i> Contestación de dudas, inquietudes o preguntas. ....	42
<i>Figura 17.</i> Explicación de tratamiento .....	43
<i>Figura 18.</i> Materiales y equipos necesarios. ....	44
<i>Figura 19.</i> Espacio físico. ....	45

## INTRODUCCIÓN

El ministerio de Salud Pública debe garantizar la atención con estándares de calidad, equipamiento e infraestructura con la finalidad de satisfacer las necesidades del usuario; organizando recursos y elementos que ayuden a cumplir con los objetivos propuestos por cada institución; por lo que, es fundamental conocer los componentes que generan satisfacción e insatisfacción en los pacientes que acuden solicitando atención. Se debe tomar en cuenta que esta satisfacción dependerá de la calidad técnica o de la calidad percibida por parte del usuario, ya que a pesar de ser métodos diferentes tienen gran relación, debido a que los pacientes no solo buscan una solución clínica, sino que además, en muchos de los casos, tienen mayor influencia los beneficios psicológicos que puedan adquirir durante su atención, que tienen relación directa con el trato que reciben por el equipo de salud, la calidad de información, la comprensión, paciencia y respeto que perciban desde su ingreso hasta su egreso hospitalario. El Hospital Pediátrico Baca Ortiz, al ser una unidad de tercer nivel con 68 años de servicio a la población pediátrica Ecuatoriana, no ignora este tipo de necesidades de sus usuarios, es por ello que a partir del 30 de junio del 2015, luego de un proceso de concientización principalmente, implementación de protocolos y autoevaluaciones constantes de cumplimiento a todo el personal que labora en la Institución, recibió el certificado de acreditación internacional en nivel Oro de calidad y seguridad, obteniendo un promedio de 95.20% a nombre de Accreditation Canada International (ACI) (Ministerio de Salud Pública, 2015).

### **Calidad de Atención**

La calidad es un tema tratado desde hace varios años y debido a su definición compleja ciertos autores han dado varios conceptos para tratar de comprenderla, es así que:

“Para Joseph Juran la calidad representa *-aquellas características que responden a las necesidades del cliente y la ausencia de deficiencias-*. Para W. Edwards Deming *-el cliente es quien define la calidad final del producto y debe ser establecida para satisfacer sus necesidades y expectativas-*, por tanto, *la calidad se define en términos de quien la valora*, A. Donabedian introduce el enfoque de estructura, proceso y resultado e interpreta la calidad como *-una adecuación precisa de la atención a las necesidades particulares de cada caso-*” (Cabello & Chirinos, 2012, p. 89).

La calidad en la atención sanitaria va de la mano con la seguridad asistencial que se brinda al paciente, es parte de las mejoras del sistema de atención de salud, convirtiéndose en una cualidad fundamental de atención al usuario (Organización Panamericana de la Salud, 2007, p. 1).

Es parte fundamental y decisiva del éxito de una institución, ante la percepción de los usuarios, las mejoras de cada proceso, para conocer las necesidades y expectativas de los mismos (Pezoa G., 2013, p. 7).

“Mejorar la calidad de vida de la población demanda la universalización de derechos mediante la garantía de servicios de calidad. En los últimos 6 años y medio se han logrado importantes avances que se señalan en esta sección, pero aún quedan retos significativos. No se puede hablar de universalización sin tener como ejes transversales a la calidad y a la calidez en los servicios sociales de atención” (Robalino, 2014, p. 11).

### **Satisfacción del Usuario**

“La satisfacción del usuario es de fundamental importancia como una medida de la calidad de atención, porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo” (Ministerio de Salud del Perú, 2009, p. 9).

En los últimos años se ha convertido en un tema de gran envergadura, ya que es un elemento clave para mejorar aspectos como la organización de una institución, convirtiéndolo en un reto para la salud pública y teniendo relación directa con la percepción y conducta de los usuarios ante la atención prestada, tomando en cuenta que existen diferentes factores que van a influenciar sobre la percepción que tiene el usuario ante un servicio, mismos que pueden ir relacionados con factores individuales, sociales, económicos, demográficos y culturales (Seclén-Palacin & Darras, 2005, p. 128).

El bienestar de un individuo está estrechamente relacionado con la satisfacción de sus necesidades materiales y espirituales, buscando como eje fundamental la mejora de la calidad de vida que cada individuo como ser único o parte de una sociedad necesita; en el ámbito sanitario el Sistema Nacional de Salud busca satisfacer dichas necesidades en los tres niveles de atención de la red de salud, especialmente en los grupos poblacionales más vulnerables (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2012, pp. 39, 35).

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Evaluar la satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz posterior a la implementación del Modelo de Gestión de Calidad Asistencial

### **Objetivos Específicos**

1. Determinar la satisfacción del usuario mediante la evaluación del cumplimiento de normativas implementadas en el proceso de acreditación en el Servicio de Emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz.
2. Evaluar el cumplimiento de la calidad de atención que se brinda a la población pediátrica en el servicio de emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz.
3. Identificar la necesidad de capacitación del personal del Servicio de Emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz en el manejo y cumplimiento de las normativas establecidas en la Implementación del Sistema de Acreditación Canadá para mejorar la atención y lograr satisfacer las necesidades del usuario.

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

## 1.1. Antecedentes

El Ministerio de Salud, en calidad de órgano regulador Sanitario Nacional, ha buscado implementar durante los últimos años mejoras que buscan garantizar los derechos básicos de la población, derechos que deben ser garantizados por el Estado con las nuevas reformas realizadas en la Constitución a partir del 2008. “La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.” (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2012, p. 11).

Siendo así, se ha dado prioridad al fortalecimiento del sector salud, ya que uno de los mayores retos que el Estado tiene con la población es mejorar su calidad de vida, por ello, desde el punto de vista de salud, la Organización Mundial de la Salud (1948), la define como “el estado de completo bienestar físico, mental, espiritual, emocional y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. La salud implica que todas las necesidades fundamentales de las personas estén cubiertas; afectiva, sanitarias, nutricionales, sociales y culturales.” (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2012, p. 39).

El presente trabajo pretende mejorar la atención que se brinda a los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz, al ser una institución que fue donada por sus propietarios los esposos Héctor Baca y Dolores Ortiz en 1912, para la construcción de una casa de salud para niños pobres, teniendo como objetivo primordial “Velar por el cuidado de los enfermos y mantener un alto nivel técnico y profesional” (Hospital Pediátrico Baca Ortiz, 2016); fue inaugurado el 14 de julio de 1948, misma que fue llamada en un inicio como Nuestra Señora de Lourdes, pero fue la Junta de

Administración del Hospital, el Director de Asistencia Pública, Dr. Alfonso Zambrano, y el presidente de la misma, Dr. Carlos Andrade Marín, quienes decidieron reconocer esta labor filantrópica y nombrar a la casa de salud como los mentalizadores de la obra (Hospital Pediátrico Baca Ortiz, s.f.).

En la actualidad, y por más de medio siglo, éste es considerado uno de los centros de salud de mayor prestigio a nivel nacional e internacional y se ha convertido en una Institución sinónimo de protección a la niñez y adolescencia, haciendo posible cumplir las palabras de José Martí: “NO HAY NADA MÁS IMPORTANTE QUE UN NIÑO” (Hospital Pediátrico Baca Ortiz, 2016), al ser un Hospital de tercer nivel cuenta con todas las especialidades para atender a niños y jóvenes, brindando un servicio de calidad y calidez (Hospital Pediátrico Baca Ortiz, s.f.).

El Hospital Pediátrico Baca Ortiz es una unidad de Tercer nivel que brinda atención a niños y niñas en edades comprendidas entre los 0 y 14 años 11 meses 29 días. Se encuentra ubicado en una zona central de la capital, Quito; cuenta con 23.386 m<sup>2</sup> de terreno y 27.647 m<sup>2</sup> de construcción; con una afluencia de pacientes de aproximadamente 550 diarios, quienes son atendidos por todo el personal (doctores, enfermeras, auxiliares de enfermería, personal administrativo, personal de seguridad, personal de nutrición, personal de estadística, farmacia, lavandería, mantenimiento, etc.) contando con aproximadamente 1154 personas que laboran en la Institución (Hospital Pediátrico Baca Ortiz, 2016).

El Hospital Pediátrico Baca Ortiz cuenta con 7 pisos, en los cuales se encuentran distribuidos Servicios de Hospitalización, Centros Quirúrgicos, Área de Consulta Externa, etc.

Tabla 1

*Detalle de departamentos por piso y su nomenclatura*

<b>N.-</b>	<b>SERVICIO</b>	<b>PISO NOMENCLATURA</b>	
1	CIRUGIA GENERAL	PB	CIR
2	UCIP	2	UCI
3	HOSPITAL DEL DIA	2	HD
4	CENTRO QUIRURGICO	2	CQ
5	CARDIOTORAXICA	3	SE
6	UNIDAD DE QUEMADOS	3	S
7	CENTRAL DE ESTERILIZACION	3	N
8	NEONATOLOGIA	4	S
9	LACTANTES	4	N
10	CLINICA DE ESPECIALIDADES	5	S
11	CLINICA GENERAL	5	N
12	ONCOHEMATOLOGIA	5	NE
13	INFECTOLOGIA	6	N
14	TRAUMATOLOGIA / NEUROCIRUGIA	6	S

Tomado de Hospital Pediátrico Baca Ortiz, 2016, archivos de la institución.

Además, es muy importante que cada uno de los servidores públicos conozca a profundidad los valores y principios institucionales, para brindar una atención adecuada que satisfaga las necesidades del usuario como objetivo primordial.

Tabla 2

*Valores y principios de la Institución*

<b>VALORES</b>	<b>PRINCIPIOS</b>
ATENCIÓN MÉDICA INTEGRAL	Contar con profesionales de la salud capacitados para una gestión adecuada en las diferentes especialidades.
ATENCIÓN OPORTUNA	Brindar servicios gratuitos de salud pública para prevenir, controlar y erradicar enfermedades pediátricas.
ATENCIÓN CON CALIDAD Y CALIDÉZ	Prestar atención que cumpla con todos los estándares de calidad del sector hospitalario
ATENCIÓN ÉTICA Y PROFESIONAL	Todas las áreas médicas y administrativas actuarán según la Constitución, Ley Orgánica de la Salud, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública; Ley Orgánica del Servicio Público y demás que garanticen la ética y profesionalismo de los servicios prestados por los funcionarios, servidores y trabajadores de la Institución
INVESTIGACIÓN MÉDICA	Fomentar las investigaciones médicas en el área de medicina pediátrica para mejorar la calidad de vida de los neonatos, niñas y niños del Ecuador.
DOCENCIA CON EXCELENCIA	Transmitir a través de los docentes todos los conocimientos éticos y profesionales a los futuros médicos

Tomado de Hospital Pediátrico Baca Ortiz, 2016, archivos de la institución.

Tabla 3

*Análisis FODA del Hospital Pediátrico Baca Ortiz*

<b>FACTORES EXTERNOS</b>	
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>.El Gobierno facilita créditos con proyectos de inversión y de mejoramiento de la tecnología.</li> <li>.Cambios en la tecnología médica.</li> <li>.Organización con base en las Normativas a nivel de entidades Públicas de Salud en todo el País.</li> <li>.Ambiente laboral activo y complejo que promueve cambios constantes dentro de las instituciones en pro de las necesidades de los usuarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>.Crecimiento continuo de la demanda de atenciones médicas en la población infantil.</li> <li>.Falta de hospitales de especialidades pediátricas en el país.</li> <li>.Cambios frecuentes en las políticas de estado.</li> <li>.Falta de especialistas médicos y personal de salud en el país.</li> <li>.Costo alto para implementar tecnología de punta.</li> </ul>
<b>FACTORES INTERNOS</b>	
<b>Debilidades</b>	<b>Fortalezas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>.Falta de autonomía en la gestión, misma que está ligada a decisiones tomadas por instituciones de mayor jerarquía.</li> <li>.Falta de infraestructura física adecuada en ciertas áreas de la institución.</li> <li>.Falta de compromiso por parte de ciertos funcionarios por incertidumbre en la estabilidad laboral.</li> <li>.Mediano cumplimiento de normativas establecidas por parte de ciertos servidores públicos.</li> <li>.Coordinación inadecuada con proveedores externos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>.Contar con talento humano técnico y especializado.</li> <li>.Modelo de acreditación fortalecido e innovador.</li> <li>.Disponer de un equipo tecnológico adecuado</li> <li>.Contar con normativas específicas.</li> <li>.Amplia capacidad de adaptación y flexibilidad del personal ante los cambios.</li> <li>.Actitud positiva por parte del personal hacia la investigación, desarrollo de conocimiento y difusión del mismo.</li> <li>.Planes concretos para mejorar a nivel científico y de asistencia médica.</li> <li>.Elementos que garantizan la calidad asistencial y seguridad.</li> <li>.Confianza y credibilidad por parte de los usuarios en el personal médico.</li> <li>.Credibilidad del proceso: normativas y herramientas.</li> <li>.Evaluación y tratamiento oportuno al usuario a través de implementación de canales de comunicación inmediata entre personal médico.</li> </ul>

**1.2. Razones por las que escogió el tema**

Este proyecto se realizará con el objetivo de comprobar el grado de satisfacción que tienen los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia del

Hospital Pediátrico Baca Ortiz posterior a la implementación de las normativas establecidas a través del Sistema de Acreditación Canadá; ya que a pesar de que el Hospital Pediátrico Baca Ortiz es una Institución de referencia nacional e internacional de alta complejidad y que en los últimos años el Sistema Nacional de Salud y sus políticas públicas han tenido reformas drásticas, hasta el año 2014 no contaba con una acreditación internacional, lo que perjudicaba directa o indirectamente a los pacientes que buscaban atención, debido a que no se contaba con protocolos específicos de seguridad y calidad asistencial que brindaran una atención con calidad, calidez, seguridad, eficacia y eficiencia.

### **1.3. Planteamiento del problema**

Esta investigación parte del interés de evaluar el grado de satisfacción que se presenta en los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz, posterior a la implementación del Sistema de Acreditación Canadá en el 2015 en el Hospital, ya que la institución no contaba con una acreditación internacional como prácticas esenciales para mejorar la seguridad de los pacientes y minimizar riesgos a los que pueden estar expuestos.

Tomando en cuenta que años atrás no se contaba con dichas estrategias, ni protocolos de manejo adecuados que mejoren la calidad asistencial y seguridad, hecho que ponía en riesgo principalmente a cada paciente que acudía a solicitar atención a esta casa de salud, es importante la aplicación adecuada de este sistema para que el servicio de emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz alcance normativas internacionales de calidad y mejore la atención al usuario y satisfaga sus necesidades por encima de sus expectativas.

Es de suma importancia recordar que la calidad de servicio es un requisito prioritario para el éxito de una Institución, tomando en cuenta que los servidores públicos que brindan atención son el factor clave para que la

percepción del usuario, ante la atención brindada, sea de calidad, calidez y eficiencia. Evaluar esta percepción es fundamental para tener una visión clara de la problemática que se podría estar suscitando, a pesar de los cambios realizados de infraestructura, tecnología de punta, talento humano, etc.

#### **1.4. Pertinencia del tema a desarrollar**

¿Cuál es el grado de satisfacción que percibe el usuario posterior a la implementación del Modelo de Gestión de Calidad Asistencial en el Servicio de Emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz?

Es pertinente el desarrollo de este trabajo ya que al evaluar la satisfacción que presenten los usuarios ante la atención que reciben por parte del personal que labora en el servicio de emergencia y de la institución en general, se permitirá conocer las áreas donde, según la percepción del paciente, no se recibe una atención adecuada mientras dura el proceso o procedimiento que se realice durante su atención, desde que ingresa a la institución hasta que finaliza la atención; además permitirá evaluar de manera indirecta el cumplimiento de cada normativa implementada en el proceso de acreditación; es una oportunidad para verificar la necesidad de capacitar al talento humano de la institución y por ende consolidar los conocimientos y prácticas adquiridas durante el proceso de acreditación con base en la calidad asistencial; lo que a largo plazo hará que se conviertan en prácticas cotidianas y parte fundamental de la atención, sin necesidad de mantener constantes evaluaciones, ya que formará parte del conocimiento de cada persona que labora en el Hospital Pediátrico Baca Ortiz; produciendo cambios en la estructura administrativa y la prestación de servicios, creando estándares de calidad y protocolos de atención establecidos con normativas internacionales; siendo una herramienta que facilite la atención, manejo de los pacientes y sus patologías, logrando cumplir la misión y visión de la institución y principalmente ofrecer una atención que satisfaga las necesidades de la población pediátrica.

## **1.5. Metodología**

### **1.5.1. Tipo de estudio**

Se utilizará un diseño de tipo descriptivo de corte transversal, tomando en cuenta que se define como “diseños de investigación cuyo objetivo es la observación y registro de acontecimientos sin intervenir en el curso natural de éstos” (MANTEROLA & OTZEN, 2014, p. 634), que describen variables de determinado grupo en un periodo de tiempo habitualmente corto. Descriptivo ya que se busca conocer el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz, sin realizar ningún tipo de intervención, toda la recolección de datos que se obtenga no será manipulada ni cambiará el entorno donde se realice el estudio; y, transversal ya que se lo realizará en un tiempo determinado.

### **1.5.2. Población**

La población del estudio está comprendida por todos los usuarios que acuden al Hospital Pediátrico Baca Ortiz, quienes serán escogidos al azar según el cronograma estipulado y bajo criterios de inclusión y exclusión.

### **1.5.3. Criterios de inclusión**

- Usuario mayor a 12 años de edad que acude al servicio de emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz.
- Acompañantes de usuarios menores de 12 años o discapacitados.

### **1.5.4. Criterios de exclusión**

- Usuarios menores de 12 años que son atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz.
- Usuarios que presenten deterioro neurológico, alteraciones mentales, discapacidades y no cuenten con acompañante.

### 1.5.5. Muestra

Se toman en cuenta datos recabados del archivo del Departamento de Estadística del Hospital Pediátrico Baca Ortiz, determinando que, el promedio mensual de usuarios atendidos en el servicio de emergencia son 3413 (Hospital Pediátrico Baca Ortiz, 2016).

La fórmula de cálculo para el tamaño de la muestra será la siguiente:

$$n = \frac{N}{e(N-1)+1} \quad (\text{Ecuación 1})$$

Datos

$$N = 3.413$$

$$e = (0.05)^2$$

$$n = x$$

$$n = \frac{3.413}{0,0025 (3.413-1)+1}$$

$$n = \frac{3.413}{0,0025 (3.412)+1}$$

$$n = \frac{3.413}{(0,0025 \times 3.412)+1}$$

$$n = \frac{3.413}{8,53+1}$$

$$n = \frac{3.413}{9,53}$$

$$n = \frac{3.413}{9,53}$$

$$n = 358$$

### **1.5.6. Técnica de recolección de datos**

Se lo realizará por medio de una encuesta (Anexo 1) de tipo personal a los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia, encuesta que se basó en estudios previos satisfacción, mismos que se basaron en la encuesta SERVQUAL que evalúa la calidad de servicio prestados; dicha encuesta permitirá obtener datos de una manera rápida y eficaz, además que permite la posibilidad de aplicarla extensamente en una población determinada, logrando describir y explicar características del estudio, determinado por las variables que se utilice en el mismo.

### **1.5.7. Análisis de datos**

Se codificará la información y realizará un análisis referente al tipo de variables que se presenten en la encuesta, sean éstas ordinales o nominales, todas las preguntas serán medidas mediante la escala de Likert. El objetivo del análisis de datos obtenidos será dirigido a identificar, según la percepción del usuario, dónde se produce mayor problema o insatisfacción en la atención que se recibe, desde que el usuario ingresa al Servicio de Emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz hasta que egresa del mismo.

## **1.6. Resultados esperados**

Como resultados esperados de la investigación se plantean los siguientes:

- Reconocer el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz en la actualidad, luego de haber implementado el Modelo de Gestión de Calidad Asistencial.
- Identificar las áreas o situaciones donde mayor insatisfacción se produce en los usuarios para realizar estrategias que eviten que se presenten dichas situaciones, como retroalimentación o capacitaciones en el personal que brinda atención a los usuarios.

## 1.7. Conclusiones

- Se puede deducir que el planteamiento de la problemática de la investigación es fundamental, ya que al medir el grado de satisfacción del usuario que acuden al servicio de emergencia de la institución en cuestión, se puede identificar las áreas que, según la percepción del usuario, son las que mayor insatisfacción provocan.
- Además, al identificar el problema se tendrá la posibilidad de buscar soluciones oportunas, evaluando el cumplimiento de las normativas establecidas y capacitando al talento humano que brinda atención en los sectores en donde exista mayor insatisfacción.

## 2. CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LA LITERATURA ACADÉMICA DEL ÁREA E INVESTIGACIÓN

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

El Servicio de Emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz no ha realizado estudios previos de análisis de satisfacción de los usuarios que han requerido los servicios de emergencia en esta institución, sin embargo, ha implementado un Modelo de Gestión de Calidad Asistencial para mejorar la atención de los usuarios y su percepción del servicio que reciben durante su estancia hospitalaria.

#### 2.1.1 Implementación del modelo de gestión de calidad en el Hospital Pediátrico Baca Ortiz

El Hospital Pediátrico Baca Ortiz se encuentra entre los 44 hospitales públicos que fueron seleccionados a nivel nacional por parte del Ministerio de Salud del Ecuador, para realizar una acreditación con base al modelo Canadiense, contrato que se suscribe con la ONG Accreditation Canada International y se ejecutó entre mayo del 2013 a abril del 2016 (Ministerio de Salud Pública, 2015).



*Figura 1.* Fotografía actual del Hospital Pediátrico Baca Ortiz, Quito.

Tomado de (Ministerio de Salud Pública, 2016)

#### **2.1.1.1. Antecedentes**

Como ya se mencionó en el Capítulo I de este trabajo de investigación, el presente trabajo pretende mejorar la atención que se brinda a los usuarios que acuden al Hospital Pediátrico Baca Ortiz al servicio de emergencia, al ser una institución que fue donada por sus propietarios los esposos Héctor Baca y Dolores Ortiz en 1912, para la construcción de una casa de salud para niños pobres, con el objetivo “Velar por el cuidado de los enfermos” (Hospital Pediátrico Baca Ortiz, 2016). Fue inaugurado el 14 de julio 1948; es un Hospital de tercer nivel cuenta con todas las especialidades para atender a niños y jóvenes en edades comprendidas entre los 0 y 14 años 11 meses 29 días, brindando un servicio de calidad y calidez (Hospital Pediátrico Baca Ortiz, s.f.).

#### **2.1.1.2. Misión**

“Prestar servicios de salud con calidad calidez en el ámbito de la asistencia especializada, a través de su cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral, docencia e investigación, conforme a las políticas del Ministerio de Salud Pública y el trabajo en red, en el marco de la justicia y equidad social” (Hospital Pediátrico Baca Ortiz, 2016).

#### **2.1.1.3. Visión**

“Ser reconocidos por la ciudadanía como hospital accesible, que prestan atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética, utilizando la tecnología y los recursos públicos de forma eficiente y transparente” (Hospital Pediátrico Baca Ortiz, 2016).

#### **2.1.1.4. Servicios de Emergencia**

El Ministerio de Salud Pública del Ecuador, desde el 2013, junto con el Sistema Integrado de Seguridad y el ECU-911, trabaja a nivel nacional en unidades de atención tanto pre hospitalarias como hospitalarias, implementando el proyecto “Mi Emergencia”, que pretende fortalecer el objetivo de dar una atención oportuna y eficiente a los usuarios que lo requieran, con servicio en las 24 horas a través de una llamada gratuita al 911 o asistencia en las unidades Hospitalarias en el área de emergencia a nivel nacional (Ministerio Coordinador de Seguridad , 2012).

Además, el Ministerio de Salud Pública, para fortalecer este proyecto en el año 2013, adquirió 232 ambulancias y equipos de telecomunicación que fueron instalados en ellas y en las unidades de salud que reciben a los pacientes con patologías emergentes; todo esto implicó una inversión de \$3.944.745,13; además, se estableció a la atención pre hospitalaria como un nivel de atención, como parte de los servicios de salud (Ministerio de Salud Pública, 2013).

##### **2.1.1.4.1. Servicio de Emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz**

El servicio de emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz es una unidad de atención de gran complejidad que brinda atención los 365 días, 24 horas a toda la población pediátrica que requiera atención inmediata.

El objetivo primordial de este servicio es brindar una atención integral y oportuna, estabilizando y recuperando a pacientes pediátricos que acuden en condiciones graves, teniendo, en la mayoría de los casos, implicaciones ante la vida misma del paciente.

Es un área con personal médico dividido en 12 médicos tratantes, 30 médicos asistenciales, 10 médicos postgradistas, 37 enfermeras y 13 auxiliares de enfermería; además estructuralmente cuenta con 1200 m<sup>2</sup> (Hospital Pediátrico Baca Ortiz, 2016) repartidos en áreas como:

- Admisiones
- Triage
- Área de curaciones y yesos
- Consultorios
- Área de observación para pacientes clínicos y quirúrgicos
- Área de pacientes Críticos
- Área de pacientes aislados
- Área de entrenamiento medico
- Área de médicos Residentes
- Área de médicos Tratantes
- Sala de espera para familiares
- Áreas de manejo administrativo
- Área de Trauma, 1 cama (Hospital Pediátrico Baca Ortiz, 2016)

#### **2.1.1.5. Modelo de Gestión de Calidad Asistencial en el Servicio de Emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz**

A partir del 2014 se está trabajando en un plan de mejora de calidad en todas las áreas, el mismo que se encuentra en proceso. Respecto a la cultura de seguridad es un concepto nuevo para la institución.

El sistema de acreditación Qmentum International evalúa y monitorea las organizaciones que ingresan al sistema para recibir la certificación. En primera instancia se desarrolló una autoevaluación del cumplimiento de los estándares del programa; posterior a ello, un equipo de evaluadores acudió a la institución y a cada una de sus áreas, en este paso se evaluó y validó el cumplimiento de todos los estándares de calidad que debió implementar la institución; como paso final, las autoridades de la organización recibieron un informe con recomendaciones de mejora y la decisión más el porcentaje obtenido en la evaluación; por ende, recibió como resultado ser un Hospital Público Pediátrico acreditado para brindar una atención con calidad, calidez, eficiencia, eficacia y seguridad a la población pediátrica (Ministerio de Salud Pública, 2015).

Es por ello que el Servicio de Emergencia, a partir del 2014, ha trabajado para implementar un plan de mejoramiento en cuanto a calidad asistencial, poniendo énfasis en la seguridad de los pacientes y buscando como objetivo principal reducir eventos que pongan en riesgo al paciente, desarrollando un clima de seguridad y creando satisfacción por medio de la percepción del paciente ante el servicio recibido.

#### **2.1.1.5.1. Estándares de Calidad del Servicio de Emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz**

En el Servicio de Emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz se han aplicado 14 estándares de calidad:

- El Equipo desarrolla servicios de emergencia que atenderán las necesidades de sus clientes y de las organizaciones con las que se trabaja para re direccionar servicios.
- El equipo tiene acceso a los recursos necesarios para proveer servicios de calidad de emergencia y sostener el flujo de clientes.
- El equipo de trabajo desarrolla planes para manejar exceso de pacientes, urgencias y desastres en el departamento de emergencia.
- El equipo de trabajo utiliza un enfoque multidisciplinario para suministrar los servicios de emergencia
- El personal y los proveedores de servicio del equipo son educados, entrenados, calificados y competentes.
- El equipo promueve el bienestar y equilibrio laboral a cada uno de sus miembros.
- El equipo coordina el acceso oportuno a los servicios para los clientes, familiares, proveedores de servicio y organizaciones afines.
- El equipo efectúa el triage de clientes de manera oportuna.
- El equipo examina eficientemente a los clientes que necesitan los servicios en el Departamento de Emergencias.

- El equipo puede manejar con efectividad a los pacientes que llegan al Departamento de Emergencias.
- El equipo prepara a los clientes y familiares para el traslado a otro equipo o lugar de servicio, otro proveedor de servicio o para la terminación del servicio.
- El equipo mantiene un archivo o un expediente completo, actualizado y seguro del cliente.
- El equipo promueve un ambiente de servicio seguro.
- El equipo hace mejoras continuas a su departamento de servicios de emergencias.

#### **2.1.1.5.2. Prácticas organizacionales requeridas aplicadas por el Servicio de Emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz**

Las Prácticas Organizacionales Requeridas son prácticas fundamentales que las instituciones implementan para minimizar riesgos y mejorar la atención de los usuarios, son metas propuestas que se evalúan por los examinadores en la misma organización y se comprueba si han sido adecuadamente implementadas y si se está logrando los objetivos marcados (Accreditation Canada, 2014, p. 5).

Y es por ello que el Servicio de Emergencia, como todas las áreas del Hospital pediátrico Baca Ortiz, implementó prácticas descritas para el nivel Oro de acreditación que son:

- Reporte de eventos adversos
- Verificación de clientes
- Abreviaciones peligrosas
- Prácticas quirúrgicas seguras
- Control de electrolitos concentrados
- Capacitación en seguridad de pacientes.
- Higiene de manos

Es por todo lo mencionado que se plantea realizar la presente investigación, ya que es importante evaluar cuán efectivo fue el cambio implementado en el servicio de emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz y si la percepción de cada usuario va acorde a los cambios realizados.

Cabe recalcar que a pesar de que el servicio de emergencia de la institución en cuestión no ha realizado estudios anteriores similares, existen otras instituciones sanitarias que han evaluado la satisfacción de los usuarios que acudieron buscando atención oportuna para solucionar sus problemas de salud, el citar estos estudios es de suma importancia ya que dilucida que la medición de satisfacción del paciente es una medida de control de calidad de los servicios que se implementan en las diferentes instituciones de salud, además de evaluar indirectamente si los estándares y normativas establecidas están siendo practicadas adecuadamente por parte del personal de salud; por ello a continuación se menciona ciertas instituciones que han realizado y normatizado este tipo de evaluaciones con el afán de mejorar los servicios de salud que ofertan a los usuarios y más adelante se detalla los resultados obtenidos en las mismas:

### **Nacional**

- Hospital de la Fuerzas Armadas
- Patronato Provincial de Pichincha
- Hospital Provincial General de Latacunga

### **Internacional**

- Ministerio de Salud de Perú
- Ministerio de Salud de México
- Ministerio de Salud de Chile

### 2.1.2. Resultados de la Investigación

La herramienta utilizada para la recolección de datos es una encuesta que se basó en estudios previos realizados en Perú por el Ministerio de Salud de dicho país (Ministerio de Salud del Perú, 2009, pp. 3-9) y validaciones para la aplicación de la misma en servicios de salud realizada por otros investigadores, estos estudios se basaron en la encuesta SERVQUAL conocida a nivel mundial para evaluar la calidad de servicio brindado, donde se sugiere que las expectativas del usuario y la percepción del servicio prestado por una institución es una medida de calidad (Cabello & Chirinos, 2012, p. 92); además se consideró estudios similares realizados en nuestro país en el Hospital Público Regional de Latacunga (Jara, 2016, p. 100), los mismos que han servido como guía para realizar una encuesta modificada propiamente para el servicio de emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz, en base a sus necesidades y propuestas que presentan como institución.

La mencionada encuesta cuenta con varias preguntas de fácil entendimiento para los usuarios externos que acudieron al servicio de emergencia del hospital en los días 5, 6, 7, 8,9 y 10 de enero del 2017, número de usuarios que está estipulado como muestra para este estudio, usuarios escogidos al azar que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión.

La herramienta cuenta con diferentes variables para medir el grado de satisfacción de los usuarios encuestados, mediante preguntas:

- Datos del usuario: conformada por 1 variable cuantitativa (edad) y 3 variables cualitativas o categóricas (sexo, instrucción, etnia).
- Variables de Satisfacción: compuesta por 5 variables (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía e infraestructura), cada una de las variables cuenta con 3 preguntas de satisfacción a excepción de infraestructura que cuenta con 2 preguntas, teniendo un total de 14 preguntas de satisfacción; estas preguntas fueron medidas mediante la

escala de Likert. En este trabajo se colocó una puntuación de 1 a 5 ( 1= insatisfecho, 2= poco satisfecho, 3= no sabe qué decir, 4= satisfecho, 5=muy satisfecho) (Jara, 2016, p. 47)

La encuesta propuesta fue previamente validada por el Director de Docencia e Investigación del Hospital Baca Ortiz, PHD. Dr. Carlos Justo Valencia Calderón, quien autorizó (Anexo 2) que la misma sea aplicada según la metodología propuesta en el presente trabajo de grado, así como también por la Profesora Guía del trabajo de titulación Susana Larrea Cabrera. MG.

Mediante los datos obtenidos de los 358 usuarios externos encuestados acorde a la muestra requerida según el universo presentando en la institución, se realiza un análisis descriptivo de la población investigada, a continuación se presenta un análisis de los resultados obtenidos.

#### **2.1.2.1. Datos del Usuario**

##### **2.1.2.1.1. Edad**

Tabla 4

*Rango de edad usuarios*

<b>RANGO</b>	<b>VALOR</b>	<b>%</b>
12 A 19	72	20
20 A 64	280	78
65	6	2
<b>TOTAL</b>	<b>358</b>	<b>100</b>

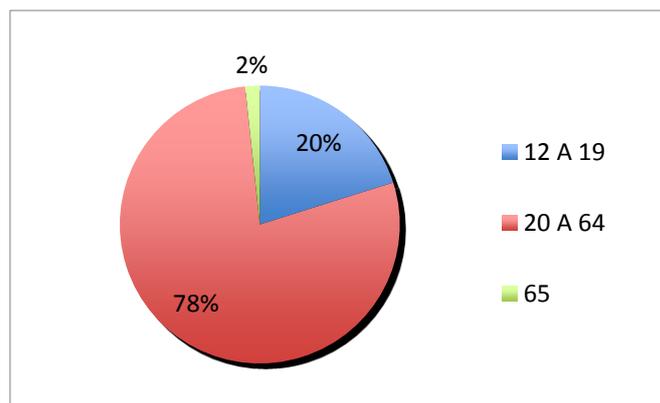


Figura 2. Rango de edad del usuario.

Según los datos recolectados entre los usuarios que acudieron al servicio de emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz, en el rango de edad se evidenció que la concurrencia mayor es de 20 a 64 años con un 78%, representado por 280 personas, tomando en cuenta que al ser una institución pediátrica los acompañantes son los que cumplían con los criterios de inclusión para realizar la encuesta, un 20% (72 personas) corresponde a edades comprendidas entre 12 y 19 años, donde según los criterios de inclusión están los mismos pacientes y acompañantes, en su gran mayoría madres adolescentes.

#### 2.1.2.1.2. Género

Tabla 5

*Género usuario externo*

RANGO	VALOR	%
MASCULINO	65	18
FEMENINO	293	82
<b>TOTAL</b>	<b>358</b>	<b>100</b>

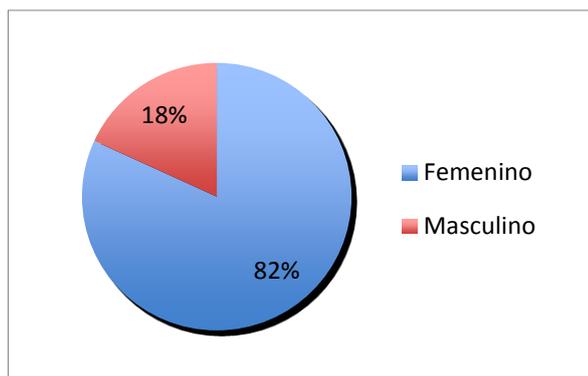


Figura 3. Género usuario externo.

En este punto se pudo determinar que el 82%, correspondiente a 293 personas encuestadas, son mujeres y un 18% (65 personas) hombres. De cierta manera esta diferencia marcada entre géneros está determinada, indirectamente, por el hecho de que al ser niños (as) la población que recibe atención directa en esta institución son sus madres o acompañantes femeninas las que acuden solicitando servicios de salud para los pacientes pediátricos.

#### 2.1.2.1.3. Etnia

Tabla 6

*Etnia usuarios*

RANGO	VALOR	%
Mestizo	264	74
Indígena	83	23
Blanco	1	0
Afro ecuatoria no	10	3
<b>TOTAL</b>	<b>358</b>	<b>100</b>

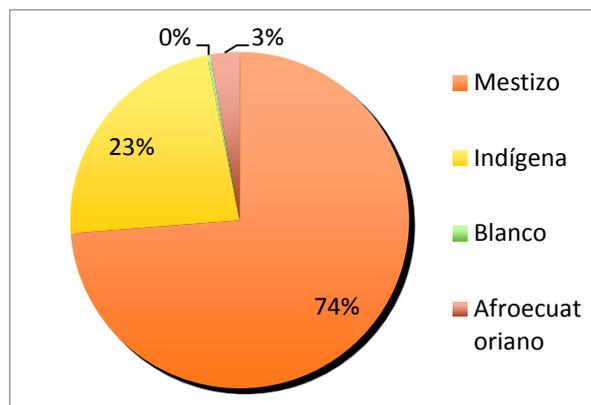


Figura 4. Etnia usuario externo.

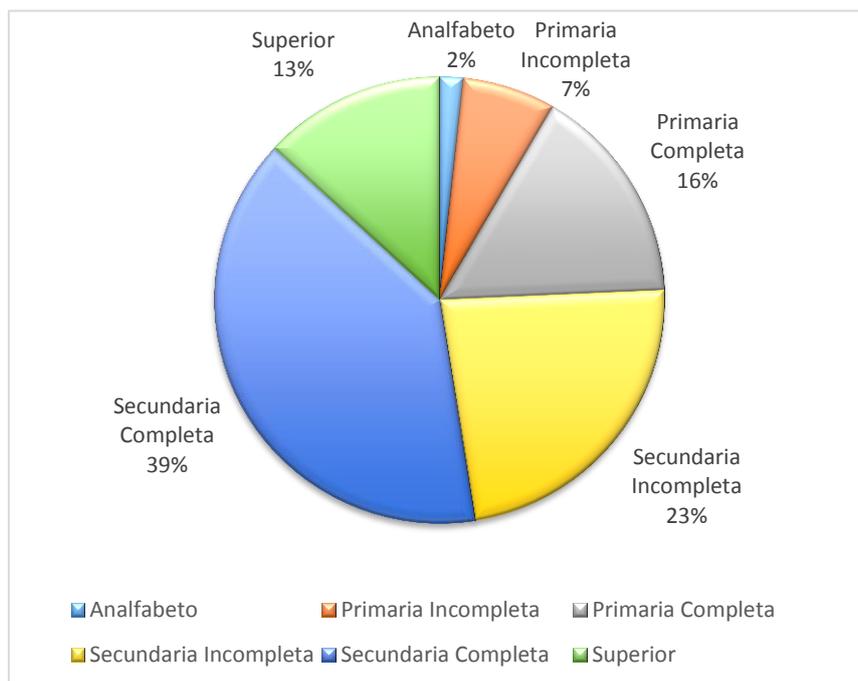
Según los datos recolectados el 74% (264 personas) se consideran de etnia mestiza, un 23% (83 personas) indígenas, siendo estos grupos poblacionales los de mayor afluencia en esta casa de salud, seguidos por los afroecuatorianos con un 3%. Se debe tomar en cuenta que el Hospital Pediátrico Baca Ortiz es una entidad de tercer nivel con especialidades y subespecialidades médicas con afluencia de paciente a nivel nacional e internacional.

#### 2.1.2.1.4. Instrucción

Tabla 7

*Instrucción usuario externo*

RANGO	VALOR	%
Analfabeto	6	2
Primaria Incompleta	24	7
Primaria Completa	57	16
Secundaria Incompleta	83	23
Secundaria Completa	141	39
Superior	47	13
<b>TOTAL</b>	<b>358</b>	<b>100</b>



*Figura 5.* Instrucción usuario externo.

En este caso se determina que la mayoría de usuarios con un 39% (141 personas) han terminado sus estudios secundarios, seguidos por un 23% (83 personas) que no terminó de estudiar la secundaria. En este punto es importante recalcar que dentro de este grupo se encuentra la mayoría de madres adolescentes que acudieron solicitando atención; 16% (57 personas) han terminado sus estudios primarios y el 13% de usuarios tienen educación superior, que considerando las circunstancias, es un porcentaje bajo, seguidos por el 7% (24 personas) que no terminaron sus estudios primarios y 2% que se consideran analfabetos.

A continuación se realiza un análisis de los resultados obtenidos con relación a las preguntas de las variables de satisfacción.

## 2.1.2.2. Fiabilidad

### 2.1.2.2.1. Atención inmediata

Tabla 8  
*Atención inmediata*

RANGO	VALOR	%
Insatisfecho	4	1
Poco Satisfecho	37	10
No sabe qué decir	52	15
Satisfecho	173	48
Muy Satisfecho	92	26
<b>Total</b>	<b>358</b>	<b>100</b>

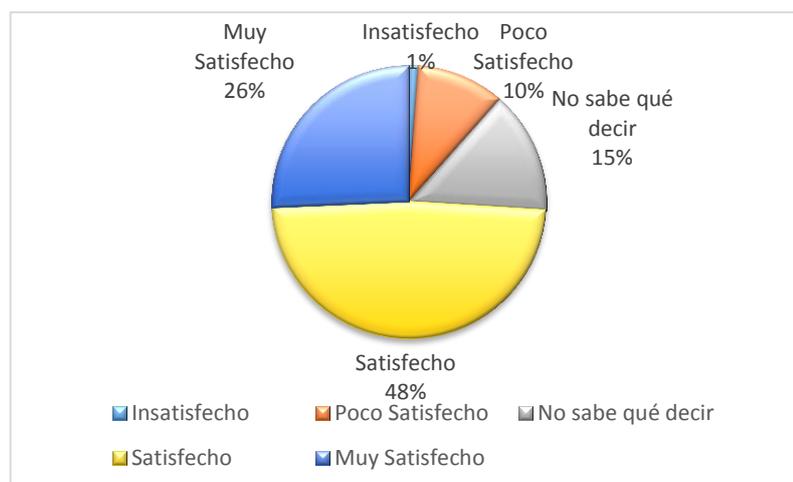


Figura 6. Atención inmediata.

Con respecto a la respuesta inmediata de atención ante la solicitud de la misma se determina que un 48% está satisfecho y un 26% muy satisfecho, lo que evidencia un resultado del 74% de satisfacción global, en el servicio ante la respuesta de atención inmediata al ingresar a esta casa de salud solicitando atención médica; porcentaje equivalente a 265 personas de 358 encuestadas.

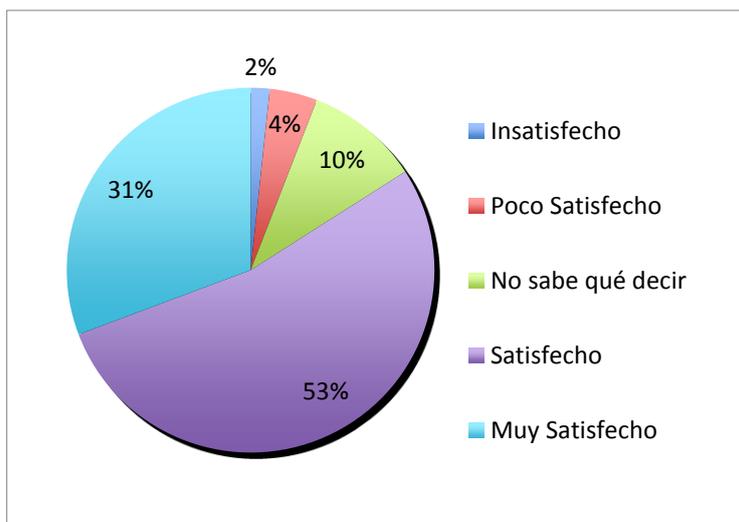
Un 15% no sabe qué decir ante esta pregunta o se encuentran neutrales con su respuesta y un 10% se encuentra poco satisfecho junto con el 1% que está insatisfecho ante este servicio. Es importante recalcar en este punto que el servicio de emergencia recibe diariamente gran cantidad de pacientes que presentan patologías graves que pueden comprometer su vida y es a quienes se da prioridad en el momento de brindar atención, ya que existe un buen porcentaje de usuarios que acuden solicitando atención inmediata por patologías que deben ser tratadas por consulta externa y que no comprometen la vida del paciente ni su integridad física, es por ello que el servicio de emergencia ha categorizado la atención a los usuarios en el momento en que solicitan atención en el área de triage, se utiliza la categorización según el sistema de triage Manchester (Hospital Pediátrico Baca Ortiz, 2016) que se basa en un análisis rápido que realiza el médico, determinando la gravedad de la patología o situación por la que acude el paciente y colocando un color a cada paciente, el mismo que determina el tiempo aproximado de espera para recibir su atención. A pesar de que este sistema determina que los colocados en la categoría azul o verde deben recibir atención en instituciones de primer nivel o consulta externa, jamás se niega la atención a ninguno de los usuarios; sin embargo, a pesar de los esfuerzos realizados diariamente por el personal existe un porcentaje de usuarios no satisfechos y aunque que es muy bajo se debe tomar en cuenta para desarrollar medidas para evitarlo.

### 2.1.2.2.2. Atención recibida a cargo del médico

Tabla 9

*Atención recibida a cargo del médico*

RANGO	VALOR	%
Insatisfecho	6	2
Poco Satisfecho	15	4
No sabe qué decir	36	10
Satisfecho	191	53
Muy Satisfecho	110	31
<b>Total</b>	<b>358</b>	<b>100</b>



*Figura 7. Atención recibida a cargo del médico.*

En este caso los resultados evidencian un 53% de usuarios que se encuentran satisfechos y un 31% muy satisfechos al haber recibido atención exclusiva del médico, lo que presenta un resultado del 84% de satisfacción global con respecto a esta pregunta equivalente a 301 personas de 358 usuarios encuestados, que es un valor representativo y favorable para la institución ya que la mayoría de usuarios se encuentra satisfecho.

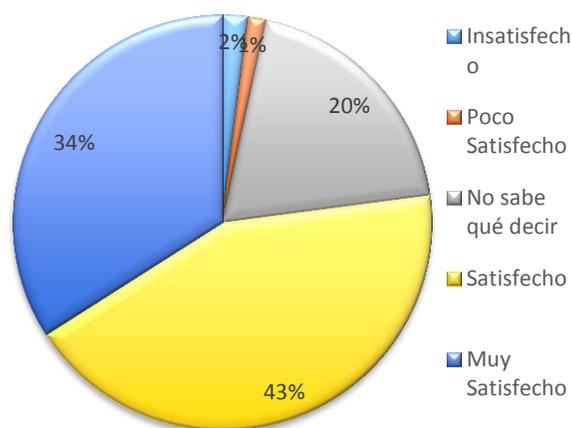
Existe un 10% que no saben qué decir ante esta pregunta, un 4% que se encuentra poco satisfecho y 2% que se encuentra insatisfecho. Si bien es cierto no son cifras alarmantes de insatisfacción, pero es un dato importante y debe exigir la búsqueda de una solución, haciendo énfasis en la necesidad de transmitir al usuario información sobre quién lo está atendiendo, tomando en cuenta que el primer contacto que tienen la mayoría de pacientes en una institución de salud suele ser el personal de enfermería para toma de datos y medidas antropométricas de suma importancia para el médico en la atención de pacientes pediátricos, además es de extrema necesidad la presentación al paciente y el acompañamiento del personal que lo está atendiendo, para que sepa identificar cuándo recibió atención por el médico.

#### 2.1.2.2.3. Entrega de medicamentos en farmacia

Tabla 10

*Entrega de medicamentos en farmacia*

RANGO	VALOR	%
Insatisfecho	7	2
Poco Satisfecho	5	1
No sabe qué decir	70	20
Satisfecho	154	43
Muy Satisfecho	122	34
<b>Total</b>	<b>358</b>	<b>100</b>



*Figura 8.* Entrega de medicamentos en farmacia.

En esta pregunta existe una satisfacción global del 77% (276 personas), dato obtenido de la suma de usuarios satisfechos 43% y muy satisfechos 34%, determinando que la mayoría de usuarios se encuentran satisfechos con los insumos de farmacia que le proporciona el hospital, especialmente al momento del alta, se debe tomar en cuenta que no todos los usuarios, al ser dados de alta del servicio de emergencia, se dirigen al servicio de farmacia antes de dirigirse a sus hogares para recibir un tratamiento ambulatorio, por otra parte, muchos de ellos son dados de alta para ser trasladados a los diferentes servicios de hospitalización donde continúan con su tratamiento, en este caso los usuarios no tienen un contacto directo con el servicio de farmacia, es por ello que el 20 % de los usuarios no sabe qué decir con respecto a esta pregunta; el 2% se encuentra poco satisfecho y el 1% insatisfecho ante los insumos que debe proporcionar farmacia al alta del paciente. Esta es una situación infrecuente que se ve reflejada en el bajo porcentaje de insatisfacción, ya que ocurre en casos excepcionales que el hospital no cuente con algún medicamento específico y que suelen ser medicamentos con un costo mínimo que los usuarios pueden tener acceso por sus propios medios o medicamentos para patologías de mayor complejidad que no se encuentran dentro del cuadro básico de medicamentos. En estos casos, el hospital se encarga de brindar apoyo al paciente, a través de trabajo social, para la obtención de los mismos.

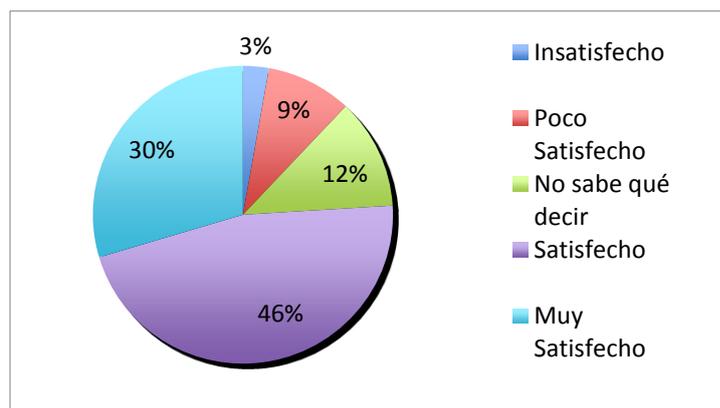
### 2.1.2.3. Capacidad de Respuesta

#### 2.1.2.3.1. Atención inmediata del médico en emergencias

Tabla 11

*Atención inmediata del médico en emergencias*

RANGO	VALOR	%
Insatisfecho	10	3
Poco Satisfecho	33	9
No sabe qué decir	43	12
Satisfecho	166	46
Muy Satisfecho	106	30
<b>Total</b>	<b>358</b>	<b>100</b>



*Figura 9. Atención inmediata del médico en emergencias.*

Según los datos recolectados entre los usuarios que acudieron al servicio de emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz, el 46% (166 personas) se encuentra satisfecho y un 30% (106 personas) muy satisfecho, obteniendo como resultado global del 76% de satisfacción por parte de los usuarios equivalente a 272 personas de 358 encuestadas, que representa la mayoría de usuarios. Se observa un 12% de clientes que no saben qué decir con respecto a la atención de un especialista, esto puede deberse a que algunas patologías no requieren de la valoración de un médico especialista para patologías de gran o mayor complejidad como traumatología, neurocirugía, cardioraxica,

etc., ya que los usuarios presentan patologías que pueden ser resueltas en el servicio de emergencia, sea por el Emergenciólogo o Médico de Pediatría. El 9% se encuentra poco satisfecho y el 3% insatisfecho. A pesar de que no son cifras representativas con respecto a la mayoría es necesario tomar en cuenta la necesidad de informar al paciente la categorización según la complejidad de los casos presentados, cuáles necesitan una atención inmediata y en cuáles no corre riesgo la vida del paciente y pueden esperar un poco más con respecto a otros casos urgentes, sin que esto signifique que no se está brindando una atención oportuna.

#### 2.1.2.3.2. Entrega de resultados en el laboratorio

Tabla 12

*Entrega de resultados en el laboratorio*

<b>RANGO</b>	<b>VALOR</b>	<b>%</b>
Insatisfecho	3	1
Poco Satisfecho	20	6
No sabe qué decir	66	18
Satisfecho	187	52
Muy Satisfecho	82	23
<b>Total</b>	<b>358</b>	<b>100</b>

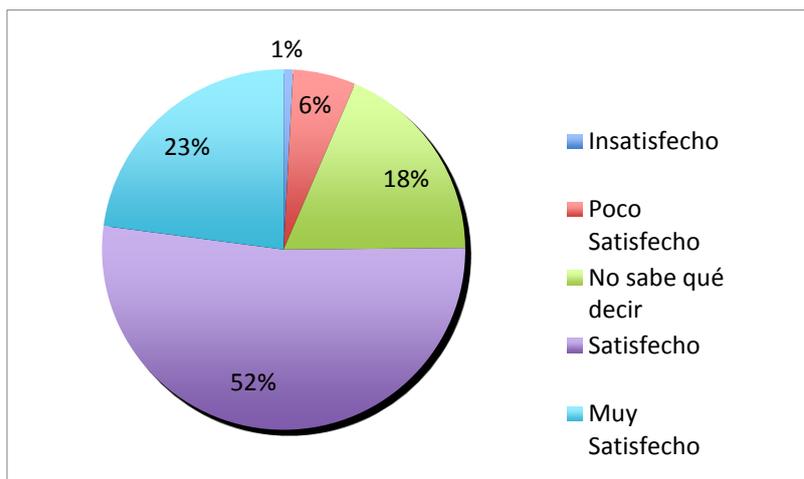


Figura 10. Entrega de resultados en el laboratorio.

Según los datos recolectados entre los usuarios que acudieron al servicio de emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz, existe una satisfacción global del 75% (269 personas) correspondiente a la mayoría de usuarios encuestados que se encuentran satisfechos con la atención de laboratorio y la entrega de resultados, un 18% de usuarios no sabe qué decir y esto puede deberse a que no en todos los casos se solicita muestras de laboratorio, el 6% está poco satisfecho y el 1% insatisfecho.

### 2.1.2.3.3. Atención y entrega exámenes radiológicos

Tabla 13

*Atención y entrega exámenes radiológicos*

RANGO	VALOR	%
Insatisfecho	7	2
Poco Satisfecho	15	4
No sabe qué decir	87	24
Satisfecho	145	41
Muy Satisfecho	104	29
<b>Total</b>	<b>358</b>	<b>100</b>

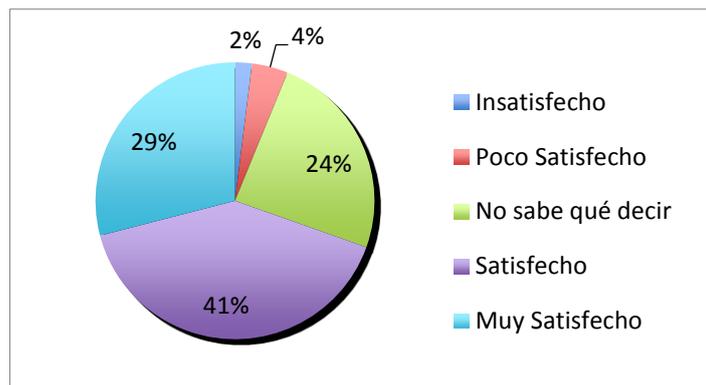


Figura 11. Atención y entrega exámenes radiológicos.

En este caso existe un 41% (145 personas) de usuarios satisfechos y 29% (104 personas) muy satisfechos, lo que determina una satisfacción global del 70% que representa a la mayoría equivalente a 249 usuarios de 358 encuestados, el 24% de usuarios no sabe qué decir ya que, como en el caso anterior, muchos de ellos no se realizaron exámenes de radiología, los usuarios poco satisfechos representan el 4% y el 2% de insatisfechos que son porcentajes bajos con relación a los anteriores, pero que se deben tomar en cuenta para buscar mejoras para la institución.

#### 2.1.2.4. Seguridad

##### 2.1.2.4.1. Valoración física completa

Tabla 14

##### Valoración física completa

RANGO	VALOR	%
Insatisfecho	8	2
Poco Satisfecho	22	6
No sabe qué decir	29	8
Satisfecho	179	50
Muy Satisfecho	120	34
<b>Total</b>	<b>358</b>	<b>100</b>

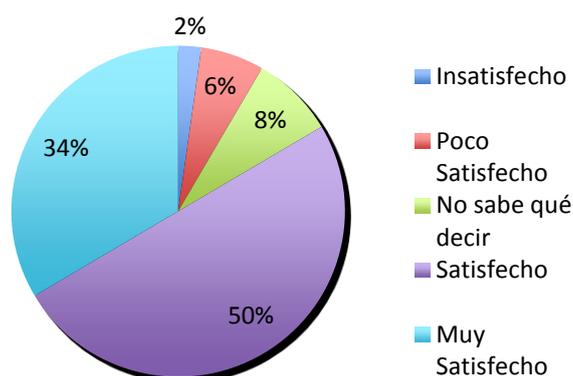


Figura 12. Valoración física completa.

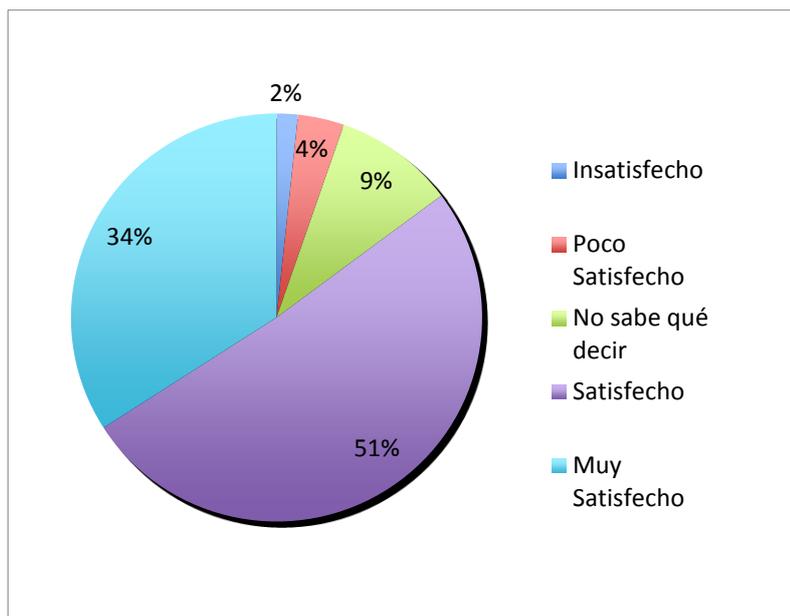
Según los datos recolectados entre los usuarios que acudieron al servicio de emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz, existe una satisfacción global del 84% (299 personas), que es un determinante favorable para el servicio de emergencia ya que demuestra que la mayoría de usuarios, según sus expectativas, obtuvieron una valoración física adecuada por parte del personal médico; un 6% de usuarios se sintieron poco satisfechos ante esta evaluación física y el 2% insatisfecho, lo cual, a pesar de ser un porcentaje bajo, debe tomarse en cuenta para mejoras futuras; y, por su parte, un 8% de usuarios no saben qué decir.

#### 2.1.2.4.2. Respeto a su privacidad e integridad

Tabla 15

*Respeto a su privacidad e integridad*

RANGO	VALOR	%
Insatisfecho	6	2
Poco Satisfecho	13	4
No sabe qué decir	34	9
Satisfecho	183	51
Muy Satisfecho	122	34
<b>Total</b>	<b>358</b>	<b>100</b>



*Figura 13.* Respeto a su privacidad e integridad.

El 85% (305 personas) de usuarios percibieron que hubo respeto a su privacidad e integridad lo que determina un porcentaje favorable para el trato percibido por el paciente, la minoría es representada por un 4% de usuarios poco satisfechos y 2% insatisfechos, además del 9% que no sabe qué decir con respecto a esta pregunta.

#### 2.1.2.4.3. Resolución de problema

Tabla 16

##### *Resolución de problema*

RANGO	VALOR	%
Insatisfecho	7	2
Poco Satisfecho	10	3
No sabe qué decir	43	12
Satisfecho	197	55
Muy Satisfecho	101	28
<b>Total</b>	<b>358</b>	<b>100</b>

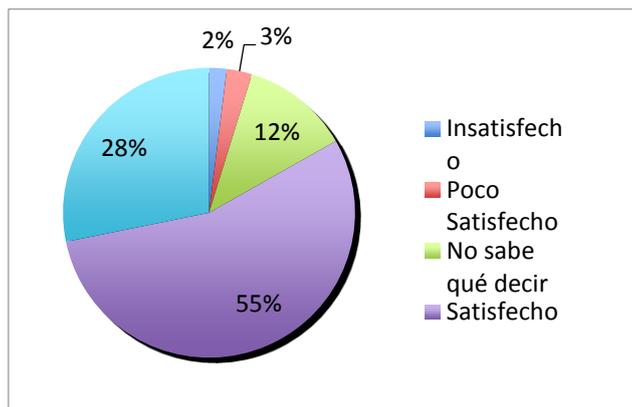


Figura 14. Resolución de problema.

Según los datos recolectados el 83% (298 personas) presenta una satisfacción global e indicando que han sentido u observado que su patología se resolvió o mejoró con respecto a su ingreso a esta casa de salud, lo que puede traducir en que el Hospital cuenta con un equipo médico preparado adecuadamente y científicamente para resolver las patologías que presentan los múltiples usuarios que acuden a esta institución, ya que incluso el porcentaje de poca satisfacción e insatisfacción es bajo y corresponde al 3% y 2% respectivamente, además de un 12% de usuarios que no sabe qué decir.

### 2.1.2.5. Empatía

#### 2.1.2.5.1. Trato amable, respetuoso, paciente, igualitario

Tabla 17

*Trato amable, respetuoso, paciente, igualitario*

RANGO	VALOR	%
Insatisfecho	8	2
Poco Satisfecho	16	4
No sabe qué decir	42	12
Satisfecho	160	45
Muy Satisfecho	132	37
<b>Total</b>	<b>358</b>	<b>100</b>

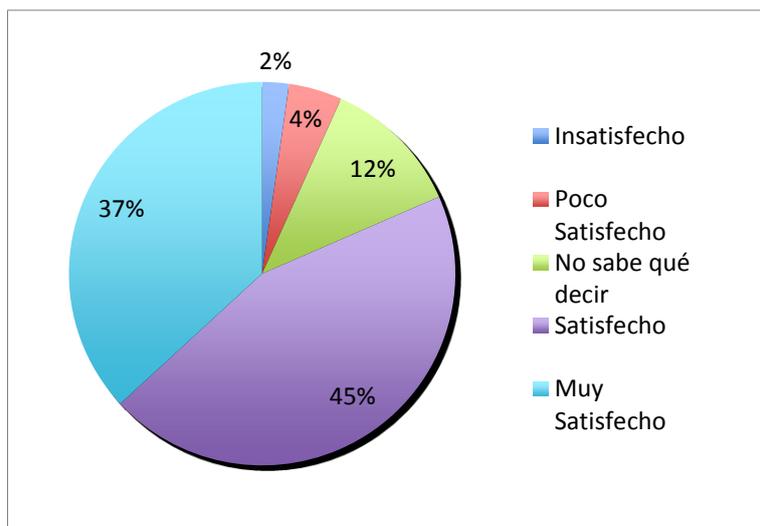


Figura 15. Trato amable, respetuoso, paciente, igualitario.

Tomado de encuestas aplicadas

Según los datos recolectados, con respecto al trato percibido por el usuario por parte del personal de emergencia que le brindó atención, un 45% (160 personas) está satisfecho junto a un 37% (132 personas) muy satisfecho, con una cifra de satisfacción global del 82% equivalente al 292 usuarios de 358 encuestados, versus los usuarios pocos satisfechos representados por el 4% y 2% para los insatisfechos. Los usuarios que no saben qué decir corresponden al 12%.

#### 2.1.2.5.2. Contestación de dudas, inquietudes o preguntas

Tabla 18

*Contestación de dudas, inquietudes o preguntas*

RANGO	VALOR	%
Insatisfecho	6	2
Poco Satisfecho	19	5
No sabe qué decir	33	9
Satisfecho	179	50
Muy Satisfecho	121	34
<b>Total</b>	<b>358</b>	<b>100</b>

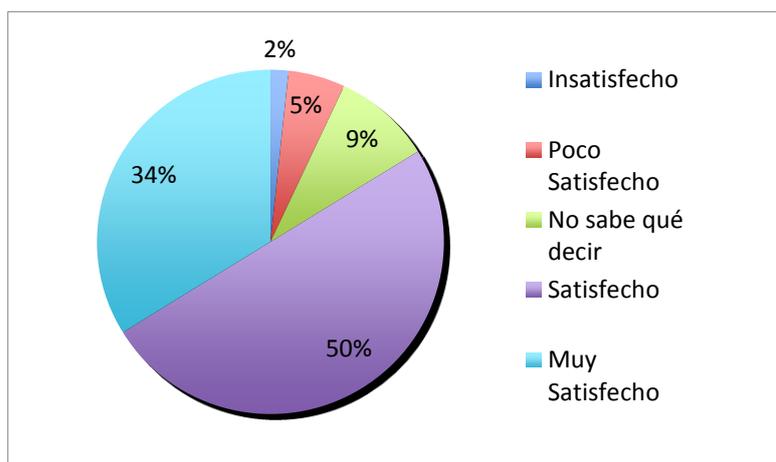


Figura 16. Contestación de dudas, inquietudes o preguntas.

Según los datos recolectados, el 84% (300 personas) de los usuarios se siente satisfecho con la explicación que recibió ante las dudas e inquietudes que se presentaron durante su atención, siendo un porcentaje favorable de empatía y buen trato al usuario, la insatisfacción global corresponde al 7% que a pesar de ser baja debe ser tomada en cuenta para la propuesta de mejoras que debería realizar la institución. El 9% de usuarios no sabe qué decir con respecto a esta pregunta.

### 2.1.2.5.3. Explicación de tratamiento

Tabla 19

*Explicación de tratamiento*

RANGO	VALOR	%
Insatisfecho	8	2
Poco Satisfecho	8	2
No sabe qué decir	47	13
Satisfecho	163	46
Muy Satisfecho	132	37
<b>Total</b>	<b>358</b>	<b>100</b>

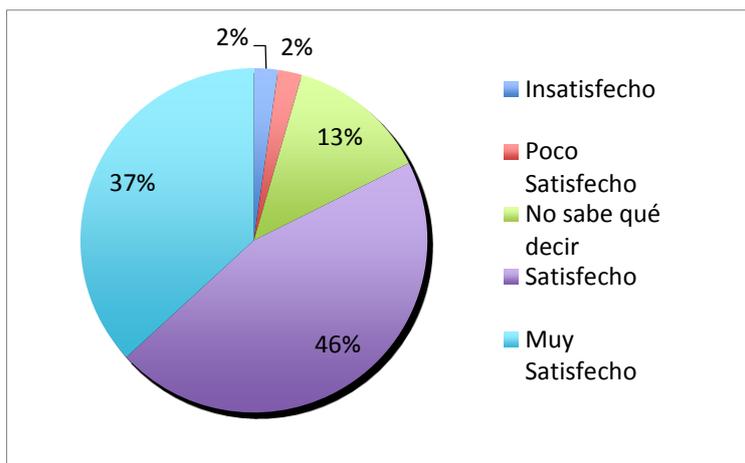


Figura 17. Explicación de tratamiento

Según los datos recolectados, los usuarios satisfechos corresponden a la mayoría con el 46% y el 37% representa a los muy satisfechos, determinando una satisfacción global del 83% equivalente a 295 usuarios respecto a la información y explicación recibida por parte del personal médico con información clara de cómo debe administrarse de una manera adecuada la medicación entregada, especialmente en tratamientos ambulatorios, así como los signos de alarma por los que deben acudir de inmediato a la institución, con respecto a lo mencionado el 2% representa a los usuarios poco satisfechos y también un 2% a los insatisfechos, un 13% de usuarios no sabe qué decir al respecto.

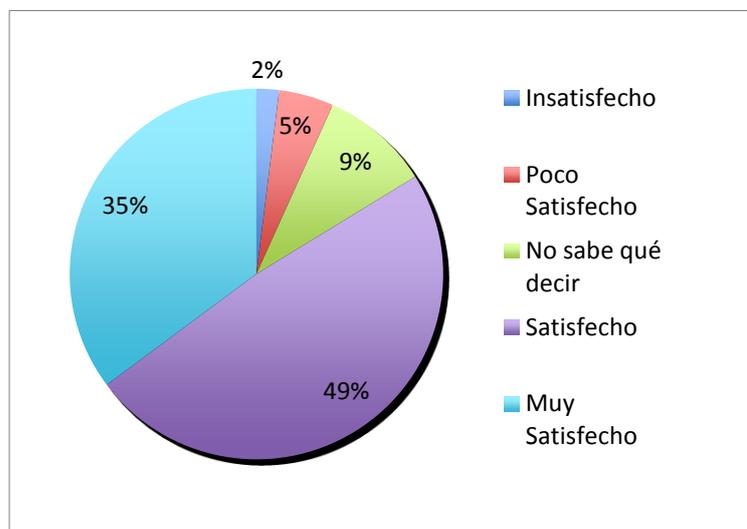
## 2.1.2.6. Infraestructura / Ambiente

### 2.1.2.6.1. Materiales y equipos necesarios

Tabla 20

*Materiales y equipos necesarios*

RANGO	VALOR	%
Insatisfecho	7	2
Poco Satisfecho	17	5
No sabe qué decir	34	9
Satisfecho	174	49
Muy Satisfecho	126	35
<b>Total</b>	<b>358</b>	<b>100</b>



*Figura 18. Materiales y equipos necesarios.*

Según los datos recolectados, el 84% (300 personas) de los usuarios presentan una satisfacción global con respecto al acceso que tuvieron a materiales, equipos e insumos para la resolución de su patología, el 5% se encuentra poco satisfecho, el 2% insatisfecho y 9% de los usuarios no sabe qué decir con respecto a esta pregunta.

### 2.1.2.6.2. Espacio físico

Tabla 21

*Espacio físico*

RANGO	VALOR	%
Insatisfecho	6	2
Poco Satisfecho	19	5
No sabe qué decir	32	9
Satisfecho	173	48
Muy Satisfecho	128	36
<b>Total</b>	<b>358</b>	<b>100</b>

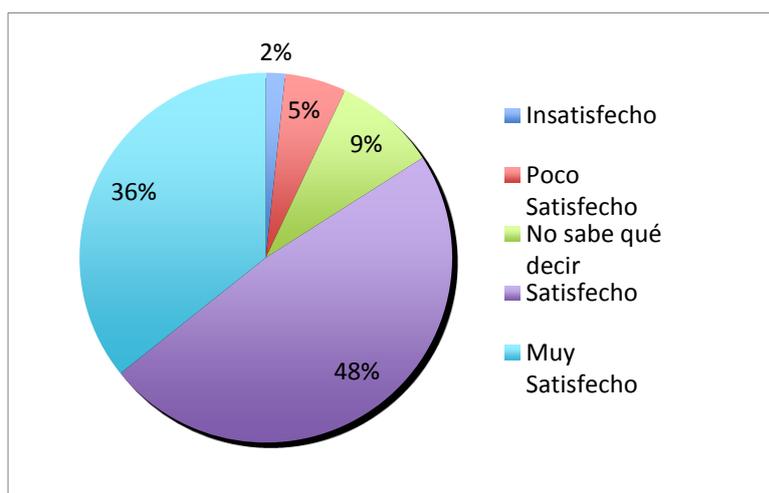


Figura 19. Espacio físico.

Según los datos recolectados entre los usuarios encuestados, el 84% (301 personas) de los considera que el espacio físico del servicio de emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz se encuentra limpio, cómodo y bien señalizado, lo que es un determinante a favor de la institución, ya que solo el 5% se encuentra poco satisfecho y el 2% insatisfecho con respecto a lo mencionado, y a pesar de ser un porcentaje bajo debe tomarse en cuenta para que el servicio siga mejorando. El 9% de usuarios no sabe qué decir con respecto a esta pregunta.

## 2.2. Hallazgos de la revisión de la literatura académica

### 2.2.1. Calidad de atención en los Servicios de Salud

#### 2.2.1.1. Conceptos de Calidad

“La calidad de la atención es aquella que se espera pueda proporcionar al usuario el máximo y más complejo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes” (Avedis Donabedian, 1980). En 1989 la International Organization for Standardization (ISO) la define como el grado en que un servicio o producto brindado al usuario cumple con los objetivos trazados, concepto que transmitió dos definiciones importantes:

- La calidad puede medirse
- La calidad es el nivel de cumplimiento de un objetivo

La Organización Mundial de la Salud, en 1991, la define como la identificación de las necesidades sanitarias de los usuarios como individuo o población (Donabedian , 1980).

La Calidad de Atención es definida por varios autores como la respuesta a una necesidad específica de los clientes. A continuación, se detallan algunos conceptos:

*“Joseph Juran la calidad representa -aquellas características que responden a las necesidades del cliente y la ausencia de deficiencias-. Para W. Edwards Deming -el cliente es quien define la calidad final del producto y debe ser establecida para satisfacer sus necesidades y expectativas-, por tanto, la calidad se define en términos de quien la valora. A. Donabedian introduce el enfoque de estructura, proceso y resultado e interpreta la calidad como -una adecuación precisa de la atención a las necesidades particulares de cada caso-“ (Cabello & Chirinos, 2012, p. 89).*

La calidad en la atención sanitaria va de la mano con la seguridad asistencial que se brinda al paciente, es parte de las mejoras del sistema de atención de salud, convirtiéndose en una cualidad fundamental de atención al usuario (Organización Panamericana de la Salud, 2007, p. 1).

En ese sentido se puede concluir que es parte fundamental y decisiva del éxito Institucional, ante la percepción de los usuarios, conociendo las necesidades y expectativas de los mismos.

En ese sentido, la calidad de servicio en las dependencias de salud no busca solamente el bienestar de la organización y la proyección de una imagen óptima, sino que también busca mejorar la calidad de vida de la población, ya que a través de un servicio con calidad y calidez se cumple con un principio universal de responsabilidad social ante las necesidades de cada usuario.

#### **2.2.1.2. Calidad de Atención**

Se define como el servicio brindado, ajustado a las necesidades del usuario y cómo este percibe el servicio basándose en sus expectativas. Es fundamental identificar la calidad de servicio percibido por el usuario que se puede encontrar en cinco dimensiones: responsabilidad, seguridad, empatía, confiabilidad y tangibilidad.

Es importante recalcar que a pesar de existir varios conceptos acerca de la calidad de servicios, no existe una conceptualización generalizada, ya que en cada área se tiene una definición diferente de calidad, dependiendo del punto de vista de cada individuo, ya sea médico, administrador, paciente, empleado, empresario, etc. (Delgado, Vásquez y Moraes, 2010, p.p. 534).

La evaluación de la calidad de los servicios de salud aplica métodos y técnicas en dos áreas específicamente: evaluación desde la percepción del profesional que brinda atención y del usuario que recibe la atención (Delgado, Vásquez y Morales, 2010, p.p. 534), aspecto que fueron considerados al momento de

medir la satisfacción en el servicio de emergencia del Hospital Baca Ortiz, el objeto de estudio del presente trabajo.

Es por ello que es de suma importancia obtener resultados sobre la satisfacción que perciben los usuarios con respecto a la atención que reciben al acudir a un institución de salud y la manera más adecuada de obtener dichos datos es realizar una encuesta personal a usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz como ya se mencionó previamente en los resultados y análisis de este estudio.

La Organización Mundial de la Salud implementó un programa Mundial para la Seguridad del paciente, identificando el mejoramiento del mismo como eje fundamental de la calidad de atención en servicios sanitarios, lo que exige una labor coordinada por los establecimientos de salud que brindan atención en áreas de funcionamiento, talento humano, medio ambiente, etc. (Estados Unidos Mexicanos, 2012, p.p 19).

El usuario, al recibir atención, puede identificar la calidad de dos maneras: la calidad técnica que depende de la infraestructura, dotación técnica, capacidades y técnicas utilizadas por el personal asistencial y la calidad percibida que depende la relación con el talento humano que brinda la atención, tramites, puntualidad de atención, entre otros (Hospital Universitario del Valle, 2010).

En ese sentido, al momento de medir la calidad de atención se debe considerar el personal que interviene en la atención al usuario, desde su ingreso al hospital, hasta su egreso del mismo.

### **2.2.2. Modelo de Gestión de Calidad Asistencial y Seguridad del Paciente en los Hospitales Públicos del Ecuador**

El Ministerio de Salud Pública, a través de políticas gubernamentales que buscaban que la red pública de salud maneje estándares sanitarios

internacionales y que los mismos brinden una atención segura a cada usuario, decidió que 44 hospitales debían ser sometidos a un proceso técnico que aplique prácticas y protocolos que aseguren una atención con calidad, calidez y seguridad para los pacientes que acuden a las diferentes unidades de salud a nivel nacional (Ministerio de Salud Pública, 2015). Por esa razón, dichas instituciones fueron sometidas al proceso de acreditación del Sistema de Acreditación Canada.

Dicho sistema, principalmente, evalúa tres niveles que miden la situación de cada hospital en ese momento, dichos niveles son:

**“Nivel Oro (básico):** marca los elementos fundamentales de la calidad y seguridad. Es lo más básico que debe existir en un hospital.

**Nivel Platino:** se concentra en el cuidado del paciente y en la consistencia de entrega del servicio.

**Nivel Diamante:** se monitorean los resultados como evidencia de la implementación de recomendaciones para mejorar el servicio a los pacientes” (Ministerio de Salud Pública, 2015).

El Ecuador se encuentra entre los únicos países hispanos que recibe este tipo de acreditación internacional en sus entidades públicas de salud, por parte de Accreditation Canada International, que es una ONG sin fines de lucro que se encuentra entre los cuatro programas acreditados internacionalmente por ISQUA (Sociedad Internacional para la Calidad en el Cuidado de Salud), que como fin primordial coordina, planifica y organiza a cada institución para que logren alcanzar todos los estándares de calidad y consigan su respectiva acreditación (Ministerio de Salud Pública, 2015).

Las prácticas organizacionales requeridas se han implementado para mejorar la seguridad de los usuarios, buscando como objetivo principal minimizar los riesgos y brindar una atención con calidad. Existen varias prácticas que, según varios autores, tiene un cumplimiento prioritario para que una organización sea acreditada, entre las cuales tenemos: reporte de eventos adversos, verificación

de pacientes, abreviaturas peligrosas, prácticas quirúrgicas seguras, higiene de manos, medicamentos de alto riesgo, capacitación en seguridad de los pacientes, estrategia de prevención de caídas, entre otras; tratando de ofrecer normas de calidad y excelencia en los servicios de salud que se someten a los cambios que ofrece (Accreditation Canada, 2014).

Estos factores deben ser considerados al momento de realizar cambios organizacionales internos, con el fin de lograr que la institución sea acreditada o mantenga su acreditación. Así mismo, se deben considerar al momento de medir la satisfacción por parte de los usuarios.

### **2.2.3. Satisfacción del Usuario Externo**

#### **2.2.3.1. Concepto de Satisfacción**

“La satisfacción del usuario es de fundamental importancia como una medida de la calidad de atención, porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo” (Ministerio de Salud del Perú, 2009, p. 9).

La satisfacción del usuario es un elemento clave de mejora en aspectos como la organización de una institución, convirtiéndolo en un reto para la salud pública y teniendo relación directa con la percepción y conducta de los usuarios ante la atención prestada que se relacionan directamente con factores individuales, sociales, económicos, demográficos y culturales de los individuos (Seclén-Palacin 1 y Darras, 2005, p. 128).

#### **2.2.3.2. Estudios previos de satisfacción**

Es importante conocer estudios previos realizados ya que indirectamente nos permite comparar la situación de las instituciones sanitarias que mencionaremos con la situación actual del servicio de emergencia del Hospital

Pediátrico Baca Ortiz con la presentación y análisis de resultados obtenidos mediante la encuesta realizada a los usuarios que acudieron al servicio de emergencia, análisis que se realizó previamente a esta mención.

Estudios similares se han realizado en otras instituciones sanitarias del Ecuador:

El personal técnico de las Fuerzas Armadas, en febrero del 2008, realizó un estudio en busca de la satisfacción de los usuarios en hospitalización que acudieron a unidades de segundo y tercer nivel que pertenecían a las FF.AA. Los resultados encontrados determinaron que existía una dependencia de la clasificación psicosocial y económica de cada uno de los usuarios. Se determinó que la principal causa de insatisfacción es el tiempo de espera de los usuarios para obtener una cama. El estudio presentó resultados de satisfacción general del 72.48% (Garces, 2010, pp. 18-19),

Además se realizó, durante el 2013, estudios de satisfacción de usuarios internos y externos elegidos al azar, en 12 centros de salud del Patronato Provincial de Pichincha. La recolección de datos se efectuó mediante una encuesta estructurada que se basó en otras encuestas realizadas en otros países. Los resultados demostraron que entre los usuarios internos el nivel de satisfacción fue del 90%, relacionado directamente con el “enfoque al cliente” y “participación del personal”. Además los resultados identificaron, entre los 499 usuarios externos encuestados, que su nivel de satisfacción fue del 98%, presentando mayor satisfacción en puntos como: confianza, respeto y privacidad (Vargas, 2013, p. 70).

Así mismo, en el 2016 se realizó un estudio similar en el Hospital Provincial General de Latacunga a un número de 374 usuarios elegidos al azar, los resultados determinaron que la satisfacción se encontraba en un nivel alto con un resultado del 91,71%, los puntos críticos de insatisfacción se identificaron en el ambiente tanto de infraestructura como limpieza de la institución, además hubo insatisfacción al conseguir una cita, atención impuntual, insumos

deficientes en farmacia y el trato percibido por el usuario con respecto al personal administrativo (Jara, 2016, pp. 6-7).

A nivel internacional podemos citar varios estudios realizados, entre los más recientes mencionaremos:

En el 2012 se realizó un estudio observacional, descriptivo, transversal en el Hospital Nacional Cayetano Heredia (Perú), donde se realizaron encuestas basadas en la estructura original de la encuesta SERVQUAL, misma que estuvo constituida por 22 preguntas y se realizó a usuarios externos de consulta externa (383) y emergencia (384); la satisfacción determinada fue del 46.8% para usuarios de consulta externa y 52.9% para usuarios de emergencia. Además se identificó las variables que presentaron mayor insatisfacción en los usuarios como atención inadecuada y demora de la misma, atención impuntual y difícil acceso a turnos (Cabello & Chirinos, 2012, pp. 88-90).

El Ministerio de Salud del Perú en el 2012 realiza la Norma Técnica de Evaluación de usuarios externos que reciben atención en establecimientos de salud basándose en la metodología SERVQUAL, la misma que fue modificada en el modelo y contenido, que busca identificar la satisfacción de los usuarios en cuanto a expectativa, percepción y causas de insatisfacción. Se determinó un tamaño muestral utilizando fórmulas de estudios descriptivos, usando niveles de confianza del 95% para establecimientos de mayor complejidad (tercer nivel), además se tomó en cuenta criterios de inclusión y exclusión. El objetivo de la guía técnica fue normar la evaluación de satisfacción de los usuarios externos como referencia para otras instituciones de salud (Ministerio de Salud Pública del Perú, 2012, pp. 11, 20, 22, 27).

En el 2013 se realizó un estudio en México con un tamaño muestral de 2176 usuarios que recibieron atención durante el 2010 en 19 unidades médicas, fueron en su mayoría mujeres. Además se identificó que, de toda la población estudiada, las mujeres tienen mayor escolaridad. La conclusión de este estudio

se basa en la importancia de tomar en cuenta la imagen institucional y la percepción del usuario ante la atención recibida por parte del personal de las unidades médicas; además, que se debe considerar que los usuarios no son solamente los pacientes sino también los acompañantes (Hamui, Fuentes, Aguirre, & Ferna, 2013, pp. 16, 79, 134, 137).

Entre el 2014 y 2015, en Chile, se realizó un estudio de evaluación de satisfacción, percepción y experiencia de los usuarios en diferentes unidades de salud, con la finalidad de mejorar las políticas de Salud. Para ello se efectuó encuestas puerta a puerta de personas mayor o igual a 18 años, mismas que se ejecutaron por separado para usuarios de FONASA y usuarios ISAPRE, con un total de 2004 usuarios. Los resultados identificaron que, en comparación con un estudio realizado en el 2013, con respecto a la satisfacción del usuario, hubo una disminución al 31% para el 2015, se evidenció que esta caída porcentual se dio por la insatisfacción en el trato recibido por el personal de salud y el tiempo de espera para recibir la atención (Valenzuela & Pezoa, 2015, pp. 6-137).

#### **2.4. Conclusiones del capítulo**

- Según los resultados encontrados el rango de edad mayoritario que acude a solicitar atención oscila entre los 24 y 64 años de edad equivalente al 78% de la muestra, con una representación del 82% del género femenino, además de toda la población estudiada el 74% corresponde a la etnia mestiza y un 39% ha terminado la secundaria como mayoría.
- El promedio de satisfacción global de los usuarios que acuden al servicio de emergencia, de las 14 preguntas realizadas según las variables determinadas como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, ambiente es del 80,6 % lo que representa un porcentaje favorable para la institución, ya que la gran mayoría de usuarios se encuentran satisfechos con la atención que reciben en el servicio de

emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz, en los diferentes aspectos que conlleva la atención de salud.

- Con base en los resultados expuestos se concluye que es importante investigar la satisfacción que un usuario puede percibir ante la atención de una entidad de salud, ya que la evaluación de dicha satisfacción sirve a la institución para que tenga una guía de las mejoras que debe realizar en aspectos de estructura, ambiente o el trato que brinda el talento humano a cada usuario.
- Los estudios similares a esta investigación, han servido como guía para realizar la evaluación en el servicio de emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz.

### **3. CAPÍTULO III. ESTRATEGIAS DE MEJORA**

#### **3.1. Antecedentes**

En este capítulo se exponen estrategias de intervención, para mejorar la calidad de atención de los pacientes que acuden al servicio de emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz, basando dichas estrategias en los resultados obtenidos en el Capítulo II, expuesto previamente.

Recordemos que los resultados obtenidos se basaron en una encuesta realizada directamente a los usuarios que acudieron al servicio de emergencia, las respuestas de los usuarios colocaron al servicio de emergencia en un porcentaje alto (80,6%) de satisfacción global frente a las diferentes variables que se evaluó, a continuación realizaremos un análisis individual de cada una de las preguntas en donde se encontró mayor insatisfacción por parte de los usuarios frente a la percepción que tuvieron durante su atención. A pesar de que estos porcentajes no influyan mayoritariamente y se encuentre de un rango de satisfacción global favorable, es necesario crear estrategias para mejorar dichos resultados o mantenerse dentro de ese rango de satisfacción.

#### **3.2. Estrategias por variables**

##### **3.2.1. Fiabilidad**

El 78% de usuarios se encuentran satisfechos y se presenta un 7% de insatisfacción global, siendo la pregunta 1 la más representativa con 11% de insatisfacción.

- Educar a los usuarios mediante charlas, trípticos y medios visuales, acerca de los roles que cumple el servicio de emergencia y las prioridades que se debe dar a cada usuario según la gravedad de la patología que presente y los tiempos de espera de atención de las mismas.

### **3.2.2. Capacidad de respuesta**

El 74% de usuarios se encuentra satisfechos con la capacidad de respuesta por parte del personal de salud y los resultados de exámenes que se solicitaron, frente a un 8% de insatisfacción global.

- Informar adecuadamente al usuario sobre qué personal de salud esta brindando la atención e informar si requiere o no la atención de un especialista o subespecialista.
- Informar al usuario los procedimientos técnicos que se realizara durante la atención si así lo requiere, el tiempo posible de espera y los resultados cuando se los obtenga.

### **3.2.3. Seguridad**

El 84% de usuarios se sienten satisfechos con respecto a la atención brindada por parte del médico, la mejoría de la enfermedad por la que acudió y el respeto a su privacidad por parte del todo el personal. El 6% de usuarios se siente insatisfecho con respecto a los puntos expuestos.

- Incentivar al personal médico, enfermería y auxiliarles a que continúen brindando una atención con calidad, calidez, equidad y eficiencia a cada usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz.

### **3.2.4. Empatía**

Los usuarios que recibieron un trato amable, igualitario, a los que se despejaron cada duda e inquietud y explicaron el o los tratamientos que eran necesarios para la resolución de la enfermedad, están representados por el 83% , mientras que el 6% presenta insatisfacción ante estos aspectos.

- Fomentar el trato amable entre usuarios internos y externos, además de una comunicación adecuada y clara, con términos sencillos y de fácil comprensión por parte de los usuarios, brindando explicación a todos los usuarios, sin excepción, sobre su diagnóstico y tratamiento.

### **3.2.4. Infraestructura / Medio ambiente**

El 84% se encontró satisfecho con respecto al ambiente e infraestructura del servicio de emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz, con un 7% de usuarios insatisfechos.

- Continuar con las mejoras de infraestructura nueva y adquisición del equipo adecuado con tecnología de punta, así como también mejorando las instalaciones y las posibilidades de mejorar la calidad de atención a los usuarios.

### **3.3. Estrategias globales**

- Capacitar continuamente al personal de salud que labora en el servicio de emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz para que la empatía y calidad de atención mejoren cada día frente a los usuarios que acuden solicitando atención.
- Realizar evaluaciones escritas y prácticas al personal de salud, que labora en el servicio de emergencia, sobre la atención al usuario, además de su capacidad de respuesta ante una emergencia y sus conocimientos en materia relacionada con su profesión.
- Realizar encuestas de satisfacción cada 6 meses, para evaluar si la satisfacción obtenida previamente se mantiene o ha mejorado, así como también, para identificar la causa de insatisfacción en los usuarios, para poder plantear una solución oportuna.
- Informar los resultados obtenidos a través de las encuestas a las autoridades del Hospital, para que se realice una comparación semestral

de los resultados obtenidos y se evalué el cumplimiento de las medidas estratégicas de acción para mejorar la calidad de atención.

- Con base en los resultados obtenidos en cada evaluación se debe realizar un plan de seguimiento que monitoree, vigile y controle las medidas establecidas y su cumplimiento.
- Colocar buzones de sugerencias para que los usuarios que asisten al servicio de emergencia puedan evaluar el servicio del personal. Las sugerencias deben revisarse de forma semanal para evaluarlas y tomar correctivos de inmediato.
- Crear un área para implementar una farmacia de emergencia en donde se expendan solo medicamentos de uso del servicio de emergencia y evitar largas esperas a los usuarios especialmente en horas laborables administrativas y consulta externa.
- Identificar las necesidades del usuario como prioridad en la atención.

### **3.4. Conclusiones**

- Las estrategias de mejora para mantener la calidad de atención y el nivel de satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz, deben implementarse como normativa propia de la institución, realizando una planificación en base a los resultados obtenidos de la evaluación de satisfacción que se realice a los usuarios cada 6 meses como se ha recomendado
- El servicio de emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz ha presentado un nivel de satisfacción alto con un 80,6%, resultado obtenido de la evaluación realizada previamente, las estrategias para mantener o mejorar este nivel de satisfacción se las realizo en base a las variables utilizadas en la encuesta y además de estrategias globales

## 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

Es de suma importancia evaluar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz posterior a la implementación del modelo de gestión de calidad asistencial, ya que nos permitirá conocer la percepción del usuario ante la atención que recibe desde que ingresa a la institución hasta que finaliza la misma; además de identificar la problemática que se puede estar suscitando frente al cumplimiento de normativas establecidas por parte del personal de salud y las áreas donde mayor insatisfacción presentan los usuarios, verificando la necesidad de implementar estrategias que mejoren o mantengan un grado de satisfacción del usuario adecuado y una atención con calidad, calidez, eficiencia, eficacia y seguridad.

Es importante tener conocimiento de estudios similares que se haya realizado previamente en la misma institución o instituciones que presenten la misma o una realidad similar, ya que nos puede servir de guía a la hora de tomar una decisión frente a los problemas identificados durante la evaluación; en el caso del servicio de emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz la evaluación fue realizada con un diseño de tipo descriptivo de corte transversal que no intervino ni manipulo el entorno donde se realizó la investigación; se utilizó como mecanismo de recolección de datos encuestas que según el universo se obtuvo de una muestra de 358 usuarios, mismas que constaron de 14 preguntas de fácil entendimiento para los usuarios, realizadas en base a las variables de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, ambiente, variables medidas mediante la escala de Likert. Según los resultados encontrados el rango de edad mayoritario que acude a solicitar atención oscila entre los 24 y 64 años de edad equivalente al 78% de la muestra, con una representación del 82% del género femenino, además de toda la población estudiada el 74% corresponde a la etnia mestiza y un 39% ha terminado la

secundaria como mayoría. El promedio de satisfacción global de los usuarios que acuden al servicio de emergencia es del 80,6 % lo que representa un porcentaje favorable para la institución, ya que la gran mayoría de usuarios se encuentran satisfechos con la atención que reciben en el servicio de emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz, en los diferentes aspectos que conlleva la atención de salud.

Con base en los resultados expuestos se concluye que es importante investigar la satisfacción que un usuario puede percibir ante la atención de una entidad de salud, ya que la evaluación de dicha satisfacción sirve a la institución para que tenga una guía de las mejoras que debe realizar en aspectos de estructura, ambiente o el trato que brinda el talento humano a cada usuario. Las estrategias de mejora para mantener la calidad de atención y el nivel de satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz, deben implementarse como normativa propia de la institución, realizando una planificación en base a los resultados obtenidos de la evaluación de satisfacción que se realice a los usuarios cada 6 meses como se ha recomendado.

#### **4.2. Recomendaciones**

Se recomienda al servicio de emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz

- Realizar evaluaciones semestrales de satisfacción del usuario que acude solicitando atención, detectando oportunidades de mejora.
- Capacitar continuamente al personal de salud que labora en el servicio de emergencia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz para que la empatía y calidad de atención mejoren cada día frente a los usuarios que acuden solicitando atención
- Informar los resultados obtenidos a través de las encuestas a las autoridades del Hospital, para que se realice una comparación semestral

de los resultados obtenidos y se evalué el cumplimiento de las medidas estratégicas de acción para mejorar la calidad de atención

- Colocar buzones de sugerencias para que los usuarios que asisten al servicio de emergencia puedan evaluar el servicio del personal. Las sugerencias deben revisarse de forma semanal para evaluarlas y tomar correctivos de inmediato
- Crear un área para implementar una farmacia de emergencia en donde se expendan solo medicamentos de uso del servicio de emergencia y evitar largas esperas a los usuarios especialmente en horas laborables administrativas y consulta externa
- Realizar evaluaciones escritas y prácticas al personal de salud, que labora en el servicio de emergencia, sobre la atención al usuario, además de su capacidad de respuesta ante una emergencia y sus conocimientos en materia relacionada con su profesión

## REFERENCIAS

- Accreditation Canada. (2014). Accreditation Canada International - Prácticas Organizacionales Requeridas. Recuperado el 20 de Febrero de 2017 de Slide Share: <https://es.slideshare.net/pomicin/manual-de-prcticas-organizacionales-requeridas>
- Cabello, E., & Chirinos, J. (2012). Universidad Peruana Cayetano Heredia. Recuperado el 18 de Enero de 2017 de Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud: <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RMH/article/viewFile/1037/1003>
- Delgado, M., Vázquez, M., & Moraes, L. (2010). Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentidos de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil.
- Donabedian, A. (1980). La definición de calidad y los enfoques de su evaluación. Michigan: Health Administration Press.
- Estados Unidos Mexicanos. (2012). Definiciones y conceptos fundamentales para el mejoramiento de la calidad de la atención a la salud.
- Garces, I. (2010). Recuperado el 16 de Noviembre de 2016 de Universidad San Francisco de Quito: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/1036/1/96379.pdf>
- Hamui, L., Fuentes, R., Aguirre, R., & Ferna, O. (2013). Un estudio de satisfacción con la atención médica. Recuperado el 10 de Enero de 2017 de FACMED: <http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencionMedica.pdf>
- Hospital Pediátrico Baca Ortiz. (2016). Departamento de Estadísticas. Hospital Pediátrico Baca Ortiz, Estadística, Quito.
- Hospital Pediátrico Baca Ortiz. (2016). Departamento de Talento Humano. Quito: Hospital Pediátrico Baca Ortiz.
- Hospital Pediátrico Baca Ortiz. (2016). Facebook. Recuperado el 18 de Enero de 2017 de Hospital Pediátrico Baca Ortiz: <https://www.facebook.com/pg/HBacaOrtiz/about/>

Hospital Pediátrico Baca Ortiz. (s.f.). Hospital Pediátrico Baca Ortiz. Recuperado el 18 de Enero de 2017 de Tuugo: <http://www.tuugo.ec/Companies/hospital-pediatrico-baca-ort%C3%ADz/12600011943#!>

Hospital Provincial General Docente de Riobamba. (2014). Plan de Mejora de la calidad 2014. Hospital Provincial General Docente de Riobamba.

Hospital Universitario del Valle. (2010). Calidad de Atención en Salud Percepción de los Usuarios.

Jara, J. (2016). Estudio de Satisfacción del Usuario Externo de los servicios de salud del Hospital Provincial General de Latacunga. Recuperado el 16 de Febrero de 2017 de Repositorios UDLA: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/5433/1/UDLA-EC-TEAIS-2016-05.pdf>

MANTEROLA, C., & OTZEN, T. (2014). Estudios observacionales: los diseños utilizados con mayor frecuencia en investigación clínica. Chile.

Ministerio Coordinador de Seguridad. (2012). Publicaciones - Revista Digital del Ministerio Coordinador de Seguridad . Recuperado el 20 de Febrero de 2017 de Nuestra Seguridad: <http://www.nuestraseguridad.gob.ec/es/articulo/mi-emergencia-atenci%C3%B3n-oportuna-y-eficiente>

Ministerio de Salud del Perú. (2009). Satisfacción del Usuario Externo. Recuperado el 18 de Enero de 2017 de Ministerio de Salud del Perú: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfacci%C3%B3n%20del%20Usuario%20Externo.pdf>

Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2012). Somos Salud. Recuperado el 18 de Enero de 2017 de Ministerio de Salud Pública del Ecuador: [https://instituciones.msp.gob.ec/somossalud/images/documentos/guia/Manual\\_MAIS-MSP12.12.12.pdf](https://instituciones.msp.gob.ec/somossalud/images/documentos/guia/Manual_MAIS-MSP12.12.12.pdf)

Ministerio de Salud Pública del Perú. (2012). Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario. Recuperado el 16 de Marzo de 2017 de Ministerio de Salud Pública del Perú:

<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Ministerio de Salud Pública. (2013). Proyecto "Mi Emergencia" del MSP.

Recuperado el 20 de Febrero de 2017 de Ministerio de Salud Pública:

<http://www.salud.gob.ec/proyecto-mi-emergencia-del-msp-atendera-en-coordinacion-con-ecu-911/>

Ministerio de Salud Pública. (2015). Hospital Pediátrico Baca Ortiz de Quito

recibe acreditación internacional. Recuperado el 18 de Enero de 2017

de Ministerio de salud Pública del Ecuador:

<http://www.salud.gob.ec/hospital-pediatrico-baca-ortiz-de-quito-recibe-acreditacion-internacional/>

Organización Panamericana de la Salud. (2007). Calidad y Seguridad del

Paciente. Recuperado el 18 de Enero de 2017 de Organización

Panamericana de la Salud:

<http://www1.paho.org/hq/dmdocuments/2010/Calidad%20y%20seguridad%20del%20paciente.pdf>

Pezoa G., M. (2013). Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud

Hospitalaria:. Recuperado el 18 de Enero de 2017 de Superintendencia

de Salud Chile:

[http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005\\_recurso\\_1.pdf](http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005_recurso_1.pdf)

Robalino, M. (2014). CRITERIO PLAN INTEGRAL DE MEJORA DE LA

CALIDAD. Recuperado el 18 de Enero de 2017 de Doc Player:

<http://docplayer.es/9878043-Criterio-17-1-plan-integral-de-mejora-de-la-calidad.html>

Seclén-Palacin , J., & Darras, C. (2005). Anales de la Facultad de Medicina.

Recuperado el 18 de Enero de 2017 de Universidad Nacional Mayor de

San Marcos:

<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/1361/1156>

Valenzuela, P., & Pezoa, M. (Marzo de 2015). ESTUDIO DE OPINIÓN A

USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD, REFORMA Y

POSICIONAMIENTO DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Recuperado en Enero de 2017 de Super de Salud Chile:  
[http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-12432\\_recurso\\_1.pdf](http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-12432_recurso_1.pdf)

Vargas, D. (Enero de 2013). Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha. Recuperado el 20 de Enero de 2017 de”  
<http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2189/1/104899.pdf>

## **ANEXOS**





### 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA

PREGUNTA	(1=I)(2=PS)(3=NS)(4=S)(5=MS)
¿El Especialista Médico acude rápidamente para brindarle atención en emergencia?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
¿La atención y entrega de resultados en el laboratorio de emergencia fue rápida?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
¿La atención en exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, tomografías) y entrega de resultados en radiología de emergencia fue rápida?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>

### 4. SEGURIDAD

PREGUNTA	(1=I)(2=PS)(3=NS)(4=S)(5=MS)
¿El médico que le brindó atención, le realizó una valoración física completa y minuciosa por el problema de salud por el que acudió a emergencia?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
¿Durante su atención el personal de emergencia respetó su privacidad e integridad?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
¿El problema de salud por el cual usted acudió a emergencia se resolvió o mejoró?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>

### 5. EMPATÍA

PREGUNTA	(1=I)(2=PS)(3=NS)(4=S)(5=MS)
¿Recibió un trato amable, respetuoso, paciente, igualitario por parte del personal de emergencia que le brindó atención?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
¿El médico que le atendió contestó sus dudas, inquietudes o preguntas sobre su enfermedad o la del paciente?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
¿El médico que lo atendió le explicó a usted el tratamiento que recibió (tipo de medicamento(os), dosis) y signos de alarma por los que debe acudir de inmediato a emergencia?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>

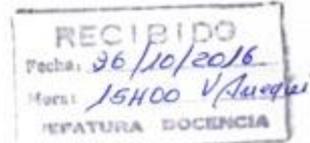
### 6. INFRAESTRUCTURA / AMBIENTE

PREGUNTA	(1=I)(2=PS)(3=NS)(4=S)(5=MS)
¿Durante su atención, el personal de emergencia contó con equipos y materiales necesarios para la resolución de su enfermedad?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios, cómodos y con una señalización correcta para una orientación adecuada?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>

Realizada por: María Fernanda Parra Iñiguez

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## Anexo 2: Solicitud de Autorización para realizar el estudio



### MEMORANDO HBO-DOCENCIA-814-2016

**PARA:** Dr. Carlos Valencia, Director del Departamento de Docencia e Investigación  
**DE:** Dra. María Fernanda Parra Iñiguez, Jefe de Médicos Residentes  
**ASUNTO:** SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR EL TRABAJO DE TITULACION  
**FECHA:** Quito, DM 24 de Octubre de 2016

Estimado Dr. Carlos Valencia, yo Dra. María Fernanda Parra Iñiguez con Cedula de Identidad 0104077359, Médico Residente Asistencial que laboro en esta casa de Salud, cumpliendo actualmente las funciones de Coordinadora de Médicos Residentes; solicito a usted de la forma más cordial me autorice iniciar mi trabajo de titulación previo a la obtención del título de **Especialista en Administración de Instituciones de la Salud**, de la Universidad de las Américas; luego de haber sido aprobado mi Plan de Titulación el 24 de Octubre del 2016, del cual usted tenía conocimiento previo; el trabajo mencionado se titula **"EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD ASISTENCIAL EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL PEDIÁTRICO BACA ORTIZ"** razón por la cual requiero su autorización para proceder a la recolección de datos y acceso ciertos archivos que me permitan realizarlo de la mejor manera sin que esta información comprometa la imagen, ni afecte la labores cotidianas de la Institución, ya que no es un estudio de intervención.

Adjunto a este documento mi Plan de Titulación y la aprobación por parte de la Universidad de las Américas

Por la favorable atención brindada al presente pedido, anticipo a usted mi debido agradecimiento.

Atentamente:

Dra. María Fernanda Parra Iñiguez  
Jefe de Médicos Residentes

Elaborado por:	V. Araguí Pozo
Revisado por:	Dra. María Fernanda Parra
Fecha de elaboración del documento	24-10-2016
Copia:	Dirección Médica Archivo.



Aprobado  
DR. CARLOS VALENCIA C.  
NEURÓLOGO  
LIBRO VI FOLIO 0869 N°2548  
INH: 17-08-04446  
27/10/2016

## Anexo 3: Autorización para desarrollo de investigación



OFICIO HBO-DOCENCIA-0049-2016  
Quito, DM 07 de Noviembre de 2016

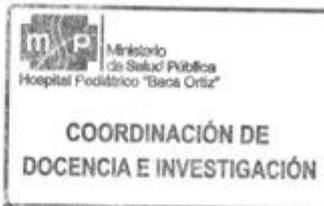
Doctora  
María Fernanda Parra Iñiguez  
JEFE DE MÉDICOS RESIDENTES  
HOSPITAL PEDIÁTRICO BACA ORTIZ  
Presente

De mi consideración:

Por medio del presente informo a usted, que la Dirección de Docencia e Investigación autoriza llevar a cabo el proyecto presentado sobre el tema " **EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD ASISTENCIAL EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL PEDIÁTRICO BACA ORTIZ**", previo a la obtención del título de Especialista en Administración de Instituciones de la Salud, de la Universidad de las Américas.

Además, se autoriza para tener acceso a los documentos o archivos requeridos de la institución y a realizar la recolección de datos según su cronograma.

DR. CARLOS VALENCIA C.  
Cordialmente,  
  
Dr. Carlos Valencia Calderón MD, PhD



Director del Departamento de Docencia e Investigación

Elaborado por:	V. Arregui Pozo
Revisado por:	Dr. Carlos Valencia <i>CV</i>
Aprobado por:	Dr. Carlos Valencia <i>CV</i>
Fecha:	07-11-2016
CC:	/Director Médico, Líder del Servicio de Emergencia / Archivo



### 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA

PREGUNTA	(1=N)(2=PS)(3=NS)(4=S)(5=MS)
¿El Especialista Médico acude rápidamente para brindarle atención en emergencia?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
¿La atención y entrega de resultados en el laboratorio de emergencia fue rápida?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
¿La atención exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, tomografías) y entrega de resultados en radiología de emergencia fue rápida?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>

### 4. SEGURIDAD

PREGUNTA	(1=N)(2=PS)(3=NS)(4=S)(5=MS)
¿El médico que le brindó atención, le realizó una valoración física completa y minuciosa por el problema de salud que acudió a emergencia?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
¿Durante su atención el personal de emergencia respetó su privacidad e integridad?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
¿El problema de salud por el cual usted acudió a emergencia se resolvió o mejoró?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>

### 5. EMPATIA

PREGUNTA	(1=N)(2=PS)(3=NS)(4=S)(5=MS)
¿Recibió un trato amable, respetuoso, paciente, igualitario por parte del personal de emergencia que le brindó atención?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
¿El médico que le atendió contestó sus dudas, inquietudes o preguntas sobre su enfermedad o la del paciente?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
¿El médico que lo atendió le explicó a usted el tratamiento que recibió (tipo de medicamento(s), dosis) y signos de alarma por los que debe acudir de inmediato a emergencia?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>

### 6. INFRAESTRUCTURA / AMBIENTE

PREGUNTA	(1=N)(2=PS)(3=NS)(4=S)(5=MS)
¿Durante su atención el personal de emergencia contó con equipos y materiales necesarios para la resolución de su enfermedad?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>
¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios, cómodos y con una señalización correcta para una orientación adecuada?	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>

Realizada por: María Fernanda Parra I

*Dr. Parra 05/01/2013*

DR. CARLOS ALFONSO C.  
 NEURÓLOGO COORDINADOR  
 LIBRO Y FOLIO 0569 Nº2548  
 TEL: 17-28-04448



## Anexo 5: Fotos Aplicación de la Encuesta



