



FACULTAD DE POSGRADOS

“EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN DEL
USUARIO EXTERNO EN EL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DEL
SERVICIO DE NEUROLOGÍA CLÍNICA DEL HOSPITAL DE
ESPECIALIDADES EUGENIO ESPEJO.”

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

Profesor Guía

Mg. Susana Janneth Larrea Cabrera

Autora

Andrea Jackeline Mora Álvarez

Año

2017

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con la estudiante Andrea Jackeline Mora Álvarez, 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 DEL PROFESOR CORRECTOR

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

Lidia Margarita Romo Pilco

Magister en Economía Mención Descentralización y Desarrollo Local

C.I.: 170371408 - 7

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 vigentes.

Andrea Jackeline Mora Álvarez

C.I.: 110461583 - 4

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, agradezco a Dios por su misericordia y bendiciones brindadas cada día.

A mis padres ya que por ellos he llegado a este lugar.

A la Universidad de las Américas por darme la oportunidad de formarme en lo que me apasiona y amo hacer.

Finalmente, a mi tutora Mg. Susana Larrea por su ayuda y dedicación.

DEDICATORIA

A mis padres Kelvin y Jaqueline, a mis hermanos Kelvyn Andrés y Priscila Vanessa, por todo su apoyo y sacrificio para hacer este sueño realidad.

RESUMEN

El objetivo de este trabajo fue evaluar y analizar el nivel de satisfacción en atención que percibe el usuario externo en el área de consulta externa del servicio de Neurología Clínica del Hospital Eugenio Espejo y realizar una propuesta de mejoramiento.

La presente investigación es un estudio descriptivo de corte transversal tipo encuesta, muestra estudiada: 365 usuarios seleccionados de forma aleatoria, que acudieron a la consulta externa del servicio de Neurología Clínica los días en los que se desarrolló de la encuesta. La herramienta utilizada fue una encuesta estructurada, adaptada para el estudio, fundamentada en investigaciones previas similares.

Los resultados obtenidos fueron que del total de la muestra, la mayoría fue del género femenino (64,93%), la mayoría está incluido dentro del grupo de edad comprendido entre los 50-59 años, el nivel de instrucción que predominó fue secundaria completa y la etnia con la que se identifica el mayor número de usuarios es la mestiza. Según el análisis de las variables los usuarios externos presentan mayor insatisfacción al momento de conseguir una cita médica a la hora requerida, cuando acude a la cita médica y no es atendido con puntualidad, por desabastecimiento de medicamentos en la farmacia, limitada accesibilidad al hospital desde su domicilio y en el trato recibido por el personal administrativo; en cambio se evidencia alto porcentaje de satisfacción en cuanto al trato recibido por el personal médico y de enfermería, a la claridad en que el personal de salud le brinda información, a la infraestructura, ambiente y limpieza del hospital, al respeto y privacidad en la atención y a sus creencias. La satisfacción global percibida por el usuario externo fue alta representado por un 79,4%.

En conclusión la satisfacción global percibida es alta, hay variables importantes críticas que deben ser modificadas para una gestión hospitalaria de calidad. Esta investigación proporciona datos específicos sobre los niveles de satisfacción del

usuario externo, para optimizar la atención y realizarla con calidad y calidez y propone un plan de mejora aplicable en el área de consulta externa del servicio de Neurología Clínica del Hospital Eugenio Espejo.

ABSTRACT

The objective of this study was to evaluate and analyze the level of satisfaction in care perceived by the external user in the area of external consultation of the Clinical Neurology service of the Hospital Eugenio Espejo and make a proposal for improvement.

The present investigation is a descriptive cross-sectional study of the type of survey, sample studied: 365 randomly selected users who attended the external consultation of the Clinical Neurology service on the days of the survey. The tool used was a structured survey, adapted for the study, based on similar previous research.

The results obtained were that of the total of the sample, the majority was female (64.93%), the majority is included in the age group between 50-59 years, the level of education that predominated was complete secondary And the ethnicity with which the largest number of users is identified is mestiza. According to the analysis of the variables, the external users present greater dissatisfaction at the time of getting a medical appointment at the required time, when they attend the medical appointment and are not attended on time, due to shortages of drugs in the pharmacy, limited accessibility to the hospital since Their address and in the treatment received by the administrative staff; On the other hand, there is a high percentage of satisfaction regarding the treatment received by medical and nursing personnel, the clarity in which health personnel provide information, infrastructure, environment and cleanliness of the hospital, respect and privacy in the Attention and beliefs. The overall satisfaction perceived by the external user was high represented by 79.4%.

In conclusion the perceived global satisfaction is high, there are important critical variables that must be modified for a quality hospital management. This research provides specific data on levels of external user satisfaction, to optimize care and to perform it with quality and warmth, and proposes an improvement plan

applicable in the external consultation area of the Clinical Neurology service of Eugenio Espejo Hospital.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. CAPÍTULO I. EFINICIÓN DEL PROBLEMA O SITUACIÓN A INVESTIGAR.....	4
1.1. Antecedentes	4
1.2. Razones por las cuales se escogió el tema.....	7
1.3. Planteamiento del problema.....	7
1.4. Pertinencia del tema a desarrollar.....	8
1.5. Metodología que se propone para la realización de la tesina.....	8
1.5.1 Diseño de la Investigación	8
1.5.2 Población de Estudio	9
1.5.3 Criterios de Inclusión	9
1.5.4 Criterios de Exclusión	9
1.5.5 Muestra (Usuario Externo).....	10
1.5.6 Herramienta de Investigación	10
1.5.7 Variables de Satisfacción, tipo de escala	12
1.5.8 Variables de Investigación, Operativización	12
1.5.9 Aplicación de la Encuesta.....	13
1.5.10 Procesamiento de Datos.....	14
1.6. Resultados esperados.....	14
1.7. Conclusiones del capítulo.....	15
2. CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LA LITERATURA ACADÉMICA E INVESTIGACIÓN DE CAMPO	16
2.1 Estudios similares que se hayan diseñado, analizado y/o puesto en práctica previamente.....	16
2.2 Revisión de la literatura académica y profesional pertinente	17

2.2.1	Concepto de Calidad en Salud	18
2.2.2	Tipos de Calidad.....	19
2.2.3	Indicadores de Calidad en Salud.....	20
2.2.4	Principios de la Garantía de Calidad	21
2.2.5	Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud	22
2.2.6	Sistema de Gestión de Calidad	23
2.2.7	Satisfacción	25
2.3.	Hallazgos de la investigación realizada.....	26
2.3.1	Descripción del Usuario Externo	26
2.3.2	Datos Generales	27
2.3.2.1	Género del usuario externo que acude al servicio de Neurología Clínica del Hospital Eugenio Espejo. ...	27
2.3.2.2	Edad del usuario externo que acude al servicio de Neurología Clínica del Hospital Eugenio Espejo. ...	27
2.3.2.3	Instrucción del usuario externo que acude al servicio de Neurología Clínica del Hospital Eugenio Espejo.	28
2.3.2.4	Etnia con la que se identifica usuario externo que acude al servicio de Neurología Clínica del Hospital Eugenio Espejo.	29
2.3.3	Variables de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de Neurología Clínica del Hospital Eugenio Espejo.	30
2.3.3.1	Variable según la satisfacción global percibida por el usuario externo con la atención recibida en el área de consulta externa del servicio de Neurología Clínica del Hospital Eugenio Espejo.	30
2.3.3.2	Variable según la satisfacción del usuario para conseguir una cita médica a la hora requerida.	32
2.3.3.3	Variable según la satisfacción del usuario externo que considera si le atienden con puntualidad.....	33

2.3.3.4	Variable según la satisfacción del usuario externo en cuanto al abastecimiento de medicamentos en la farmacia.	34
2.3.3.5	Variable según la satisfacción del usuario externo en cuanto a la facilidad de llegar al hospital.	35
2.3.3.6	Variable según la satisfacción del usuario en cuanto al trato recibido en el hospital por el personal médico.	37
2.3.3.7	Variable según la satisfacción del usuario en cuanto al trato recibido en el hospital por el personal auxiliar y de enfermería.	38
2.3.3.8	Variable según la satisfacción del usuario en cuanto al trato recibido en el hospital por el personal administrativo.	39
2.3.3.9	Variable según la satisfacción del usuario en cuanto a la claridad en que el personal de salud le informa su diagnóstico, causas y tratamiento.	40
2.3.3.10	Variable según la satisfacción del usuario en cuanto a la infraestructura, ambiente y limpieza del hospital.	42
2.3.3.11	Variable según la satisfacción del usuario en cuanto al respeto que mantuvo el profesional a su privacidad cuando le brindó atención.	43
2.3.3.12	Variable según la satisfacción del usuario en cuanto al respeto dado a sus creencias relacionadas a la enfermedad por el personal que le atendió.	44
2.4.	Conclusiones del capítulo	45
3.	CAPÍTULO III. PROPUESTA DE MEJORA	46
3.1	Conclusiones del capítulo	53
4.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
4.1	Conclusiones	54

4.2 Recomendaciones.....	55
REFERENCIAS	56
ANEXOS	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Género del usuario externo.....	27
Figura 2. Rango de edad del usuario externo	28
Figura 3. Instrucción del usuario externo.	29
Figura 4. Etnia del usuario externo.....	30
Figura 5. Satisfacción global percibida por el usuario externo con la atención recibida en el hospital.....	31
Figura 6. Satisfacción del usuario para conseguir una cita médica a la hora requerida.	32
Figura 7. Satisfacción del usuario externo que considera si le atienden con puntualidad.	33
Figura 8. Satisfacción del usuario externo en cuanto al abastecimiento de medicamentos en la farmacia.....	34
Figura 9. Satisfacción del usuario externo en cuanto a la facilidad de llegar al hospital.....	36
Figura 10. Satisfacción del usuario externo en cuanto al trato recibido en el hospital por el personal médico.	37
Figura 11. Satisfacción del usuario externo en cuanto al trato recibido en el hospital por el personal auxiliar y de enfermería.	38
Figura 12. Satisfacción del usuario externo en cuanto al trato recibido en el hospital por el personal administrativo.....	39
Figura 13. Satisfacción del usuario externo en cuanto a la claridad en que el personal de salud le informa su diagnóstico, causas y tratamiento.	41
Figura 14. Satisfacción del usuario externo en cuanto a la infraestructura, ambiente y limpieza del hospital.....	42
Figura 15. Satisfacción del usuario externo en cuanto al respeto que mantuvo el profesional a su privacidad cuando le brindó atención.....	43
Figura 16. Satisfacción del usuario externo en cuanto al respeto dado a sus creencias relacionadas a la enfermedad por el personal que le atendió.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis FODA. Servicio de Neurología Clínica del Hospital Eugenio Espejo.....	6
Tabla 2. Variables de Investigación.....	12
Tabla 3. Género del usuario externo	27
Tabla 4. Edad del usuario externo. Rango	27
Tabla 5. Instrucción del usuario externo. Rango	28
Tabla 6. Etnia con la que se identifica el usuario externo.	29
Tabla 7. Satisfacción global, mediante escala de Likert.....	30
Tabla 8. Satisfacción del usuario externo para conseguir una cita médica a la hora requerida, mediante escala de Likert.....	32
Tabla 9. Satisfacción del usuario externo que considera si le atienden con puntualidad, mediante escala de Likert.....	33
Tabla 10. Satisfacción del usuario externo en cuanto al abastecimiento de medicamentos en la farmacia, mediante escala de Likert.....	34
Tabla 11. Satisfacción del usuario externo en cuanto a la facilidad de llegar al hospital, mediante escala de Likert.	35
Tabla 12. Satisfacción del usuario externo en cuanto al trato recibido en el hospital por el personal médico, mediante escala de Likert. ...	37
Tabla 13. Satisfacción del usuario externo en cuanto al trato recibido en el hospital por el personal auxiliar y de enfermería, mediante escala de Likert.....	38
Tabla 14. Satisfacción del usuario externo en cuanto al trato recibido en el hospital por el personal administrativo, mediante escala de Likert.	39
Tabla 15. Satisfacción del usuario externo en cuanto a la claridad en que el personal de salud le informa su diagnóstico, causas y tratamiento, mediante escala de Likert.	40
Tabla 16. Satisfacción del usuario externo en cuanto a la infraestructura, ambiente y limpieza del hospital, mediante escala de Likert.....	42
Tabla 17. Satisfacción del usuario externo en cuanto al respeto que mantuvo el profesional a su privacidad cuando le brindó atención, mediante escala de Likert.....	43

Tabla 18. Satisfacción del usuario externo en cuanto al respeto dado a sus creencias relacionadas a la enfermedad por el personal que le atendió, mediante escala de Likert.	44
Tabla 19. Propuesta de mejora	47
Tabla 20. Propuesta de mejora en Relaciones Humanas y Calidad de Atención	50
Tabla 21. Propuesta de mejora, motivación al personal.....	51
Tabla 22. Propuesta de mejora, información al usuario externo	52
Tabla 23. Propuesta de mejora, capacitados en políticas institucionales, deberes y derechos.....	52

INTRODUCCIÓN

Calidad se debe considerar como el paradigma de todo el personal que interviene en la gestión de la salud, en los servicios de salud y en la comunidad en la que se desarrolla, para el mejoramiento constante de las condiciones y estilo de vida de cada persona y grupo social. A pesar de que la calidad en salud podría considerarse un atributo inherente, así como a la prestación de los servicios de salud no siempre está garantizada, se debe desde la perspectiva de la equidad y la eficacia realizar estudios de los procesos y resultados de las acciones en la atención integral de la salud, de una forma sistémica y sistemática. La principal estrategia empleada para disminuir la inequidad en los grupos sociales es la implementación de reformas que tienden a mejorar la calidad de los servicios de salud.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define calidad en salud como un alto nivel de excelencia profesional, usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgo para el paciente, y lograr un alto grado de satisfacción e impacto final positivo en la salud. (Organización Mundial de la Salud, OMS, 2007)

Una definición similar sería que calidad en salud “es la capacidad de que un producto consiga el objetivo deseado al costo más bajo posible”. (Dirección Nacional de Salud de las Personas, MSP. PERÚ, 2011)

En países desarrollados el concepto de calidad percibida y satisfacción en la atención de salud ha evolucionado en forma importante en el sentido de que actualmente no basta considerar tan solo el costo efectividad, costo utilidad y la calidad mirada desde la perspectiva del prestador de salud; sino, que se desarrolla un nuevo paradigma de calidad total que incorpora la opinión del usuario respecto de su satisfacción y calidad percibida en la atención sanitaria. (Pezoa, 2011)

Actualmente, en el Ecuador hay un alto interés en la instauración de programas que mejoren la gestión hospitalaria, que permitan evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden por servicios de salud, y así responder de manera óptima a sus usuarios. En los últimos años se ha realizado cambios importantes en salud lo que conlleva al cambio de modelos administrativos de instituciones de salud y así poder implementar estrategias con las que se realicé gestión de calidad.

El concepto de calidad en salud es general, abstracto, tiene un doble carácter, objetivo y subjetivo, y múltiples dimensiones; las cuales son notablemente influenciadas por el proceso cultural y la influencia de los actores de poder. (Llinás, 2010)

Donabedian (1990) define la calidad en salud circunscribiéndola a una propiedad de la atención médica que puede ser obtenida en diversos grados. Obtener mayores beneficios con menores riesgos para el usuario en función de los recursos disponibles y de los valores sociales imperantes. “La atención médica se da como el tratamiento que proporciona un profesional de la salud a un episodio de enfermedad claramente establecido, en un paciente dado, del cual se originan dos aspectos: el primero, como la atención técnica, que es la aplicación de la ciencia y tecnología para la resolución de un problema de salud, y el segundo, como la relación interpersonal, que es la interacción social, cultural y económica entre el profesional de la salud y el paciente”. (Llinás, 2010)

Joseph M. Juran define a la calidad como aquellas características de los productos o servicios que aciertan con las necesidades de los usuarios y, por lo tanto producen satisfacción. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias. Es una adecuación al uso. (Méndez, 2013)

Cliente es la entidad (persona, departamento u organización) que recibe el producto de un trabajo determinado. Existen dos tipos de clientes: Externo e interno .Se define como **Producto** al resultado de un proceso, de un trabajo

realizado para satisfacer las necesidades de los clientes. (Dirección Nacional de Salud de las Personas, MSP. PERÚ, 2011)

El conocer las necesidades del usuario externo es fundamental para brindar atención en salud con calidad; en términos generales para el usuario la calidad se relaciona con la interacción con el personal sanitario cuando acude al hospital, considerando principalmente tiempo de espera, trato, privacidad brindada por el profesional, facilidad de acceso a la atención y que su requerimiento sea atendido. Por lo mencionado anteriormente se vuelve de mucha importancia, evaluar a los servicios de salud considerando como eje principal el punto de vista de los usuarios, para satisfacer sus necesidades y mediante al análisis de la satisfacción como instrumento de medida de la calidad de atención en salud, poder realizar una gestión de los servicios públicos de manera óptima.

Objetivos

Objetivo General

Evaluar y analizar el nivel de satisfacción en atención que percibe el usuario externo en el área de consulta externa del servicio de Neurología Clínica del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo y realizar una propuesta de mejoramiento.

Objetivos Específicos

Determinar la línea base poblacional de la muestra a estudiar.

Definir los indicadores preliminares (accesibilidad a la consulta externa, tiempos de espera, horarios de atención, infraestructura, procedimientos llevados a cabo, atención al usuario, trato dado por el personal) que servirán para la evaluación del grado de satisfacción.

Determinar y analizar el nivel de satisfacción que percibe el usuario externo que acude al área de consulta externa del servicio de Neurología Clínica del Hospital Eugenio Espejo. Diseñar una propuesta para el mejoramiento de atención y satisfacción del usuario externo.

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

1.1 Antecedentes

Las décadas de los años 80 y 90 se caracterizaron por la depresión de los sistemas de salud de gran número de países, dados por los programas de ajuste estructural de la economía, la reducción del tamaño del Estado y el cambio de su rol. Fue una era de privatizaciones que afectó la estructura del sector salud, predominando la visión neoliberal donde la salud es un bien a adquirir en el mercado con sus reglas; éstas fueron las recomendaciones de los principales organismos financiadores internacionales y los países que buscaban asistencia financiera fueron obligados, bajo esta política, a privatizar sus servicios de salud y exigir el pago de la atención a los pacientes. (Naranjo, Delgado, Rodríguez, & Sánchez, 2014)

Esto trajo consigo que la Atención Primaria de Salud (APS) se redujera a una medicina básica para personas pobres de países del tercer mundo estableciéndose una relación perjudicial entre APS y pobreza o baja calidad o bajo costo que fue permeando en el imaginario de los referentes sanitarios. Se redujo el primer nivel de atención, sin promover la integración del sistema, de esta manera, los servicios de salud eran insuficientes, de mala calidad y con accesibilidad limitada. (Naranjo, Delgado, Rodríguez, & Sánchez, 2014)

La República de Ecuador no escapó de estos efectos, y su sistema de salud estuvo marcado por 15 años de reforma neoliberal. Con la Revolución Ciudadana como nuevo gobierno se producen grandes transformaciones en el sector de la salud, destacándose la implementación del Modelo de Atención Integral de Salud Familiar, Comunitario e Intercultural.(MAIS-FCI). (Naranjo, Delgado, Rodríguez, & Sánchez, 2014)

El Ministerio de Salud Pública, en su calidad de Autoridad Sanitaria Nacional del Ecuador está implementando cambios estructurales en el Sector Salud, que el Gobierno Nacional viene impulsando desde el año 2007. (Ministerio de Salud Pública, 2014).

La Constitución de la República del año 2008, garantiza el derecho a la salud, por sí mismo y, a través del ejercicio de otros derechos interdependientes, con la finalidad de lograr el Buen Vivir, la vida plena. En correspondencia con el marco constitucional, el Plan Nacional del Buen Vivir 2009 - 2013, establece las políticas y metas, que contribuirán al mejoramiento de la calidad de vida de la población, entendida como el nivel de bienestar, felicidad y satisfacción de necesidades individuales y colectivas. (Ministerio de Salud Pública, 2014)

En el 2011 el Ministerio de Salud del Ecuador instauro como estrategia nacional la ejecución de una estructura para poner en marcha un Sistema Nacional de Garantía de la Calidad a través de la emisión del Estatuto Orgánico Sustitutivo de Gestión Organizacional por Procesos; la misma que es responsable de realizar algunas acciones esenciales al ejercicio del Sistema Nacional de Calidad. En el mismo año se crea también la Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud cuya misión es garantizar la calidad, eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios de salud que brinda el Ministerio de Salud Pública, en el marco de los derechos de las personas, con el propósito de lograr la excelencia en los servicios; conforme a las políticas sectoriales, modelos de calidad, normativas y lineamientos estratégicos establecidos. (Ministerio de Salud Pública, 2014)

Conforme a lo anterior por primera vez en el Ecuador, el 17 de Mayo del 2013, se suscribe un contrato con la ONG Accreditation Canada Internacional, para que realice la acreditación de 44 hospitales públicos del Ecuador, con base al modelo canadiense, siendo un proyecto pionero en el país, marcando un antes y un después en cuanto a la oferta de los servicios de salud públicos con calidad. (Ministerio de Salud Pública, 2014)

El Hospital de Especialidades Eugenio Espejo, obtuvo su acreditación Canadá en junio del 2015, en Nivel Oro, fue el primer hospital público de especialidades de Hispanoamérica en recibir una acreditación internacional, cumpliendo estándares mundiales de calidad, calidez y seguridad. (Ministerio de Salud Pública, 2015)

Luego de la Acreditación Canadá, se han creado comités de vigilancia de calidad, sin embargo en el Hospital Eugenio Espejo y más aún en cada uno de sus diferentes servicios son escasos los antecedentes de trabajos previos que evalúen la calidad, basados en la satisfacción del usuario externo.

En la actualidad la mayor parte de sistemas de salud se enfrentan a muchos inconvenientes como complejidad de los servicios, escasos recursos, cambios tecnológicos, así como también aumento en la expectativa del usuario que para resolverlos requieren de mejores sistemas de gestión de calidad.

Se expone un análisis tipo FODA relacionado al servicio de Neurología Clínica del Hospital Eugenio Espejo, presentado en la tabla a continuación:

Tabla 1.

Análisis FODA. Servicio de Neurología Clínica del Hospital Eugenio Espejo

FACTORES INTERNOS	
Fortalezas	Debilidades
Relaciones interpersonales optimas en el ámbito laboral que favorece a la predisposición de cambio.	Falta de estudios previos en atención de calidad y calidez de salud.
Alto nivel de profesionalismo de los médicos tratantes.	Poco tiempo disponible del personal que labora en el servicio de Neurología para capacitaciones.
FACTORES EXTERNOS	
Oportunidades	Amenazas
Predisposición de autoridades y directivos del Servicio de Neurología para generar cambios en pro del servicio.	Protocolos ya establecidos y enraizados, difíciles de modificar.
Usuarios que acuden al servicio de Neurología prestos a la mejora en atención en salud.	Bajo presupuesto establecido, limitante para generar cambios.
	Talento humano (tratantes, médicos, enfermeras y administrativos) escasos en comparación a la demanda.

Con estos antecedentes el Hospital de Especialidades Eugenio Espejo, en el Área de Consulta Externa del servicio de Neurología Clínica, debe empezar un proceso de control del nivel de satisfacción del usuario externo al acudir en busca de servicios de salud, con la finalidad de que sus prestaciones sean de mejor calidad, y así brindar atención con calidad y calidez.

1.2 Razones por las cuales se escogió el tema

Las instituciones de salud públicas, en este caso el Hospital de Especialidades Eugenio Espejo, tienen la responsabilidad de implementar herramientas que incentiven y promuevan la evaluación de la atención de los servicios de salud, con el fin de garantizar la efectividad y eficiencia en el objetivo propuesto que es dar salud con calidad y calidez garantizada.

En la actualidad a pesar de que el objetivo es brindar atención con calidad y calidez de todas las instituciones de salud, existe aún un grado de insatisfacción en los usuarios, ya sea por tiempos de espera prolongados, infraestructura inadecuada, limitantes en estudios diagnósticos (equipos dañados, falta de reactivos), trato inadecuado por parte del personal, escasos recursos asignados, mayor oferta que demanda; haciendo que no haya una óptima relación entre la casa de salud prestadora de servicios y los usuarios externos que acuden a ella demandando servicios de salud, en el servicio de Neurología como en todos los servicios pasa algo similar, ante dicho problema surge la necesidad de estudiar el grado de satisfacción en atención de salud de los usuarios que acuden al servicio Neurología del Hospital Eugenio Espejo, en el área de Consulta Externa, además de poder realizar una propuesta de mejoramiento en pro del bienestar del usuario y personal de salud.

Basada en las razones anteriormente planteadas, el objetivo es evaluar la calidad de atención en base a la perspectiva del nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de Neurología, del H.E.E., a partir de ello se puede obtener información que será beneficiosa para la organización en cuanto a toma de decisiones.

1.3 Planteamiento del problema

Con base a los antecedentes y de acuerdo al análisis FODA, el problema planteado es que no se conoce el nivel de satisfacción del usuario externo que

acude por servicios de salud al área de Consulta Externa del servicio de Neurología Clínica del Hospital Eugenio Espejo, y en la actualidad no existen criterios y estándares de evaluación de calidad establecidos.

En la actualidad, en el servicio de Neurología Clínica, ha aumentado de forma considerable la demanda constante de pacientes que acuden a la consulta externa del Servicio, en comparación a años anteriores; ante este importante aumento resulta complicado brindar satisfacción y respuesta efectiva a la demanda, ya que factores como personal insuficiente, organización deficiente y procesos mal llevados pueden originar insatisfacción del usuario externo.

Razón por la que resulta primordial conocer la calidad de atención del mismo, desde el análisis del nivel de satisfacción del usuario a partir del cual se puede obtener su opinión permitiendo fijar normas y especificaciones que en un futuro servirán para mantener la vigilancia de la calidad.

1.4 Pertinencia del tema a desarrollar

El presente estudio obedece a la necesidad creciente de conocer el nivel de satisfacción que los pacientes obtienen de los servicios de atención en salud, debido a que existe ausencia de criterios y estándares de evaluación de calidad. Surge ahí la necesidad de contar con parámetros de calidad, en relación a infraestructura, equipamiento, procesos y talento humano, enmarcados en atención en salud con calidad y calidez.

1.5 Metodología que se propone para la realización de la tesina

1.5.1 Diseño de la Investigación

Se realizará un estudio descriptivo de corte transversal tipo encuesta, ya que el objetivo es conocer la calidad de atención en base a la perspectiva del nivel de satisfacción del usuario externo en el área de consulta externa del servicio de

Neurología Clínica del H.E.E. de la ciudad de Quito. Posteriormente, en un periodo determinado se realizará además una encuesta a cada usuario externo, planificada para el mes de febrero 2017.

Se realizará un oficio dirigido al Gerente y Director Médico del H.E.E., solicitando la autorización para la presente investigación.

Se desarrollará un formato de consentimiento informado para que cada usuario por medio de su firma autorice estar de acuerdo con participar en este estudio.

1.5.2 Población de Estudio

Usuarios externos que acudan a recibir atención al servicio de Neurología del Hospital Eugenio Espejo en el área de Consulta Externa, durante el mes de febrero 2017, mediante un muestreo aleatorio estratificado.

1.5.3 Criterios de Inclusión

Usuario externo mayor de 15 años de edad que sepa leer y escribir, que acuda al área de Consulta Externa del servicio de Neurología Clínica del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo y que utilice los servicios de salud ofertados.

Acompañante del usuario externo, en caso de que éste sea discapacitado, presente déficit cognitivo y/o sensorial o menor de quince años.

Usuarios que deseen colaborar con el estudio.

1.5.4 Criterios de Exclusión

Usuario externo con diagnóstico relacionado a trastorno mental.

Usuario externo menor de 15 años o con discapacidad, déficit cognitivo y/o sensorial que al momento de acudir no cuente con acompañante.

Usuarios que no deseen colaborar con el estudio.

Usuarios que no firmen el consentimiento informado.

1.5.5 Muestra (Usuario Externo)

Para la obtención de la muestra se realizará un muestreo aleatorio estratificado, se solicitó al departamento de estadística el número de consultas por mes del servicio de Neurología Clínica en el área de consulta externa durante el año 2016, con la finalidad de determinar un promedio mensual de atención de usuarios externos. Se determinó que existe un promedio mensual de atención en consulta externa de 4200 pacientes. (Hospital de Especialidades Eugenio Espejo, 2017)

Fórmula para calcular el tamaño de la muestra:

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

En donde:

n = muestra

N = población por mes 4200

e = error posible $(0,05)^2 = 0,0025$

$n = 4200 / (0,0025 (4200 - 1) + 1)$

$n = 4200 / (0,0025 (4199) + 1)$

$n = 4200 / (10,497 + 1)$

$n = 4200 / 11,497$

n = 365 usuarios externos

1.5.6 Herramienta de Investigación

Para este estudio se utilizará una encuesta adaptada para el servicio de consulta externa del servicio de Neurología Clínica, fundamentada en investigaciones previas parecidas, por un lado la primera realizada por la Superintendencia de Salud de Chile, utilizada para medir el grado de satisfacción de los usuarios que

utilizan servicios de salud pública (Superintendencia de la Salud, Chile, 2011), por otro lado la segunda realizada en Ecuador por Vargas Alarcón Dolores en su tesis “Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha” previa la obtención del título de magister en Salud Pública (Vargas, 2013) y una tercera encuesta realizada en Ecuador por Jara Juan en su tesis: “Estudio de Satisfacción del Usuario Externo en los servicios de salud del Hospital Provincial General de Latacunga” previa a la obtención del título de especialista en Administración de la Salud (Jara, 2016); dichas encuestas tomadas de referencia se encuentran validadas y tienen parecido sociocultural con la población de estudio.

La encuesta dirigida al usuario externo está formada por cuatro partes:

- Primera parte: Datos generales, en total 4 preguntas, 1 cuantitativa referente a edad y 3 categóricas referentes a sexo, instrucción y etnia.
- Segunda parte: Formada por 4 preguntas o variables de satisfacción.
- Tercera parte: Formada por algunas variables de satisfacción.
- Cuarta parte: Formada por una variable de satisfacción global.

La encuesta de grado de satisfacción será aplicada de manera aleatoria, durante el mes de febrero a los usuarios externos que acudan al área de consulta externa del servicio de Neurología Clínica del Hospital Eugenio Espejo. Posteriormente, se procederá a la recolección y análisis de los datos obtenidos.

Cada encuesta incluirá un instructivo de llenado que será indicado a cada usuario, previo a la realización de la encuesta. Cada usuario que colabore en esta investigación recibirá una explicación detallada del motivo y los fines del estudio. Subsiguientemente, se entregará el consentimiento informado mismo que será leído y firmado por los usuarios que se incluirán en el presente estudio. En casos de pacientes menores de edad, con discapacidad y/o déficit cognitivo o sensorial, la encuesta será aplicada al acompañante del usuario, considerando criterios de inclusión y exclusión.

1.5.7 Variables de Satisfacción, tipo de escala

En la presente investigación, se empleará la escala de Likert, que es una herramienta de medición de datos utilizada para medir actitudes, considerada como una de las más simples, rápidas y sencillas. La encuesta se encuentra formada por 12 preguntas dirigidas al usuario externo que acude por servicios de salud, todas en base a la escala tipo Likert, presenta 5 posibles respuestas, dadas con valores entre 1 y 5, siendo: 1, insatisfecho (I); 2, poco satisfecho (PS); 3, No sabría que decir (NS); 4, satisfecho (S); 5, muy satisfecho (MS). (García, Aguilera, & Castillo, 2011)

Estas encuestas se aplicarán de forma anónima, previa firma del consentimiento informado por parte del usuario externo.

1.5.8 Variables de Investigación, Operativización

Tabla 2.

Variables de Investigación

VARIABLE	DEFINICIÓN	NATURALEZA	ESCALA	CATEGORIA
Edad	Años cumplidos del usuario externo al momento de la encuesta.	Cuantitativa	Numérica	Edad
Sexo	Sexo del usuario externo que acude por servicios de salud	Cuantitativa	Ordinal	Femenino Masculino
Instrucción	Tipo de instrucción del usuario externo que acude por servicios de salud	Cuantitativa	Categórica	Analfabeto Primaria Incompleta Primaria Secundaria Incompleta Secundaria Superior técnico Superior Universitario, No sabe
Etnia	Como se considera el usuario externo	Cuantitativa	Categórica	Mestizo Indígena Blanco

VARIABLE	DEFINICIÓN	NATURALEZA	ESCALA	CATEGORIA
	que acude por servicios de salud			Otra
Satisfacción en la Atención	Grado de satisfacción global por la atención recibida en el hospital	Cuantitativa	Numérica	Insatisfecho Poco Satisfecho No sabría que decir Satisfecho Muy Satisfecho
Estructura y Ambiente	Clase de infraestructura y ambiente físico que posee el hospital	Cuantitativa	Numérica	Insatisfecho Poco Satisfecho No sabría que decir Satisfecho Muy Satisfecho
Calidez en la Atención	Trato cordial recibido por el personal de hospital	Cuantitativa	Numérica	Insatisfecho Poco Satisfecho No sabría que decir Satisfecho Muy Satisfecho
Tiempo de Espera para Recibir la Atención	Tiempo que esperó para ser atendido	Cuantitativa	Numérica	Insatisfecho Poco Satisfecho No sabría que decir Satisfecho Muy Satisfecho
Calidad al Momento de la Atención	Tipo de atención recibida en el hospital	Cuantitativa	Numérica	Insatisfecho Poco Satisfecho No sabría que decir Satisfecho Muy Satisfecho
Recursos de Farmacia	Medicamentos que posee en el hospital	Cuantitativa	Numérica	Insatisfecho Poco Satisfecho No sabría que decir Satisfecho Muy Satisfecho
Tiempo de Traslado	Tiempo utilizado en llegar del domicilio del usuario externo al hospital	Cuantitativa	Numérica	Insatisfecho Poco Satisfecho No sabría que decir Satisfecho Muy Satisfecho

Tomado de (Vargas, 2013, p.58)

1.5.9 Aplicación de la Encuesta

La encuesta de satisfacción se aplicará de manera aleatoria, durante el mes de febrero del 2017, a los usuarios externos que acudan en busca de servicios de salud al Hospital Eugenio Espejo en el área de consulta externa del servicio de

Neurología Clínica. El procedimiento de realización de la encuesta será ejecutado por la autora.

1.5.10 Procesamiento de Datos

Se procederá a procesar y compilar la información mediante el análisis de las variables, se ingresará datos utilizando el programa Epi Info 7, una vez obtenidos los resultados se realizarán gráficas que sean representativas a las necesidades de cada variable.

1.6. Resultados esperados

Se espera determinar la línea base poblacional de la muestra a estudiar.

Se espera definir los indicadores preliminares (accesibilidad a la consulta externa, tiempos de espera, horarios de atención, infraestructura, atención al usuario y trato dado por el personal).

Se espera determinar y analizar el nivel de satisfacción que percibe el usuario externo que acude al área de consulta externa del servicio de Neurología Clínica del Hospital Eugenio Espejo.

Al realizar la presente investigación lo que se espera obtener son los distintos niveles de satisfacción del usuario externo que acude a los servicios de consulta externa de Neurología Clínica del Hospital Eugenio Espejo; además, determinar y analizar en qué variantes se obtiene menor valor lo que indicaría las falencias de dicho servicio para de esa manera proponer correctivos necesarios y protocolos que sirvan en un futuro para la atención con calidad y calidez del usuario externo que acude en busca de servicios de salud.

1.7. Conclusiones del capítulo

En el año 2011 el Ministerio de Salud del Ecuador instauro como estrategia nacional la ejecución de una estructura para poner en marcha un Sistema Nacional de Garantía de la Calidad, delimitando como un punto de partida el control de la calidad, eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios de salud, en el marco de los derechos de las personas, con el propósito de lograr la excelencia en los servicios.

En la actualidad a pesar de los esfuerzos del control de la calidad por parte del Ministerio de Salud Pública, la mayor parte de los sistemas de salud se enfrentan a muchos inconvenientes como: complejidad de los servicios, escasos recursos, cambios tecnológicos; así como el aumento en la expectativa del usuario que para resolverlos requieren de mejores sistemas de gestión de calidad.

El problema planteado en esta investigación es desconocimiento del nivel de satisfacción del usuario externo que acude por servicios de salud al área de Consulta Externa del servicio de Neurología Clínica del Hospital Eugenio Espejo.

El presente estudio obedece a la necesidad creciente de conocer el nivel de satisfacción que los usuarios obtienen de los servicios de atención en salud. En el Servicio de Neurología del H.E.E. no se han realizado estudios ni evaluaciones que midan la calidad y calidez de la atención en salud o el nivel de satisfacción de cada usuario, razón por la cual no se cuentan con indicadores previos que permitan tomar decisiones de mejoramiento para fortalecer debilidades.

En la presente investigación se realizará un estudio descriptivo de corte transversal tipo encuesta, ya que el objetivo es conocer la calidad de atención en base a la perspectiva del nivel de satisfacción del usuario externo en el área de consulta externa del servicio de Neurología Clínica del H.E.E. de la ciudad de Quito; durante el mes de febrero se realizará una encuesta que contiene varias variables a cada usuario externo que acuda en busca de servicios de salud, el

usuario será escogido de forma aleatoria, hasta completar la muestra calculada en base al promedio mensual de consultas del 2016 (365 usuarios), posteriormente se analizarán los datos obtenidos.

Al realizar la presente investigación lo que se espera obtener son los distintos niveles de satisfacción del usuario externo que acude a los servicios de consulta externa de Neurología Clínica del Hospital Eugenio Espejo, además determinar y analizar en qué variantes se obtiene menor valor, lo que indicaría las falencias de dicho servicio para de esa manera proponer correctivos necesarios y protocolos que sirvan en un futuro para la atención con calidad y calidez del usuario externo que acude en busca de servicios de salud.

2. CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LA LITERATURA ACADÉMICA E INVESTIGACIÓN DE CAMPO

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

Accreditation Canadá International (ACI) es una organización sin fines de lucro que trabaja con organizaciones públicas y privadas; se encuentra acreditada por la Sociedad Internacional para la Calidad en el Cuidado de la Salud (ISQUA, por sus siglas en inglés), que es considerada la acreditadora de los acreditadores de unidades sanitarias. Solo cuatro organizaciones en el mundo están avaladas por ISQUA en sus programas de acreditación internacional. ACI es un proceso que va de la mano con la inversión en salud que incluye infraestructura, equipamiento, talento humano, gestión hospitalaria y fortalecimiento del primer nivel, esta acreditación es un proceso de evaluación periódico que garantiza un sistema de calidad, calidez y seguridad, se realiza cada tres años para verificar que se sigan cumpliendo los estándares con el fin de garantizar y mejorar la calidad de atención hacia los pacientes. (Ministerio de Salud Pública, 2014)

El Hospital de Especialidades Eugenio Espejo se convirtió en el único hospital público de especialidades de Hispanoamérica en recibir una acreditación internacional en junio de 2015, obteniendo un promedio de cumplimiento del 93.1%, en nivel Oro. (Ministerio de Salud Pública, 2015)

El servicio de Neurología Clínica del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo, al igual que todos los servicios que conforman dicha institución también fue acreditado por ACI, obteniendo un puntaje de 91,8 en nivel Oro en el 2015. (Hospital Eugenio Espejo, 2015), siendo evaluada próximamente en el 2018.

En el Servicio de Neurología del H.E.E., no se han realizado estudios ni evaluaciones que midan la calidad y calidez de la atención en salud, así como también el nivel de satisfacción de cada usuario, razón por la cual no se cuentan con indicadores previos que permitan tomar decisiones de mejoramiento para fortalecer debilidades, otro motivo que fortalece el desarrollo del presente estudio.

2.2 Revisión de la literatura académica y profesional pertinente

Los estudios sobre la satisfacción de usuarios de los servicios de salud pública son importantes debido a que, por una parte, contribuyen al monitoreo de la calidad que ofrecen las instituciones de salud, y, por otro lado, coadyuvan al restablecimiento de la salud, dado que los usuarios satisfechos son más propensos a seguir las indicaciones médicas. (Godinez, Reyes, Ariza, Reducindo, & Cuevas, 2014)

En países desarrollados el concepto de calidad percibida y satisfacción en la atención de salud ha evolucionado en forma importante en el sentido de que actualmente no basta considerar tan solo el costo efectividad, costo utilidad y la calidad mirada desde la perspectiva del prestador de salud, sino que se desarrolla un nuevo paradigma de calidad total que incorpora la opinión del

usuario respecto de su satisfacción y calidad percibida en la atención sanitaria. (Pezoa, 2011)

2.2.1 Concepto de Calidad en Salud

El concepto de *calidad* proviene de la industria manufacturera y es de difícil definición por varias razones; por un lado, además de ser un juicio de valor, es un término primario desde el punto de vista lógico; esto quiere decir que es un término que se utiliza para definir otros términos. En este sentido, comparte la misma problemática que otros términos como «belleza», «bondad» o «justicia». (Revilla & Pimentel, 2012)

Para Phil Crosby (Crosby, 1979), la calidad es: Ajustarse a las especificaciones o conformidad de unos requisitos. Crosby introdujo el programa de mejora tratando de concienciar a las empresas para que centraran sus esfuerzos en la necesidad de obtener calidad. De acuerdo con W.E. Deming (Deming, 1982) es: El grado perceptible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del cliente. Joseph Juran (Juran, 1993) define calidad como: Adecuado para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente. (Revilla & Pimentel, 2012)

La calidad de la atención médica es aún más difícil de definir; según la definición de la OMS, a nivel general, es «el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso». Sin embargo, la calidad de la atención médica es fácil de entender, pero difícil de definir debido a la percepción que de ésta tiene el paciente, el médico y la parte administrativa (gerencial) de una institución de salud. (Revilla & Pimentel, 2012)

Avedis Donabedian (1919-2000) introdujo en 1966 el esquema tripartito de estructura, proceso y resultado en la atención médica y, cuando aborda el tema de la calidad, plantea que su definición es un verdadero misterio. La *calidad de la atención de la salud* se ha convertido en un tema de interés por parte de distintas disciplinas como: la bioética, el derecho, la salud pública y la administración sanitaria, entre otras. Ello responde a múltiples causas, pero, en especial, a la problemática surgida en las últimas décadas en torno a los derechos de los pacientes y al derecho a la salud. (Revilla & Pimentel, 2012)

2.2.2 Tipos de Calidad

El concepto de calidad engloba dos grandes enfoques, como son, la calidad objetiva y la calidad percibida: la primera se centra en la oferta y mide las características objetivas y verificables de los servicios; la segunda sin embargo, parte del lado de la demanda y hace referencia a la apreciación de los clientes o usuarios sobre dichas características. (Hospital Universitario del Valle, 2010)

Las cualidades distintivas de los servicios (naturaleza intangible, heterogeneidad e imposibilidad de separar la producción y el acto del consumo) dificultan la estandarización y el control de calidad del servicio prestado. Bajo dicha perspectiva se puede distinguir dos modelos conceptuales de calidad, basados en las percepciones del cliente, los cuales presentan una serie de características comunes que logran una complementariedad entre los mismos. (Hospital Universitario del Valle, 2010)

El primero, el Modelo de la Imagen, formulado por Grönroos, el cual indica que la calidad experimentada es evaluada por el cliente atendiendo a dos dimensiones de la misma: una técnica o de resultado, que coincide con la prestación efectiva que el cliente recibe cuando el proceso productivo y las interacciones comprador-vendedor han concluido; y una dimensión funcional de los procesos, que se identifica como la forma en que se recibe el servicio así como el modo en que el cliente experimenta el proceso simultáneo de producción

y consumo. También es preciso considerar la influencia que tienen en las evaluaciones post consumo, las expectativas que los clientes se habían hecho respecto al servicio que iban a recibir. Surge así el concepto de calidad esperada en cuya formación inciden factores como la estrategia de comunicación de la organización de servicios, los procesos de comunicación "boca-a-oreja" entre los clientes, las necesidades de los mismos, así como la imagen corporativa. La buena calidad percibida se obtendrá cuando la calidad experimentada iguale o supere la calidad esperada. (Hospital Universitario del Valle, 2010)

El segundo enfoque, denominado Modelo de las Deficiencias, pretende analizar el vínculo que existe entre las deficiencias que los clientes perciben en la calidad -diferencia entre sus expectativas y percepciones- con las deficiencias internas que existen en las empresas, identificando cuatro deficiencias que se traducen en un mal servicio al cliente. Sin embargo, también se concluye que la satisfacción con los servicios sanitarios es un concepto complejo que está relacionado con una gran variedad de factores como son el estilo de vida, las experiencias previas, las expectativas de futuro y los valores del individuo y de la sociedad. (Hospital Universitario del Valle, 2010)

2.2.3 Indicadores de Calidad en Salud

Los modelos conceptuales propuestos para los programas de garantía de calidad se basan en tres elementos: la estructura, el proceso y los resultados. Este modelo, propuesto por Donabedian, emplea elementos de la teoría de sistemas y cubre todos los sectores de un hospital. Los indicadores de la *estructura* son variables objetivas y cuantificables, que miden componentes necesarios para la buena calidad, pero no suficientes por sí solos para garantizarla; por ejemplo, instalaciones, todo tipo de materiales, recursos humanos y financieros y la estructura de la organización. Los indicadores de *proceso* se vinculan con lo que se hace por los pacientes en relación con el diagnóstico, el tratamiento, la rehabilitación, la prevención, etcétera. Finalmente, se pueden definir los *resultados* (productos, desenlaces e impacto) como la

consecuencia de poner la estructura y el proceso a trabajar para atender a los pacientes. (Revilla & Pimentel, 2012)

2.2.4 Principios de la Garantía de Calidad

La reciente experiencia en la aplicación del control de la calidad en los sistemas de atención de salud sugiere que los cuatro principios a los que debe adherirse un programa ideal de garantía de calidad son los siguientes: (Universidad de Costa Rica, 2011)

La garantía de calidad se orienta hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y de la comunidad a la que sirve. La garantía de calidad exige un compromiso para determinar qué necesitan los pacientes y la comunidad, qué quieren y qué esperan de los servicios de salud. El equipo de salud tiene que trabajar con las comunidades para satisfacer las demandas y los esfuerzos subsiguientes de mejora de calidad deben evaluarse de acuerdo con estas necesidades y expectativas. Además, la garantía de calidad también requiere que se satisfagan las necesidades y expectativas de los trabajadores de salud que prestan los servicios de atención. (Universidad de Costa Rica, 2011)

La garantía de calidad se concentra en los sistemas y procesos de prestación de servicios. Al enfocar el análisis de los procesos de prestación de servicios, las actividades y tareas, así como los resultados, los enfoques de garantía de calidad permiten a los proveedores de atención de salud y a los directivos forjar una comprensión plena del problema y analizar sus causas a fondo. En lugar de tratar meramente los síntomas de un problema, la garantía de calidad busca una cura. (Universidad de Costa Rica, 2011)

La garantía de calidad utiliza información para analizar los procesos de prestación de servicios. Otro aspecto importante de la garantía de calidad son las técnicas cuantitativas para el análisis y la supervisión de problemas. Este

enfoque orientado hacia la información sirve para que el equipo de GC pruebe sus teorías sobre las causas de fondo, la solución eficaz de los problemas debe basarse en los hechos, no en las suposiciones. (Universidad de Costa Rica, 2011)

La garantía de calidad alienta un enfoque de trabajo en equipo para la solución de problemas y la mejora de la calidad. La participación del personal y el uso de enfoques de equipo, cuando corresponda, son esenciales para la garantía de calidad. Las perspectivas de participación ofrecen dos ventajas. En primer lugar, el producto técnico de un proceso participativo es probable que sea de mejor calidad porque cada uno de los miembros del equipo aporta perspectiva e información originales al esfuerzo de mejora de la calidad. El trabajo en equipo posibilita un análisis completo del problema y una solución factible. En segundo lugar, es más probable que se acepte y respalde las decisiones y o cambios cuando se ha participado. Por ende, la participación genera el consenso y reduce la resistencia que normalmente se experimenta cuando se inician cambios institucionales. (Universidad de Costa Rica, 2011)

2.2.5 Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud

La evaluación de calidad se ha convertido en un área de conocimiento, apoyada en métodos y técnicas de las ciencias sociales, con dos vertientes: la evaluación desde la perspectiva de los profesionales y desde los usuarios, siendo la primera inicialmente más utilizada. La evaluación desde la perspectiva de los usuarios ha tomado relevancia desde las reformas del sector salud. Las estrategias para su evaluación se han apoyado básicamente en dos modelos: el de la satisfacción del usuario a partir del concepto de calidad propuesto por Donabedian, y desde el modelo de la discrepancia o desconfirmación propuesto por Parasuraman (Delgado, Vázquez, & Moraes, 2010).

Desde estos modelos, la calidad de los servicios de salud se ha analizado adoptando una metodología cuantitativa, encuestas a usuarios; donde la

mayoría de los cuestionarios que se utilizan carecen de marcos conceptuales sólidos. Evalúan la satisfacción desde una perspectiva general, sin considerar aspectos muy relevantes pero complejos, como los aspectos técnicos y resultados en salud. (Delgado, Vázquez, & Moraes, 2010)

2.2.6 Sistema de Gestión de Calidad

El enfoque de gestión de la calidad está siendo impulsado progresivamente en los sistemas de salud, a través de actividades de regulación y evaluación, así como intervenciones que promueven el aprendizaje de los prestadores y de las organizaciones de salud; con la conformación de sistemas de monitoreo y evaluación de la atención dirigidos a garantizar la calidad como paradigma de intervención, al cual progresivamente se van incorporando los aportes de la gestión de la calidad total, principalmente a través de la mejora continua. (Ministerio de Salud, Perú, 2008)

La gestión de la calidad implica la transformación de la organización mediante el aprendizaje y la mejora permanente que surge como respuestas a las necesidades y expectativas de sus usuarios. De esta forma se constituyen en el centro de su misión. Se trata de mejorar la calidad y avanzar en búsqueda de la excelencia en las organizaciones del sector salud, incorporando los principios de los modelos normativos de sistemas de gestión de calidad. Se busca reforzar el liderazgo de las instancias directivas en el logro de la calidad, el trabajo en equipo, gestión basada en procesos y en información relevante como sustento de las decisiones. (Ministerio de Salud, Perú, 2008)

La implementación de los modelos de gestión de calidad al sector salud es aún incipiente y no está exenta de dificultades y limitaciones. Según la Organización Mundial de la Salud, existen dos importantes razones para poner la atención en la gestión de calidad en los sistemas de salud. (Ministerio de Salud, Perú, 2008)

- En aquellos sistemas de salud que han logrado un buen desarrollo y cuentan con suficientes recursos, la calidad de la atención es aún una preocupación persistente pues sus resultados son aún poco confiables. Todavía existe una amplia variación en los estándares de atención utilizados entre un sistema y otro, pero también al interior de estos sistemas. (Ministerio de Salud, Perú, 2008)
- De otro lado, en aquellos sistemas de salud que requieren optimizar el uso de sus recursos y ampliar su cobertura poblacional, en particular en países en vía de desarrollo, se necesitan establecer procesos de desarrollo basados en estrategias locales de mejora de la calidad, a fin de alcanzar los mayores resultados posibles con la inversión realizada. (Ministerio de Salud, Perú, 2008)

Igualmente es importante resaltar que la relación entre la gestión de calidad y los sistemas de salud es más amplia y compleja. La gestión de la calidad de atención es tan solo un nivel en esta relación. Un abordaje sistémico de esta relación permite distinguir tres niveles de gestión de la calidad. (Ministerio de Salud, Perú, 2008)

- Primer nivel de gestión: que corresponde a la gestión de la calidad de la atención tanto individual como colectiva y comprende un conjunto de relaciones y procesos entre usuarios, proveedores y organizaciones a propósito de la atención. (Ministerio de Salud, Perú, 2008)
- Segundo nivel de gestión: corresponde a la calidad de la gestión de organizaciones proveedoras de la atención que al brindar dirección y soporte institucional de información y recursos a la atención, inciden de manera determinante sobre la calidad de atención. (Ministerio de Salud, Perú, 2008)
- Tercer nivel de gestión: calidad del sistema de salud en su conjunto usualmente conocido como “nivel de desempeño de sistema de salud”, como expresión del logro de los objetivos y funciones básicas de todo sistema de salud. En este nivel se generan una serie de determinantes

estructurales que inciden sustancialmente sobre las organizaciones de salud y sobre la atención que ellas brindan. (Ministerio de Salud, Perú, 2008)

2.2.7 Satisfacción

Una de las principales dificultades para medir la calidad desde el punto de vista de la satisfacción radica justamente en la indeterminación de este concepto, que procede, por una parte, de una naturaleza subjetiva y, por otra, de una contextual. La mayoría de los autores coincide en que la satisfacción es un fenómeno que viene determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales y, por lo tanto, la definición de satisfacción varía según el contexto social. La satisfacción con la atención en salud está influenciada por el grado en que la actuación de los profesionales asistenciales se corresponde con la expectativa del paciente. El concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera, las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio. (Hospital Universitario del Valle, 2010)

Existen al menos tres aspectos que tienen en cuenta los usuarios para la valoración de la asistencia sanitaria: el aspecto instrumental (aplicación de los conocimientos técnicos y capacidad de resolver los problemas), el expresivo (comportamiento respecto a los aspectos afectivos de la relación) y la comunicación (dar y recibir información). Estas tres dimensiones son coincidentes en la totalidad de los cuestionarios de medida de la calidad a partir de la satisfacción, aunque algunos autores incluyan otros aspectos relacionados con el proceso de atención o generen sub dimensiones dentro de aquellas. La mayoría de los autores también coinciden en que la calidad es un concepto que depende de las características de los pacientes, varía con la edad, el sexo, el nivel educativo y socioeconómico y los cambios del estado de salud. (Hospital Universitario del Valle, 2010)

Existe una serie de consideraciones éticas, desde el punto de vista del usuario, que justificarían que la satisfacción se incluya en la evaluación de la calidad: 1. El principio hipocrático según el cual el bienestar del paciente ha de ser el interés máximo de la atención médica; 2. El principio democrático según el cual aquéllos a los que concierne una decisión han de estar implicados en ella; 3. Los derechos del consumidor por los que el consumidor tiene derecho a decidir aquello que él quiere; 4. El concepto de enfermedad, que debería desplazarse del concepto biológico estricto al concepto experimental de la misma. (Hospital Universitario del Valle, 2010)

Se entiende que las personas se definen enfermas o sanas teniendo en cuenta sus sentimientos y no los resultados de la valoración objetiva externa. Se concluye así, entonces que el objetivo de la medición de la calidad, mediante el análisis de la satisfacción del usuario, o mediante la óptica del usuario, será pues facilitar información a los profesionales y a los gestores y administradores del sistema sanitario o de la institución de salud, sobre aquellos aspectos de la organización sanitaria que son percibidos por la población como insatisfactorios y que son susceptibles de mejora mediante la modificación de circunstancias, comportamientos o actitudes de la organización que intervienen en el proceso asistencial. (Hospital Universitario del Valle, 2010)

2.3 Hallazgos de la investigación realizada

Se describirá los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los usuarios externos que acudieron al servicio de consulta externa de Neurología Clínica del Hospital Eugenio Espejo

2.3.1 Descripción del Usuario Externo

El total de datos tabulado está conformado por 365 usuarios externos encuestados, correspondiente al número de muestra requerida para obtener datos válidos.

2.3.2 Datos Generales

2.3.2.1 Género del usuario externo que acude al servicio de Neurología Clínica del Hospital Eugenio Espejo.

Tabla 3.

Género del usuario externo

Femenino	237	64,93%
Masculino	128	35,07%
Total	365	100%

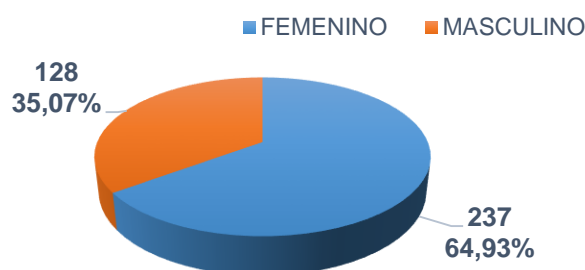


Figura 1. Género del usuario externo

Análisis: De los usuarios externos que acuden al servicio de Neurología Clínica del Hospital Eugenio Espejo, se obtiene que un 65% de usuarios son de género femenino, siendo la mayoría, mientras que un 35% de usuarios pertenecen al género masculino, demostrando que es menor el porcentaje de hombres que asisten a los servicios de salud.

2.3.2.2 Edad del usuario externo que acude al servicio de Neurología Clínica del Hospital Eugenio Espejo.

Tabla 4.

Edad del usuario externo. Rango

EDAD	19 años y menos	20-29 años	30-39 años	40-49 años	50-59 años	60 años y mas	TOTAL
Frecuencia (n)	21	62	71	68	84	59	365
Porcentaje (%)	5,75%	16,99%	19,45%	18,63%	23,01%	16,17%	100%

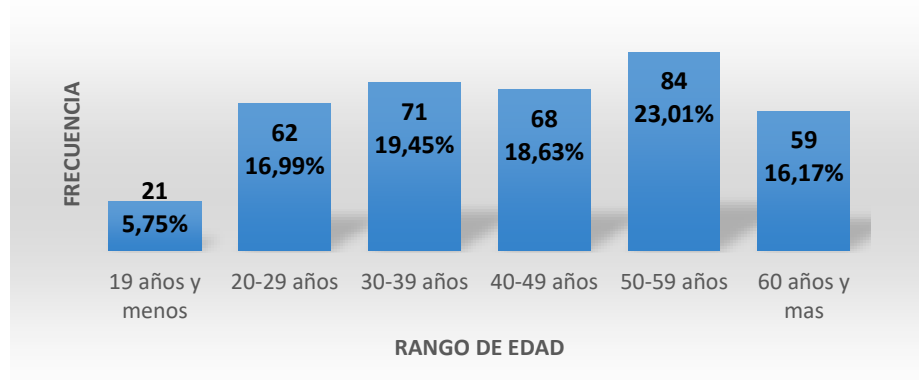


Figura 2. Rango de edad del usuario externo

Análisis: En cuanto al rango de edad de los usuarios externos que acuden al servicio de Neurología Clínica del Hospital Eugenio Espejo se puede concluir que un 23,01% de usuarios se encuentran incluidos en el rango comprendido entre 50-59 años, siendo el mayor índice por edad de asistencia a consulta externa, mientras que un 5,75% de usuarios pertenecen al rango de 19 años y menos, siendo el menor índice por edad de asistencia. Se puede observar el rango de usuarios comprendido entre 30-39 años (19,45%) y 40-49 años (18,63%), lo que nos indica que usuarios en edad productiva son los que acuden con mayor frecuencia en busca de servicios de salud en el área de consulta externa de Neurología Clínica del Hospital Eugenio Espejo.

2.3.2.3 Instrucción del usuario externo que acude al servicio de Neurología Clínica del Hospital Eugenio Espejo.

Tabla 5.

Instrucción del usuario externo. Rango

INSTRUCCIÓN	FRECUENCIA (n)	PORCENTAJE (%)
Analfabeto	27	7,40%
Primaria incompleta	63	17,26%
Primaria	79	21,64%
Secundaria incompleta	20	5,48%
Secundaria	139	38,08%
Superior técnico	9	2,47%
Superior universitario	28	7,67%
TOTAL	365	100,00%

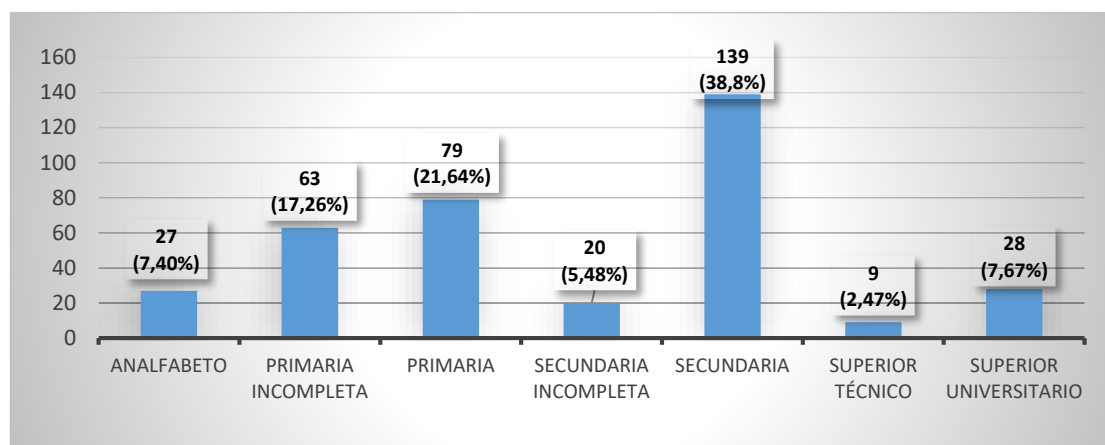


Figura 3. Instrucción del usuario externo.

Análisis: En cuanto al nivel de educación de los usuarios externos que acuden al área de consulta externa del servicio de Neurología Clínica se puede observar que 38,8% de los usuarios han terminado la secundaria y 21,64% tienen primaria completa como nivel de educación, así como 7,67% que acude a estos servicios tienen instrucción superior universitaria, porcentaje que se considera muy bajo, en tanto que el 7,4% de los usuarios se declaran analfabetos, datos comparables con estudios previos realizados en Ecuador, como el estudio de Dolores Vargas, (Vargas, 2013), en el que se evidencia que 46,75% de usuarios cursaron estudios secundarios siendo el grupo con porcentaje más alto.

2.3.2.4 Etnia con la que se identifica usuario externo que acude al servicio de Neurología Clínica del Hospital Eugenio Espejo.

Tabla 6.

Etnia con la que se identifica el usuario externo.

Etnia	Blanco	Indígena	Mestizo	Otra	Total
Frecuencia (n)	2	35	314	14	365
Porcentaje (%)	0,54%	9,59%	86,02%	3,85%	100,00%

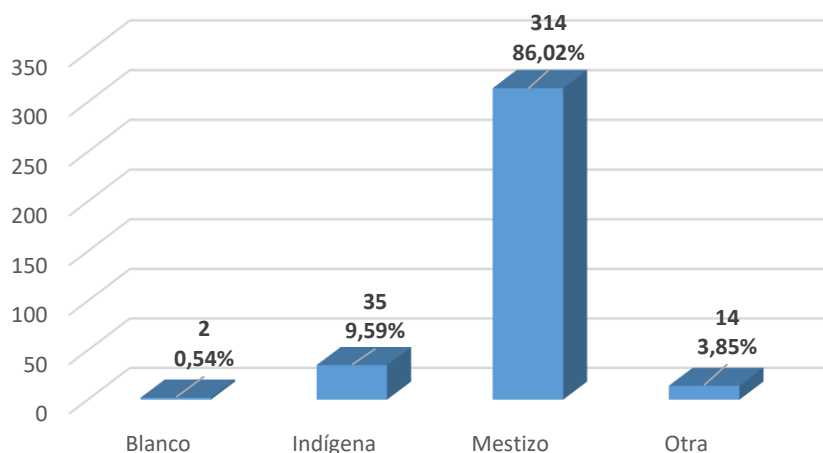


Figura 4. Etnia del usuario externo.

Análisis: En cuanto a la etnia con lo que se sienten identificados los usuarios que acuden a la consulta externa del Hospital Eugenio Espejo, se puede observar que un alto porcentaje 86,02% corresponde a etnia mestiza, el segundo lugar corresponde a lugar la etnia indígena con 9,59%, datos esperables por la población a la que está dirigida la prestación de servicios de salud.

2.3.3 Variables de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de Neurología Clínica del Hospital Eugenio Espejo.

2.3.3.1 Variable según la satisfacción global percibida por el usuario externo con la atención recibida en el área de consulta externa del servicio de Neurología Clínica del Hospital Eugenio Espejo.

Tabla 7.

Satisfacción global, mediante escala de Likert.

Variable	Insatisfecho	Poco Satisfecho	No sabría que decir	Satisfecho	Muy Satisfecho
¿En términos globales usted se siente satisfecho con la atención recibida en el hospital?	0%	7,18%	3,21%	79,47%	10,14%

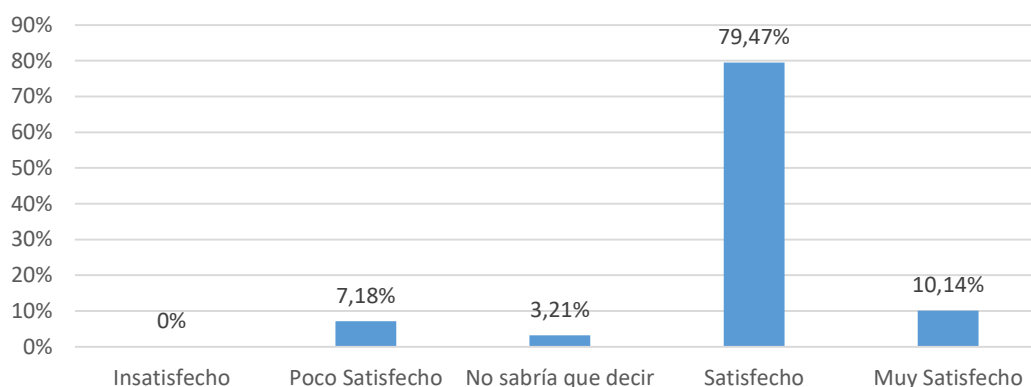


Figura 5. Satisfacción global percibida por el usuario externo con la atención recibida en el hospital.

Análisis: El resultado obtenido acerca del nivel de satisfacción global percibida por el usuario externo con la atención recibida en el hospital indica que un 79,47% de usuarios que acuden al área de consulta externa de Neurología Clínica del Hospital Eugenio Espejo se sienten satisfechos por los servicios prestados y un 10,14% refiere sentirse muy satisfecho, siendo que un total de 89,61% de usuarios indican que su experiencia fue satisfactoria.

Un 7,18% de los usuarios externos dicen sentirse poco satisfechos con la atención recibida en el Hospital Eugenio Espejo, mientras que el 3,21% no supieron que responder, ningún usuario externo de los encuestados refirió sentirse insatisfecho con la atención recibida, que representa el 0%.

Al analizar con el usuario externo esta variable se evidencia que la mayor parte de usuarios está satisfecho, según refieren esta respuesta de satisfacción podría deberse a la buena relación médico-paciente percibida por el usuario cuando se le brinda servicios de salud, ya que en los últimos años es el elemento que se ha trabajado con mayor énfasis en la salud pública. Mientras que los usuarios que dicen sentirse poco satisfechos deben su respuesta a que ellos consideran que aún falta trabajar sobre varios puntos como escaso personal que labora en esta casa de salud, mejor calidez humana en su atención y disminuir tiempos de espera.

2.3.3.2 Variable según la satisfacción del usuario para conseguir una cita médica a la hora requerida.

Tabla 8.

Satisfacción del usuario externo para conseguir una cita médica a la hora requerida, mediante escala de Likert.

Variable	Insatisfecho	Poco Satisfecho	No sabría que decir	Satisfecho	Muy Satisfecho
¿Considera que le fue fácil conseguir la cita a la hora que usted necesitaba?	14,23%	25,62%	1,12%	52,10%	6,93%

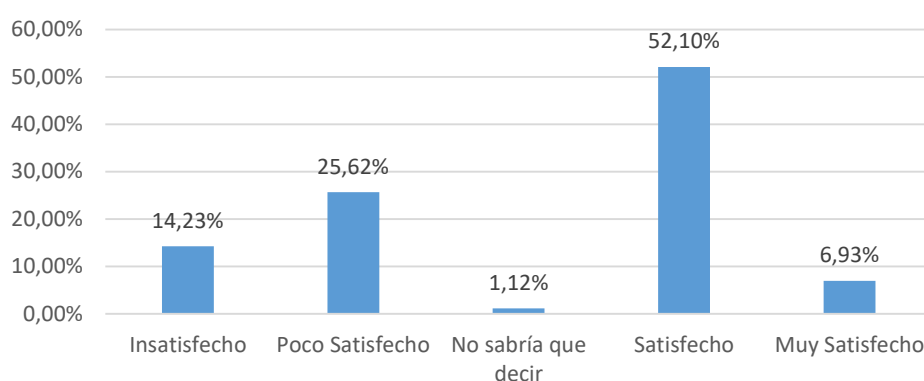


Figura 6. Satisfacción del usuario para conseguir una cita médica a la hora requerida.

Análisis: Un 52,1% de los usuarios externos se sienten satisfechos al conseguir una cita médica a la hora requerida, en segundo lugar se encuentran los usuarios poco satisfechos representados por el 25,62%, seguido de los usuarios insatisfechos con un 14,23%, haciendo un total del porcentaje de usuarios poco satisfechos e insatisfechos tenemos que un 39,85 % de usuarios externos se siente inconforme al conseguir una cita médica a la hora requerida. Además existe un 6,93% de usuarios muy satisfechos y 1,12% de usuarios que no sabe responder a esta pregunta.

Al analizar con el usuario externo esta variable se observa que la mayoría de usuarios se sienten satisfechos de conseguir una cita médica a la hora requerida, sin embargo, aún existen elementos que mejorar, ya que un porcentaje alto de usuarios se siente inconforme al momento de conseguir una cita. Se pudo observar que la demanda de citas es mayor a la oferta del hospital lo que puede explicar estos datos, generando insatisfacción haciendo que existan barreras para el acceso a los servicios.

2.3.3.3 Variable según la satisfacción del usuario externo que considera si le atienden con puntualidad.

Tabla 9.

Satisfacción del usuario externo que considera si le atienden con puntualidad, mediante escala de Likert.

Variable	Insatisfecho	Poco Satisfecho	No sabría que decir	Satisfecho	Muy Satisfecho
¿Considera que se le atiende con puntualidad?	6,42%	32,62%	1,12%	52,28%	7,56%

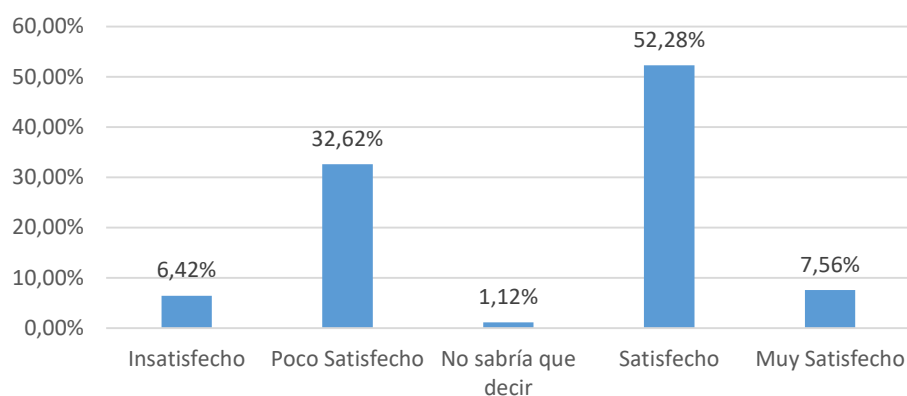


Figura 7. Satisfacción del usuario externo que considera si le atienden con puntualidad.

Análisis: Un 52,28% de los usuarios se sienten satisfechos con la puntualidad con la que le atienden en el hospital, se observa además que un 7,56% de usuarios se sienten muy satisfechos, sin embargo, también se observa un porcentaje importante dado por el 32,62% de usuarios poco satisfechos,

considerado como prioridad a ser tomado en cuenta para la toma de decisiones en el servicio. Además, existe un 6,42% de usuarios externos que se encuentran insatisfechos y un 1,12% de usuarios que no supieron que responder a la pregunta.

Al analizar con los usuarios externos la presente variable se puede observar que la mayoría de usuarios está satisfecha con la puntualidad con la que es atendido, sin embargo aún se nota insatisfacción en un número importante de usuarios dado por demoras en atención, ocasionando disminución de la relación médico paciente, el usuario se ve atrasado en sus actividades diarias, lo cual se traduce en pérdidas económicas generando insatisfacción.

2.3.3.4 Variable según la satisfacción del usuario externo en cuanto al abastecimiento de medicamentos en la farmacia.

Tabla 10.

Satisfacción del usuario externo en cuanto al abastecimiento de medicamentos en la farmacia, mediante escala de Likert.

Variable	Insatisfecho	Poco Satisfecho	No sabría que decir	Satisfecho	Muy Satisfecho
¿En términos generales está satisfecho con el abastecimiento de medicamentos en la farmacia?	20,62%	36,69%	3,12%	33,72%	5,85%

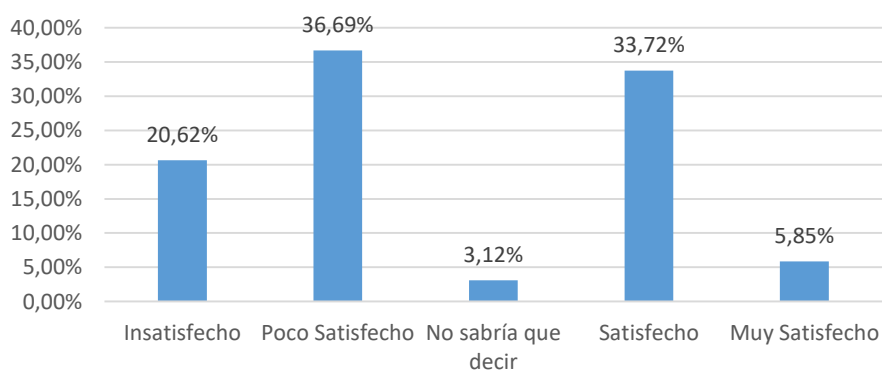


Figura 8. Satisfacción del usuario externo en cuanto al abastecimiento de medicamentos en la farmacia.

Análisis: Un 36,69% de usuarios externos se encuentra poco satisfecho en cuanto al abastecimiento de medicamentos en la farmacia del hospital, seguido de un 20,62% de usuarios insatisfechos, dando un total de 57,31% de usuarios que se encuentran poco satisfechos o insatisfecho que representa ser más de la mitad de los usuarios que acuden, siendo prioridad para la toma de decisiones en el servicio, y una vez determinado el problema buscar su solución. También se observa un 33,72% de usuarios que se encuentran satisfechos, seguido de un 5,85% de usuarios muy satisfechos y un 3,12% de usuarios que no sabe que responder a la pregunta.

Al analizar con los usuarios externos la presente variable se nota que la gestión para la adquisición o entrega de medicamentos no es la adecuada siendo deficiente, lo consideran como un proceso lleno de obstáculos burocráticos y mala planificación produciendo demoras en la adquisición, otro problema percibido por los usuarios es que los medicamentos entregados son de baja calidad y no son efectivos para el tratamiento de su patología. La insatisfacción del usuario también es debida según refieren a la demora en la entrega de medicamentos ya que solo existe un solo lugar para dispensarlos, y no cuenta con espacios de espera, sintiendo que no se les da las facilidades necesarias como usuarios.

2.3.3.5 Variable según la satisfacción del usuario externo en cuanto a la facilidad de llegar al hospital.

Tabla 11.

Satisfacción del usuario externo en cuanto a la facilidad de llegar al hospital, mediante escala de Likert.

Variable	Insatisfecho	Poco Satisfecho	No sabría que decir	Satisfecho	Muy Satisfecho
¿Considera que le fue fácil llegar al hospital?	14,52%	23,21%	0,9%	38,48%	22,89%

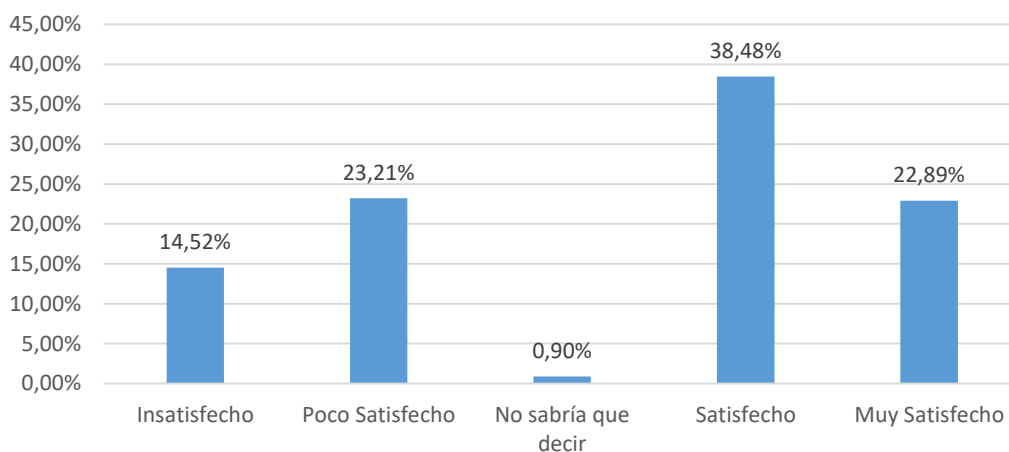


Figura 9. Satisfacción del usuario externo en cuanto a la facilidad de llegar al hospital.

Análisis: Un 38,48% de usuarios externos están satisfechos en cuanto a la facilidad que tienen para llegar desde su residencia al Hospital Eugenio Espejo, seguido de un 22,89% de usuarios que se sienten muy satisfechos, sin embargo hay que considerar que un 23,21% de usuarios de sienten poco satisfechos y 14,52% refieren sentirse insatisfechos, sumando ambos resulta 37,73%, surgiendo una nueva prioridad para la toma de decisiones en el servicio, pudiendo determinar el problema y buscar medidas de resolución. Además, existe un 0,90% de usuarios externos que no saben que responder a la pregunta propuesta.

Al analizar con los usuarios externos la variable propuesta se observa que existe un alto porcentaje de usuarios insatisfechos o poco satisfechos ya que acudir al hospital desde sus domicilios les resulta dificultoso, esta insatisfacción se le puede atribuir según refieren a que viven en lugares alejados, en provincia, comunidades indígenas, lo que conlleva a gastos extras de recursos para acudir a consulta, además los usuarios adultos mayores también refieren que se les dificulta acudir al hospital debido a sus comorbilidades crónicas, todos estos factores anteriormente señalados generan insatisfacción al usuario.

2.3.3.6 Variable según la satisfacción del usuario en cuanto al trato recibido en el hospital por el personal médico.

Tabla 12.

Satisfacción del usuario externo en cuanto al trato recibido en el hospital por el personal médico, mediante escala de Likert.

Variable	Insatisfecho	Poco Satisfecho	No sabría que decir	Satisfecho	Muy Satisfecho
¿Está conforme con el trato recibido en el hospital por lo médicos?	1,22%	1,99%	0,1%	77,15%	19,54%

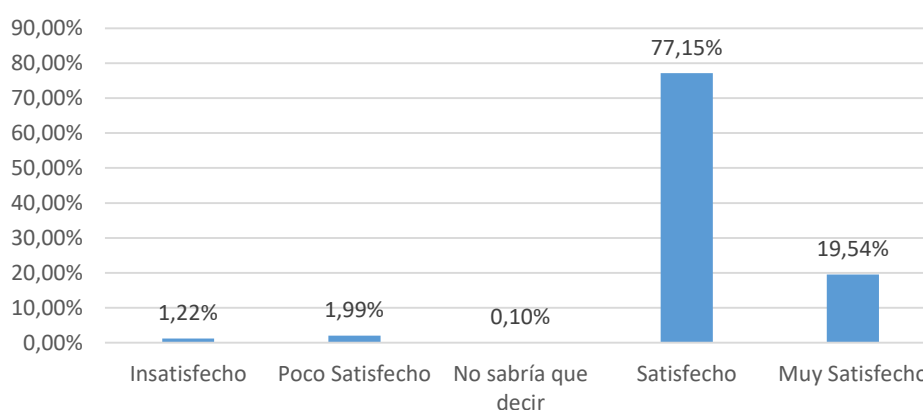


Figura 10. Satisfacción del usuario externo en cuanto al trato recibido en el hospital por el personal médico.

Análisis: El 77,15% que representa la mayoría de los usuarios refieren sentirse satisfechos en cuanto al trato recibido en el hospital por el personal médico que los atiende, seguido de un 19,54% que dicen sentirse muy satisfechos, dando un resultado en total de 96,69% de usuarios conformes con el trato recibido por el personal médico. Se evidencia además un 1,99% de usuarios que se sienten poco satisfechos, 1,22% que están insatisfechos con el trato recibido y un 0,1% de usuarios que no supieron responder a la pregunta planteada.

Al analizar con los usuarios externos la presente variable, se observa que en los últimos tiempos ha existido avances muy importantes en cuanto al trato del médico al usuario, sin embargo, el pequeño porcentaje de usuarios poco

satisfechos o insatisfechos refieren sentir que el medico tiene un trato inhumano, no presta la atención suficiente, lo que nos hace pensar que no solo la calidad ofertada es importante sino también una atención con calidez que debe ir en mejora continua.

2.3.3.7 Variable según la satisfacción del usuario en cuanto al trato recibido en el hospital por el personal auxiliar y de enfermería.

Tabla 13.

Satisfacción del usuario externo en cuanto al trato recibido en el hospital por el personal auxiliar y de enfermería, mediante escala de Likert.

Variable	Insatisfecho	Poco Satisfecho	No sabría que decir	Satisfecho	Muy Satisfecho
¿Está conforme con el trato recibido en el hospital por el personal auxiliar y de enfermería?	4,32%	14,63%	3,1%	67,67%	10,28%

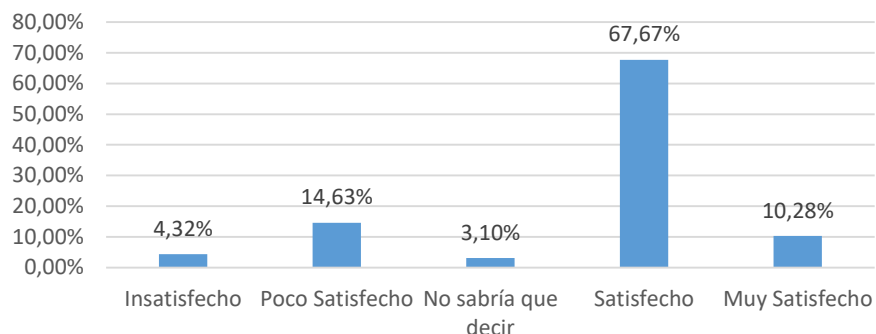


Figura 11. Satisfacción del usuario externo en cuanto al trato recibido en el hospital por el personal auxiliar y de enfermería.

Análisis: Un 67,67% de los usuarios externos está conforme con el trato recibido en el hospital por el personal auxiliar y de enfermería, seguido de un 10,28% que refieren sentirse muy satisfechos, dando un total de 77,95% de usuarios que dicen sentirse a gusto con el trato recibido, sin embargo existe un 14,63% de usuarios que refieren sentirse poco satisfechos y un 4,32% de usuarios insatisfechos, lo que nos indica que en su mayoría el usuario externo está a gusto con el trato recibido por este personal, sin embargo se debe seguir trabajando

en medidas de mejorar de forma constante el trato al usuario enmarcados en una atención de calidad con calidez. Además, se evidencia un 3,1% de usuarios que no supieron que responder a la pregunta planteada.

Al analizar con los usuarios externos la variable planteada, se observa que la mayoría de usuarios están satisfechos, sin embargo, existe un porcentaje importante que demuestra que cierta parte del personal de auxiliares y enfermeras no brindan los cuidados y atenciones necesarias. Este personal al ser el que se encuentra en mayor contacto directo con el paciente debe demostrar empatía y tolerancia al usuario externo.

2.3.3.8 Variable según la satisfacción del usuario en cuanto al trato recibido en el hospital por el personal administrativo.

Tabla 14.

Satisfacción del usuario externo en cuanto al trato recibido en el hospital por el personal administrativo, mediante escala de Likert.

Variable	Insatisfecho	Poco Satisfecho	No sabría que decir	Satisfecho	Muy Satisfecho
¿Está conforme con el trato recibido en el hospital por el personal administrativo?	19,13%	20,44%	2,5%	48,79%	9,14%

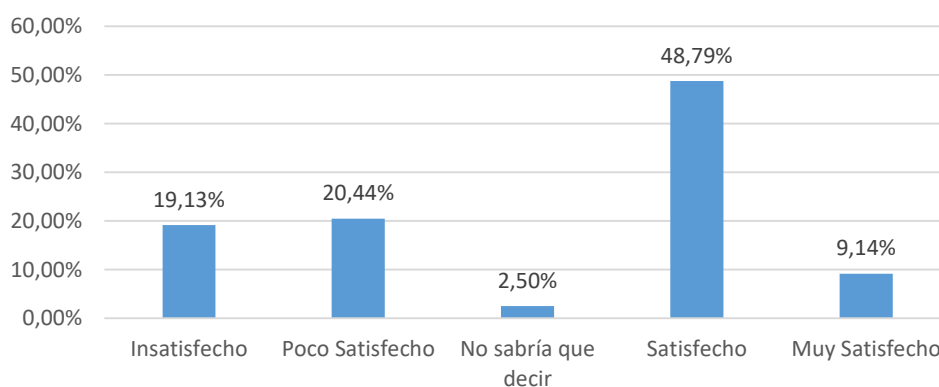


Figura 12. Satisfacción del usuario externo en cuanto al trato recibido en el hospital por el personal administrativo.

Análisis: Un 48,79% de usuarios externos se siente satisfecho en cuanto al trato recibido en el hospital por el personal administrativo, seguido de un 9,14% que refieren sentirse muy satisfecho, sin embargo hay que tomar en cuenta un 20,44% de usuarios que se encuentra poco satisfecho y un 19,33% de usuarios externos que refiere sentirse insatisfecho, valores a los que hay que tomar mucha atención e importancia ya que en conjunto representa el 39,57%, siendo un nueva prioridad para la toma de decisiones dentro del servicio, detectando el problema y buscando su solución. Además, se observa un 2,5% de usuarios que no supieron brindar respuesta a la pregunta planteada.

Al analizar con los usuarios externos la variable planteada se observa que hay un alto nivel de insatisfacción referida por el usuario externo en cuanto al trato que proviene del personal administrativo, así como por su labor realizada en procesos de atención, según refieren no se muestran atentos, ni con la mejor predisposición de ayuda, lo que genera insatisfacción, siendo un ámbito en el que se debe trabajar constantemente para mejorar la percepción de calidad. Se observó además que a mayor grado de instrucción académica del usuario externo aumento el nivel de insatisfacción en respuesta al trato ofrecido por parte del personal administrativo.

2.3.3.9 Variable según la satisfacción del usuario en cuanto a la claridad en que el personal de salud le informa su diagnóstico, causas y tratamiento.

Tabla 15.

Satisfacción del usuario externo en cuanto a la claridad en que el personal de salud le informa su diagnóstico, causas y tratamiento, mediante escala de Likert.

Variable	Insatisfecho	Poco Satisfecho	No sabría que decir	Satisfecho	Muy Satisfecho
¿Está conforme con la claridad en que el personal de salud le informa su diagnóstico, causas y tratamiento?	1,81%	9,52%	1,52%	67,62%	19,53%

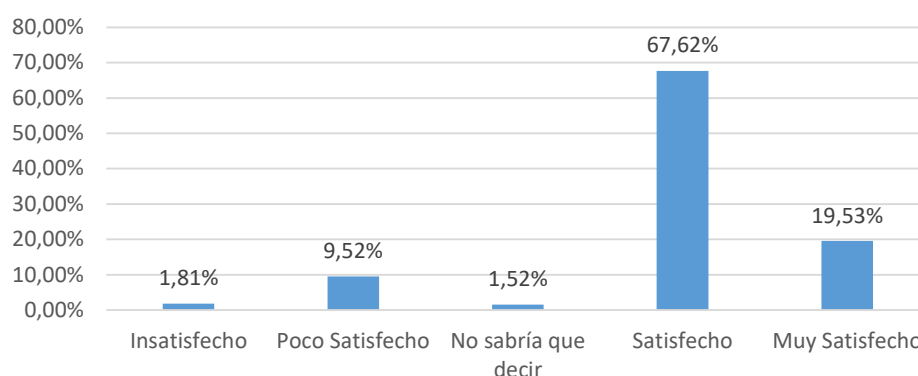


Figura 13. Satisfacción del usuario externo en cuanto a la claridad en que el personal de salud le informa su diagnóstico, causas y tratamiento.

Análisis: Un 67,62% de usuarios externos presentan satisfacción en cuanto a la claridad en que el personal de salud le informa su diagnóstico, causas y tratamiento, seguido de un 19,53% que refiere sentirse muy satisfecho, en conjunto representan un 87,15% de usuarios que se sienten a gusto cuando el personal de salud les informa su diagnóstico, causas y tratamiento, sin embargo existe un 9,52% de usuarios que se encuentran poco satisfechos seguido de 1,81% de usuarios que se encuentran insatisfechos, dando en total un 11,33% de usuarios que refieren no sentirse a gusto, considerando cifras generales se evidencia un alto nivel de satisfacción del usuario externo cuando el personal le informa sobre su estado de salud. Además, también existe un 1,52% de usuarios que no supieron responder la pregunta planteada.

Al analizar con los usuarios externos la variable planteada, se evidencia un porcentaje importante de usuarios que perciben que no les dan una información clara sobre su padecimiento, hablándoles en términos médicos difíciles de entender, surgiendo dudas, inseguridad dando como resultado insatisfacción. Otras opiniones de usuarios indican que algunos profesionales de la salud no tienen un entrenamiento adecuado en el informe de diagnósticos graves, refieren que tienen carencias emocionales viendo al paciente como un caso clínico no como una persona.

2.3.3.10 Variable según la satisfacción del usuario en cuanto a la infraestructura, ambiente y limpieza del hospital.

Tabla 16.

Satisfacción del usuario externo en cuanto a la infraestructura, ambiente y limpieza del hospital, mediante escala de Likert.

Variable	Insatisfecho	Poco Satisfecho	No sabría que decir	Satisfecho	Muy Satisfecho
¿Está conforme con la infraestructura, el ambiente y la limpieza del hospital?	3,27%	8,38%	2,15%	60,57%	25,63%

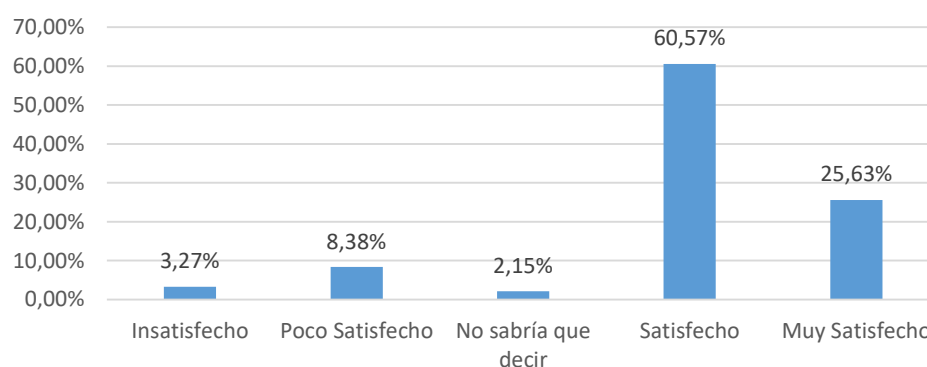


Figura 14. Satisfacción del usuario externo en cuanto a la infraestructura, ambiente y limpieza del hospital.

Análisis: Un 60,57% de los usuarios externos se sienten satisfechos en cuanto a la infraestructura, ambiente y limpieza del hospital, seguido de un 25,63% de usuarios que refieren sentirse muy satisfechos, sumando ambos dan un total de 86,2% de usuarios, lo que representa ser un valor muy importante, dichos datos estaría correlacionados a la actualidad, debido a que en estos últimos años se ha dado mucha importancia a la infraestructura, ambiente y limpieza, mediante la repotenciación del Hospital Eugenio Espejo y de sus distintas áreas. Además, existe un 8,38% de usuarios que refiere sentirse poco satisfecho y un 3,27% de usuarios que se encuentra insatisfecho. Se evidencia un 2,15% de usuarios que no supieron responder a la pregunta planteada.

2.3.3.11 Variable según la satisfacción del usuario en cuanto al respeto que mantuvo el profesional a su privacidad cuando le brindó atención.

Tabla 17.

Satisfacción del usuario externo en cuanto al respeto que mantuvo el profesional a su privacidad cuando le brindó atención, mediante escala de Likert.

Variable	Insatisfecho	Poco Satisfecho	No sabría que decir	Satisfecho	Muy Satisfecho
¿Está conforme con el respeto que mantuvo el profesional a su privacidad cuando le atendió?	1,96%	9,84%	1,12%	67,65%	19,43%

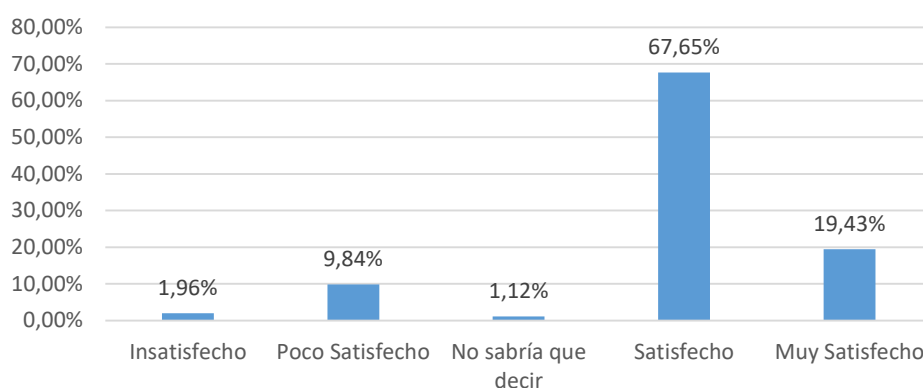


Figura 15. Satisfacción del usuario externo en cuanto al respeto que mantuvo el profesional a su privacidad cuando le brindó atención.

Análisis: Un 67,65% de los usuarios externos refiere sentirse satisfecho en cuanto al respeto que mantuvo el profesional de la salud a su privacidad cuando le brindó atención, seguido de un 19,43% que dicen sentirse muy satisfechos, sumando entre ambos 87,08% que es un valor muy importante y significativo, sin embargo hay que tomar en cuenta que también hay un 9,84% de usuarios que refiere sentirse poco satisfecho y un 1,96% de usuarios que se siente insatisfecho, sumando entre ambos 11,8% de usuarios externos que no están a gusto, al analizar los datos en total se consideran positivos debido ya que indican el grado de satisfacción del usuario cuando es examinado por un médico.

También se evidencia un 1,12% de usuarios que no supieron responder a la pregunta planteada.

Al analizar con los usuarios externos esta variable propuesta se evidenció que hay algunas causas para presentarse un grado de inconformidad o insatisfacción, pero la principal causa es según refieren que sienten que están violando su privacidad al momento de ser examinados por médicos y varios estudiantes, produciendo inconformidad e insatisfacción.

2.3.3.12 Variable según la satisfacción del usuario en cuanto al respeto dado a sus creencias relacionadas a la enfermedad por el personal que le atendió.

Tabla 18.

Satisfacción del usuario externo en cuanto al respeto dado a sus creencias relacionadas a la enfermedad por el personal que le atendió, mediante escala de Likert.

Variable	Insatisfecho	Poco Satisfecho	No sabría que decir	Satisfecho	Muy Satisfecho
¿Está conforme con el respeto dado a sus creencias relacionadas a la enfermedad por el personal que le atendió?	2,12%	3,32%	1,11%	69,92%	23,53%

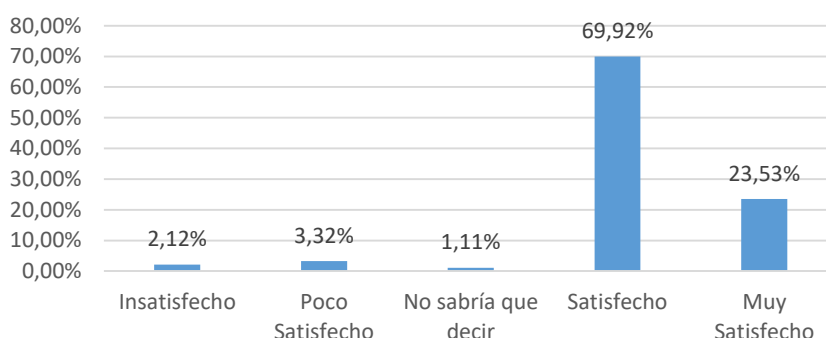


Figura 16. Satisfacción del usuario externo en cuanto al respeto dado a sus creencias relacionadas a la enfermedad por el personal que le atendió.

Análisis: un 69,92% de usuarios se siente satisfecho en cuanto al respeto brindado a sus creencias relacionadas a la enfermedad por el personal que le atendió, seguidos de un 23,53% que se sienten muy satisfechos, resultando entre ambos un total de 93,45% considerado un valor de suma importancia. También se puede observar que un 3,32% de usuarios refiere sentirse poco satisfecho y un 1,12% de usuarios se sienten insatisfechos con el respeto dado a sus creencias. Además, se observa que un 1,11% de usuarios no sabe que responder a la pregunta planteada.

Al analizar con los usuarios externos esta variable propuesta, se evidencia que existe un porcentaje de usuarios que se siente poco satisfecho o insatisfecho ya que perciben que el personal de salud que le brinda atención no respeta sus creencias, imponiendo sus recomendaciones, sin mantener una comunicación abierta con el usuario, mostrándose inflexible en sus criterios.

Al analizar estas variables surge la necesidad de intervenir unos parámetros más que otros, con el fin de corregir todos para llevar al área de consulta externa del servicio de Neurología Clínica del Hospital Eugenio Espejo a una gestión adecuada, priorizando intervenciones en los puntos más críticos, mejorando los aspectos que causan insatisfacción al usuario, con el fin de ofertar servicios de salud con calidad y calidez, generando satisfacción.

2.4 Conclusiones del capítulo

En el Servicio de Neurología Clínica del Hospital Eugenio Espejo, no se han realizado estudios ni evaluaciones que midan la calidad y calidez de la atención en salud, así como el nivel de satisfacción de cada usuario, razón por la cual no se cuentan con indicadores previos que permitan tomar decisiones de mejoramiento para fortalecer debilidades.

Los estudios sobre la satisfacción de usuarios de los servicios de salud pública son importantes debido a que, por una parte, contribuyen al monitoreo de la

calidad que ofrecen las instituciones de salud, y, por otro lado, coadyuvan al restablecimiento de la salud.

La garantía de calidad: se orienta hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y de la comunidad a la que sirve, se concentra en los sistemas y procesos de prestación de servicios, alienta un enfoque de trabajo en equipo para la solución de problemas y la mejora de la calidad.

La satisfacción es un fenómeno que viene determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales y, por lo tanto, la definición de satisfacción varía según el contexto social.

Del total de los usuarios externos, que acudieron a la consulta externa de Neurología Clínica del H.E.E. la mayoría fue del género femenino, con un 64,93%, la mayoría está incluido dentro del grupo de edad comprendido entre los 50-59 años, el nivel de instrucción que predominó fue secundaria completa y la etnia con la que se identifica el mayor número de usuarios es la mestiza.

Según el análisis de las variables los usuarios externos presentan mayor insatisfacción al momento de conseguir una cita médica a la hora requerida, cuando acude a la cita médica y no es atendido con puntualidad, por desabastecimiento de medicamentos en la farmacia, limitada accesibilidad al hospital desde su domicilio y en el trato recibido por el personal administrativo.

3. CAPÍTULO III. PROPUESTA DE MEJORA

Se entiende por proceso a todo lo que se realiza para que el paciente obtenga una excelente prestación de servicios. Este proceso se considera como el elemento clave para garantizar la calidad, produciendo satisfacción en el usuario que recibe la atención. Se entiende por resultado al término del proceso de atención al usuario externo, con el tiempo e insumos requeridos, el ignorar estas variables puede ocasionar el fracaso. Razón por la cual se ha generado esta

propuesta de mejora con el fin de optimizar el proceso de atención y obtener resultados de calidad.

Los deseos del personal médico se pueden afectar según el ambiente organizacional en el cual laboran, inhibiendo o incentivando motivaciones.

La motivación depende de los modelos de liderazgo y la práctica administrativa; respondiendo a las motivaciones de las personas, para elaborar condiciones en las cuales el personal se desenvuelva sin contratiempo.

Según los resultados obtenidos en este estudio, se expone las siguientes propuestas para mejorar el nivel de satisfacción del usuario externo:

Tabla 19.

Propuesta de mejora

PROBLEMA	METAS	ESTRATEGIA	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> Alto porcentaje (25,62%) de usuarios externos poco satisfecho en conseguir la cita a la hora requerida. 	<ul style="list-style-type: none"> Usuario externo satisfecho en conseguir la cita a la hora requerida. 	<ul style="list-style-type: none"> Agenda de citas en base a criterios de complejidad y urgencia determinados por el médico tratante, considerando casos como prioritarios. 	<ul style="list-style-type: none"> Médico tratante determina diariamente casos prioritarios de consulta, como primera cita o control subsecuente con tiempos cortos según el grado de complejidad, indicado en hoja de referencia o formulario de agenda de citas subsecuente. Médico tratante al final de la consulta 	<ul style="list-style-type: none"> Médico tratante de Casa de Salud de 1er o 2do nivel de atención. Médico tratante de Neurología Clínica del H.E.E. Departamento de Estadística y admisiones (Agenda de citas primeras y subsecuentes).

PROBLEMA	METAS	ESTRATEGIA	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
		<ul style="list-style-type: none"> Realizar campañas de concientización al usuario externo con el objetivo de que pueda ser flexible en los tiempos de espera, ya que el servicio de Neurología Clínica es un área de referencia a nivel nacional. 	(diaria) concientiza de forma individual al usuario externo sobre flexibilidad en tiempos de espera según la complejidad de la patología que padece.	
<ul style="list-style-type: none"> Alto porcentaje (32,62%) de usuarios externos poco satisfecho en atención brindada con puntualidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Usuario externo satisfecho en atención brindada con puntualidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar reuniones periódicas (mensuales) con los médicos tratantes, con el fin de analizar casos de impuntualidad en la atención, basados en registros de admisión, determinar causas y buscar soluciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Estadística compara del registro mensual de horarios de agenda de citas, con el registro mensual del horario de la atención brindada. Enfatizarán en casos que excedan los 30 minutos después de la hora prevista en la agenda. 	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de servicio de Neurología Clínica del H.E.E. Médicos Tratantes del Servicio de Neurología. Departamento de Estadística.
<ul style="list-style-type: none"> Alto porcentaje (36,6%) de usuarios externos poco satisfecho con el abastecimiento de 	<ul style="list-style-type: none"> Usuario externo satisfecho con el abastecimiento de medicamentos de farmacia. 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar los medicamentos faltantes en farmacia según el criterio del usuario externo, y socializar estas necesidades con el jefe del servicio, 	<ul style="list-style-type: none"> Médicos tratantes y residentes determinan trimestralmente los medicamentos faltantes en farmacia según criterio del usuario externo y 	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de servicio de Neurología Clínica del H.E.E. Médicos Tratantes del Servicio de Neurología.

PROBLEMA	METAS	ESTRATEGIA	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
medicamentos de farmacia.		para que mejore la gestión y requerimientos del servicio según necesidades y demandas establecidas.	realizan una comparación con las existencias de farmacia al momento del análisis. • Se socializan resultados del análisis con el Jefe del Servicio mediante reuniones trimestrales.	<ul style="list-style-type: none"> • Médicos Residentes del Servicio de Neurología. • Departamento de Farmacia.
• Usuario externo poco satisfecho referente al trato recibido en el hospital por el personal auxiliar y de enfermería (14,63%) y por el personal administrativo (20,44%).	• Usuario externo satisfecho con el trato recibido en el hospital por el personal auxiliar y de enfermería y por el personal administrativo.	• Socializar las quejas de los usuarios de forma anónima y grupal, con el fin de identificar problemas y en conjunto buscar soluciones.	• Recursos humanos crea un buzón de sugerencias y reclamos de forma exclusiva para el Servicio de Neurología Clínica del H.E.E., socializa mensualmente casos que se hayan presentado con el Jefe del Servicio y jefaturas de enfermería, auxiliares y personal administrativo, y a su vez estos socializan con su personal a cargo.	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de servicio de Neurología Clínica del H.E.E. • Departamento de Recursos Humanos. • Jefe de Enfermería. • Jefe de Auxiliares. • Jefe de Personal Administrativo.

Se sugiere dar capacitación de forma constante sobre Relaciones Humanas a todo el personal en general sea personal médico, de enfermería, auxiliares y administrativos. Es primordial que todo el personal que interviene en la prestación de servicios en la consulta externa del servicio de Neurología Clínica del H.E.E. tenga conocimiento sobre el tema propuesto, ya que es de suma importancia que el usuario externo reciba un trato amable, rápido, eficiente, sintiendo al primer contacto que el personal está debidamente capacitado generando satisfacción por el servicio recibido. La propuesta consiste en realizar charlas o conferencias a cargo de personal capacitado en el tema, con colaboración del departamento de Recursos Humanos del Hospital Eugenio Espejo, logrando que el personal brinde mejor trato al usuario externo.

Tabla 20.

Propuesta de mejora en Relaciones Humanas y Calidad de Atención

METAS	ESTRATEGIA	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> Personal médico, de enfermería, auxiliares y administrativos debidamente capacitados en Relaciones Humanas y Calidad de Atención. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar charlas o conferencias a cargo de personal capacitado en cuanto a Relaciones Humanas y Calidad de Atención logrando que el personal brinde mejor trato al usuario externo de forma rápida y eficiente. 	<ul style="list-style-type: none"> Recursos Humanos asignará el personal capacitado para impartir trimestralmente conferencias sobre Relaciones Humanas y Calidad de Atención dirigidas al personal médico, de enfermería, auxiliares y administrativos que interviene en la prestación de servicios en la consulta externa del servicio de Neurología Clínica del H.E.E. 	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Recursos Humanos. Departamento Médico (Tratantes). Departamento de Enfermería. Departamento de Auxiliares. Departamento de Personal Administrativo.

El factor principal para la motivación en el lugar de trabajo es la evaluación individual en cuanto a la equidad y la justicia de la recompensa recibida.

Entendiéndose como equidad a la proporción que guarda insumos y recompensas laborales del individuo. Las personas estarán motivadas si experimentan satisfacción con lo que reciben según el esfuerzo realizado. Factores motivacionales como el reconocimiento, trabajo estimulante y crecimiento y desarrollo personal, se convierten en motivación más que acción.

Motivo por el cual se propone realizar reconocimientos públicos al mejor recurso humano de cada área durante un tiempo determinado, con el fin de generar satisfacción por el trabajo realizado, admiración por parte de compañeros de trabajo y ser de forma indirecta un modelo a seguir.

Tabla 21.

Propuesta de mejora, motivación al personal

METAS	ESTRATEGIA	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> Personal médico, de enfermería, auxiliares y administrativos motivados a realizar su trabajo y satisfechos con la recompensa recibida. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar reconocimientos públicos al mejor recurso humano de cada área durante un tiempo determinado, con el fin de generar satisfacción por el trabajo realizado. 	<ul style="list-style-type: none"> Recursos Humanos en conjunto con el jefe de servicio de cada departamento realizarán evaluaciones mensuales del desempeño de cada empleado con el fin de determinar quien es el mejor empleado del mes, y quien por su esfuerzo y sacrificio ha sobresalido, haciendo un reconocimiento público en cada departamento. 	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Recursos Humanos. Jefe de servicio de Neurología Clínica del H.E.E. Jefe de Enfermería. Jefe de Auxiliares. Jefe de Personal Administrativo.

Además se sugiere mejorar los mecanismos de calidad relacionados con la atención al usuario externo en el área de consulta externa del servicio de Neurología Clínica del H.E.E, ya que existen factores que hacen que los usuarios no se sientan satisfechos con la atención recibida como la falta de información acerca de consultorios, tratantes asignados, horarios de atención, por lo que se

propone, asignar un recurso humano exclusivo para el área de Neurología considerando que la mayor parte de pacientes presentan alteraciones neurológicas y su capacidad de recepción es limitada. Con esto se lograría que el usuario externo esté correctamente direccionado, ahorrando tiempo y recursos, optimizando tiempos de atención y espera.

Tabla 22.

Propuesta de mejora, información al usuario externo

METAS	ESTRATEGIA	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> • Usuario externo satisfecho con la atención y la información recibida. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignar un recurso humano exclusivo para el área de Neurología considerando que la mayor parte de pacientes presentan alteraciones neurológicas y su capacidad de recepción es limitada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos designará un personal exclusivo (Chaleco Rojo), para el área de consulta externa del Servicio de Neurología Clínica del H.E.E., que brinde información acerca de médicos tratantes, consultorios en los que atienden, procesos a seguir, redireccionando al usuario externo, optimizando tiempo y recursos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Recursos Humanos.

Se propone también capacitar acerca de políticas, deberes, derechos y obligaciones que debe cumplir todo el personal que interviene en la prestación del servicio de salud en el área de consulta, siendo mandatorio que se realice una capacitación al momento que ingresa un recurso humano nuevo a laborar.

Tabla 23.

Propuesta de mejora, capacitados en políticas institucionales, deberes y derechos.

METAS	ESTRATEGIA	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> • Personal médico, de enfermería, auxiliares y administrativos capacitados en políticas, deberes, derechos y obligaciones que debe cumplir. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar capacitaciones en cuanto a deberes, derechos y obligaciones que debe cumplir a todo recurso humano que ingrese a laborar y que intervenga en la prestación de servicios en el área de consulta externa del Servicio de Neurología del H.E.E. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos realizará una capacitación en cuanto a deberes, derechos y obligaciones que debe cumplir un nuevo trabajador al momento de la contratación e ingreso a la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Recursos Humanos.

Con todas estas propuestas el objetivo principal es optimizar la satisfacción global percibida por el usuario externo, con la atención recibida en el Hospital Eugenio Espejo y disminuir el porcentaje de usuarios poco satisfechos encontrada en el presente estudio.

3.1 Conclusiones del capítulo

Procesos óptimos y de calidad, generan usuarios externos satisfechos por los servicios recibidos.

Entre las principales causas de insatisfacción del usuario externo encontradas en la presente investigación, se encuentran: no conseguir la cita a la hora requerida, ser atendidos impuntualmente, farmacia no abastecida con los medicamentos necesarios, trato inadecuado por parte del personal auxiliar, de enfermería y personal administrativo.

El principal generador de cambio es brindar capacitación acerca de Relaciones Humanas y Calidad de Atención al usuario, reconocimiento por el trabajo realizado, así como dar a conocer deberes y derechos, visión y misión para que el recurso humano labore en la misma dirección que la institución en la que labora.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

El Ministerio de Salud del Ecuador ejecuta un Sistema Nacional de Garantía de Calidad en la prestación de servicios de salud, tomando como eje principal el control de calidad, con eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios, sin embargo a pesar de todos los programas establecidos y esfuerzos realizados, aun en la actualidad se requieren mejores sistemas de gestión de calidad, razón por la cual, el problema planteado en el presente trabajo investigativo es que no se conocía exactamente cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo que acude acude por servicios de salud al área de Consulta Externa del servicio de Neurología Clínica del Hospital Eugenio Espejo, ya que aquí no se ha realizado previamente dicho estudio.

En este trabajo investigativo se realizó un estudio descriptivo de corte transversal tipo encuesta que contiene varias variables, a cada usuario externo que acudió en busca de servicios de salud, en el área de consulta externa del servicio de Neurología Clínica del H.E.E. de la ciudad de Quito; durante el mes de febrero, el usuario fue escogido de forma aleatoria, hasta completar la muestra calculada en base al promedio mensual de consultas del 2016 (365 usuarios) y posteriormente se analizaron los datos obtenidos.

En el Servicio de Neurología Clínica del Hospital Eugenio Espejo, no se han realizado estudios ni evaluaciones previas que midan la calidad y calidez de la atención en salud, así como el nivel de satisfacción de cada usuario, considerando que los estudios de satisfacción son muy importantes ya que contribuyen al control de la calidad y restablecimiento de la salud. Considerando que control de calidad se orienta hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario.

Del total de los usuarios externos, que acudieron a la consulta externa de Neurología Clínica del H.E.E. la mayoría fue del género femenino, con un 64,93%, la mayor parte está incluido dentro del grupo de edad comprendido entre los 50-59 años, el nivel de instrucción que predominó fue secundaria completa y la etnia con la que se identifica el mayor número de usuarios es la mestiza. Los usuarios externos presentan mayor insatisfacción al momento de conseguir una cita médica a la hora requerida, cuando acude a la cita médica y no es atendido con puntualidad, por desabastecimiento de medicamentos en la farmacia, limitada accesibilidad al hospital desde su domicilio y en el trato recibido por el personal administrativo.

Estrategias de calidad con procedimientos claros y responsables de cada una de las actividades, generan usuarios externos satisfechos por los servicios recibidos. El principal generador de cambio es brindar capacitación acerca de Relaciones Humanas y Calidad de Atención al usuario externo, así como el reconocimiento por el trabajo realizado al usuario interno, para lograr atención de calidad y satisfacción del paciente.

4.2 Recomendaciones

Las instituciones de salud públicas, en este caso el Hospital de Especialidades Eugenio Espejo, tienen la responsabilidad de implementar herramientas que incentiven y promuevan la evaluación y mejoramiento de la atención de los servicios de salud con el fin de garantizar la efectividad y eficiencia en el objetivo propuesto que es dar salud con calidad y calidez, garantizada. En la actualidad a pesar de que el objetivo es brindar atención con calidad y calidez de todas las instituciones de salud, existe aún un grado de insatisfacción en los usuarios por lo que surge la necesidad de implementar una propuesta de mejoramiento en pro del bienestar del usuario externo y personal de salud en el área de consulta externa del servicio Neurología Clínica del Hospital Eugenio Espejo, por lo que se recomienda el desarrollo de la presente propuesta de mejoramiento.

REFERENCIAS

- Delgado, M., Vázquez, M., & Moraes, L. (2010). *Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil*. *Revista Salud Pública*, 12(4)
- Dirección Nacional de Salud de las Personas, MSP. PERÚ. (2011). *Calidad en Servicios Nuestra Prioridad*. Recuperado el 12 de febrero de 2017 de www.minsa.gob.pe/portada/Archivos/2011/DU058.../03CalidadMinsa.ppt
- Donabedian, A. (1990). *Garantía y monotoria de la calidad de la atención médica: un texto introductorio*. México, D.F: Secretaría de Salud.
- Escuela de Salud Pública, Universidad de Costa Rica. (2011). *Introducción a la Calidad en los Servicios de Salud en el Nivel Local*.
- García, J., Aguilera, J., & Castillo, A. (2011). *Guía técnica para la construcción de escalas de actitud*. Recuperado el 20 de febrero de 2017 de <http://www.odiseo.com.mx/2011/8-16/garcia-aguilera-castillo-guia-construccion-escalas-actitud.html>
- Godinez, F., Reyes, R., Ariza, F., Reducindo, M., & Cuevas, A. y. (2014). *Nivel de satisfacción de usuarios de consulta externa de un hospital público*. *Psicología y Salud*, 24(1)
- Hospital de Especialidades Eugenio Espejo. (2017). Departamento de Estadística. Quito.
- Hospital Eugenio Espejo. (2015). *Informe Acreditación Canadá*. Neurología Clínica. Quito.
- Hospital Universitario del Valle. (2010). *Calidad de la Atención en Salud. Percepción de los Usuarios*. Colombia.
- Jara, J. (2016). *Estudio de Satisfacción del usuario externo en los servicios de salud del Hospital Provincial General de Latacunga*. Recuperado el 05 de marzo de 2017 de dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/5433/.../UDLA-EC-TEAIS-2016-05.pdf

- Llinás, A. (2010). *Evaluación de la Calidad de Atención en Salud, un Primer Paso para la Reforma del Sistema*. Recuperado el 07 de marzo de 2017 de www.scielo.org.co/pdf/sun/v26n1a14.pdf
- Méndez, J. (2013). *Calidad, concepto y filosofías: Deming, Juran, Ishikawa y Crosby*. Recuperado el 22 de febrero de 2017 de <http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.com/2012/09/filosofia-joseph-juran.html>
- Ministerio de Salud Pública. (2014). *Accreditation Canada International felicita a Ecuador por el proceso de acreditación emprendido en Ecuador*. Recuperado el 29 de febrero de 2017 de <http://www.salud.gob.ec/accreditation-canada-international-felicita-a-ecuador-por-el-proceso-de-acreditacion-emprendido-en-ecuador/>
- Ministerio de Salud Pública. (2014). *Lineamientos Operativos para la Implementación del MAIS y RPIS*. Recuperado el 14 de marzo de 2017 de www.salud.gob.ec/.../Modelo-de-Atención-Integral-de-Saludu-MAIS.pdf
- Ministerio de Salud Pública. (2015). *El Eugenio Espejo es el único hospital público de especialidades en Hispanoamérica con acreditación internacional*. Recuperado el 05 de marzo de 2017 de <http://www.salud.gob.ec/el-eugenio-espejo-es-el-unico-hospital-publico-de-especialidades-en-hispanoamerica-con-acreditacion-internacional-2/>
- Ministerio de Salud, Perú. (2008). *Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. 4. Lima*.
- Naranjo, J., Delgado, A., Rodríguez, R., & Sánchez, Y. (2014). *Consideraciones sobre el Modelo de Atención Integral de Salud del Ecuador*. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 30(3).
- Organización Mundial de la Salud, OMS. (2007). *Salud en las Américas, Washington, Estados Unidos*. Recuperado el 27 de marzo de 2017 de http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=3412%3A2010-calidad-atencion-seguridad-paciente&catid=1530%3Apatient-safety&Itemid=1557&lang=es

- Pezoa, M. (2011). *Propuesta Metodológica para Medir Satisfacción en Usuarios de Consultorios Públicos*. Recuperado el 09 de febrero de 2017 de www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-7317_recurso_1.pdf
- Revilla, E., & Pimentel, C. (2012). *Calidad de los Servicios de Salud en México. Evidencia Médica e Investigación en Salud*, 5(3).
- Superintendencia de la Salud, Chile. (2011). *Propuesta Metodológica para medir satisfacción en usuarios de consultorios públicos*. Recuperado el 30 de marzo de 2017 de www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-7317_recurso_1.pdf
- Vargas, D. (2013). *“Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha”*. Recuperado el 08 de marzo de 2017 de repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2189/1/104899.pdf

ANEXOS

ANEXO 1

Modelo de Encuesta

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

La presente encuesta ha sido desarrollada con el objetivo de obtener información referente al nivel de satisfacción del usuario externo que acude a recibir atención médica al área de Consulta Externa del servicio de Neurología Clínica del H.E.E.

Instrucciones Generales

Esta encuesta de opinión es absolutamente anónima, no tiene que dar su nombre u otro tipo de identificación, ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible. La encuesta está dividida en cuatro partes, llene o marque con una X según corresponda.

PARTE 1: Información general del usuario.

SEXO

Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

EDAD

15 - 19 años	<input type="checkbox"/>
20 - 29 años	<input type="checkbox"/>
30 - 39 años	<input type="checkbox"/>
40 - 49 años	<input type="checkbox"/>
50 - 59 años	<input type="checkbox"/>
60 años y mas	<input type="checkbox"/>

INSTRUCCIÓN

Analfabeto	
Primaria incompleta	
Primaria	
Secundaria incompleta	
Secundaria	
Superior técnico	
Superior universitario	
No sabe	

ETNIA

Mestizo	
Indígena	
Blanco	
Otra	

Cada pregunta será valorada con una escala de 1 a 5 donde 1 corresponderá a insatisfecho (I); 2 a poco satisfecho (PS); 3 a No sabría que decir (NS); 4 a satisfecho (S); 5 a muy satisfecho (MS).

PARTE 2: Acceso a la Atención

PREGUNTAS	(I)	(PS)	(NS)	(S)	(MS)
¿Considera que le fue fácil conseguir la cita a la hora que usted necesitaba?	1	2	3	4	5
¿Considera que se le atiende con puntualidad?	1	2	3	4	5
¿En términos generales está satisfecho con el abastecimiento de medicamentos en la farmacia?	1	2	3	4	5
¿Considera que le fue fácil llegar al hospital?	1	2	3	4	5

PARTE 3: Acceso a la Atención

PREGUNTAS	(I)	(PS)	(NS)	(S)	(MS)
¿Está conforme con el trato recibido en el hospital por lo médicos?	1	2	3	4	5
¿Está conforme con el trato recibido en el hospital por el personal auxiliar y de enfermería?	1	2	3	4	5
¿Está conforme con el trato recibido en el hospital por el personal administrativo?	1	2	3	4	5
¿Está conforme con la claridad en que el personal de salud le informa su diagnóstico, causas y tratamiento?	1	2	3	4	5
¿Está conforme con la infraestructura, el ambiente y la limpieza del hospital?	1	2	3	4	5
¿Está conforme con el respeto que mantuvo el profesional a su privacidad cuando le atendió?	1	2	3	4	5
¿Está conforme con el respeto dado a sus creencias relacionadas a la enfermedad por el personal que le atendió?	1	2	3	4	5

PARTE 4: Satisfacción General

¿En términos globales usted se siente satisfecho con la atención recibida en el hospital?	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

.....
ENCUESTADORA

.....
FECHA DE REALIZACIÓN

Gracias por su atención

ANEXO 2. Consentimiento Informado

**MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
HOSPITAL DE ESPECIALIDADES EUGENIO ESPEJO
NEUROLOGÍA CLÍNICA, CONSULTA EXTERNA
CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA APLICACIÓN DE UNA
ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO DE SALUD
RECIBIDO**

A través del presente documento se da a conocer que en esta unidad se realizará un proyecto de investigación con el tema “EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DEL SERVICIO DE NEUROLOGÍA CLÍNICA DEL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES EUGENIO ESPEJO.”, que está a cargo de la Dra. Andrea Jackeline Mora Álvarez. Este estudio tiene la finalidad de determinar el nivel de satisfacción que los usuarios obtienen de los servicios de atención en salud.

Los datos obtenidos en el presente estudio, se guardarán con absoluta confidencialidad e irán en beneficio de los usuarios, contribuyendo a mejorar la atención prestada. Para recolectar la información que este estudio requiere es necesario que Usted llene el cuestionario que acompaña a este documento.

Si Usted está de acuerdo en participar en este estudio, por favor llene y firme el siguiente consentimiento.

Lugar y Fecha: _____

Yo, _____ con número de cedula _____, luego de haber recibido toda la información referente al proyecto de investigación : “EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DEL SERVICIO DE NEUROLOGÍA CLÍNICA DEL

HOSPITAL DE ESPECIALIDADES EUGENIO ESPEJO.”, y de haber satisfecho todas mis dudas al respecto, autorizo que se me aplique la encuesta que acompaña a este documento y autorizo que se utilice la información recolectada en el estudio descrito.

Nombre: _____

Firma: _____

Número de Cédula _____

ANEXO 3

Modelo de Autorización de Investigación

Quito, 30 de enero del 2017

Sr. Dr.

Lenin Mantilla Colamarco

Gerente del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo

Presente.-

Por medio de la presente me dirijo a usted, para solicitarle de la manera más cordial me permita obtener la muestra de mi tesina en el Hospital de Especialidades Eugenio Espejo, para el desarrollo de la investigación titulada “EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DEL SERVICIO DE NEUROLOGÍA CLÍNICA DEL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES EUGENIO ESPEJO.”, para obtener el título de Especialista en Administración de Instituciones de Salud en la Universidad de las Américas.

Por la atención prestada a la presente, le anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Dra. Andrea Jackeline Mora Álvarez

Alumna de la Especialidad de Administración de Instituciones de Salud – UDLA

C.I. 1104615834