



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL
AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL LEÓN BECERRA CAMACHO**

AUTOR:

DR. PATRICIO JAVIER SALAZAR SERRANO

TUTORA:

ING. ELSIE RUTH ZERDA BARRENO MGS

Guayaquil, Ecuador

2021



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el Md. Patricio Javier Salazar Serrano, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Elsie Zerda Barreno, Mgs.

REVISORA

Econ. Laura Zambrano Chumo, MBA

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza, Ph. D.

Guayaquil, a los 03 días del mes de marzo del año 2021



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Patricio Javier Salazar Serrano

DECLARO QUE:

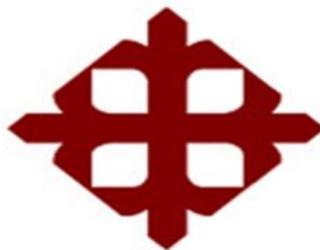
El Proyecto de Investigación “**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL LEÓN BECERRA CAMACHO**” previa a la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 03 días del mes de marzo del año 2021

EL AUTOR

Patricio Javier Salazar Serrano



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD
AUTORIZACIÓN**

Yo, Patricio Javier Salazar Serrano

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud titulado: **CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL LEÓN BECERRA CAMACHO**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 03 días del mes de marzo del año 2021

EL AUTOR

Dr. Patricio Javier Salazar Serrano



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

Informe de Urkund

URKUND

Lista de fuentes Bloques

Documento [TESIS FINAL - PATRICIO SALAZAR - Obs LZ.docx](#) (085868899)

Presentado 2020-11-18 17:19 (-05:00)

Presentado por patosala27@hotmail.com

Recibido maria.lapo.ucsg@analysis.urkund.com

Mensaje Tesis final [Mostrar el mensaje completo](#)

2% de estas 52 páginas, se componen de texto presente en 6 fuentes.

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	RANGEL LOOR.doc
	Tesis Katthe Galarza 15 ago.docx
	Tesis Lissette Murrieta 31.07.19.docx
	TESIS 14 10 20.pdf
	https://tribalonaah.unah.edu.hk/bitstream/handle/123456789/6650/T-Msp00033.pdf?sequence=...
	https://repositorio.unillanos.edu.co/ispul/bitstream/001/822/1/RUNILLANOS%20ADE%20029...

100% #1 Activo

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

Tema:

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL LEÓN BECERRA CAMACHO

Autor: DR. PATRICIO JAVIER SALAZAR SERRANO TUTORA: Ing. Eisle Ruth Zerda Barreno

Mgs

Guayaquil, Ecuador

2020

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD CERTIFICACIÓN Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el Md. Patricio Javier Salazar Serrano, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN _____

Ing.

Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / Tesis Katthe Galarza 15 ... 100%

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

TEMA

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Windows.

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento es el más noble de los sentimientos sinceros cuando se logra una meta, un sueño, o se recibe un favor aquel favor pedido con humildad y sinceridad.

Por tanto, mi agradecimiento por sobre todas las cosas a Dios por ser mi pilar fundamental en cada paso de mi vida, a mis padres, familia, hermanos, esposa e hijos. Gracias por su apoyo incondicional y la fe depositada en mí y este sueño de prepararme cada vez más con la finalidad de servir a la sociedad de forma desinteresada que esta profesión amerita.

Este proyecto es solo el ante sala de los futuros logros académicos que vendrán posteriormente.

Dr. Patricio Javier Salazar Serrano

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres quienes son mi luz de cada día quienes con sus sabios consejos y apoyo me han alentado a continuar en el arduo camino de preparación de esta carrera profesional. A mis hermanos, familia, amigos.

A mi esposa e hijos quienes son la razón por la cual quiero ser siempre mejor dejándoles a un noble legado de constancia, amor, perseverancia y sobre todo fe. El trabajo con sacrificio y disciplina siempre dan los más valiosos frutos que son duraderos, siendo estos el impulso para ser cada vez mejor.

Al Rector Eco. Mauro Toscanini de esta noble institución quien me permitió ser parte de la familia católica cuyo prestigio académico honrará mi carrera profesional, al director de posgrado a mis profesores por guiarme y compartir conmigo sus experiencias profesionales en cada hora académica de clases, a mi tutora por darme las directrices y herramientas para hacer realidad este trabajo.

Este trabajo es un esfuerzo compartido citando la frase célebre de Mario Benedetti “*Me gusta la gente que piensa que el trabajo en equipo, entre amigos, produce más que los caóticos esfuerzos individuales*”.

Dr. Patricio J. Salazar Serrano

Índice General

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	III
AUTORIZACIÓN.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	VI
DEDICATORIA.....	VII
Índice General	VIII
Resumen	XVII
Abstract	XVIII
Introducción.....	1
Antecedentes	2
Planteamiento del problema	4
Formulación del problema	6
Justificación.....	6
Preguntas de la investigación	8
Objetivos	9
Objetivo general.....	9
Objetivos específicos	9
Hipótesis.....	10
Capítulo I.....	10

Marco Teórico	10
La calidad y los servicios de la salud	11
La calidad médica como indicador de eficiencia	13
Indicadores de servicio.....	14
Indicador de calidad de procesos	14
Indicador de rendimiento médico.....	15
Indicador de permanencia en áreas de emergencia	15
Indicador de rendimiento - cama.....	15
Indicadores de estructura.....	17
Indicador de la adecuación.....	18
La gestión de calidad y administrativa de los recursos médicos.....	19
La eficiencia del área de emergencia de una entidad hospitalaria	22
Flujograma de atención de emergencias	24
La Satisfacción De Los Pacientes Hospitalarios	28
La Relación ética y profesional entre médico y paciente	32
Gestión de Satisfacción del paciente	35
Metodología SERVQUAL	37
Marco conceptual	39
Capítulo II.....	42
Marco Referencial	42

Referencias académicas.....	42
Situación actual del Hospital León Becerra	45
Marco Legal	47
Constitución del Ecuador	47
Código Orgánico de la Salud	48
COIP	49
Reglamento de la Ley Orgánica de la Salud	49
Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad.....	50
Políticas	50
Capítulo III	51
Metodología.....	51
Diseño de la metodología	51
Enfoque de la investigación	52
Tipos de estudios de investigación.....	53
La población	54
Muestra.....	55
Alcance de la investigación.....	56
Técnicas de recopilación de la investigación	56
Desarrollo y análisis de la investigación	59
Matriz SERVQUAL.....	77

Matriz Orgánica o ADL	82
Análisis final de la investigación	83
Capítulo IV	88
La propuesta	88
Objetivos de la propuesta	88
Objetivo general	88
Objetivos específicos.....	88
Alcance.....	88
Análisis y aplicación de matrices de calidad y servicio	90
Matriz FODA	90
Diseño de estrategias para mejorar el servicio en el área de emergencia.....	92
Manejo del paciente en el área de emergencia clínica	93
Manejo del paciente en el área de emergencia cirugía ambulatoria.....	94
Manejo del paciente en el área de emergencia genético obstétrica.....	95
El servicio de información y accesibilidad al área de emergencia.....	95
El desarrollo de la información clínica	96
Elaboración de un plan de acción estratégico para el área de emergencia del hospital León Becerra de Guayaquil.	97
Presentación de costos por inducción y preparación al personal médico para la eficiente atención en el área de emergencia.	100

Conclusiones	101
Recomendaciones	105
Bibliografía.....	107
Apéndice.....	114

Índice de Tablas

Tabla 1 Número aproximado de pacientes atendidos de forma diaria en el área de emergencia del hospital León Becerra	53
Tabla 2 Conocimiento de la emergencia.....	58
Tabla 3 Uso del área de emergencia	59
Tabla 4 Eficiencia de la atención en el área de emergencia del Hospital León Becerra.	60
Tabla 5 Importancia dentro del área de emergencia	61
Tabla 6 Recursos del área de emergencia Hospital León Becerra	62
Tabla 7 Calidad de medicamentos	64
Tabla 8 Tiempo de espera en el área de emergencia del Hospital León Becerra.....	65
Tabla 9 Ingreso del área de urgencias a hospitalización de pacientes	66
Tabla 10 La disponibilidad de camillas en el área de emergencias del H. León Becerra	67
Tabla 11 Preferencias de calidad y atención médica en el área de emergencia del H. León Becerra	68
Tabla 12 Relación médicos – pacientes del hospital León Becerra	70
Tabla 13 Atención ambulatoria en área de emergencia H. León Becerra.....	71
Tabla 14 Atención de ambulancia y paramédicos.....	72
Tabla 15 Servicio de ambulancia	73
Tabla 16 Cultura de servicio en el área de emergencia en el h. León Becerra de Milagro	74
Tabla 17 Cuadro de calificación matriz SERVQUAL.....	75
Tabla 18 Matriz SERVQUAL medir calidad y satisfacción.....	77

Tabla 19 Matriz Orgánica ADL área de emergencia hospital León Becerra	81
Tabla 20 Estrategias paciente – área	91
Tabla 21 Estrategias médico – paciente como herramienta de servicio médico en el área de emergencia del hospital León Becerra de la ciudad de Milagro	92
Tabla 22 Manejo del paciente en el área de cirugía ambulatoria	93
Tabla 23 Plan de acción de estrategias de mejoras para el área de emergencia del hospital León Becerra	96
Tabla 24 Presentación de costos por inducción y preparación al personal médico para la eficiente atención en el área de emergencia.	99

Índice de Figuras

Figura 1 Indicadores de calidad en el área de emergencia de un hospital	13
Figura 2 Indicadores de adecuación	18
Figura 3 Proceso logístico de atención en el área de emergencia de un hospital.....	24
Figura 4 Proceso logístico de atención médica (enfermeras, asistentes y auxiliares) en el área de emergencia	25
Figura 5 Protocolos de los procesos de atención médica emergencia de un Hospital	26
Figura 6 Esquema de la metodología SERVQUAL.....	37
Figura 7 Políticas de calidad de servicios de salud en las entidades médicas del Ecuador	49
Figura 8 Presentación porcentual del conocimiento de la emergencia	58
Figura 9 Presentación porcentual de Uso del área de emergencia	59
Figura 10 Presentación porcentual de la eficiencia de la atención en el área de emergencia del Hospital León Becerra	60
Figura 11 Presentación porcentual de la importancia dentro del área de emergencia	61
Figura 12 Presentación porcentual de los recursos del área de emergencia del hospital León Becerra	62
Figura 13 Porcentaje de existencia de medicamentos en el área de emergencia del hospital León Becerra	64
Figura 14 Porcentaje de respuestas en cuanto al tiempo de espera en el Hospital León Becerra	65
Figura 15 Porcentaje de respuestas de Ingreso del área de urgencias a hospitalización de pacientes	66

Figura 16 Porcentajes de disponibilidad de camillas en el área de emergencias del H. León Becerra	67
Figura 17 Porcentajes de disponibilidad de las preferencias de calidad y atención médica en el área de emergencia del H. León Becerra.....	68
Figura 18 Porcentaje Relación médicos –pacientes del hospital León Becerra.....	70
Figura 19 Porcentaje de respuestas de atención ambulatoria en el área de emergencias H. León Becerra de la ciudad de Milagro	71
Figura 20 Porcentaje de respuestas de atención ambulancia y paramédicos	72
Figura 21 Porcentaje de servicio de ambulancia H. León Becerra	73
Figura 22 Porcentaje de cultura de servicio en el área de emergencia del hospital León Becerra de la ciudad de Milagro	74
Figura 23 Ubicación geográfica del hospital León Becerra de la ciudad de Milagro.....	88
Figura 24 FODA del área de emergencia.....	90
Figura 25 Manejo del paciente en el área de emergencia genético obstétrica	94
Figura 26 Descripción de talleres, cursos, seminarios, charlas o foros de capacitación.....	98

Resumen

El presente trabajo de investigación trata de calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del hospital León Becerra Camacho de la ciudad de Milagro, ubicado en la provincia del Guayas. Para el efecto se utilizó un estudio descriptivo, enfoque de tipo cuantitativo o estadístico, se aplicó encuesta y se consideró una población de 1 200 pacientes y una muestra de 292 la finalidad de esto conocer el grado de impacto de una problemática; y de campo para recolección de datos confiables. Para analizar el grado de satisfacción se usó la metodología SERVQUAL; esta herramienta se utiliza en entidades de todo tipo para conocer si personas asiduas a la atención de una entidad está conforme o inconforme de un servicio que reciben a la vez conocer la problemática base que aqueja a la falta de calidad hospitalaria, atención y servicios. Siendo la atención en cuanto al trato humano la que menor puntaje recayó en una media de un 40% aproximadamente. Para resolver esta problemática se presenta una propuesta se procede a realizar un plan de acción de trabajo orientado a todo el personal médico del área de emergencia del hospital León Becerra de la ciudad de Milagro. Estas estrategias son de naturaleza de buenas prácticas médicas orientadas a la satisfacción de los pacientes que son atendidos en dicha área. Para esto es indispensable el uso del FODA con la finalidad de guiar de mejor manera la realización de estas estrategias de calidad de servicio.

Palabras claves: calidad, servicios médicos, satisfacción, emergencias, SERVQUAL

Abstract

This research work deals with quality of service and satisfaction of the external user in the emergency area of the León Becerra Camacho hospital in the city of Milagro, located in the province of Guayas. For this purpose, a descriptive, explanatory study was used, a quantitative or statistical approach, a survey was applied and a population of 1,200 patients and a sample of 292 were considered, the purpose of this being to know the degree of impact of a problem; and field to collect reliable data. To analyze the degree of satisfaction, the SERVQUAL methodology was used; This tool is used in entities of all kinds to find out whether people who are assiduous in the care of an entity are satisfied or dissatisfied with a service they receive, and at the same time know the problematic basis that affects the lack of hospital quality, care and services. Being the attention regarding human treatment the one with the lowest score fell on an average of approximately 40%. To solve this problem, a proposal is presented and a work action plan is carried out aimed at all the medical personnel of the emergency area of the León Becerra hospital in the city of Milagro. These strategies are of the nature of good medical practices aimed at the satisfaction of patients who are cared for in this area. For this, the use of the SWOT is essential in order to better guide the implementation of these service quality strategies.

Keywords: quality, medical services, satisfaction, emergencies, SERVQUAL

Introducción

La calidad de servicio a nivel de salud genera preocupación, esto se debe a que los pacientes, sienten que no están siendo atendidos con lo que por derecho merecen en los establecimientos médicos. Esto se convierte en la problemática por el cual se considera importante investigar las causas de este hecho. Los centros médicos en todas sus áreas deben trabajar con sentido de servicio, a fin de satisfacer a los pacientes que recurren a ser tratados por diversas dolencias; más aún cuando estas dolencias necesitan ser atendidas de forma urgente. Por tal motivo recurren al área de emergencia para esta atención que se espera sea oportuna, inmediata y de calidad.

La definición de calidad en el cuidado de la salud reúne aspectos adicionales a la calidad técnica de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos, reuniendo habilidades de la manera de responder preguntas a los pacientes de forma rápida y entendible, o fomentar los procedimientos médicos de tal forma que no atemoricen a los pacientes al momento de recibir la noticia sobre su estado de salud actual.

La estructura del presente trabajo está conformada de la siguiente forma: En el primer capítulo se desarrolló la fundamentación teórica, la misma se compuso de temas como gestión de calidad; en donde, se abordaron temas como la relación del personal administrativo-paciente y la relación personal médico-paciente; también se desarrollaron temas como la percepción de calidad de los usuarios, la atención enfocada al usuario, metodología SERVQUAL y la medición de la calidad del servicio con respecto a la percepción del cliente. Se procedió a desarrollar el tema como la satisfacción del usuario hospitalario y se desarrolló el marco conceptual.

La elaboración del segundo capítulo corresponde la investigación del marco referencial, esto es, aportar con casos relevantes que relacionen al tema principal como es la calidad de servicios médicos y la satisfacción de los pacientes en un área de dinámica como es el área de emergencia. El marco legal, es el parte que enriquece la investigación dándole esa validez jurídica que implica aplicar un servicio de calidad a fin de satisfacer a los pacientes y la falta de este de cómo puede ser sancionado según las normas vigentes en el Ecuador.

Las encuestas y el diseño metodológico a emplear para el desarrollo de la investigación se exponen en el capítulo tres. En él se analizan las encuestas realizadas a una muestra determinada para obtener información relevante e importe que permitan conocer la problemática y dirijan a la investigación para el desarrollo de una potencial propuesta sugerida. En el capítulo cuarto es el diseño de una propuesta sugerida que se relaciona con la problemática y objetivos por lo cual esta se presenta.

Se finaliza con las conclusiones que es el aporte del autor a fin de dar a conocer de manera breve y generalizada los hallazgos encontrados en la investigación. Las recomendaciones es el aporte que el autor presenta como importante cuando se sugiere una solución o propuesta.

Antecedentes

En la actualidad el Hospital León Becerra Camacho de Milagro cuenta con más de 12 servicios y subservicios, los cuales atienden a una cantidad aproximada de 5000 pacientes mensuales en lo que se refiere a consulta externa (Cobos, 2019).

En el campo emergencia trabajan 20 médicos en el área de emergencia para cirugía general, pediatría, medicina interna y ginecología; diariamente atienden cuatro médicos

por turno y se hace guardia de 12 horas día y siguiente 12 horas en la noche; en promedio se atienden de 150 a 200 pacientes diarios (Dueñas, 2019).

Al tratar de calidad en la atención que una casa de salud tiene que ofrecer, se refiere a los diferentes aspectos que un usuario debe de recibir dentro del establecimiento; la satisfacción de un cliente o usuario puede generar que un hospital forme una reputación estable dentro del mercado. En base al grado de satisfacción que tengan los usuarios se podrá fomentar una lealtad a la institución fuerte e inquebrantable, la cual causará que personas de otras partes deseen recibir atención de aquel centro o casa de salud.

En el presente trabajo de investigación se abordan dos temas que en la actualidad son de importante discusión como también de análisis. Estos son la calidad de servicio y la satisfacción a los usuarios de una entidad médica en el área de emergencia. Siendo esta tan importante como el resto de las áreas de una clínica u hospital debido a que debe imperar el profesionalismo, eficiencia y celeridad en casos urgentes o emergentes en que la vida del paciente no debe esperar debido a que cada segundo es valioso con el fin de salvar una vida y en la que los galenos deben actuar con premura al momento de recibir un paciente en el que necesita urgente atención.

La calidad y los servicios médicos tienen vigencia de aproximadamente cien años. Desde entonces esta parte médica dejó de ser en la totalidad orientada a rehabilitar a pacientes que acuden a estos lugares en busca de atención a las dolencias físicas que presentan como también cualquier necesidad de índole médico como cirugías, tratamientos, atención emergente, entre otros (Cruz, 2015)

En este trabajo se expondrá como esta parte ha ido evolucionando en los hospitales incluyendo para el efecto la descripción del área de emergencia que es un área

importante en todas las entidades médicas sean estas clínicas, centros médicos especializados, hospitales públicos, entre otros.

En la actualidad el Ministerio de Salud Pública (MSP) del Ecuador garantiza a los servicios médicos deben obligatoriamente atender con calidad, la cual debe ser considerada una prioridad.

De tal suerte que, se establezcan acciones de optimización y mejoramiento continuo de los servicios, en la que la calidad humana sea una acción a practicar por parte de profesionales de salud y demás personas que laboran no solo en un área determinada sino de forma total en una entidad médica (Arnau, 2015, p. 31)

Planteamiento del problema

La atención médica que brinda el Hospital León Becerra de Milagro es de segundo nivel, dentro de esta institución de salud existen servicios de medicina interna, cirugía general, ginecología, y pediatría, las cuales están fundamentadas en acciones brindadas a las personas de la población de la ciudad de Milagro, ya sea a pacientes ambulatorios u hospitalizados.

Al referirse específicamente al servicio de emergencia, considerando la gran cantidad de personas que asisten diariamente a esta institución se ha visto la necesidad de determinar en qué medida este servicio satisface las necesidades de sus usuarios.

Una de las principales causas de molestias de los clientes que acuden al servicio de emergencia son las largas horas de espera para ser atendidos; no obstante, esto ocurre porque muchas personas llevan a más de un usuario a la consulta de emergencia, lo que provoca aglomeración en las salas de espera y por ende malestar; generando, en

ocasiones mucho ruido en los pasillos y provocando un ambiente de desorden (Perez, 2019).

El beneficio de la calidad de la atención médica tiene su origen no sólo en el malestar señalado por los usuarios de los Servicios de Salud, sino también en la intención de disminuir las desigualdades en el sistema de salud de los disímiles grupos sociales. Los servicios de salud en sus diferentes instituciones, han planteado estrategias nacionales que se encaminan al rescate de la calidad, lo que implicaría el aumento en la satisfacción del usuario, vista esta como guía de la calidad de los servicios recibidos y como una vía para desarrollar el tratamiento requerido.

Los servicios médicos es un intangible en que la calidad debe ser priorizada en todas las áreas con el objetivo de satisfacer a los pacientes a través de los recursos médicos, suministros, comodidades, infraestructura, alimentación, entre otros (Zuñiga, 2016, p. 27)

De tal forma que la calidad de servicios en pro de la satisfacción de los pacientes o usuarios deben manejarse de acuerdo a protocolos médicos, normas, mejores reglamentos que permitan que esta parte objetiva de la atención médica supere los inconvenientes que generan la falta de buena atención médica justamente exigida por los pacientes y usuarios.

Una de las principales expectativas manejadas por el usuario es la concerniente con la recuperación de la salud, proporcionándole al médico un mayor peso específico sobre esta recuperación, por lo que el trato concedido por el médico constituye un elemento esencial en la satisfacción de sus expectativas (Arango, 2016, p. 32)

Los pacientes en estado de vulnerabilidad necesitan ser tratados de manera amable por parte de médicos, enfermeras y demás profesionales de la salud; esto genera un alto

grado de satisfacción, de suceder lo contrario la forma de satisfacción no solo baja drásticamente, sino que esta puede difundirse de tal forma que afecta a la imagen del centro médico u hospitalario. El concepto satisfacción se define como una evaluación post-consumo, fuente de desarrollo y cambio de actitudes hacia el objeto de consumo o uso, y que es el resultado de procesos psicológicos y sociales que tiene un carácter cognitivo y afectivos, entre ellos, la autopercepción de la calidad.

(Arнау, 2015) afirmó que “el grado de satisfacción se relaciona con la efectividad de la atención médica; ya que los pacientes con bajos grados de satisfacción regresan menos a sus controles, tienen menor adherencia a sus tratamientos y presentan pobres resultados en salud.

El Hospital General León Becerra Camacho del cantón de Milagro presenta diversas situaciones en la valoración de la calidad de atención que ofrece a los usuarios resultado de ello la atención que se brinda debe ser analizada a través de normas, protocolos de atención que permitan mejorar la calidad atención que se da a los usuarios del cantón Milagro, rompiendo barreras entre médico paciente, donde el médico y el paciente cumplan con los deberes y derechos que tiene cada uno de ellos.

Formulación del problema

¿Cómo influye la calidad de servicio en la satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital León Becerra Camacho?

Justificación

Lograr que se genere calidad de servicios para satisfacer a los usuarios que acuden a ser atendidos de forma urgente en el área de emergencia, es una tarea ardua como

también continua para quienes trabajan en esa área; a su vez esta área necesita de la colaboración de otras áreas que atiendan con esa misma mística de calidad cuando el paciente es hospitalizado. Así mismo, la línea de investigación con la que se vincula el presente proyecto hace referencia a la Calidad de Atención de Salud y también se puede tener en consideración la Calidad de servicio y Satisfacción usuaria

La calidad de atención que se ofrece a los usuarios influye en el ámbito económico; puesto que, si se brinda un tratamiento adecuado y una buena atención se reducirá el número de usuarios afectados por alguna enfermedad en particular; el que un usuario cuente con una buena salud reduce el gasto que tienen que hacer la familia; ya que, una persona sana determina que no exista salida de dinero por concepto de tratamientos, compra de medicamentos, consultas, etc. Por ello, el Hospital León Becerra Camacho de Milagro tiene que establecer herramientas que propicien la evaluación de la atención de los servicios con el objetivo de garantizar la efectividad y la eficiencia en la gestión hospitalaria a nivel nacional.

Según la Constitución de la República del Ecuador en su artículo tres, la salud es un deber primordial del Estado. En el artículo 32 se señala que se realizarán políticas para garantizar a los ciudadanos el derecho a la salud, cuya prestación se brindará bajo diversos principios, siendo uno de estos la calidad (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Debido a los artículos citados anteriormente, nace la importancia de realizar este proyecto; ya que, aportará a mejorar la calidad de atención a los usuarios del Hospital León Becerra Camacho de Milagro.

Este trabajo de investigación va a valorar la calidad de atención que reciben los pacientes cuando llegan al área de emergencia del Hospital General León Becerra

Camacho del cantón Milagro, con la finalidad de analizar y procesar el servicio de atención que brindan esta casa de salud, como medio de empleo se utilizó las encuestas a los usuarios para tener una idea de saber si los pacientes son atendidos en la sala de emergencia, con la finalidad de que el concentrado de estas encuestas deban ser valoradas y evidenciadas por los servidores del hospital para tener un mejoramiento continuo de la calidad haciendo así que el servicio de atención sea mejor cada día.

En el presente trabajo se hace referencia a dos variables la calidad y el servicio con el fin de satisfacer a quienes se oferta una atención médica; en este caso en el área de emergencias trabajar aplicando estas variables es determinar que estas entidades médicas trabajan con un propósito de poder ofrecer a los usuarios una atención que posea celeridad, eficiencia, profesionalismo, así también la de poder servir con sentido humano cuando una emergencia lo amerita. El hospital León Becerra durante años tenido ciertas falencias en relación con la prestación de atención médica; más que nada en el área de emergencias donde se exige que se trabaje de manera diligente y humana para lograr que los usuarios puedan restablecerse físicamente de las dolencias, accidentes, fortuitos, y percances que hayan sufrido los cuales buscan una atención médica inmediata y expedita por parte del personal médico que trabajan en esa área.

Preguntas de la investigación

1. ¿Cuáles son los referentes teóricos y cuál es la evidencia empírica de gestión de calidad de atención al usuario que acude a los servicios de emergencia, por medio de una revisión bibliográfica?

2. ¿Cuáles son los resultados de investigaciones previas sobre la satisfacción y la calidad de atención en instituciones de salud en el ámbito internacional y nacional y cuál es la caracterización del objeto de estudio?

3. ¿Qué marco metodológico se debe establecer para determinar el grado de satisfacción y el nivel de calidad de servicios del área de emergencia del hospital León Becerra de la ciudad de Milagro?

Objetivos

Objetivo general

Determinar la calidad de servicio en el área de emergencia del Hospital León Becerra Camacho, para así lograr la satisfacción de los pacientes y usuarios que son atendidos en esta área.

Objetivos específicos

4. Analizar los referentes teóricos y la evidencia empírica de gestión de calidad de atención al usuario que acude a los servicios de emergencia, por medio de una revisión bibliográfica.

5. Determinar resultados de investigaciones previas sobre la satisfacción y la calidad de atención en instituciones de salud en el ámbito internacional y nacional y la caracterización del objeto de estudio.

6. Establecer el marco metodológico para determinar el grado de satisfacción y el nivel de calidad de servicios del área de emergencia del hospital León Becerra de la ciudad de Milagro mediante la aplicación de cuestionarios válidos.

7. Proponer estrategias y un plan de acción que vaya orientado a la satisfacción de los pacientes en el área de emergencia del hospital León Becerra del cantón Milagro.

Hipótesis

La Calidad de atención médica que actualmente se realiza en el Hospital León Becerra del Cantón Milagro, incide de manera significativa en la satisfacción de los usuarios y pacientes que ingresan al área de emergencia, aumentando positivamente este factor con las nuevas mejoras de atención.

Triaje (llega al área de emergencia donde se evalúa el estado y su atención de acuerdo a la poatologia)

Capítulo I

Marco Teórico

La atención a pacientes es un trabajo que demanda dedicación y profesionalismo por parte del personal médico que trabaja en un hospital, clínica o centro de salud. Para lograr que los pacientes se sientan satisfechos y conformes con la atención médica, en esta parte se ahondará aquellos conceptos relacionados con la calidad de servicios en el área de emergencia.

La razón de este tema y de puntualizarlo de forma teórica deriva de la necesidad de conocer como el personal médico debe tratar a los pacientes no solo basta la parte profesional, que por cierto es indispensable, sino que es importante llegar a ellos de manera humana con el objetivo de sensibilizar a los galenos del dolor como también el grado de vulnerabilidad que ellos pasan en un determinado momento.

La calidad y los servicios de la salud

La calidad es un elemento cada vez va ganando terreno en las entidades que ofrecen bienes y servicios. Las personas cuando adquieren uno de ellos es movido por un sentimiento de necesidad presente. (Arango, 2016, p. 20)

Los productos y servicios nacen con la finalidad de ofrecer un bien óptimo en el que se presume que va a ser satisfactorio para clientes o usuarios (Londoño, 2016, p. 32). Para ello es necesario estudiar como también analizar al mercado al cual estos van a ser ofrecidos.

Esto exponiendo de forma generalizada con actividades comerciales (Díaz, 2016, p. 28). En el campo de salud la calidad no solo es importante es imprescindible; esto es algo que se trabaja en el día a día.

La razón de esto es porque estas entidades médicas tratan con cuidado, atención, y tratamiento hacia la salud y la vida. Derechos constitucionales consagrados en los cuales los profesionales de la salud son los encargados de velar salvar y atender estos bienes jurídicos (Bermudez, 2017, p. 23). La atención en el área de emergencias del hospital León Becerra se orienta en auxiliar a diferentes tipos de pacientes en diferentes estados de gravedad sean estas por lesiones menores o mayores como también accidentes y acontecimientos en peligros de mortandad.

La calidad de atención es condicionada por los retos organizacionales y la creciente presión social determinada por la toma de conciencia de una sociedad más informada acerca de sus derechos (Dávila, 2016, p. 92).

Bajo esta misma premisa que expone Dávila la calidad de servicios médicos se deben realizar bajo principios como son: equidad, efectividad, eficacia y eficiencia; pues este

no solo se limita en auxiliar a una persona cuya salud, vida en integridad física están en un peligro latente. Trabajar con calidad siempre ha implicado un costo económico más que nada para poder contar con recursos e insumos que permitan auxiliar y atender a pacientes que llegan para ser atendidos de manera urgente y con celeridad.

Sin embargo, la capacidad y el profesionalismo para poder actuar en momentos en que un paciente necesita ser atendido es un elemento no solo importante sino primordial; esto es lo que destaca de esta área el contacto directo entre pacientes y profesionales médicos. (Arango, 2016).

La calidad en el área de la salud cuando cuenta con una administración y manejo de los sistemas sanidad y salubridad de lo domina gestión sanitaria; puesto que sus objetivos es velar y controlar el sistema de asepsia. (Pared, 2015).

La calidad sanitaria en instituciones médicas debe ser fundamental, eficiente y eficaz para garantizar la vida de los pacientes y las personas en general que asisten a una entidad médica en busca de atención por diferentes dolencias y afectación a la salud.

Para Claus Armendáris la calidad en los servicios de característica médica la define de tres formas: costosa, intangible y de constante producción (mejora continua) (Armendaris, 2017, p. 33)

La calidad, es la gestión que entidad en especial los de la salud deben saber planificar con la finalidad de ofrecer a los pacientes un servicio que responda a las necesidades presentes como salubridad, asepsia, coordinación y abastecimientos de insumos, atención humana, celeridad; como los requisitos primordiales que deben practicarse como política médica. Pues la vida de las personas debe ser atendida de manera inmediata como también eficaz. De eso depende la gestión de servicios en centros médicos

La calidad médica como indicador de eficiencia

Antes de abordar el tema de calidad médica es importante dejar en claro el termino indicado y la importancia para medir intangibles como en el caso de los servicios médicos, esto es con la finalidad de conocer el impacto de una gestión, los efectos de cuantas personas son beneficiadas o no por una determinada actividad.

Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso (Restrepo, 2016, p. 37).

La calidad como indicador se presenta bajo dos aspectos una parte es tomada en consideración desde el punto de vista del paciente y la otra parte vista desde el punto de vista médico (Galán, 2017).

En la primera parte se define en tres aspectos: paciente – atención – médico - diagnostico – procedimiento – resultado. En esta parte cuando se trata de procedimientos médicos generales. Pero en el caso de la atención en el área de 34):

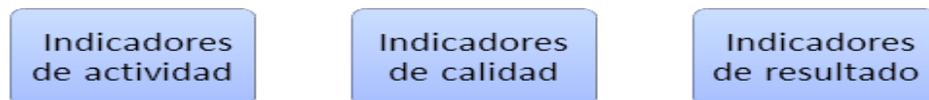


Figura 1 Indicadores de calidad en el área de emergencia de un hospital

Tomado de: Salvaotre (2016). *Indicadores de calidad en servicios médicos*. México DF: Grupo de Trabajo SEMES- Insalud.

Previo a lo que expone Salvatore es importante explicar la razón de ser cada uno de ellos con el fin de que queden claros como intervienen e influyen en la calidad de los servicios en especial en el área de emergencia que es un sector dinámico y con celeridad de servicios desde que el paciente ingresa al área de atención primaria.

Indicadores de servicio

Indicador de actividad: la esencia de este indicador es de proceso puesto que se mide en la celeridad y cantidad de solicitudes presentadas como también las que fueron atendidas (Sarmiento, 2018). Tiene tipo de valoración informativo en la que se mide por los recursos empleados, la eficiencia profesional y el servicio. Tienen un valor informativo para evaluar el uso de los recursos asistenciales y su gestión, además de permitir una comparación de la actividad del centro con otros servicios de urgencias de otros centros (Salvaotre, 2016, p. 33)

$$\frac{\text{Número de solicitudes presentadas}}{\text{Número de solicitudes atendidas}} \times 100$$

Indicador de calidad de procesos: es de aspecto cualitativo relacionados a las asistencias en el área de emergencias, la organización, el orden y el profesionalismo en un determinado lapso tiempo sea este mediato, inmediato, urgente, emergente o prioritario (Sarmiento, 2018, p. 36).

Estos indicadores miden el funcionamiento del servicio de urgencias desde el punto de vista organizativo y de la calidad de los procesos (Salvaotre, 2016, p. 34).

La formulación para aplicar este tipo de indicador en servicios de eficiencia médica es el siguiente:

Número de atenciones médicas en el área de emergencias desde
enero hasta cualquier mes del año

Número de pacientes acumulados desde enero hasta cualquier
periodo de tiempo

Indicador de rendimiento médico

Número de atenciones

Número de horas médicas efectivas

Indicador de permanencia en áreas de emergencia

Total de días de estancias de pacientes ingresados vivos X24

Total de egresos de pacientes fallecidos

Indicador de rendimiento - cama

Total de egresos

Número de camas reales

Estos indicadores anexos a la calidad los cuales determinan un proceso de asistencia tanto médica como uso de insumo y recursos permite conocer el nivel atención que puede dar o está en capacidad de hacerlo una entidad médica o un área estructural de la misma (Goya, 2016, p. 37). La finalidad es conocer los aspectos favorables de los hospitales, clínicas, y sus áreas para aplicar mejoras a la vez saber cómo el paciente o usuario es atendido y dirigido a diferentes áreas médicas dependiendo el grado de complejidad física en el que ingresas a una entidad médica a través del área de emergencia.

Indicador de resultados; es de naturaleza de procesos la cual es dinámica y variante de la cual dependen los resultados.

Informan por tanto de la calidad y capacidad técnica y resolutive del servicio de urgencias (Salvaotre, 2016, p. 35).

Siguiendo con la misma cita del autor mencionado; el resultado en el área de emergencia se relaciona con la frecuencia y efectividad. Por tanto, este puede variar si el indicador al cual se hace referencia se orienta al momento dinámico de atención estos pueden ser: urgentes, relativas, anual y diarias. Para conocer mejor estos aspectos se procede a explicar cada uno de ellos (Martinez, 2017, p. 42):

Atención urgente; en esta parte del servicio médico en la sala emergencia o área de emergencia incluye una labora especializada de manera inmediata. En esta atención se incluye insumos y recursos en los cuales la calidad, higiene y asepsia son indispensable para la atención (Darquea, 2016). El profesionalismo es vital ya que debe primar la celeridad y el conocimiento de atender a pacientes que ingresan en condiciones de graves a muy graves.

Como indicador sirve para estimar costes y, en combinación con otros indicadores, para evaluar la adecuación de recursos (Villamar, 2016)

Número de atenciones X 100

Periodo de tiempo determinado

Atención urgencias relativas: es la forma de medir la dinámica de las atenciones de manera moderada en un tiempo o periodo determinado de tiempo. Este tipo de atención suele ser medido en días de muy baja frecuencia como son días laborables. Estos periodos son escasos ya que las emergencias son recurrentes e impredecibles.

Número de pacientes ingresados * 12

Número de pacientes atendidos

Atención de frecuencia relativa anual; Al igual que el otro indicador este mide de forma total en el área de emergencias las atenciones el periodo de un año. Con la finalidad de tener un conocimiento de la forma de que han sido atendidos los pacientes en la sala de emergencias de un hospital.

Indicadores de estructura

Estos indicadores miden la forma en cómo internamente es funcional un área médica de este tipo de entidades que velan por la salud de las personas. Estos se detallan a continuación:

Indicador de accesibilidad: mide la equidad, existencia y distribución de recursos; sean estos humanos, físicos y financieros. El objetivo de este indicador es lograr conocer el nivel de satisfacción de los usuarios y pacientes (Lacuestre, 2018, p. 43).

Indicador de la disponibilidad: se mide el nivel de recursos que posee una entidad médica para poder atender emergencias de diferente índole. Para esto es necesario saber la capacidad y frecuencias de atenciones en un periodo de tiempo (Graw R. , 2018, p. 27).

La disponibilidad mide el nivel de recursos tecnológicos, financieros como también profesionales médicos capacitados para atender emergencias en periodos altos, medios y bajos de atención (Bravo, 2018, p. 34). Es decir, lo que prevalece en el área de emergencia en la presencia y el trabajo logístico de atenciones médicas. Este indicador se lo puede medir con la siguiente fórmula:

cantidad de recursos existentes en un periodo de tiempo x 1000
población a atender en un periodo de tiempo

Indicador de la adecuación

Este indicador se refiere a la forma organizada de poder emplear de forma eficiente los recursos. Hace referencia a un estudio de los disponibles y la planificación de las existencias. Esto suele ser parte de la auditoria médica – administrativo (Salvaotre, 2016, p. 43). Puesto que, con este indicador se pueden conocer dos aspectos la eficiencia y la calidad con la finalidad de servir y atender a los pacientes que ingresan por esta área médica. La adecuación se puede estudiar desde diferentes puntos de vista:

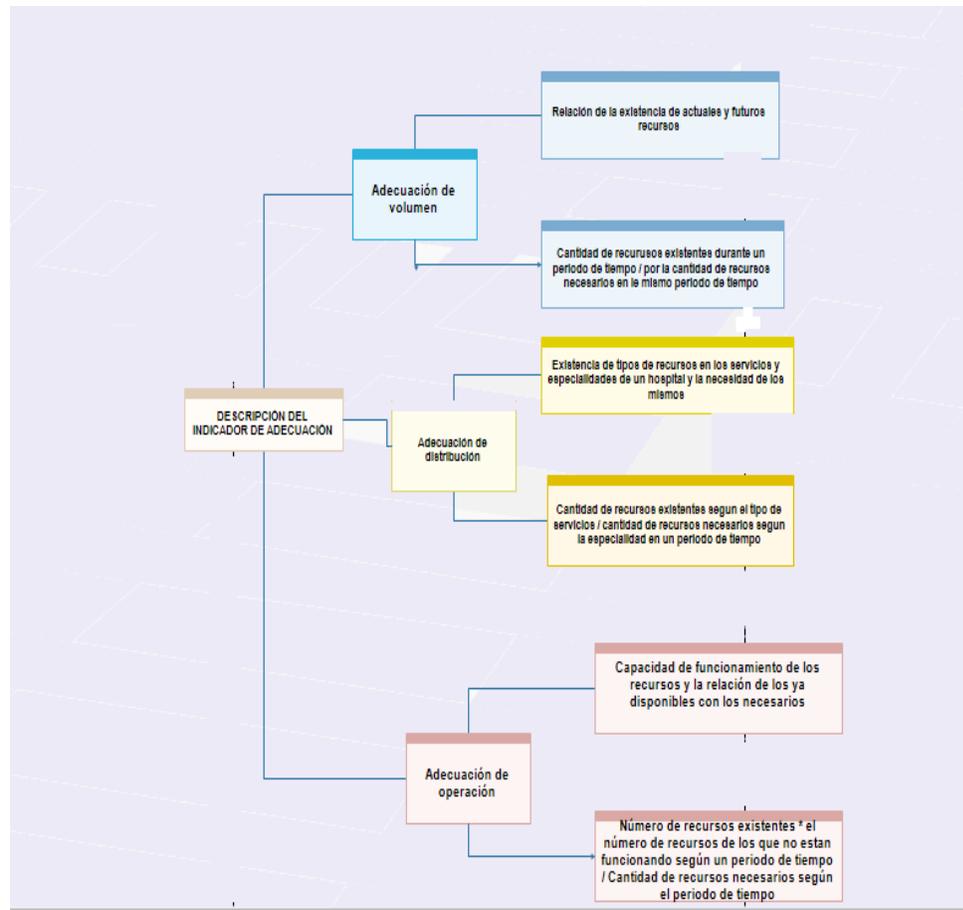


Figura 2 Indicadores de adecuación

Tomado de: Villamar, (2016). La calidad médica, indicadores y formulas. México DF: Linux editores bibliografía médica CIA. Ltda

La gestión de calidad y administrativa de los recursos médicos

La gestión hospitalaria requiere de un proceso administrativo que sea acorde a la realidad actual del lugar donde se desarrolla. De tal manera, que estas entidades médicas para que gocen de calidad en todo el aparato institucional deben realizar un Planeación, Organización, Integración, Dirección y Control. Esto quiere decir que en la planeación un comité médico jerárquico dirige las funciones de la entidad médica, toma decisiones, delega funciones, lleva un control de la entidad. Un plan de gestión de calidad médica

permite que los pacientes sean adecuadamente atendidos en todas las áreas, de tal forma que el resultado que genera es el de satisfacción.

El trabajo médico en una gestión de calidad es responsabilidad compartida con la entidad en la que trabaja. Siendo la parte profesional que atiende a los pacientes; es decir que hace una evaluación del estado de salud del paciente que es otra parte del sistema; el hospital, con todos los departamentos que integra participa también dentro del sistema hospitalario y, para que todo sistema funcione (Isela, 2017, p. 10)

La gestión en el campo de salud a través de los servicios médicos se presenta como herramienta estratégica de relevante importancia; esta al ser debidamente planificada permite que se puedan superar eventos y acontecimientos macros y micros entorno a la entidad médica. Siendo los macros superar disposiciones gubernamentales y adaptarlas a la entidad médica de manera que genere el mínimo impacto posible hacia quienes se trabaja, los pacientes y usuarios. En el caso micro aspectos relacionados con funciones profesionales médicas en diferentes áreas de la institución, como en el caso presente; los acontecimientos y problemática que se presentan en el área de emergencia del hospital León Becerra del Cantón Milagro. Gestionar debidamente las funciones de servicios médicos da como resultado que esta institución pueda trabajar de forma eficiente y efectiva.

La planificación efectiva facilita el control, esto implica comparar resultados actuales con algún resultado proyectado en forma predeterminada y corregir los errores cuando ellos ocurren. La función de planificación produce información que puede ser utilizada para establecer estándares a partir de los cuales los resultados obtenidos pueden ser comparados (Cruz, 2015)

Las organizaciones médicas requieren de integración y coordinación de trabajo debido a que son entidades complejas y cada área debe ser analizada para la aplicación de mejoras. Por tanto, realizar una gestión de calidad entre un área de neurología con relación a un área de emergencias son dos trabajos totalmente distintos (Alquimies, 2018).

La razón, se debe a que en la primera el trabajo altamente especializado por la naturaleza del mismo, esto es la forma organizada que este departamento debe tener: hospital – profesional médico – intervención médica (cirugía o tratamiento) – paciente. En el caso del área de emergencia la forma de estudio y análisis para la aplicación de una gestión de calidad médica es: área de emergencia – profesional médico, auxiliares, enfermeras – tratamiento (ambulatorio o no ambulatorio) – paciente. Lo que se relacionan el área de emergencia con cualquier otra área es el grado de atención profesional y humana que debe primar en toda la logística médica (Arnau, 2015).

La gestión de calidad médica y la forma de administrar los recursos en este caso el talento humano calificado, es una parte altamente demandante debido a que es necesario contar con profesionales capacitados o que la entidad médica se preocupe por actualizar de manera constante y periódica. Esto valor genera importancia en la calidad profesional que imparta la entidad médica (Díaz, 2016, p. 31)

Los hospitales son centros especializados en la mayor parte de las áreas, razón por la cual la demanda de profesionales médicos es cada vez más exigente, debido a que ahora toda entidad médica no solo debe contar con profesionales de primer nivel sino aquellos que cuenten con especializaciones de tercer, cuarto nivel (PHD) y especializaciones.

No obstante, deben realizar estudios de calidad de atención y gestión médica con el fin de abordar a diferentes pacientes, debido a que el trato médico – paciente debe primar la solidaridad y humanidad a más del profesionalismo.

La eficiencia del área de emergencia de una entidad hospitalaria

La finalidad de trabajo que tiene la logística de trabajo en un área de emergencia de un hospital es lograr que exista una fluidez en los procesos de atención a pacientes según el estado de gravedad con la que ingresan al hospital (Alquimies, 2018).

Coordinar las acciones en esta área tan compleja y dinámica conlleva a que intervengan una serie de actores como profesionales de salud y sociólogos cuando el caso lo amerita.

El área de emergencia de un hospital tiene políticas propias que ayuda a que se cumplan los protocolos de seguridad y atención médica oportuna como también profesional por tanto se dispone esta área (Arango, 2016, p. 38).

Los servicios de emergencias en todo tipo de hospitales y clínicas han tenido que enfrentarse a aspectos de la evolución y crecimiento demográfico teniendo que incrementarse el número de emergencias diarias, esto implica que deben enfrentarse a implementar un sistema de adecuación donde la eficiencia, calidad, celeridad en las atenciones es lo que marca la satisfacción de los usuarios (Velasategui, 2016)

Como se ha expuesto el área de emergencias tiene políticas de funcionamiento las cuales deben ser acatadas por los médicos, personal del hospital, y usuarios; esto hace referencia a los familiares de los pacientes que ingresan a esta área por la atención expedita de un familiar, allegados con consanguíneos que sufrió un accidente y debe ser atendido con urgencia (Cruz, 2015, p. 45).

- Como principal disposición la atención a la salud debe cumplir los principios constitucionales y normas conexas vigentes en el Ecuador.
- La atención de emergencia y urgencia deben darse de manera inmediata a toda persona sin importar condición ni situación en la que se encuentre.
- El accionar de los profesionales de la salud en situaciones emergentes debe ser profesional e inmediata dando los primeros auxilios antes de llevar al infortunado a un hospital o casa de salud cercano.
- En caso de trasladar a personas fallecidas en acontecimientos desastrosos o accidentes cualquiera que sea su causa u origen se debe dejar constancia ante los partes legales y de tránsito pertinente.
- La calidad de las clínicas debe ser evaluadas conforme Guías Clínicas oficiales.
- Los destinos posibles del paciente estabilizado podrán ser: partos, cuidados intensivos, hospitalización, sala de operaciones o referido a un centro de mayor
- Si el médico(a) tratante en la unidad de emergencia, decide según la evaluación realizada al paciente, que este amerita manejo médico, el servicio destino puede ser el área de observación u hospitalización, según o particular.
- La jefatura del área de emergencia debe estar completamente abastecida de medicamentos e insumos para la atención de inmediata de pacientes
- En caso de la llegada de cadáveres o personas que antes o durante el trayecto a la entidad médica haya fallecido; se deben aplicar los protocolos de salud y manejo de cuerpos humanos inertes.

Flujograma de atención de emergencias

Las emergencias no deben detenerse ni negarse nunca debido a que se debe resguardar ante todo, la vida de los pacientes que ingresan a esa área. Con el fin de cumplir con las obligaciones y deberes que tienen los médicos antes tales hechos. La negligencia que se suscite por omisión o culpa es severamente sancionada según las normas legales del Ecuador.

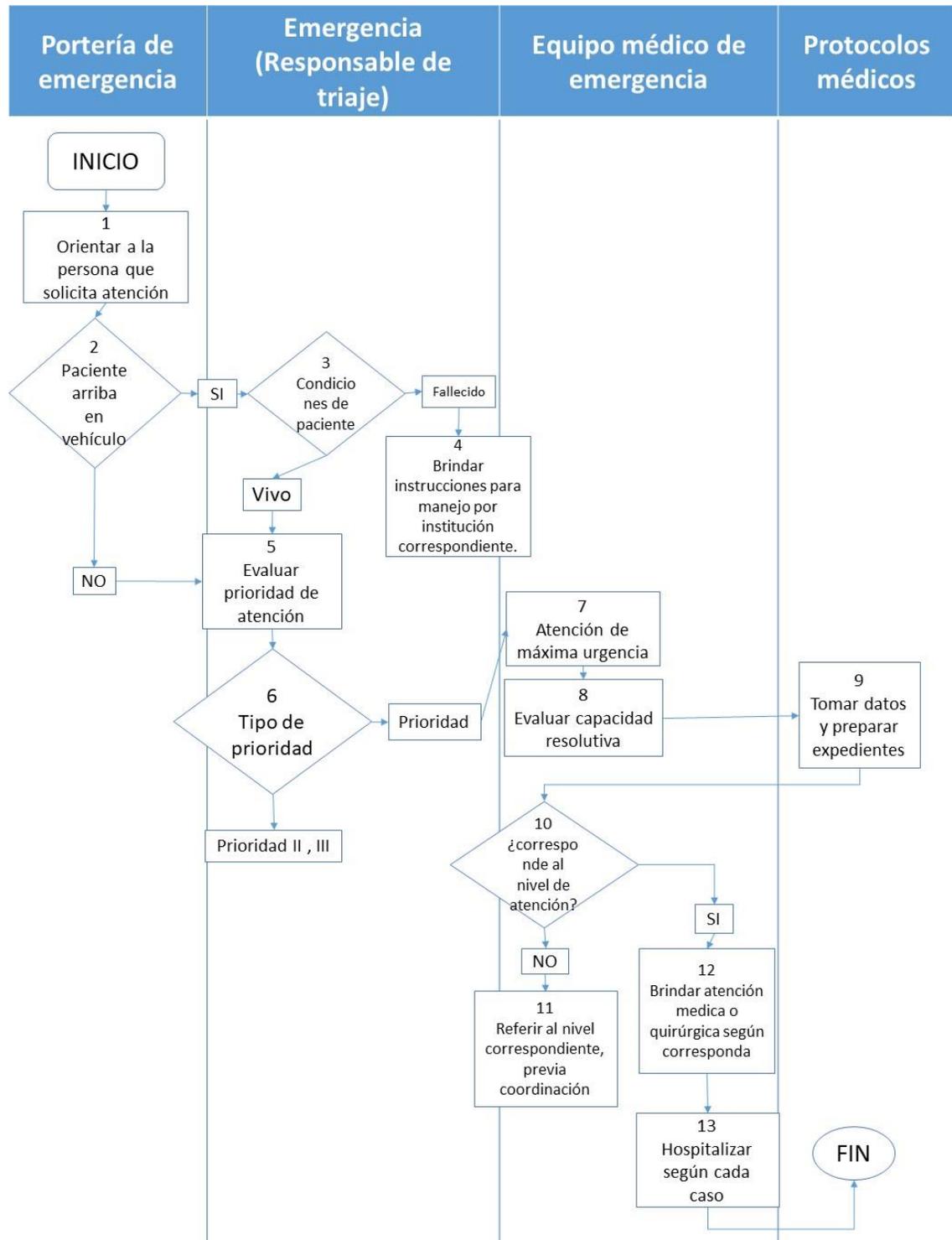


Figura 3 Proceso logístico de atención en el área de emergencia de un hospital

Tomado de: (Hospital León Becerra C., 2018)

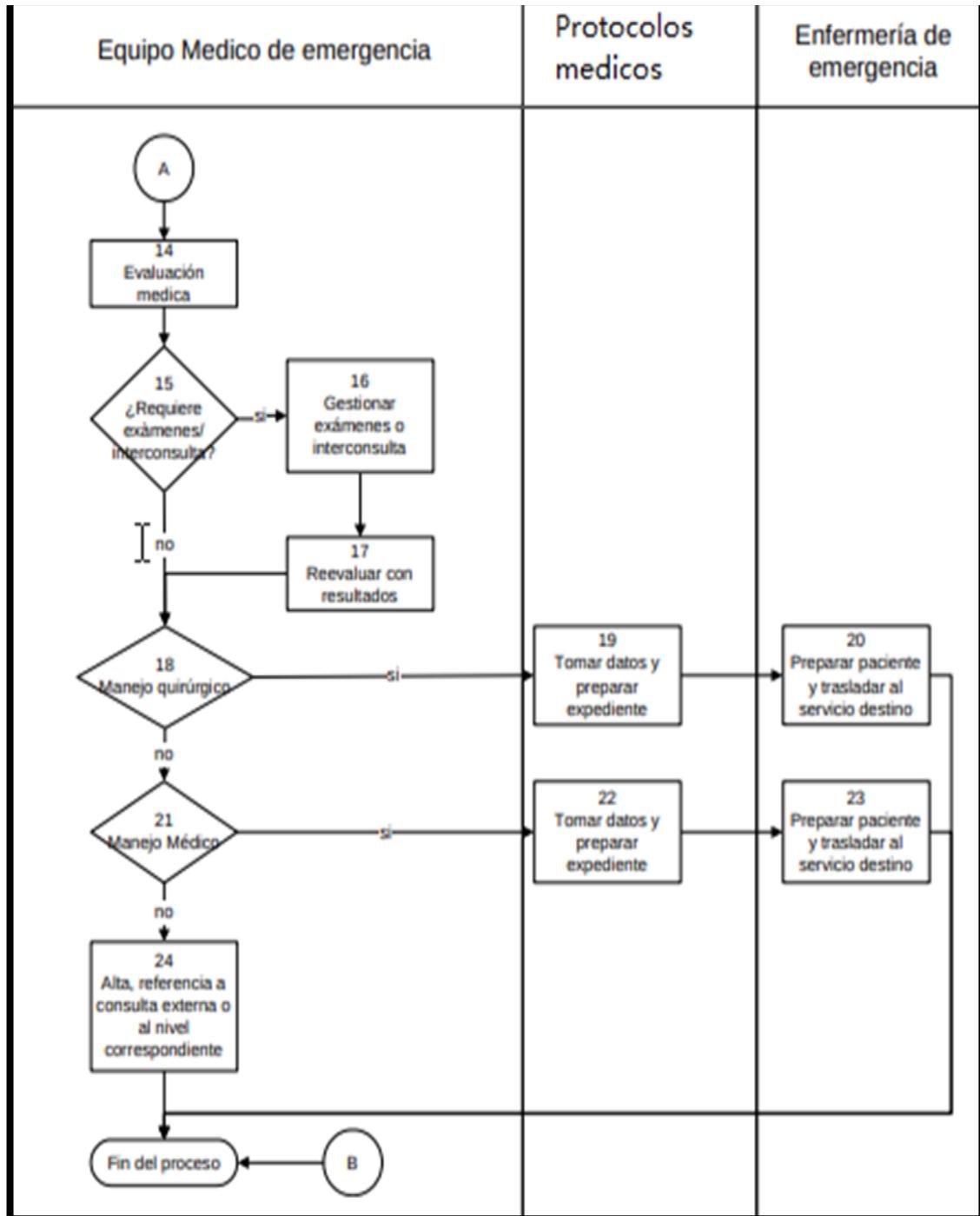


Figura 4 Proceso logístico de atención médica (enfermeras, asistentes y auxiliares) en el área de emergencia

Tomado de: (Hospital León Becerra C., 2018)

No .	Secuencia de Actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Orientar al paciente en portería	El personal de portería orienta de forma clara hacia adonde debe dirigirse el paciente para recibir la atención solicitada.	Servicios Generales	Orientación del paciente
2	El paciente arriba en Vehículo?	El profesional responsable de realizar el triage evalúa la condición del paciente.	El profesional responsable de realizar el triage	---
3	Condición del paciente	Si el paciente se encuentra fallecido ver paso 4, si se encuentra vivo, ver paso 5.	El profesional responsable de realizar el triage	---
4	Manejo del cadáver	Se deben brindar las instrucciones para manejo del cadáver por la institución correspondiente.	El profesional responsable de realizar el triage	Manejo adecuado del cadáver
5	Evaluar prioridad de atención	El profesional responsable de realizar el triage define la prioridad de atención del paciente.	El profesional responsable de realizar el triage	Establecer la prioridad de atención del paciente
6	Tipo de Prioridad	Si el profesional responsable de realizar el triage define que es Prioridad I, pase al paso 7, si es Prioridad II o III pase al paso 14	El profesional responsable de realizar el triage	---
7	Pasa atención en Máxima Urgencia	El equipo médico de emergencia atiende a paciente en máxima urgencia,	Unidad de Emergencia	Atención adecuada del paciente
8	Evaluar si el paciente corresponde al nivel de atención del hospital	El equipo médico de emergencia atiende a paciente en máxima urgencia, y evalúa la capacidad resolutive del hospital a fin de decidir si el paciente corresponde al nivel hospitalario o debe ser referido al nivel superior.	Unidad de Emergencia	Decisión si el paciente continuará siendo atendido en la institución, o debe ser referido al nivel superior.
9	Toma de datos y preparar expediente	El personal de ESDOMED toma datos para elaborar expediente, este paso debe ser simultaneo con el paso 8.	ESDOMED	Expediente elaborado
10	¿El paciente corresponde al nivel de atención del hospital?	Si el paciente no corresponde al nivel hospitalario ver paso 11, de lo contrario ver paso 12	Equipo médico de emergencia	_____

Figura 5 Protocolos de los procesos de atención médica emergencia de un Hospital

Tomado de: (Hospital León Becerra C., 2018)

Como breve resumen es importante anotar la importancia de los protocolos médicos en el área de emergencia de un hospital, clínica o centro médico que fuere, los cuales deben seguirse de manera disciplinada y ordenada.

Estos protocolos en todos los casos de atención médica de emergencia son obligatorios seguirlos la omisión de uno todos de ellos, son causales de sanciones médicas e incluso se puede llegar a instancia legales por delito culposos o negligencia médica (Graw, 2018, p. 37).

Los protocolos en materia de atención médica y de acción urgente es el conjunto de actividades vida ni del paciente ni de terceros cuando la situación en que se presenta es emergente que deben practicarse de manera inmediata a los pacientes que necesitan ser atendidos urgentemente; tomando en consideración aquellos cuidados que en una determinada situación lo exige (Darquea, 2016, p. 47)

La Satisfacción De Los Pacientes Hospitalarios

La calidad hoy en día es sinónimo de profesionalismo, es el principal elemento que deben contar todas las entidades que realizan una actividad sea esta lucrativa o no lucrativa. Puesto que las exigencias en un mundo globalizado imperan con mayor notoriedad debido a que los estilos de vida demandan que no solo satisfagan necesidades, sino que las cumplan en un margen que genere satisfacción en el mercado donde esta se ofrece.

En el campo de la salud, la calidad y la satisfacción son dos elementos que están muy relacionados entre sí; por lo que, no se puede hablar de calidad si tras eso no hay satisfacción para quienes va dirigido un servicio. Es preciso, acudir a la bibliografía para determinar un concepto que defina a la satisfacción (Erguen, 2018)

En términos comerciales esta terminología hace referencia a que se cumplen con exigencias requeridas y a que superar expectativas respecto a la oferta de un bien o servicio hacia un mercado determinado (Arango, 2016, p. 31)

Existen otras terminologías que hacen referencia a esta acción, pero no vienen al caso con relación al tema a tratar en este trabajo. La calidad es adjetiva y a la vez calificativa que da un resultado cuantitativo esto a su vez se refleja en el alcance que es la satisfacción a quienes se quiere llegar (Arnau, 2015, p. 34).

Las entidades médicas trabajan o al menos eso se espera para poder lograr este calificativo que tras de sí es una proceso de constante trabajo de un grupo de personas profesionales en primer punto quienes dan la cara a la usuarios y pacientes; en segundo plano la administración y las personas que trabajan en labores operativas de mantenimiento para que la entidad médica tenga una buena imagen interna como externa, esto es; el aseo, limpieza, orden, coordinación, entre otros elementos que hace a un hospital, clínica o centro médico en general confiable, higiénico, ordenado y altamente operativo.

“La calidad debe estar presente en cada diagnóstico, en cada tratamiento y en cada intervención quirúrgica que se realicen en los centros de salud a nivel nacional, esto amerita que los pacientes generen una confianza hacia la entidad y a los profesionales médicos que los atienden” (Arango, 2016, p. 33).

El paciente no solo un elemento más dentro de la cadena de servicios de un hospital o centro de salud público o privado; las necesidades que este aporte van más allá como por ejemplo la vida familiar, económicas, emocionales, entre otras deben ser consideradas relevantes por parte de quienes trabajan para una entidad médica (Erguen, 2018, p. 47).

Si el sinónimo de calidad es un referente para lograr la satisfacción por parte de los usuarios, entonces; es importante que todos en la entidad trabajen bajo la política de calidez, solidaridad, hospitalidad y voluntariado hacia la vulnerabilidad de los pacientes. Los hospitales públicos deben dejar relegado el concepto de bajo o nula atención y centrarse en trabajar por lograr la calidad.

La atención al paciente como variable dentro de un servicio médico contiene las siguientes variables que son relevantes conocer en el desarrollo de esta actividad: la percepción del servicio que recibe, la evolución satisfactoria de la salud del paciente, la satisfacción de la higiene y la asepsia médica, la eficacia y profesionalismo médico dentro de estas entidades de salud (Blum, 2017, p. 54).

Lo expuesto determina que el elemento paciente o usuario es una variante compleja puesto que, satisfacer sus necesidades que son indeterminadas, infinitas, imprevisibles resulta una tarea complicada de trabajo para quienes conforman una entidad médica y en especial si laboran en un área tan dinámica como la de urgencias o emergencias. Sin duda, lo que satisface a unos a otros no lo es completamente o lo es parcialmente. (Erguen, 2018, p. 54).

El usuario siempre exigirá más atención por el estado vulnerable en el que se encuentra; de modo que, esto debe saber manejarse con prudencia a fin de que el paciente vea que se cumpliendo con los requerimientos que este expone hacia quienes generan la atención en los centros médicos.

Félix Erguen, expone que la satisfacción hospitalaria desde la perspectiva psicológica en la que se determinan factores que son componentes propios del funcionamiento de la institución sanitaria, y determina 3 aspectos: socialización (cuidado médico y de

enfermería), participación (labor del personal secundario) y facilidades (características ambientales) (Urdaneta, 2016, p. 121).

Erguen define además que el elemento usuario o paciente debe también evaluarse desde el punto de vista como usuario – paciente de una entidad medica; esto quiere decir que se consideran aspectos como: la atención, la salud física, bienestar psicológico (sentimientos generales). Aspectos que repercuten en las respuestas de preferencia de los pacientes hacia el centro médico donde son atendidos.

Las respuestas generadas por estas dos variables determinan que a más de la relación que existe entre satisfacción y bienestar, la calidad se convierte en un elemento de respuesta el cual puede ser positivo o negativo (Rio, 2018).

En estos estudios reveló que no existen términos medios en cuanto la definición de la calidad y el servicio que se recibe. Pero acotó que puede haber ciertas preferencias en donde el paciente puede dar una total respuesta positiva por una o varias áreas determinadas de una entidad médica. Por ejemplo; puede haber satisfacción con la atención recibida en pediatría, pero no en el área de toma de muestras, laboratorios. Puede ser que el área de cafetería por la limpieza y asepsia sea preferida por pacientes y usuarios de la entidad médica pero no lo es el área de sala de espera.

Puede haber satisfacción en el área de emergencias por la prontitud de trabajo y atención, pero no lo puede ser en el área de atención ambulatoria o consultas médicas. En sí, todo un complejo resultado en cuanto a la satisfacción a los clientes en materia de servicios médicos (Alquimies, 2018, p. 56).

Orientando el trabajo, en el área de emergencias puede haber personas a favor o en contra de la forma como son atendidos los pacientes en esta área tan importante; el trato, la aplicación de medicamentos, la forma de ser trasladados a otras áreas para ser

atendidos, el registro de pacientes, entre otros elementos son factores que ayudan a que el área de emergencia sea confiable para el paciente y se trabajó bajo la perspectiva del profesionalismo (Manjarrez, 2017, p. 51).

Granados expresa también que la medicina de urgencia debería ser ampliamente difundida en el campo médico. Por lo tanto, crear un programa formativo que exponga la importancia de la gestión médica de urgencia o en el área emergencia sería de gran utilidad para poder aplicar indicadores eficientes que vayan orientados a esa área, por ahora se utilizan indicadores estadísticos de áreas médicas que de alguna forma se busca relacionarlos con las actividades del área de emergencia de una entidad médica.

La gestión médica en el área de urgencias tiene un debido estudio que es la medicina de urgencia en la que permite el manejo del área y pro del paciente que ingresa a esta área médica (Granados, 2018).

Es importante que estos indicadores puedan medir los recursos de esta área como son el personal médico, recursos físicos como insumos, herramientas y materiales de trabajo, tiempo de trabajo urgente y nivel de emergencia atendido solo así se puede determinar el grado de satisfacción del usuario o pacientes que ingresa a una entidad médica sea este pública o privada.

La Relación ética y profesional entre médico y paciente

La ética profesional o deontológica es una responsabilidad personal que implica realizar cada deber, acto, decisión con criterio asumiendo resultados sean estos a favor o de quien las ejecuta (Moram, 2016, p. 21).

La ética está relacionada con los valores en el cual una persona debe poseer o posee para poder desarrollarse en sociedad. Este valor como tal es un elemento requerido en la

ética profesional. Otros elementos que aborda la ética como valor son: el respeto, la puntualidad, el carácter, la constancia, la perseverancia, disciplina, entre otros. El actuar con propiedad no solo es cuestión de cumplir con un deber, es también lograr aquellas satisfacciones subjetivas que permiten crecer a las personas cuando ejecutan una labor sea profesional, laboral o personal.

La parte antagónica del actuar de forma anti ética es la negligencia o acto culposo sea por omisión o falta de cuidado por las responsabilidades delegadas. Estos negligentes son sancionados en cada país según las normas penales vigentes, a fin de responsabilizar al autor (es) de un hecho acaecido (Arango, 2016).

En el área profesional médica, esta explicada en el código ético medico profesional en el cual la profesión debe ser ejercida en pro del bienestar y la salud de los pacientes, actuar son honestidad, suministrar medicamentos de manera responsable y en el proceder médico estar a favor de la verdad y la ciencia; a fin de ejercerla con respeto a la institución, al gremio y al profesionalismo médico.

Dentro del código ético profesional médico va muy relacionado con el juramento hipocrático en el cual antes de recibir las investiduras médicas juran no valerse de ella con la finalidad de dañar física, psicológica, económicamente a pacientes que están bajo la responsabilidad y cuidado del profesional médico (Moram, 2016).

Ahora bien, expuesto este punto se procede a explicar la forma que debe actuar el galeno con los pacientes. Esto es la relación ético – profesional que debe primar entre ambas partes. En esta parte el médico tiene derechos para quien está convaleciente y bajo los cuidados profesionales en un hospital; esto es, porque el profesional de la salud debe ser solidario por el momento que está pasando la persona que está recluida en un hospital en proceso de recuperación (Cruz, 2015).

Como se ha expresado anteriormente, el médico debe actuar con honestidad realizando su trabajo con profesionalismo. A la vez, generar un diagnóstico certero y un tratamiento adecuado al padecimiento o patología del paciente.

En la relación médico – paciente, la ética es un principio y la moral es un deber que debe ejercer todo profesional de la salud. Esto es explicar con sutileza la patología que padece, pero con honestidad a fin de evitar el mínimo impacto psicológico (Moreano, 2015, p. 21).

El profesional médico al presentar o explicar un diagnóstico al paciente debe ser consciente de la angustia que esto puede causar si no es dicho apropiadamente. Por ende, antes de emitir con certeza el tipo de enfermedad que tiene debe estar respaldado por estudios médicos que avalen su criterio; adicionalmente debe ser capaz de presentar opciones al paciente, guardar sigilo profesional y actuar sin discriminación alguna.

Es también considerable que presente como alternativa la opinión de colegas a fines a la especialización del mismo, lo cual es recomendable para que el paciente tenga basta información para poder acceder a tratamientos seguros (Alquimies, 2018).

Según, Alex del Río expone que la relación médica – pacientes debe ser confidencial y honesta a fin de que el médico pueda ayudar en la recuperación de la salud o sobrellevar la enfermedad con paciencia y dignidad (Arnau, 2015, p. 54).

La honestidad de los síntomas que tenga o haya tenido el paciente, describiendo desde el origen del mismo, permite que el profesional de la salud pueda conocer en primera entrevista el posible problema de salud que puede tener la persona. De no hacerlo, la responsabilidad por no actuar con honestidad es de parte del paciente; por tal motivo, los exámenes y demás estudios médicos son necesarios e importantes para tratar efectivamente al paciente.

El profesional de la salud debe ser organizado y llevar un expediente del paciente donde detalle desde el principio toda la evolución de la salud con relación a la enfermedad.

Todos estos aspectos, forman parte de la calidad de gestión médica sea en áreas de emergencia o en consultas externas. La amabilidad, honestidad y la confianza que inspire el médico tratante en toda la etapa de atención médica al paciente da como resultado que en la entidad de salud u hospital posea calidad y calidez de atención; siendo el resultado final la satisfacción de los pacientes.

Gestión de Satisfacción del paciente

La gestión de satisfacción médica en el Ecuador es una prioridad que no solo atañe a quienes manejan una entidad médica, sino que se convierte en un problema de Estado cuando esta presenta falencias que no logran llegar a la calidad en pro de los pacientes.

En el caso de los hospitales públicos; la administración gubernamental debe invertir en mejorar la calidad de atención médica en estos centros médicos, esto es porque es la salud y la vida derechos consagrados y protegidos por la Constitución los que conllevan a una preocupación máxima dotándolos de recursos de todo tipo para que cumplan con el objetivo principal por las cuales son creadas y es la atención como también la calidad de servicio (Arango, 2016).

La satisfacción de los pacientes se evalúa o considera desde la atención profesional o bien con la atención recibida por enfermeras, auxiliares, asistentes médicos, entre otros a fines a la atención médica en urgencias. Si esta es pronta y expedita sea en el caso que se encuentre el paciente (Pared, 2015, p. 45).

La satisfacción de un usuario en el área de emergencia a más de la oportuna atención está la parte de aquella que se ofrece de manera ininterrumpida las veinte cuatro horas (24H) puesto que una emergencia es impredecible, pero si segura de que ocurra en cualquier momento (Granados, 2018).

Por lo tanto, contar con personal de turno sean estos de titulares o de planta con asistentes y auxiliares para atender imprevistos es un trabajo que se realiza bajo un estricto cronograma laboral en el cual debe ser seguido de manera obligatoria por los profesionales médicos de la entidad; esto a su vez marca la satisfacción por parte paciente cuando considera que existe profesionalismo y seriedad de trabajo en las entidades médicas.

Ahora bien, es importante que se analice cada proceso logístico que se desarrolla en el área de emergencia desde que ingresa el paciente a esta área. Como primer punto están las políticas que son de estricto cumplimiento del área de emergencia (Grill, 2018).

- Personal médico disponible desde que ingresa el paciente esto genera satisfacción y confianza hacia ellos como a familiares y quienes lo dirigieron a la entidad médica cercana.
- Evaluación inicial del paciente, intervienen enfermeras, auxiliares médicos de turno, quienes harán lo posible
- Información médica en esta parte de la atención en el área de emergencia es muy importante para registrar al paciente con datos reales que permitan la identificación.

- La sala de espera, debe ser cómoda y con información relevante de la sala. En esta área es importante el manejo de la información que se dé a los familiares del paciente.
- Área de tratamiento, dependiendo de la gravedad del paciente este será ingresado después de la revisión y evaluación a la sala de cuidados intensivos o caso contrario será dado de alta por no presentar daños en la salud
- Seguridad del paciente, esta parte es importante las visitas son controladas y restringidas para evitar que el paciente sufra alteraciones lo cual es contraproducentes para la rehabilitación del mismo.

Metodología SERVQUAL

Mediante la metodología SERVQUAL se evaluó la calidad de los servicios de una entidad médica, esta escala ayudó a conocer mucho más a fondo al usuario con respecto a sus expectativas y percepciones acerca de los servicios.

De acuerdo a los resultados del nivel de calidad medido con esta escala, se pueden desarrollar mejoras en los servicios a largo plazo, el objetivo es que los clientes puedan generar una boca a oreja positivo sobre el instituto de salud pública (Peña, 2018, p. 33).

Según investigaciones anteriores se puede constatar que la aplicación del modelo SERVQUAL es el más utilizado para evaluar la calidad de los servicios públicos.

Dentro de las características de esta metodología que mide la calidad de servicios se encuentran las siguientes (Narvaez, 2016):

- Fiabilidad; orientada a la calidad de servicios. Se indaga a clientes, usuarios, y en este caso a pacientes de esta entidad médica en el área de emergencia.

- Capacidad de respuesta; celeridad en las respuestas y requerimientos en usuarios y todos aquellos que toman un servicio.
- Seguridad; eficiencia, confianza y credibilidad para quienes toman o requieren un servicio.
- Empatía; indispensable para el trato con quienes toman un servicio.
- Elementos tangibles; se considera que toda la parte estructural, recursos, como también las funciones profesionales al servicio de pacientes sean optimas, completas, suficientes y de calidad.



Figura 6 Esquema de la metodología SERVQUAL

Tomado de: (Narvaez, 2016) *La metodología SERVQUAL y la calidad de servicios*. Mexico DF: Editorial Compte Cia Ltda.

En resumen, el modelo o metodología de calidad mide lo que espera una persona que requiere, busca o toma un servicio. A su vez, lo que no le gustaría que este tenga porque afectaría a la necesidad urgente de satisfacer en un momento determinado.

Marco conceptual

Autonomía del paciente: Es el derecho ineludible que tiene todo ser humano de decidir y disponer sobre todo lo que corresponde a su cuerpo (Sepulveda, 2017, p. 31).

Respetar la autonomía significa dar valor a las consideraciones y opciones de las personas y abstenerse a la vez de poner obstáculos a sus acciones.

Calidez o empatía: Se refiere a la atención personal que se le ofrece a cada usuario; de tal manera que el colaborador pueda comprender lo que necesita el cliente en determinado momento. Además, es la principal fuente para generar buenas referencias sobre el servicio brindado de un hospital o institución de salud. Dentro del hospital debe existir un ambiente de comprensión y de entendimiento al cliente, se deberá garantizar la calidez con la cual los colaboradores tratan a los usuarios (Marín, 2018, p. 43).

Capacidad de respuesta: Cuando los colaboradores del servicio tienen el deseo de ayudar a los usuarios de forma rápida y concisa. Se toma muy en cuenta la percepción que tienen los usuarios con base al servicio que reciben desde su llegada al hospital, estos percibirán la forma del servicio brindado por parte del personal y su rapidez para resolver los problemas (García, 2018, p. 32).

Cartera de servicios: La Cartera contiene los servicios básicos y comunes, necesarios para llevar a cabo una atención sanitaria adecuada, integral y continuada a todos los usuarios del Sistema Nacional de Salud. La Cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud debe garantizar la atención integral y la continuidad de la asistencia prestada a los usuarios, independientemente del nivel asistencial en el que se les atiende en cada momento (Salud, 2019, p. 33)

Equidad: más allá de las diferencias en el sexo, la cultura, los sectores económicos a los que se pertenece, etc. Es por ello que suele ser relacionado con la justicia social, ya que defiende las mismas condiciones y oportunidades para todas las personas, sin distinción, solo adaptándose en los casos particulares (Conceptos medicos, 2019, p. 41).

Fiabilidad o presentación del servicio: Habilidad para generar el desarrollo del servicio de una excelente forma, tal como se prometió en primera instancia. En este punto los usuarios pueden darse cuenta sobre la habilidad que tienen los médicos profesionales al momento de la cita médica, la forma en el cual reciben la información sobre su salud, y la confianza que ellos puedan transmitir; inclusive, la manera en la cual despejan sus dudas (Monsalve, 2018, p. 46).

Seguridad: La manera en la que el personal refleja confianza para los usuarios. En este punto se hace referencia a la seguridad que transmite cada colaborador que labora en el hospital, se toma muy en cuenta desde el trato del personal de seguridad al momento de ingresar el usuario al establecimiento, así como el profesionalismo del personal administrativo (Arango, 2016, p. 51).

Tangibles: Se refiere a la estructura interna de un establecimiento o institución, todo lo que los usuarios pueden visualizar. En este punto se hace referencia a la perspectiva que tiene el cliente en base a la visualización una vez que ingresa al establecimiento, con respecto a la infraestructura del inmueble, la presentación del personal, la forma en como reciben la información, si es clara o no, el estado en el cual están los equipos (Arnau, 2015, p. 63).

Sistema de Información sanitaria primaria: (SIAP) la evolución a una aplicación informática centralizada, basada en una única base de datos, que integra la totalidad de la información, accesible desde cualquier centro de Atención Primaria y dando

respuesta a las necesidades actuales y futuras, garantizando, además, la continuidad del planteamiento funcional y operativo, con objeto de limitar los riesgos del cambio. De esta forma, se avanza decididamente hacia la Historia Clínica Única Electrónica (médicos, 2019, p. 47)

Capítulo II

Marco Referencial

Referencias académicas

En la última década, se han efectuado estudios sobre la calidad de servicio entorno en la atención médica. Esto debido a que los servicios hospitalarios son clave dentro de toda sociedad. Es importante la evaluación de estos servicios mediante la medición de las percepciones y experiencias de los usuarios respecto a la calidad de servicio y la satisfacción sobre los mismos. Entre los trabajos que tienen el mismo objetivo son los que se refieren a continuación:

En estudio referente a la calidad en centros médicos, tomado de la revista científica Scielo, junio del 2016 en el Hospital de la Habana, presentó el siguiente caso:

En el área de emergencia del hospital Clínico Universitario Quirúrgico de la Habana presentó ciertos inconvenientes a la hora de tratar a pacientes con VIH que ingresaban a tratarse de emergencia en este centro médico, y que ingresaban por diversas patologías que se presentan por el desarrollo de la enfermedad afectando ciertos órganos internos del paciente; estos al inicio eran tratados de forma discriminativa por la calidad de la enfermedad. Ciertos profesionales por temor a ser contagiados evitaban tener un contacto más cercano al paciente para conocer la dolencia que padecía. El trato era frío, poco humano y con prisa. Esto no solo afectó anímicamente a los pacientes sino a las familias de ellos que debían tolerar estos tratos, siendo también ellos discriminados por ser familiar del paciente.

Continuando con este acontecimiento, la queja o malestar iba hasta en la forma como recibían los medicamentos. Siendo los médicos los profesionales que deben tratar con sentido de humanidad y profesionalismo, estos suelen en ocasión ser poco empáticos con el momento de dolor de los pacientes y familiares de ellos.

A más que, la discriminación está tipificada en los cuerpos legales del cada país, como también en las normas de Derechos Humanos a nivel internacional, existen médicos que olvidan estas disposiciones. Siendo en muchas ocasiones ignorados cuando presentan tal queja. Pese a esto pacientes, familiares y amigos de los mismos. Presentaron una queja a la directiva del Hospital a fin de ser escuchada y solucionada. La entidad médica para evitar ahondar en el problema, decidió despedir a los profesionales médicos que trataban con poco o nada de sentido de humanidad a los pacientes, realizó un plan de reestructuración y mejora en todas las áreas médicas; dando énfasis al área de emergencia, se pidió que los nuevos profesionales médicos posean a más de eficiencia profesional, sentido de humanidad.

Dio importancia a todo lo relacionado a la calidad como los recursos, personales médicos, funciones, entre otras. El resultado es que más pacientes que fueron atendidos en estas áreas, empezaron a sentirse confiados, seguros, tranquilos al ser atendidos con sentido de humanidad y respeto. Esto se incluyó sala de espera del área se espera. Empezaron a poner información médica en la sala, la dotaron de mejores recursos, y el personal a cargo se lo entrenó para que sea capaz de manejar situaciones de apremiante angustia con los familiares del paciente.

Previo a la narración de esta problemática en cuanto a la forma de trato y servicio en el caso citado, el objetivo del mismo es conocer cómo se realiza el trato, atención y servicio a diferentes tipos de pacientes que recurren de forma emergente a ser atendidos

en el área de emergencia de centro hospitalario; esto de que se puedan tomar correctivos de fondo y forma para no recurrir nuevamente en estas acciones que no solo son causas de una mala atención, sino que jurídicamente lesionan derechos a la calidad de servicios, la salud, la integridad, recayendo en la discriminación que en esta última es jurídicamente penado y tipificados en el COIP, lo cual no ahondaremos porque no es tema del desarrollo de este trabajo.

En conclusión, se expone que, dentro de los servicios hospitalarios se debe enfocar a la calidad de atención con calidad, sensibilidad y humanidad hacia los pacientes que atraviesan un momento de vulnerabilidad en la salud no solo física sino psicológica que esta situación les causa (Lubo, 2016, p. 55)

Según Jara (2016) en su "estudio de satisfacción del usuario externo en los servicios de salud del Hospital Provincial General de Latacunga", el cual fue de corte transversal y diseño descriptivo, cuya muestra fue 374 usuarios externos seleccionados al azar y que asistieron al hospital los días que se realizó las encuestas. Se utilizó como herramienta una encuesta estructurada, elaborada particularmente para este estudio, fundamentada en otras encuestas realizadas en Chile y Ecuador.

Los resultados generados fueron al tabular los datos se halló lo siguiente. El 50% de los encuestados aseguraron que las atenciones en el área de emergencia que la parte medica es importante y que deben atender con sentido de solidaridad a los pacientes que acuden a esa área, el 20% hizo referencia a la estructura y capacidad que debe contar el área de emergencia como son las camas e instrumentos de atención médica, el 10% a que debe cumplirse el tiempo de atención médica de 24 horas y no solo en épocas festivas, 10% el área de emergencia debe emplear sistemas de atención para situación de urgencia sanitaria o épocas de alta demanda de atención médica, 10% evaluar al

personal médico para conocer la forma como están desarrollando sus funciones y utilizando los recursos médicos para la atención médica.

Con todo este panorama, es fácil entender que el área de emergencia en toda entidad de salud debe ser un lugar donde no solo prime el profesionalismo, sino que además incluyan en el personal médico como demás personal; la solidaridad, humanidad como también la empatía a fin de lograr que el paciente sienta la confianza hacia el personal que los asiste.

Situación actual del Hospital León Becerra

En el hospital León Becerra de Milagro ha sido afectado debido a que es una entidad que funciona con los recursos que el Estado le provee para poder operar como también mejorar internamente con la finalidad de atender a paciente de la manera más eficiente. Este hospital que funciona en el cantón Milagro, es de índole público cuya actividad filantrópica se orienta a la atención médica en general del cantón mencionado. En el año 1913 en la administración del Dr. Leónidas Plaza Gutiérrez bajo decreto gubernamental se define la ubicación para la construcción de un centro médico básico para el cantón Milagro. En el año 1917 es inaugurado este hospital que contaba con servicios de consulta interna y externa, áreas de emergencias y pensionado. En 1929 se convierte en hospital general del cantón Milagro, en el año 2012 empieza el proceso de ampliación y reestructuración.

En la actualidad el Hospital General de Milagro cuenta con más de 15 servicios y subservicios, los cuales atienden a una cantidad aproximada de 3230 pacientes mensuales en lo que se refiere a consulta externa; diariamente el hospital está recibiendo

a 548 pacientes con diferentes dolencias demandando diferentes servicios (Bermudez, 2017, p. 24).

El área de emergencia de este hospital y el cual es la base de estudio de este trabajo de investigación; atienden alrededor entre 150 a 200 pacientes de forma diaria llegando a incrementarse en épocas altas como feriados nacionales o fines de semana. Por tal motivo es importante que esta área disponga de un mayor número de médicos que puedan atender a pacientes en calidad de urgencia y extrema urgencia.

Esta entidad médica tiene como principal misión prestar atención a pacientes con calidad y calidez. La visión, trabajar con la finalidad de ser reconocidos en el entorno nacional como un hospital accesible y humano en la prestación de servicios. Los valores corporativos de esta entidad son; respeto, vocación de servicios, compromiso, integridad, inclusión, justicia y lealtad. Son las bases con las que el personal médico como administrativo ejecutan funciones diarias (Echeverría, 2017, p. 41).

Los servicios que presta esta entidad son: emergencia, consulta externa, farmacia, hospitalización, Imagenología, laboratorio clínico, centro quirúrgico. Los principales competidores son: hospital del IEES de Milagro, clínicas privadas de la localidad, pequeños centros médicos, consultorios médicos. El hospital León Becerra cuenta con el respaldo de entidades del sector público como son: MSP del Guayas, Ministerio del Ambiente, Municipalidad de Milagro, y la Contraloría General del Estado.

El personal con el que cuenta esta entidad médica son los siguientes: 120 médicos (3 – 5 por área) en especialidades como medicina interna, cardiología, neurología, dermatología, pediatría, cirugía general, vascular, urología, ornitología, anestesiología, traumatología, fisioterapia, entre otras (Ferrara, 2016, p. 27).

En el staff administrativo se cuenta con talento humano en áreas de contabilidad – financiero, Talento Humano, Trabajo Social, administración, servicios generales, servicios al paciente, entre los más relevantes. Con esta descripción de la entidad médica que es un órgano medico completo que aporta al cuidado y atención de la salud de las personas que viven en el Cantón Milagro como también a quienes viven alrededor de este lugar geográfico, cumpliendo así con los principios de la atención de la salud integral, no discriminativo, inclusivo, social y solidario.

El área de emergencia del Hospital León Becerra de la ciudad de Milagro se realiza la atención médica a través de triage; este permite atender a cada paciente según la agudeza de los síntomas o grado de afectación que tenga sea por enfermedad, lesiones, accidentes, entre otros (Echeverría, 2017, p. 34).

La logística de atención de cada paciente según el nivel de gravedad con que ingresan al área de emergencia se determina si el paciente será dirigido a hospitalización, quirófano, terapia intensiva o cuando el paciente es derivado a otra casa de salud o en su defecto dado de alta (Anchundia, 2017, p. 23).

Marco Legal

A continuación, se registra la fundamentación legal que sustenta esta investigación:

Constitución del Ecuador

Los derechos son de ejercicio pleno de todas las personas sin exclusión de ninguna clase. Esto como lo dispone esta Norma Suprema en el art. 11. Por tanto, son las autoridades competentes quienes están en la obligación de acatarlas y respetarlas. En esta misma norma en el art. 11 numeral 8 los derechos de las personas son progresivos.

Siendo el Estado el primer garante y responsable de hacer respetar los derechos consagrados en este Cuerpo Legal Supremo.

Entre las garantías que el Estado es la de dar tutela a la salud de las personas bajo normas y principios constitucionales. De esta manera, el Estado en el deber de crear políticas en pro de la salud de las personas como también del entorno donde el individuo se desarrolla de manera integral y como también bajo normas de respeto ante el medio donde se desenvuelve cada persona. Frente a las acciones lesivas y de incumplimiento de estos derechos como el de salud, los afectados pueden interponer acciones constitucionales como; la acción de protección dispuesta en el art. 88 de la Constitución del Ecuador; sin perjuicio de las acciones penales y civiles que el hecho lesivo ocasiona sea por culposo o de omisión.

Código Orgánico de la Salud

En los art. 78, 79, 80 determina la calidad con la que deben operar los centros médicos bajo principios constitucionales a la vez que deben contar con profesional calificado en todas las áreas médicas. No se excusa por ningún motivo la falta de atención médica si esto se suscita la entidad como los responsables son accionados penal y civilmente sin perjuicio de las acciones administrativas que este hecho conlleva. En el art. 80 hace referencia a las obligaciones de los prestadores de servicios médicos (centros médicos públicos y privados) a ejercer una acción profesional de carácter de emergente y urgente, a la vez de respetar la identidad de género, reserva de ciertos datos a menos que consienta el paciente en hacerlo o sus familiares o allegados. En la atención médica urgente o en general no cabe la exclusión ni la discriminación de ningún tipo ni bajo ningún aspecto.

COIP

El art. 146 del COIP lo tipifica como mala práctica profesional culposa más no con el nombre de negligencia. Pese a esto, se la encuadra en el tipo de acciones penales por falta de cuidado en las cuales se produzca la muerte por acciones innecesarias, peligrosas e ilegítimas. En este caso la pena es de 3 – 5 años según sea el caso y la posibilidad de inhabilitarlo según dispongan las normas legales en el Ecuador. Para el efecto de esta ley, se consideran aspectos que provengan precisamente por la falta de cuidado o diligencia médica, esto incluye las acciones de emergencia al que el paciente debe recibir.

Reglamento de la Ley Orgánica de la Salud

En este cuerpo legal se hace principal énfasis en los arts. 1 y 2 en las que se dispone que el Estado debe crear planes de salud que los centros médicos público o privados están obligados a ejercer en pro de la salud de las personas del Ecuador. Los mismos serán supervisados y controlados conforme ley. El art. 10 de esta norma dispone que es el Ministerio de Salud Responsable en la regulación de servicios médicos en entidades públicas y privadas; como también de la calificación del personal médico que sea competente, profesional e idóneo para ejercer esta actividad en beneficio de la salud poblacional.

Art. 14.- De los protocolos de atención. - La Comisión de Planificación, Seguimiento y Evaluación del Consejo Nacional de Salud, desarrollará los proyectos de cada una de las prestaciones definidas en el Plan Integral de Salud (Reglamento a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud del Ecuador, 2019).

Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad

En los art.1 y 2 de esta ley disponen que el Estado es regulador, garantista, promovedor de la calidad en todas las áreas sean estas comerciales, profesionales, de servicios, industriales, entre otras. A través de entidades públicas como subsecretarías y afines cuyo deber es que se cumplan los principios constitucionales que las personas tienen derecho de recibir a través de entidades públicas o privadas. En el art.2 se establece la equidad, la equivalencia, la participación, la excelencia y la información.

Políticas

Según el MSP del Ecuador la calidad de servicios hospitalarios en todas las áreas de una entidad médica debe responder a las siguientes políticas que se detallan a continuación:



Figura 7 Políticas de calidad de servicios de salud en las entidades médicas del Ecuador

Tomado de: (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2020)

Capítulo III

Metodología

Diseño de la metodología

Para el desarrollo de la investigación en la cual se espera obtener información confiable; se procede a utilizar herramientas del tipo de enfoque investigativo denominado cuantitativo, que describan los hechos acontecidos en un determinado campo de acción. En el caso de recabar información en el área de emergencia del hospital León Becerra, se la obtiene de pacientes que han sido ingresados y atendidos en el área de emergencia como también a familiares, amigos y terceros que han acompañado al paciente en esos momentos de atención emergente.

Este trabajo a través de encuestas también investiga a los profesionales de salud, auxiliares y asistentes de turno en el área de emergencia a fin de conocer la forma de trabajar y atender en esta área que es tan dinámica en la gestión de atención médica básica y emergente.

Según sea el caso a investigar es el diseño o tipo de la misma a efectuar, para así lograr recabar datos que se transformaran en información confiable y segura (Dalmouth, 2017, p. 43).

En el desarrollo de esta metodología se considera necesario el uso de la investigación de tipo no experimental de corte transversal; esto es porque ciertas variables que causan la falta de calidad de servicio en un hospital o centro médico traen como consecuencia la insatisfacción, molestia, malestar o queja de los pacientes que son atendidos en el área de emergencia de esta entidad médica. Por tanto, con esta herramienta

investigativa, se busca analizar el grado o nivel de malestar dentro de esta mencionada área.

La investigación experimental transversal, consiste en que recolecta toda la información posible de un hecho o fenómeno a estudiar, con el objetivo de realizar una descripción exhaustiva, y por consiguiente estos hechos analizarlo (Dalmouth, 2017, p. 58)

Enfoque de la investigación

La satisfacción en los pacientes de esta entidad de salud médica, es el objetivo de la investigación; para esto es necesario evaluarlo a fin de que expresen con sus propias palabras y reacciones respecto a la forma como es atendido.

Esto a su vez permite que a medida que se vaya investigado a cada paciente se pueda obtener una aproximación de la problemática con relación al tema central que se investiga (Buenaventura, 2019, p. 37).

El enfoque de la investigación es también un paradigma; La razón se debe a que esta posee procesos para llegar a conocer una problemática planteada (Hernandez, 2018, p. 33)

El enfoque de una investigación es de tipo cuantitativo o estadístico, la finalidad de esto conocer el grado de impacto de una problemática; esto quiere decir dentro de un universo determinado en el cual se extrae una muestra que es encuestada determina a cuantos la problemática es grave, medianamente grave, muy grave o superable. Es decir, es la parte medible de la situación.

Tipos de estudios de investigación

Investigar es una actividad de procesos y procedimientos, los cuales conllevan utilizar diferentes herramientas o tipos de investigación según sea el caso a investigar o indagar. Este puede ser exhaustivo o básico; según la intención del investigador de lo que quiere conocer (Buenaventura, 2019, p. 43). En el caso del presente trabajo, es conocer el grado de satisfacción de los pacientes del área de emergencia del hospital León Becerra, esto dependiente de una variable constante que es la calidad.

El tipo de investigación es una herramienta indispensable cuando se desea recolectar información. No todos los casos se les aplica un mismo patrón investigativo, pese a eso si es necesario realizar o aplicar metodología estadística y cualitativa que es necesario para conocer las causas y consecuencias de una problemática (Henaó, 2018, p. 33)

Para el desarrollo de la investigación se hace uso de los siguientes tipos de investigación:

Según el objeto de estudio, la investigación tiene el siguiente giro:

- ✓ Descriptiva: en la presente investigación es importante aportar con detalles de los hallazgos que se presenten en la misma. En el caso de conocer la calidad y como está repercute en la satisfacción de los pacientes es primordial como ellos perciben ese atributo que una entidad debe tener. Es decir, el resultado, si esta es buena, muy buena, deficiente o mala.

“La investigación descriptiva no describe por qué ocurre un fenómeno, sino que se limita a observar lo que ocurre sin buscar una explicación” (Dalmauth, 2017, p. 42)

Por el tipo de inferencia:

- ✓ Inductiva: en la presente investigación una vez encontradas las causa y consecuencias del grado de satisfacción de los pacientes en el área de emergencia del hospital León Becerra. Se procede a establecer conclusiones para cada caso sin el afán de generalizar toda la problemática.

“La investigación inductiva conjuntamente con la observación y la experimental conllevan a generar una conclusión de los hechos y la problemática presente”

(Buenaventura, 2019, p. 47)

La población

En la presente investigación, la población es el número anual de pacientes que son atendidos en el área de emergencia del hospital León Becerra de Milagro. Esto es un aproximado de 1 200 pacientes al año (siendo una máxima aproximada de 200 pacientes que diario ingresan por esta sala para ser atendidos).

Tabla 1

Número aproximado de pacientes atendidos de forma diaria en el área de emergencia del hospital León Becerra

Tipo de emergencia atención	Cantidad aproximada diaria	Tipo de
Muy baja	20 pacientes	ambulatoria
Baja	20 pacientes	ambulatoria
Media	30 pacientes	ambulatoria
Alta	50 pacientes	Ingreso
Muy alta	80 pacientes	Ingreso
Total	200 pacientes	

Tomado de: Área de emergencia del Hospital León Becerra

Conceptualmente, la población es la reunión de personas con semejanzas o diferencias que están en un determinado territorio y que dentro de las esferas de la investigación son susceptibles de ser encuetadas (Buenaventura, 2019, p. 66)

Muestra

Para el enfoque de la investigación, la muestra seleccionada será tomada o considerada con los pacientes que ingresan al área de emergencia a ser atendidos por diferentes dolencias; siendo el universo anual de 1 200 pacientes aproximadamente, esta será la base para poder determinar el número exacto a quienes encuestar, previo a la aplicación de una fórmula estadística; la cual se denomina, formulación finita. Esto se debe a que se conoce un aproximado de personas atendidas en el área médica mencionada.

La muestra es la parte de la población que se selecciona en una investigación para ser sometida a una encuesta en busca de conocer las causas y efectos de una problemática presente (Hernandez, 2018, p. 65).

La formulación finita, se la utiliza cuando se conoce que los elementos a utilizar son contabilizables. La fórmula es la siguiente:

Donde:

N= tamaño de la muestra

E= error de estimación = 0,5

N= población

1= constante

Desarrollo de la formula

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

1200

0,52(1200 – 1) + 1

n= 1200/ 0.0025(1119) +1

n= 1200/3.80

n = 292

Alcance de la investigación

La investigación que se está realizando tiende a abordar los límites de la satisfacción que se genera en los usuarios y pacientes que son atendidos en el área de emergencia del hospital León Becerra; esto conlleva a que debe saber manejarse esta variable con otra que es la calidad. Ambas influyen en la atención médica que debe primar en este tipo organizaciones cuyo fin es velar por la salud de las personas que acuden a ser atendidas de manera pronta y con celeridad.

Técnicas de recopilación de la investigación

Para la realización de esta investigación las técnicas de recolección de datos se realizan por medio de la encuesta, el cuestionario y las preguntas que estas posee orientado a la forma de generar una buena atención que produzca satisfacción a los pacientes que son atendidos en el área de emergencia o si existe algún nivel de insatisfacción y en qué medida está presente.

La encuesta: es el método mayormente utilizado por empresas, sociedades, organizaciones, y personas en general cuando buscan conocer la existencia de una potencial problemática. La encuesta, da camino a presentar posibles soluciones de una problemática presente (Cuadra, 2018, p. 56).

El objetivo de las encuestas es indagar una problemática sea de forma exhaustiva o parcial, esto según el interés del encuestador. Estas herramientas de indagación son de naturaleza cognitiva; las cuales necesitan medios físicos para estructurarse y difundirse.

Las encuestas deben tener como base un tema concreto por el cual realizar este procedimiento. No deben ser intimidatorias, ni afectar a la integridad o moral de los encuestados, se prefiere que sean concretas con el de no cansar a los encuestados. Expresa, Juan Fernando Robles (2017).

La estructura de las encuestas dependen del objetivo a alcanzar, existen una infinidad de modelos a aplicar, pero las mayormente conocidas son: preguntas abiertas, cerradas, mixtas, de opción múltiple, de selección y opción (Toledo, 2018, p. 33).

El número de preguntas, influyen en la calidad de respuesta que estas generen a través de los encuestados; debido a que no todas las personas tienen el tiempo o predisposición para contestarlas completamente. A esto se agrega que en la actualidad las encuestas son consideradas como una herramienta fundamente en el estudio de mercado sea cual sea la actividad que una entidad realice. Son tan importantes para antes de la toma de decisiones que sin estas acciones sería difícil e imposible realizar tareas de mejoras o solucionar problemas presentes, expone Toledo (2018)

Para efectos de esta investigación la encuesta se orienta a una muestra seleccionada que son los usuarios del hospital León Becerra y los Médicos de turno del área de emergencia de dicha institución.

El cuestionario: esta herramienta que se va a utilizar para la obtención de datos los cuales serán clasificados según el interés del investigador; en este caso el cuestionario se elabora con preguntas cerradas de opción múltiple para no cansar a los encuestados, con una duración máximo de tres minutos por encuestado. El número de preguntas es un máximo de quince preguntas para cada parte (pacientes y médicos de turno del área de emergencia)

Un cuestionario permite estandarizar y uniformar el recabado de la información. La forma errónea y poco profesional de enfocarlo genera información dudosa y poco confiable (Cuadra, 2018, p. 58)

Este instrumento de trabajo de investigación es la parte física donde se materializan las preguntas. La importancia del mismo radica que una vez elaborado debe ser ejecutado y las respuestas analizadas (Robles, 2017).

El objetivo que tiene el cuestionario es el mismo que el de las preguntas; este de forma física permite el desarrollo y ejecución de las mismas. El cuestionario debe ser planificado para evitar que este no sea un gasto de tiempo y dinero tanto para el encuestados como los encuestados (Toledo, 2018, p. 35).

La estructura de un cuestionario es variada las cuales se pueden presentar en preguntas principales y secundarias. Antes de realizar este instrumento de trabajo indagatorio; se procede primero a realizar los primeros borradores donde se presentan una lluvia de ideas, estas deben ser acorde al tema que se trata en el cual debe contener una problemática que investigar con las preguntas y el cuestionario.

Los tipos de cuestionarios que usualmente se aplican son: Dicotómicas, nominal politómica, ordinal politómica, continua o limitada (Toledo, 2018, p. 37)

Desarrollo y análisis de la investigación

1. ¿Qué considera usted una emergencia?

Tabla 2 Conocimiento de la emergencia

Un acontecimiento inmediato	Un imprevisto	Un momento incomodo	Total
121	90	81	292
41%	31%	28%	100%

Fuente: (Área de emergencia H. León Becerra, 2020)

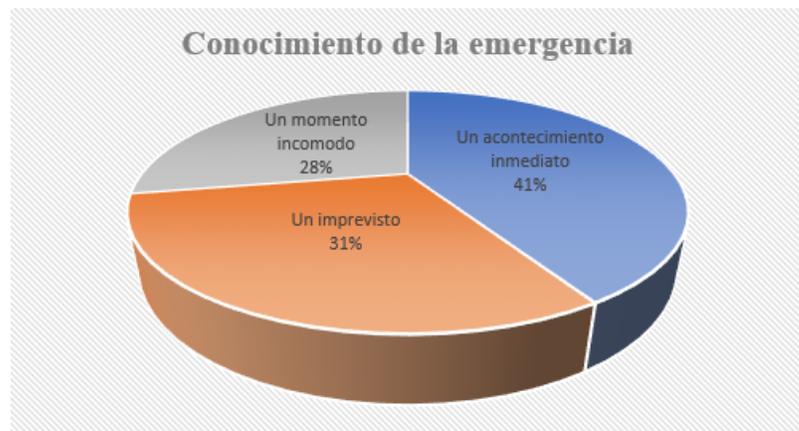


Figura 8 Presentación porcentual del conocimiento de la emergencia

En la presente figura se exponen porcentajes acerca de lo que la gente cree que es una emergencia. Es así que el 41% consideran que es un acontecimiento inmediato que se presenta y que se debe atender sin perder tiempo. El 28% Es un momento incomodo que nadie está exento de pasarlo pero que genera malestar cuando este ocurre. El 31% es un imprevisto del cual no se puede conocer cuando se presente o suceda, o como este se desarrolle.

2. ¿Dentro de una urgencia médica cuantas veces cree que ha asistido o sido atendido por el área de emergencia?

Tabla 3 Uso del área de emergencia

Hace dos meses	Hace tres meses	Hace seis meses	Total
142	107	43	292
48%	37%	15%	100%

Tomado de: (Área de emergencia H. León Becerra, 2020)

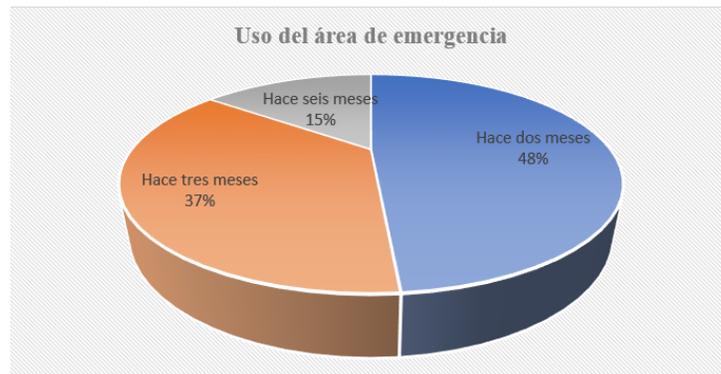


Figura 9 Presentación porcentual de Uso del área de emergencia

En la presente gráfica se expone la cantidad de respuestas que se han generado respecto al uso y asistencia al área de emergencias del hospital León Becerra de la ciudad de Milagro. El nivel de respuestas generadas fue de 48% hace dos meses lo que implica una de las respuestas más reciente en este lapso fueron casos de patologías no graves o atención ambulatoria pero que sin duda fueron necesarias atender a tiempo. El 37% respondió que fue hace tres meses debido a razones emergentes como accidentes varios y complicaciones en patologías que presentaron los pacientes atendidos. El 15% hace seis meses por razones varias.

3. ¿Cómo fue la atención recibida desde la entrada en el área de emergencia en el hospital León Becerra?

Tabla 4 Eficiencia de la atención en el área de emergencia del Hospital León Becerra

Oportuna y eficiente	Rápido, pero no eficiente	Lenta y desorganizada	Total
78	112	92	292
27%	38%	35%	100%

Tomado de: (Encuesta en el area de emergencia del hospital León Becerra de Milagro, 2020)



Figura 10 Presentación porcentual de la eficiencia de la atención en el área de emergencia del Hospital León Becerra

La atención que reciban los usuarios y pacientes que recurren al área de emergencia del hospital León Becerra de la ciudad de Milagro repercute directamente en el grado de satisfacción y la percepción que ellos presenten al momento de recibir atención médica inmediata. Siendo de esta forma que el 27% respondieron que, si han recibido una atención rápida pero no eficiente, lo que implica que al menos fueron ingresados al área, pero en su momento algo dentro de la logística de atención tuvo fallas o no fue acorde a lo que esperaban por la delicadeza del momento. El 35% respondieron que fue lenta y desorganizada, esto quiere decir que ser tomados en cuenta para la atención que el área debe realizar no se efectuó de esa manera, empeorando la situación de salud del paciente. Sin embargo, existe un 38% que tienen un buen concepto del área debido a que la atención recibida fue satisfactoria y oportuna.

4. ¿Qué considera importante en el área de emergencia?

Tabla 5 Importancia dentro del área de emergencia

El tiempo de atención	Los recursos	El profesional médico	La calidad humana de atención	No está seguro	Total
57 20%	64 22%	71 24%	93 32%	7 2%	292 100%

Tomado de: (Área de emergencia H. León Becerra, 2020)



Figura 11 Presentación porcentual de la importancia dentro del área de emergencia

En las atenciones que se realizan en el área de emergencia son importantes en la medida que estas se realicen en favor de los pacientes. Los cuales definirán si el servicio es bueno o no lo es. De manera que, el 24% considera importante la calidad profesional médica que sean aptos para poder atender emergencia con diferentes tipos de pacientes. El 22% consideran que el tipo de atención es vital ya que no solamente es la calidad profesional, sino que el médico, y demás profesionales de turno del área de emergencia sepan trabajar y actuar con celeridad usando eficientemente los recursos médicos. El 32% considera que la calidad humana es vital ya que en el estado de vulnerabilidad necesitan ser tratados de manera humana como también profesional. En tanto, que el 2% no tiene una seguridad de que es lo que genera importancia en el área de emergencia.

5. ¿Qué considera que debe tener el área de emergencia para que sea óptima en calidad de atención y servicios?

Tabla 6 Recursos del área de emergencia Hospital León Becerra

Mayor infraestructura	Mayor número de profesionales médicos	Sentido de humanidad en médicos, asistentes, auxiliares y enfermeras	Suministros médicos	Mejor organización	Total
34 12%	42 14%	77 26%	88 30%	53 18%	292 100%

Tomado de: (Encuesta en el área de emergencia del hospital León Becerra de Milagro, 2020)



Figura 12 Presentación porcentual de los recursos del área de emergencia del hospital León Becerra

Los recursos como parte de la calidad de atención y servicios médicos generan vital importancia debido a que gracias a ellos se puede ejercer la actividad de servir a los usuarios y pacientes cuando ingresan al área de emergencia. La falta de ellos no solo complica la atención, sino que además se vuelve imposible generar atención a los pacientes. Es así que en la presente encuesta la muestra seleccionada considera que lo que hace importante a la calidad de atención de servicios médicos es la infraestructura

con el 12% de respuestas. Entre tanto, el 14% considera que debe el área de emergencia debe contar con mayor número de médicos y demás personales profesionales de la salud como auxiliares, asistentes, enfermeras que estén presentes ante una emergencia que debe ser atendida con celeridad. El 18% consideran que los recursos son mejor utilizados cuando se organizan mejor. El 26% es la humanidad con que deben trabajar de manera cotidiana los médicos, asistentes, auxiliares y enfermeras; a fin de que se sean solidarios con el dolor del paciente.

6. ¿Considera que la calidad de medicamentos en el área de emergencia es?

Tabla 7 Calidad de medicamentos

Variada	Calidad y en abundancia	Caducada	No existe	Total
103	91	87	11	292
35%	31%	30%	4%	100%

Tomado de: (Encuesta en el area de emergencia del hospital León Becerra de Milagro, 2020)

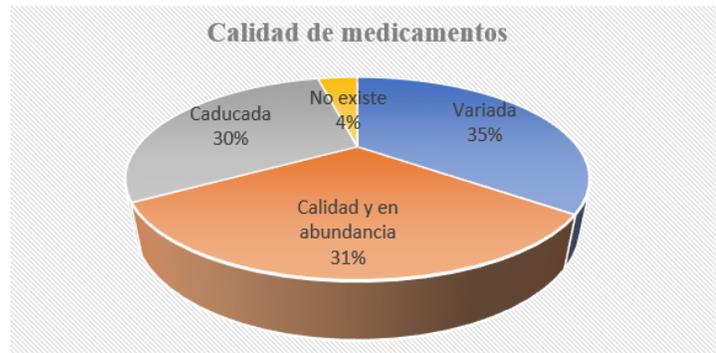


Figura 13 Porcentaje de existencia de medicamentos en el área de emergencia del hospital León Becerra

Los medicamentos o recursos médicos para la atención de pacientes en el área de emergencia, es fundamental ya que con ellos se puede atender desde lesiones medias o leves, las cuales son consideradas ambulatorias. Es así que el 35% considera que existe una variedad de medicamentos para realizar estas atenciones. En tanto que, el 31% considera de manera positiva que hay calidad y abundancia. En desconfianza 13% respondieron que en algunos casos estas se encuentran caducadas. Un 30 % respondieron que el hospital en ocasiones no realiza inventario o revisión de medicamentos, lo que genera una pérdida importante al no tener medicamentos al día. En que el 4% considera que conjuntamente con los caducados no cuenta con medicamentos de calidad.

7. ¿El tiempo de espera en el área de emergencia lo considera?

Tabla 8 Tiempo de espera en el área de emergencia del Hospital León Becerra

Inmediata (5 - 15 min)	Media (17 - 20 min)	Demorada (20 - 35 min)	Muy demorada (1 hora o más)	Total
97	117	34	44	292
33%	40%	12%	15%	100%

Tomado de: (Encuesta en el área de emergencia del hospital León Becerra de Milagro, 2020)

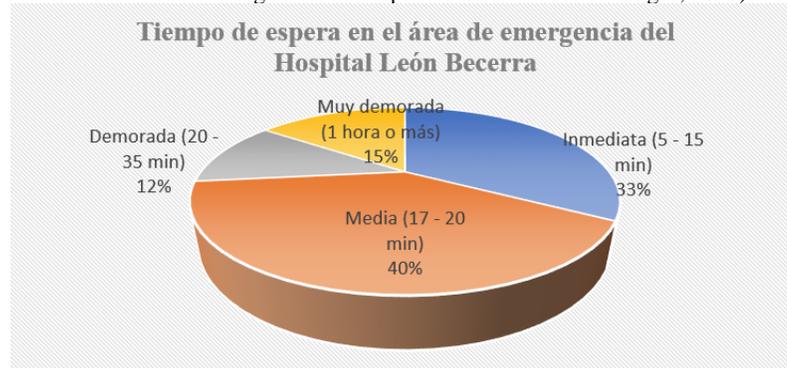


Figura 14 Porcentaje de respuestas en cuanto al tiempo de espera en el Hospital León Becerra

El tiempo de espera en una sala de espera contigua al área de emergencia es un momento de intensa ansiedad cuando se espera por el ser querido, amigo o familiar que es ingresado por atención inmediata en esa área. Con este antecedente el nivel de respuestas fueron los siguientes: tiempo de espera inmediato de 5 – 15 minutos en el que recibieron respuesta fue por aquella atención ambulatoria que no precisaba de más tiempo de atención. Tiempo de espera media fue 17 – 20 minutos en el que el ingresado fue atendido de igual forma por una dolencia leve o tratamiento. Demorado de 20 – 35 minutos a pesar de ser un tiempo razonable; el grado de espera por recibir noticias respecto al ingresado si se considera una demora. Muy demorado de 1 hora a más cuando el ingresado pasa por una dolencia, accidentes, o acontecimiento grave y no se dan noticias inmediatas; como también la falta de personal médico para cubrir la atención son causales que generan este tipo de espera larga y prolongada.

8. ¿En caso de que el paciente deba ser internado en el hospital una vez que ingresó por el área de emergencia, esta labor se realizó de la siguiente forma?

Tabla 9 Ingreso del área de urgencias a hospitalización de pacientes

Lenta	Muy lenta	Lenta y con demoras de ingreso	Total
112	87	93	292
38%	30%	32%	100%

Tomado de: (Encuesta en el área de emergencia del hospital León Becerra de Milagro, 2020)

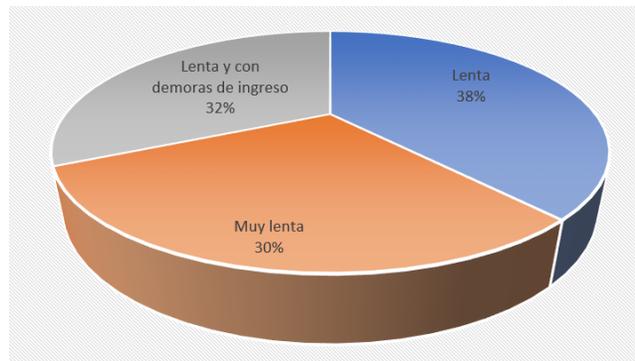


Figura 15 Porcentaje de respuestas de Ingreso del área de urgencias a hospitalización de pacientes

El ingreso hacia otras dependencias internas según el estado del paciente que ingresa por el área de emergencia debe realizarse de forma profesional e inmediata; según dispone los protocolos de seguridad y urgencias. El 38% consideran que fue lento debido a falta de camas y documentación de ingreso. El 30% muy lento debido a la falta de recursos y personal médico organizado. El 32% lento y con demoras debido a que se necesita que el área esté mejor equipada y organizada.

9. ¿Al ingresar al área de emergencia la posibilidad de conseguir una camilla fue?

Tabla 10 La disponibilidad de camillas en el área de emergencias del H. León

Becerra

Inmediata	Lenta	Muy lenta	Total
65	96	131	292
22%	33%	45%	100%

Tomado de: (Encuesta en el area de emergencia del hospital León Becerra de Milagro, 2020)



Figura 16 Porcentajes de disponibilidad de camillas en el área de emergencias del H. León Becerra

Uno de los recursos que son muy importantes no solo en todas las áreas del hospital, ni en los cuartos donde los pacientes pasan cierto tiempo hasta su completo restablecimiento, son las camillas o camas médicas. Siendo a la vez muy necesarias en el área de emergencia. Por lo tanto, los pacientes encuestados como también usuarios del área de emergencia es la siguiente: El 22% respondieron que de forma inmediata tuvieron la disponibilidad de camillas en óptimas condiciones. El 33% consideraron que fue lenta y que el paciente tuvo que ser atendido en una silla de ruedas. El 45% el malestar fue mucho peor debido que tuvieron que esperar casi medio día por una camilla médica en el área de emergencia.

10. ¿Para que usted considere que un hospital posee calidad de atención y servicio desea que este cuente con los siguientes?

Tabla 11 Preferencias de calidad y atención médica en el área de emergencia del H.

León Becerra

Higiene y asepsia	Control y buena organización de Ingreso del paciente	Calidad de atención médica	Turnos de atención y disponibilidad médica	Total
77	71	66	78	292
26%	24%	23%	27%	100%

Tomado de: (Encuesta en el área de emergencia del hospital León Becerra de Milagro, 2020)

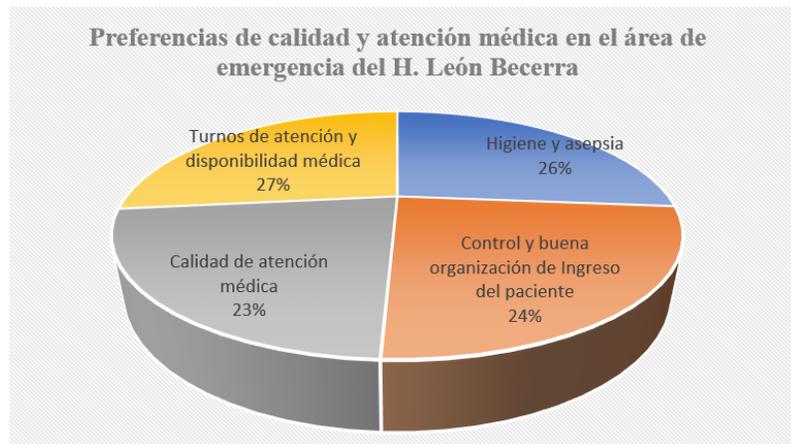


Figura 17 Porcentajes de disponibilidad de las preferencias de calidad y atención médica en el área de emergencia del H. León Becerra

En esta pregunta se detalla la preferencia de los usuarios respecto a la atención que debe tener el área de emergencia del Hospital León Becerra de la ciudad de Milagro. Las respuestas fueron variadas; en las que la preferencia de la asepsia es un requisito fundamental de área con una respuesta de un 26% de los encuestados. A pesar con un cuidado diario de esta sala y de toda la entidad médica, esta preferencia es fundamental en la sensibilidad de los pacientes. El 24% consideran que el control y la organización del ingreso de los pacientes es indispensable cuando en horas y días de intensa actividad

en el área de emergencia sobrepasan el número de pacientes diarios. El 23% consideran que la calidad médica en el sentido profesional es fundamental en el área ya que en el momento crucial que se amerita se necesita que el área cuente con profesionales calificados. El 27% considera la disponibilidad de profesionales médicos en el área de emergencias en especial en días y horas de alta demanda como son feriados y fines de semana; esto se debe a que en ocasiones este importante recurso no está disponible en el área de emergencia, poniendo en riesgo la vida y la salud del paciente.

11. ¿Cómo califica la empatía de los médicos del área de emergencia del hospital León Becerra de la ciudad de milagro?

Tabla 12 Relación médicos – pacientes del hospital León Becerra

Amable y humana	Profesional	Apática	Indiferente	Total
28	112	55	97	292
10%	38%	19%	33%	100%

Tomado de: (Encuesta en el area de emergencia del hospital León Becerra de Milagro, 2020)

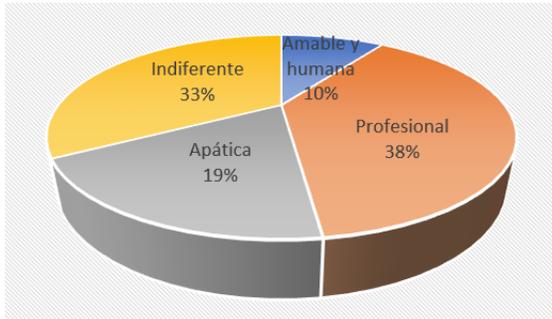


Figura 18 Porcentaje Relación médicos –pacientes del hospital León Becerra

La relación médica – paciente es considerada de vital importancia a debido a que el profesional de la salud que está en el área de emergencia debe ser solidario como humano a más de médico. Es así que el 10% considera que los médicos de esta área deben ser amables y humanos cuando se trate de atender a pacientes por el estado de vulnerabilidad que presentan en el momento. El 38% consideran que son profesionales, lo cual es lo que se espera, pero no basta para que el paciente se sienta respaldado en un momento grave de emergencia. El 19% respondieron que son apáticos es decir solo se limitan de manera fría a revisar al paciente cuando este se encuentra en estado de invalidez y gravedad tanto física como emocional. El 33% se puede decir que se agrega a la penúltima pregunta sumando esta característica que genera mayor sensibilidad al paciente.

12. ¿Recibió atención ambulatoria de forma eficiente y oportuna?

Tabla 13 Atención ambulatoria en área de emergencia H. León Becerra

SI	NO	Indiferente	Total
80	91	121	292
27%	31%	42%	100%

Tomado de: (Encuesta en el area de emergencia del hospital León Becerra de Milagro, 2020)

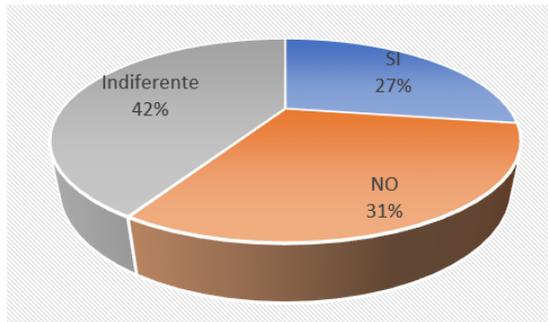


Figura 19 Porcentaje de respuestas de atención ambulatoria en el área de emergencias H. León Becerra de la ciudad de Milagro

La atención ambulatoria, es de vital importancia en áreas de emergencia cuando se trata de atender pacientes con lesiones leves a medianas. Por tal motivo la atención debe ser urgente y eficiente a fin de que la situación o salud de las personas que acuden al área de emergencia no se empeore lo que significaría un riesgo en la salud del paciente; esto incluye a personas que ingresan por el área de emergencia por quebrantos de salud de cualquier tipo. Es así que, el 27% respondieron haber sido oportunamente atendidos en esta área, el 31% no oportunamente, pero si recibieron la atención debida, y mientras que el 42% no están seguros ya que en el momento no consideraron esa prioridad, pues lo que se estaban seguros es de haber sido atendidos con las atenciones debidas.

13. ¿Ha recibido los servicios de ambulancia y paramédicos?

Tabla 14 Atención de ambulancia y paramédicos

SI	NO	TOTAL
287	5	292
98%	2%	100%

Tomado de: (Encuesta en el área de emergencia del hospital León Becerra de Milagro, 2020)

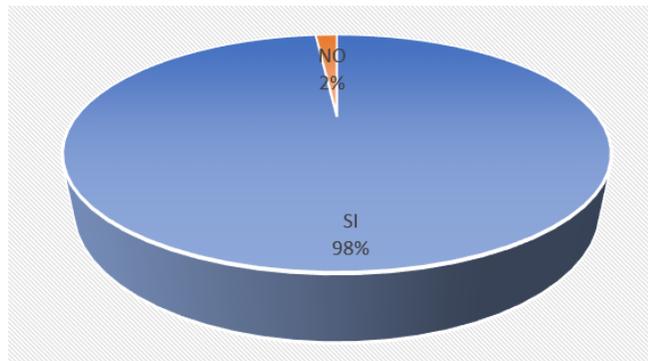


Figura 20 Porcentaje de respuestas de atención ambulancia y paramédicos

Hay una parte previa de atención antes de la llegada al área de emergencia que es muy importante considerar en la atención y servicio médico, esta es la atención en el servicio de ambulancia; el cual se considera debe estar debidamente equipado y contar con personal idóneo como también capacitado, como son los paramédicos a fin de que la atención en el área de emergencia sea más efectiva. Por lo tanto, los resultados generados en esta pregunta fueron los siguientes: 98% expreso que, si recibió el servicio de ambulancia, entre tanto que el 2% expreso que no lo recibió debido a que la emergencia del momento no la consideraron necesaria.

14 ¿Cómo califica el servicio de ambulancia?

Tabla 15 Servicio de ambulancia

Eficiente	Buena	Regular	Mala	Total
85	87	90	30	292
29%	30%	31%	10%	100%

Tomado de: (Encuesta en el area de emergencia del hospital León Becerra de Milagro, 2020)

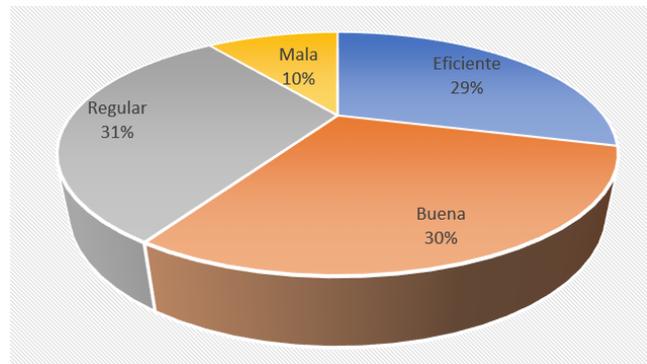


Figura 21 Porcentaje de servicio de ambulancia H. León Becerra

El servicio de ambulancia, es importante como parte de la logística de emergencia. Debido a que traslada a los pacientes en diferentes situaciones al área de emergencia. Por lo tanto, las respuestas generadas a este servicio fueron las siguientes: el 29% expresó que es eficiente y que por tanto no tenían ningún malestar al respecto. El 30% expresó que solo era buena lo que dista de eficiente. El 31% expresaron que era regular pero necesaria puesto que mejor optaron en ocasiones trasladar hasta el hospital en vehículo propio. El 10% expreso que era mala, atribuyendo este aspecto a la atención de paramédicos y retrasos en llegadas.

15 ¿Cree que el hospital León Becerra le falta o no una cultura de servicio al paciente en el área de emergencia?

Tabla 16 Cultura de servicio en el área de emergencia en el h. León Becerra de Milagro

SI	NO	TOTAL
234	58	292
80%	20%	100%

Tomado de: (Encuesta en el area de emergencia del hospital León Becerra de Milagro, 2020)

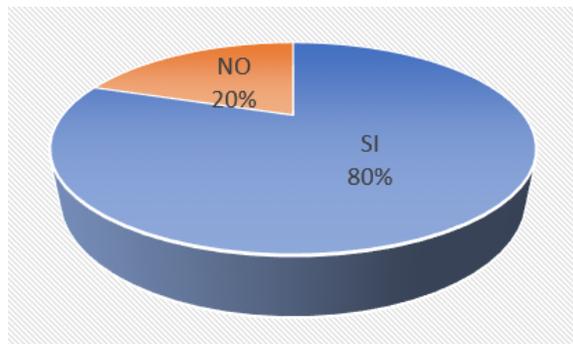


Figura 22 Porcentaje de cultura de servicio en el área de emergencia del hospital León Becerra de la ciudad de Milagro

La cultura de servicio al paciente es una actividad que debe ser considerada una política de trabajo en toda entidad de salud. Esto es porque la salud de las personas es una prioridad que debe ser tratada y atendida de forma eficiente, oportuna y con celeridad. El buen trato que se dé a los pacientes en un momento de vulnerabilidad es importante ya que denota no solo profesionalismo sino humanidad y solidaridad hacia ellos. Es así que la respuesta de los encuestados es la siguiente: el 80% respondieron que es necesario una cultura completa de atención al paciente debido a que no solo debe primar el profesionalismo el cual es eficiente, sino que es importante que el personal médico trate a los pacientes con sentido solidario. El 20% expresó que, si existe una cultura de servicios no solo en el área de emergencia del hospital León Becerra sino en toda la entidad, lo que se considera que están satisfechos con las atenciones recibidas.

Tabla 17 Cuadro de calificación matriz SERVQUAL

Como considera la atención ambulatoria del H. León Becerra	Buena	Muy buena	Excelente	Regular	Deficiente	Total	
	75	37	97	81	25	315	
Las urgencias se atienden de forma:	Inmediata	Tardía	Indiferente	Total			
	121	84	110	315			
Medir el servicio del área de atención de emergencias	Revisión	Exámenes	Diagnóstico	1 atenc.	2 atención	Ninguna	Total
	54	85	118	26	24	8	315
¿Cómo considera el área de atención de emergencia?	Limpio y Con asepsia	Ordenado	Completo	Ninguna	Total		
	125	95	87	8	315		
¿El área de emergencia cuenta con sala de espera?	SI	NO					
	280	35					
¿cuenta con adecuaciones para personas de movilidad reducida?	Totalmente	Parcialmente	No tiene	Total			
	210	83	37	315			
¿La atención en la sala de espera es?	Agradable	Poco agradable	Deficiente	Total			
	50	160	105	315			
¿Cómo califica el servicio de emergencia clínica?	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Total		
¿Cómo se siente al recibir el servicio de emergencia quirúrgica ambulatoria?	Totalmente Satisfecho	Parcialmente satisfecho	Insatisfecho	Total			

	70	115	130	315
¿Cómo fue recibido en el área de emergencia ginecología y obstetricia del H. León Becerra?	Eficiente	Oportuna	Ineficiente	Total
	103	130	82	315
¿Cómo fue recibido en el área de emergencia pediátrica?	Oportuna	Celeridad	Demora	Total
	130	102	83	315
ATENCIÓN DEL PERSONAL MÉDICO				
¿Considera que existe suficiente personal médico en el H. León Becerra?	Completamente	Parcialmente	No tiene	Total
	140	162	13	315
¿El personal médico es?	Organizado	Coordinado	Amable	Total
	132	103	82	315
¿Qué le gustaría que tenga el personal médico del H. León Becerra?	Amabilidad	Solidaridad	Profesionalismo	Total
	112	103	100	315

Tomado de: área de emergencia hospital León Becerra

Matriz SERVQUAL

En la actualidad el servicio es un elemento que genera oportunidades y productividad en cualquiera de los tipos de negocios. No basta contar con una buena estructura, profesionales y recursos; si tras eso no existe un personal que lo aplique de manera

eficiente. En el caso de entidades médicas como el hospital León Becerra de la ciudad de Milagro, este elemento se constituye como una obligación que deben emprender todos quienes trabajan en esa entidad. El servicio es la imagen de toda institución, es lo que va a determinar si el paciente o usuario está satisfecho o no con las atenciones recibidas en un momento tan importante como es la atención de emergencia. La publicidad que más vende en toda entidad es este elemento; el cual puede realzar una entidad o puede arruinar la imagen de la entidad. A continuación, se presenta la matriz SERVQUAL relacionada al grado de satisfacción de servicio que esta entidad brinda a los usuarios y pacientes:

Tabla 18 Matriz SERVQUAL medir calidad y satisfacción

Dimensión	Ítems	Calidad de servicios	Percepción	Expectativa
Fiabilidad	Los médicos, asistentes y auxiliares médicos deben estar prestos siempre para atender a los pacientes	6.80	7.7	8.90
	Interés por resolver la situación de los pacientes	6.2	7.3	8.9
Sensibilidad	Servicio expedito y rápido	7.1	7.4	9.1
	Cultura de servicio y auxilio	6.1	6.7	7.8

	El comportamiento del personal médico debe infundir confianza	6.0	7.1	8.7
Seguridad	Seguridad en el ingreso de pacientes al área de emergencia	6.2	7.7	9.7
	Presentación del profesional médico, sean asistentes, auxiliares y enfermeras	7.6	8.2	9.7
	Atención cordial de los pacientes de forma individual	7.2	7.9	8.7
	Preocupación del personal médico al paciente	7.9	8.7	9,6
Empatía	El personal médico del área de emergencia debe entender de las necesidades de los pacientes	6.7	7.8	9.7
	Horario de atención ininterrumpida en el área de emergencia	6.7	8.8	9,7

Elementos tangibles	Equipos y materiales en óptimas condiciones	7.2	7.6	8.4
	Instalaciones físicas acorde al área de emergencia	7,4	7,7	9.9
	Asepsia, higiene y limpieza en el área de emergencia	8.2	8.9	9.9
	Esterilización y desecho de materiales usados	8,3	8,8	9,9

Tomado de: (Area de emergencia, 2019)

El diagnóstico del presente cuadro se lo ha realizado a través de la gestión de calificación de 1 – 10 como escala máxima para poder medir el grado de satisfacción de los pacientes con el uso de la metodología SERVQUAL. La cual mide aspectos como: la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, y la empatía aspectos fundamentales para generar y prestar una atención médica.

En la fiabilidad en la que predomina como una calidad de servicio en esta entidad médica. Las variantes como calidad de servicios, percepción y expectativas son las respuestas generadas por los encuestados en el área de emergencia del hospital León Becerra de la ciudad de Milagro; los cuales se les ha dado una valoración. Siendo así que los encuetados consideran a la calidad con 6.80 como máxima de puntuación lo que se considera una media de calificación. La percepción que ellos tienen respecto a la fiabilidad, esto es a la forma como son atendidos en un momento de emergencia, la predisposición de los profesionales médicos al tratar a cada paciente es de un 7.7 que no

es una mala calificación, pero tratándose de una entidad médica la calificación debería ser más alta. La expectativa, es lo que esperan o anhelan encontrar cuando reciben atención médica.

La sensibilidad, es un elemento que sirve para conocer como los pacientes perciben esta aptitud por parte de los médicos; siendo así el interés por preocuparse por el problema por el cual llegan a ser atendidos al área de emergencia. La rapidez y la cultura de servicio son valores importantes que logran llegar a las personas cuando son atendidas.

La confianza, el comportamiento y la seguridad que emanan de sus trabajos hacia los pacientes son elementos que generan una sensación de bienestar como de seguridad hacia los pacientes, puesto que no hay nada mejor que sentirse cómodo en el lugar donde son atendidos.

Finalmente tenemos la empatía, ese elemento que genera ese acercamiento y espontaneidad por parte del profesional médico hacia los pacientes, este último elemento reúne todos los demás ya nombrados; esto es porque el medico logra de algún modo identificarse con el dolor del paciente que en ese momento busca ser atendido de manera urgente.

La evaluación en el hospital León Becerra de la ciudad de Milagro se realiza con el único fin de mejorar áreas sensibles y que tienen afluencia de pacientes. Por tal motivo dotar de calidad a cada área es primordial para que el hospital funcione con sentido de calidad.

La matriz SERVQUAL como se ha explicado anteriormente es tan práctica que permite que los encuestados puedan responder de manera dinámica aquellas preguntas

que se relaciona con la atención que reciben en el área de emergencia del hospital León Becerra de la ciudad de Milagro.

Las preguntas son de tipo simple cerradas que incentivan a los pacientes a responder de manera cognitiva aspectos ya mencionados como la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, y el uso de elementos tangibles. Todos estos elementos son necesarios exponer hacia los encuestados, puesto que con ellos emocionalmente pueden responder de manera amplia y segura, lo que ayuda a que las respuestas sean dada con 80% de veracidad respecto a las atenciones recibidas.

Matriz Orgánica o ADL

El uso de la matriz ADL es una herramienta para la aplicación de estrategias. Es también llamada matriz orgánica; esta medida para evaluar la calidad de servicio data su importancia en que, si cambian las condiciones de un sector, cambian las posibilidades estratégicas a implementar. De tal manera que, utilizando la evolución de un sector determinado (introducción, crecimiento, desarrollo, declive) Cambian las formas de aplicar las mejoras que afectan a un determinado sector.

Tabla 19 Matriz Orgánica ADL área de emergencia hospital León Becerra

	Introducción	Crecimiento	Madurez	Declive
Posición Fuerte	Atención profesional			
Posición Favorable		Sensibilidad	Seguridad	
Posición Débil				Empatía

El presente cuadro, demuestra en las áreas que el área de emergencia es fuerte en el hospital León Becerra de la ciudad de Milagro. Siendo la posición fuerte la atención

profesional que está compuesta por profesionales eficientes; sean estos asistentes, auxiliares y paramédicos, quienes están prestos a atender las veinticuatro horas del día. La posición favorable del área de emergencia es la parte de la sensibilidad; esto es, que el personal médico comprende al paciente y tratan de ser lo más competentes en mitigar el dolor en los pacientes. La posición débil, debido al estrés laboral y a la forma inmediata de responder ante las emergencias, se presenta momentos de poca comprensión ante los pacientes.

Análisis final de la investigación

En la presente investigación que se refiere a la forma como satisfacer a los clientes o lograr que ellos se encuentren bien atendidos en un centro médico, en especial en el área de emergencia de los mismos; es una tarea compleja y que necesita de continuos estudios y cambios. Es así que en la muestra seleccionada de 292 encuestados bajo la metodología descriptiva y de campo; con se procede a conocer el grado de problemática debido a que fue necesario aplicar el tipo de investigación cuantitativa con el fin de conocer de manera estadística el nivel de la problemática y la descriptiva para complementar los datos e información recolectada en el área de emergencia del hospital León Becerra de la ciudad de Milagro.

En la pregunta uno se mide la percepción que tienen las personas de la sala de emergencia; de modo que un 41% y un 31% consideran que la situación de emergencia debe ser atendida con celeridad por ser un momento inmediato e imprevisto. En tanto que el 28% lo consideran un malestar e incomodidad porque no saben cómo enfrentarlo.

En la pregunta dos, se busca conocer la frecuencia con que acuden al área de emergencia. De tal manera que, el uso del área de emergencia sea efectivo y el cliente

pueda recibir una buena atención. Esto en ocasiones no siempre se cumple debido a la cultura ecuatoriana que no pueden diferenciar entre una emergencia o algo que puede ser atendido de manera ambulatoria en un subcentro de salud. Los resultados generados son los siguientes: 48% hace dos meses por razones de emergencia patológicas medias a graves. El 37% por razones de accidentes leves a graves los cuales fueron hospitalización por la naturaleza de la emergencia. El 15% por razones ambulatorias leves a medias.

La eficiencia y la importancia del área de emergencia son una problemática latente debido a que se le deben implementar políticas o estrategias de trabajo; la saturación, la falta eficiente de manejar el manejar el triaje de atención de emergencia debido a la falta de organización. Siendo en ocasiones rápida pero no eficiente y esta problemática que hay que mejorar para lograr la satisfacción de los pacientes.

La percepción de los implementos y recursos como la calidad es un factor de vital importancia y esta es otra problemática que hay que resolver en el sentido de resultados y exigencias por parte de los encargados del área de emergencia del hospital León Becerra. La parte logística de cómo deben llegar no es parte de estudio de este trabajo, pero si la disponibilidad y calidad de insumos médicos, la forma de clasificarlos para que estén disponible en el área de emergencia. Es así que la respuesta generada en estas preguntas (5 y 6) expresaron que la disponibilidad de estos es una problemática (30% de respuestas) y un 30% que se deben revisar para superar el problema de medicamentos caducados.

La forma de atención que se exponen en las preguntas siete y ocho es vital; esto es el tiempo de demora de atención es algo que se lo puede mejorar con la reestructuración de Triage y la capacidad médica; siendo así que el grado de problemática es el 40% de

demora de una hora por las razones expresadas. En el caso de ser ingresado por el área de emergencia es lenta y con inconvenientes, esto expresaron en un 93% de los encuestados.

En las preguntas nueve y diez se mide la comodidad de los pacientes sean de consulta externa, ambulatorios y aquellos que van a ser hospitalizados. La disponibilidad de camillas es un factor importante para atender a los pacientes como también la forma como este es dada. De tal manera, que la disponibilidad de camillas se presenta en un 45% lo cual es emergente organizar conjuntamente con el Triage. La higiene, el control de ingreso, la calidad médica y los turnos de atención tuvieron respuestas similares en nivel de importancia. De un 23% a un 27% en las respuestas.

Las preguntas 11 y 12 se busca medir la empatía médico - paciente y el nivel de atención ambulatoria. Estas se encuentran muy relacionadas al momento de brindar atención médica. En algunos casos indiferentes con un 33% debido a que el médico no busca involucrarse con el paciente sino más allá de una atención profesional. Esto afecta a la parte sensible del paciente que no solo busca atención profesional, sino que la parte humana sea también parte del servicio. La atención ambulatoria también prima la empatía, la problemática se presenta en una indiferencia debido a la cantidad de pacientes a atender y la diligencia con que deben trabajar los médicos.

Las preguntas 13 y 14 miden el preámbulo de llegada del paciente al área médica a través de los servicios de ambulancia y paramédicos. Lo cual es vital si se lo ve logísticamente. Sin duda, esta es una fortaleza no solo del área de emergencia sino de toda la entidad médica; la respuesta a esta pregunta es de 98%. En tanto, que las respuestas son de buena a muy buena (30% - 29%).

La última pregunta (15) mide de forma generalizada el nivel de respuesta de los encuestados el grado de cultura de servicio. La respuesta fue de un 80% en contra; lo cual es necesario trabajar arduamente en eso.

Analizando las respuestas del cuadro 18 en la que se emplea la metodología SERVQUAL con relación a la hipótesis del trabajo; a los pacientes se les dio tres opciones de escoger según la forma como se sentían o son atendidos en el área de emergencia del H. León Becerra de la ciudad de Milagro. Estos son la calidad de servicio, la percepción y la expectativa. En cada pregunta los pacientes experimentan una realidad distinta a la que esperaban cuando son atendidos por los médicos en esta área médica.

De tal forma que uno de los intereses principales de los pacientes cuando están vulnerables por una enfermedad o acontecimiento que puso en riesgo la vida y la salud de ellos. Por ende, acuden a ser atendidos de forma urgente a través de esta área médica, esperan que los médicos sean afables con ellos, debido a que ponen en manos de ellos la vida misma a que sea salvada. Sin embargo, han tenido que llevarse la amarga experiencia de que esto no se da en un cien por ciento; dado a que en días emergentes no hay la cantidad de médicos para atender en esta área tan importante de toda entidad médica. Por lo que la expectativa es que esta área este organizada con personal médico disponible.

Los pacientes esperan más sensibilidad a la hora de ser atendidos, esto no suele darse por parte del personal médico, en especial de asistentes cuyo turno es dinámico y variable en esta sala médica. Pues con el afán de trabajar con celeridad el trato es frío e indiferentes, lo que debe cambiar al momento de tratar con cada paciente que llega a ser tratado por emergencia.

La seguridad al igual que la confianza son dos elementos importantes que esperan los pacientes. Esto se debe al grado de vulnerabilidad y el sentido anímico de indefensión que se encuentran. Esperan ser auxiliados por personal realmente capacitado no solo profesionalmente sino psicológica y moralmente.

El personal médico sean estos asistentes, ayudantes, auxiliares, enfermeros, paramédicos, entre otros. A más del conocimiento profesional, que es muy importante; es necesario que tengan el sentido de empatía con el dolor de los pacientes. A fin de lograr que ellos se sientan confiados y seguros con quienes están cuidado su salud y salvando sus vidas.

Un área de emergencia, a más de contar con personal calificado, profesional y competente. Debe contar con todos los recursos para salvaguardar la vida de las personas que vienen a ser atendidas de formar urgente por esta área. Puesto que la vida, salud e integridad están en latente peligro y por lo que es necesario que el personal médico cuente con la disponibilidad de recursos cumplir la labor profesional y atender con eficiencia a los pacientes.

Con este resumen, se llega a la conclusión que los pacientes buscan en un área de emergencia que cumpla con los requisitos planteados según la metodología SERQUAL que un área de emergencia a más de la parte profesional; cuenta también el trabajo moral, la empatía, la confianza, seguridad que son expectativas por parte de los pacientes. Esto genera como resultados que el paciente se sienta satisfecho y seguro de la atención que recibe en esta importante área médica del H. León Becerra.

Capítulo IV

La propuesta

El área de emergencia de una entidad médica es de vital importancia debido que hay situaciones en que es necesario actuar de manera emergente en pro de la vida de las personas. Por lo tanto, es importante que el área de emergencia de un hospital o cualquier entidad médica cuente con personal capacitado, equipamiento, pero sobre todo con personal que sea capaz de comprender el dolor y vulnerabilidad de las personas, siendo afable y solidario con los pacientes. Eso hace a la entidad médica un lugar de servicios completos.

Objetivos de la propuesta

Objetivo general

Implementar estrategias para mejorar calidad de atención y lograr satisfacer al paciente con atención humana, eficiente y oportuna del área de emergencia.

Objetivos específicos

- Identificar las fortalezas y debilidades del área de emergencia del hospital León Becerra de la ciudad de milagro
- Desarrollo de estrategias para mejorar la calidad de servicios en el área de emergencia del hospital León Becerra de la ciudad de Milagro.

Alcance

El desarrollo de esta propuesta se centra en el área de emergencia del hospital León Becerra de la ciudad de Milagro. Esta área es importante, puesto que tiene

funcionamiento y atención las veinticuatro horas todos los días. El total de médicos en el área es de diez a veinte profesionales de la salud, incluyendo asistentes, auxiliares, enfermeras y enfermeros. El trabajo de esta área es por turnos rotativos lo que permite que trabajen de forma coordinada y equitativa. El área de emergencia efectúa atenciones ambulatorias, ingreso a cirugías o habitaciones; dependiendo la gravedad del paciente. El trabajo se mide por tiempo garantizando la celeridad de la atención. El ingreso por atención a través de esta área es de aproximadamente doscientos pacientes diarios, pudiéndose incrementar entre un cuarenta por ciento aproximadamente cuando son días festivos, feriados y fines de semana; días en que se registras mayor número de pacientes por atender en el área de emergencia.



Figura 23 Ubicación geográfica del hospital León Becerra de la ciudad de Milagro.

Tomado de: Google maps

Análisis y aplicación de matrices de calidad y servicio

El análisis que se utiliza para poder medir el grado de satisfacción de los pacientes y usuarios que acuden al área de emergencia por atención inmediata es a través de las encuestas realizadas a estas personas. Previo a esto es importante utilizar las matrices que son idóneas para estos casos.

Matriz FODA

La matriz FODA es una herramienta tan útil que puede ser usada en toda actividad a más de negocios. En este caso se la utilizara para medir la efectividad y calidad de servicio del área de emergencia del hospital León Becerra

Los beneficios que se obtiene de utilizar el FODA permitirán crear estrategias que ayuden a alcanzar objetivos planteados sea cual sea la actividad que se busque medir (Chamorro, 2018, p. 34).

A continuación, se presenta un análisis del área de emergencia del hospital León Becerra con el uso del FODA:

FORTALEZA	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Buena infraestructura • personal calificado • Atiende las 24 horas • Servicio de ambulancia eficiente 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorando la calidad de la atención y servicio de la mencionada área con organización profesional y humana genera esto la satisfacción de los pacientes que recurren a esta área. • La estructuración eficiente del triaje de emergencia conjuntamente con la atención médica profesional y humana lograría que esta área genere satisfacción a los pacientes. • Implementación de tecnologías y las TIC para hacer eficiente la atención en esta área puesto que se optimizará el tiempo de atención para los pacientes que recurren a esta mencionada área.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de organización en los médicos del área. • Falta de organización en el abastecimiento y uso de recursos de insumos médicos. • Poca empatía en el trato de médicos/pacientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Que se desarrolle en la actualidad una competencia que gire en torno a la atención de áreas de emergencia con hospitales vecinos públicos y privados en la ciudad de Milagro. • Nuevas disposiciones gubernamentales en cuento a presupuestos, profesionales médicos especializados, que afectan la atención de esta mencionada área del hospital León Becerra de la ciudad de Milagro. Como también la falta de adecuada capacitación en el trato al paciente en esta mencionada área. • Mala publicidad por parte de pacientes que han sido atendidos en el área de emergencia del hospital León Becerra de la ciudad de Milagro repercute a la imagen de esta entidad; puesto que amenora la afluencia de pacientes y genera desconfianza en la atención que ellos puedan recibir.

Figura 24 FODA del área de emergencia

Como se puede apreciar en el anterior cuadro las estrategias a aplicarse para poder mejor la calidad de atención del área de emergencia del hospital León Becerra de la ciudad de Milagro, se enfocan en aprovechar las oportunidades que servirán para poderlas convertir en fortalezas, en cuanto las debilidades es lograr erradicarlas o al menos mitigarlas por la buena atención del área. En el caso de las amenazas es lograr

adaptarse a los cambios y exigencias que la nueva era determina para dar una mejor atención del área.

Diseño de estrategias para mejorar el servicio en el área de emergencia

El hospital León Becerra de la ciudad de Milagro es una entidad importante en el área de la salud. En la entidad se ha realizado cambios que generaron inversión para mejorar la infraestructura. Sin embargo, la parte de atención al paciente es necesario reforzarla adoptando nuevas estrategias, esto es porque todo está en constante cambio y las necesidades humanas son evolutivas en cuanto a emergencia se refiere.

Tabla 20 Estrategias paciente – área

Tipo de estrategia	Descripción	Efectos
Estructural	Mayor número de camillas Estructuración por atención Médica Capacidad y mantenimiento De las centrales de aire Sistemas de agua computarizado Colores neutrales en el área	Comodidad para el paciente Agilidad en la atención Para evitar la humedad y las altas temperaturas Contar con agua limpia y purificada a más de inmediata Relajan al paciente Mientras es atendido en el área de emergencia

Tomado de: (Hospital León Becerra de Milagro, 2019)

Tabla 21 Estrategias médico – paciente como herramienta de servicio médico en el área de emergencia del hospital León Becerra de la ciudad de Milagro

Tipo de estrategia	Descripción	Efectos
Trato digno al paciente	Respeto, preocupación del estado de salud al momento de ingresa al área de emergencia	Bienestar y confianza al paciente
Amabilidad y confianza como políticas de trabajo	Dar apertura a que los pacientes puedan generar preguntas respecto a los tratamientos que se les aplica	Confianza y tranquilidad hacia el profesional de la salud

Tomado de: (Hospital León Becerra de Milagro, 2019)

Manejo del paciente en el área de emergencia clínica

Las estrategias para mejorar el servicio de emergencia en el hospital León Becerra de la ciudad de Milagro.

- ✓ Aplicación de protocolos de primeros auxilios; para lograr esta efectiva aplicación se debe considerar lo siguiente:
- ✓ Aplicación de protocolos de asepsia para el manejo de cuerpos
- ✓ Realización de talleres para poder reconocer y atender debidamente a pacientes con urgencias o emergencias clínica

Manejo del paciente en el área de emergencia cirugía ambulatoria

Tabla 22 Manejo del paciente en el área de cirugía ambulatoria

Actividad	Recursos	Tiempo	Personal responsable
Elaboración de talleres para el trato y manejo emocional de pacientes para cirugías ambulatorias.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tecnológicos ✓ Humanos ✓ Audiovisuales ✓ Físicos 	Tres semanas con una duración de tres horas diarias repartidas en una 1 hora teórica y 2 prácticas	Profesionales en Áreas de salud, consultores especializados en Servicio al paciente
Diseño de protocolos de tratamiento de manejo de fluidos como sangre y plaquetas para pacientes en cirugía ambulatoria	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tecnológicos ✓ Laboratorios ✓ Humanos 	Tres semanas Con una duración de dos horas diarias prácticas.	Médicos especializados Toxicología Laboratorios Hematología Riesgos médicos
Diseño de acciones para el manejo del ambiente clínico en emergencias de cirugía ambulatoria para pacientes con enfermedades catastróficas como VIH, hepatitis B – C, diabéticos. Entre otros	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tecnológicos ✓ Humanos ✓ Audiovisuales ✓ Físicos 	Cuatro semanas dos horas diarias de Inducción práctica	Médicos Especializados en El manejo de enfermedades Catastróficas en Situación de emergencia
Talleres de esterilización de instrumentos médicos en general	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tecnológicos ✓ Humanos ✓ Laboratorios 	Dos semanas una hora diaria de prácticas	Médicos especializados en manejo de instrumentos Médicos y de laboratorios

Manejo del paciente en el área de emergencia genético obstétrica

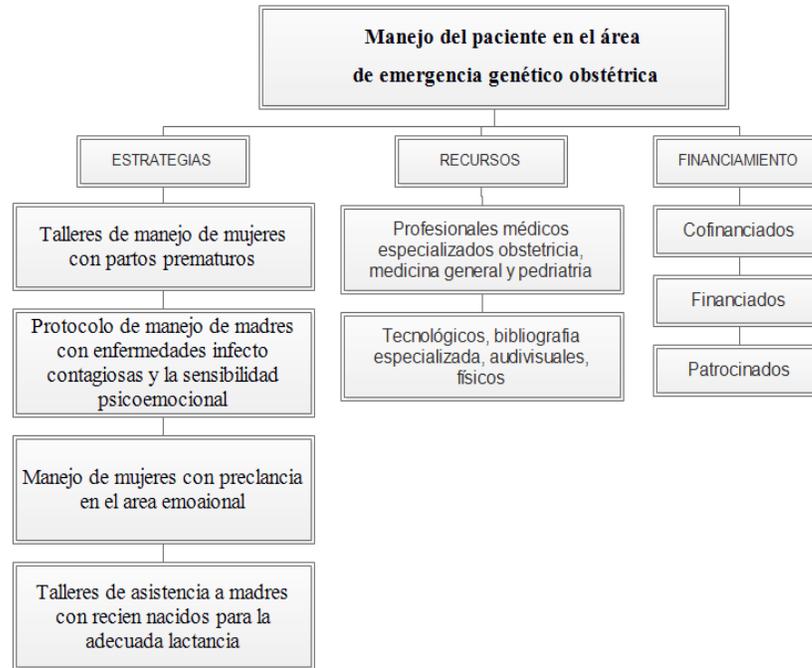


Figura 25 Manejo del paciente en el área de emergencia genético obstétrica

El servicio de información y accesibilidad al área de emergencia

Antes de abordar las estrategias del triaje, es importante citar el concepto e importancia del mismo.

El “Triage/clasificación” es un proceso que nos permite una gestión del riesgo clínico para poder manejar adecuadamente y con seguridad los flujos de pacientes cuando la demanda y las necesidades clínicas superan a los recursos (Soler, 2016, p. 21)

El Triage tiene la importancia de clasificar al paciente por el grado de urgencia que debe ser atendido. Dentro de este parámetro la doctrina medica expone lo siguiente: “lo

urgente no siempre es grave y lo grave no es siempre urgente”. Esto da prioridad a quienes sean urgente atenderlos a fin de salvaguardar la salud y la vida del paciente.

El desarrollo de la información clínica

El historial clínico es otra forma de generar calidad a los pacientes de una entidad hospitalaria. Es la manera de tener un acercamiento con el paciente y el dolor que le aqueja. Por tanto, en esta se deben aplicar las siguientes estrategias que a más de eso son consideraciones que los médicos y demás profesionales de salud deben tener en cuenta:

- ✓ Disponibilidad de forma completa y detallada
- ✓ La información no debe ser reservada debe estar disponible para familiares y allegados del paciente.
- ✓ Tratar al paciente con humanidad y respeto
- ✓ Aplicar prácticas de manejo de historial médico

**Elaboración de un plan de acción estratégico para el área de emergencia del hospital
León Becerra de Guayaquil.**

**Tabla 23 Plan de acción de estrategias de mejoras para el área de emergencia
del hospital León Becerra**

ESTRATEGIAS	¿Qué hacer?	¿Cómo hacer?	¿Con que hacer?	¿Cuándo?	¿Quiénes?
	Programas	Acciones inmediatas	Recursos Necesarios	Plazo y fecha	Responsables
Manejo del paciente en el área de emergencia clínica	Aplicación de protocolos de primeros auxilios; para lograr esta efectiva aplicación se debe considerar lo siguiente	Comprobar la conciencia, respiración, pulso y buscar la fuente de posibles Hemorragias. Aplicar protocolos de manejos de víctimas y pacientes que ingresan en el área de emergencia y que realizarle una correcta aplicación de primeros auxilios. Manejo emocional frente a la calamidad y estado de emergencia que sufre la víctima. Manejo y control de la emergencia para con terceros afines o auxiliares de la victima	Financieros Materiales e Insumos médicos varios	A definir	Paramédicos, enfermeras, auxiliares y médicos
	Aplicación de protocolos de asepsia para el manejo de cuerpos	Aplicación de protocolos de primeros auxilios; para lograr esta efectiva aplicación	En caso de gravedad sea esta normal o extrema; el paciente debe ser ingresado inmediatamente a intervención médica a fin de salvaguardar la vida. En caso de estado pacientes en estado medio o bajo aplicar el sistema de Glogosow, reflejo pupilar, exploración de la espiración. Exploración de ritmo cardiaco. Protocolos de manejo de pacientes en estado medio o bajo (atención externa ambulatoria) Clasificación de Instrumentos médicos y el		Médicos y especialistas del área

Realización de talleres para poder reconocer y atender debidamente a pacientes con urgencias o emergencias clínica	<p data-bbox="453 527 618 800">Realización de Limpieza Asepsia, desinfección de Instrumentos y todo material e insumos médicos</p> <p data-bbox="453 894 618 1314">Talleres de Actualización, Manejo de emergencias, Cursos intensivos De manejo de Instrumentos Médicos. Charlas y foros profesionales Motivacionales Y de manejo de pacientes</p>	<p data-bbox="634 191 919 310">desecho adecuado de material médico usado. Manejo de desechos hospitalarios</p> <p data-bbox="634 348 919 674">Manejo y control de Pacientes sensibles Y vulnerables. Charlas y foros Para motivar a Los profesionales Médicos en tiempos de crisis De emergencias. Manejo del estrés laboral</p>			<p data-bbox="1276 716 1487 800">Todo personal médico, incluyendo paramédicos.</p>
--	---	--	--	--	--

Dentro de este plan de acción incluyen otros talleres ya descritos anteriormente; en el será aplicados a las otras gestiones estratégicas conforme a un cronograma de trabajo.

En el siguiente grafico se expone la forma como los talleres o cursos se expondrán para poder capacitar al personal médico del área de emergencia.

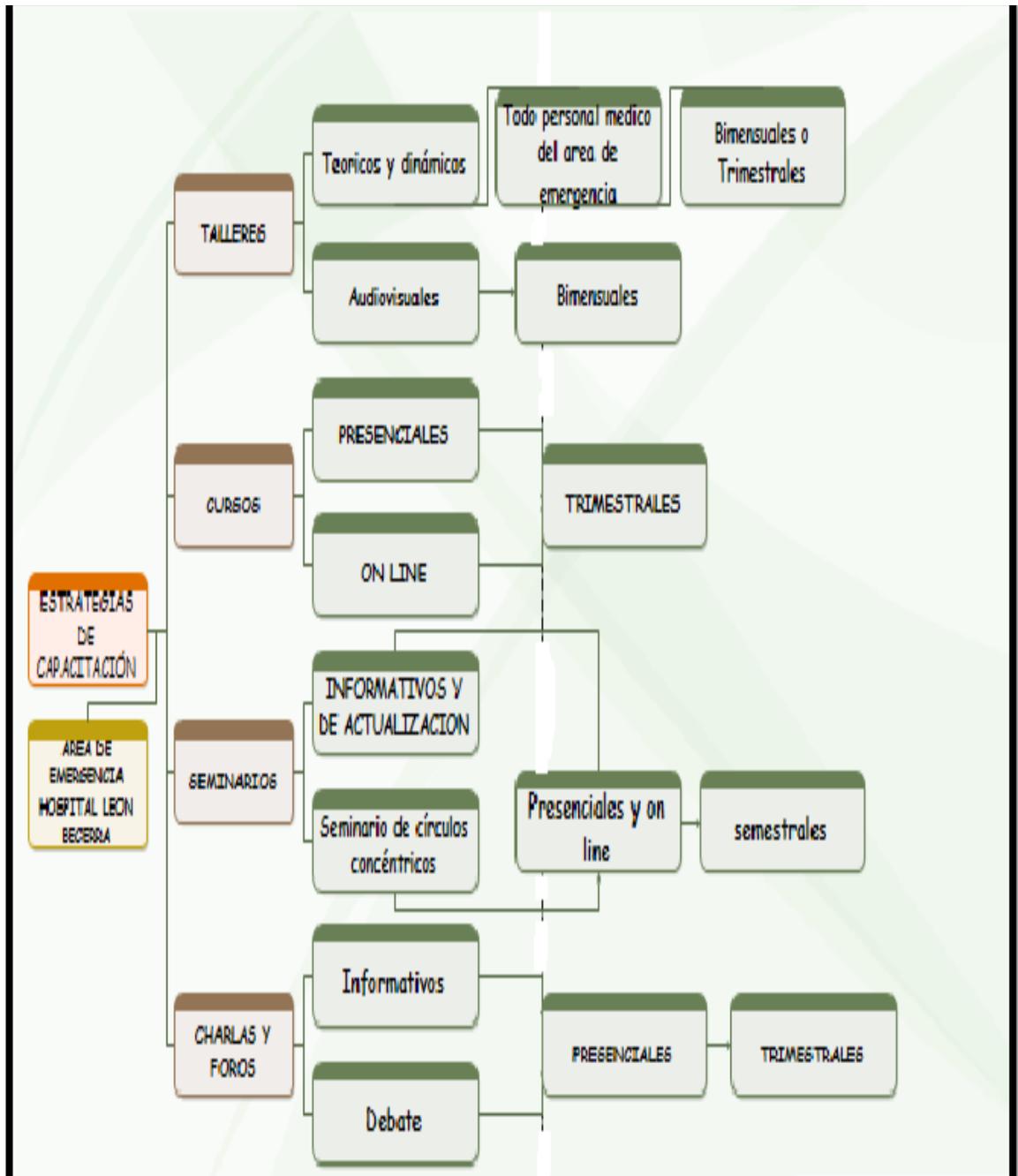


Figura 26 Descripción de talleres, cursos, seminarios, charlas o foros de capacitación

Presentación de costos por inducción y preparación al personal médico para la eficiente atención en el área de emergencia.

Tabla 24 Presentación de costos por inducción y preparación al personal médico para la eficiente atención en el área de emergencia.

Gastos operativos	Unitario (\$)	Total (\$)
Viáticos	700,00 (7profesionales)	4.900,00
Transporte	50,00	600,00
Gastos académico	250,00	250,00
Total	1.000,00	
Gastos de venta		
Costos por curso	250,00	
Total	250,00	250,00
Total gastos de ventas y administrativos		5.000,00
Gastos administrativos		
Honorarios profesionales	2.500,00	17.500,00
Papelería y suministros de oficina	700,00	700,00
Internet	50,00	50,00
Servicios básicos	150,00	150,00
Secretarias	400,00	400,00
Personal de protocolo	400,00 (5)	2.000,00
Alquiler de local o auditorium	300,00	300,00
Total	4.500	21.100,00 –
		5.000,00
Total		16.000,00

Conclusiones

El hospital León Becerra de la ciudad de Milagro fue considerado como ejemplo para el desarrollo del presente trabajo de investigación basado en analizar la calidad de servicio en una de las áreas que generan mayor importancia dentro del sistema hospitalario interno.

El área de emergencia de toda entidad médica implica que no solo cuente con bien estructurada labor logística y profesional, sino que además debe contar con calidad de atención para satisfacer las exigencias de los pacientes. Esto es el trato humano y solidario que se les provea en ese momento de vulnerabilidad que presentan por un acontecimiento sean estos accidentes o patógenos.

En las encuestas realizadas una de las preguntas que llamó mayormente la atención es la pregunta 3 en la que los pacientes demandan celeridad y oportunidad de atención basada en un trabajo organizado dentro del área de emergencia del hospital León Becerra de la ciudad de Milagro. Este elemento es indispensable que marcan la pauta de trabajo y servicio en esta área tan importante.

Sin duda, dentro del profesionalismo médico que valoran los pacientes en el área de emergencia, está la parte humana de la atención. Esto se evidenció en la pregunta cuatro. De tal forma que los médicos no deben descuidar este elemento dentro de la atención.

A esto se suma que el trato humano que reciban están en la calidad de medicamentos, recursos para las atenciones médicas deben estar disponibles y en óptimas condiciones. Estos recursos no son los eficientemente organizados para poderlos poner al servicio de los pacientes que son atendidos en esta área.

Es de aquí donde nace u origina la problemática en el área de emergencia de esta entidad médica; siendo necesario realizar estudios que permitan conocer el grado de gravedad para poder aplicar herramientas que permitan solucionar el problema presente. Es así que una de las metodologías a usar es la SERVQUAL, cuya efectividad de resultados permiten conocer no solo la parte cognitiva sino la forma como ellos perciben un servicio.

Los pacientes esperan que el personal médico sea solidario, y tenga empatía con ellos en su momento de dolor físico que a su vez conlleva o afecta al dolor emocional. Si el médico trata con frialdad al paciente logra que el dolor se atenúe de mayor manera; esto afecta a la recuperación física, que de por si es apremiante en el momento que es atendido.

Los profesionales de la salud que laboran en el hospital León Becerra de la Ciudad de Milagro, trabajan en pro de sus conocimientos con la finalidad de restablecer a los pacientes que por diversas circunstancias son atendidos en el área de emergencia de esta mencionada entidad médica, lo cual es gratificante pero es necesario que trabajen con sentido de sensibilidad, lo que conllevan a actuar en ese momento con una cultura de servicio para cada paciente que se presente y que es importante atender de manera inmediata.

Los Recursos para trabajar en el área emergencia son tan importantes como el conocimiento profesional. De tal forma que este debe ser siempre disponible, cumplir las normas de asepsia y ser de calidad. En el área de emergencia esto debe ser tomando en consideración como una política de trabajo que suma a que este lugar goce de calidad, sino que permita que los pacientes se sientan satisfechos y seguros de la atención que reciben

La afluencia constante de pacientes y la urgencia de ser atendidos en ocasiones no se toma en cuenta el estado de fragilidad del paciente siendo estos atendidos de manera negligente y poco humana afectando a la sensibilidad de los mismos. Esto conlleva a errores que repercuten en la calidad profesional como también en la imagen de la entidad médica, generando la desconfianza de pacientes al abstenerse en ser atendidos en este mencionado hospital.

Existe un alto índice de expectativa en cuando a la atención y a la calidad que esta deba tener en un lugar tan importante como es el área de emergencia de este hospital. Siendo así que elementos que determinan la calidad de servicio como la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y la disponibilidad en óptimas condiciones de los recursos e insumos médicos generan interés. Es así que el grado de calificación dado por los pacientes y usuarios encuestados va desde un 8.7 como mínima calificación y un 9.9 como máxima calificación al respecto.

Las respuestas dadas por la herramienta SERVQUAL se compaginan con las respuestas dadas con las encuestas realizadas a pacientes que acuden esta casa de salud. Es así que queda demostrado que este hospital debe trabajar para mejorar los problemas de fondo y forma que son recurrente en el área de emergencia con el fin de satisfacer las necesidades y exigencias de los pacientes que acuden a este hospital en busca de ayuda y auxilio en cuanto al cuidado de su salud.

Las estrategias sugeridas como planes de acción, estrategias de mejoras de servicios para las buenas prácticas médicas, las cuales están conformadas con acciones de índole humano que ayudan a la labor profesional para que esta sea dada de manera solidaria y a fin al buen trato del paciente que ingresa al área de emergencia de este mencionado hospital. Mejorando esta importante área que es el ante sala de toda la atención médica

que recibirán los pacientes que buscan una atención en pro de su salud física como emocional que tienen expectativas de recibir cuidados médicos emergentes, esto es lo que conforma la propuesta al finalizar este trabajo de investigación orientada a la buena atención médica que debe contar todo centro médico sean estos públicos o privados.

Recomendaciones

En la presente investigación se considera ahondar de manera profunda como científica todo lo relacionado a la calidad de servicios y satisfacción a los usuarios y pacientes en materia médica. Esto se debe a que en el Ecuador en esta parte de atención aún falta por conocer la forma de tratar a los pacientes en el área de emergencia. Por consiguiente, el trato con cada persona que es atendida en esta área es diferente como lo es cada emergencia.

Es recomendable evaluar no solo a los pacientes utilizando diferentes metodologías para el efecto; sino que, es importante conocer cómo trabajan y desempeñan esta labor los médicos y demás personal profesional de la medicina que está en constante contacto con los pacientes.

Al realizar estas encuestas es importante aplicar mejoras como talleres, cursos y planes de trabajo orientados al servicio de la gestión médica. Esto con el fin de los pacientes se sientan confiados y satisfechos por la atención que reciben no solo en el área de emergencia sino en todo en la entidad médica que es de uso exclusivo de las personas en pro de su salud.

Para la presentación de la propuesta debe ser un trabajo continuo, ya que en el mundo tan dinámico y cambiante que se vive es vital ir adaptando con nuevas estrategias que permitan mejorar el área de emergencia del hospital León Becerra de la ciudad de Milagro. Como se expresó la calidad es una acción que esta intrínsecamente ligada a la variable de la satisfacción de los pacientes de esta importante área médica. Puesto que logísticamente es la entrada que el paciente reciba una esmerada, humana y correcta atención en toda la entidad médica.

Para poder eliminar esta problemática se ha recurrido a investigar temas relacionados con calidad de atención y servicios médicos de manera amplia como también informativa; esto con la finalidad que se pueda conocer el alcance que estos conceptos tienen para dotar de basto conocimiento que permita dar apertura a las buenas prácticas médicas en materia de atención como de servicios hospitalarios. A su vez, se recurre a conceptos que nutran aspectos relacionados con la satisfacción de los pacientes, ya que teniendo claro la forma de dar una eficiente atención médica con calidad humana empezando desde el área de emergencia se genera que el paciente se sienta a gusto como también confiado de la atención que recibe en esta mencionada entidad médica.

Bibliografía

- Alquimies, G. (2018). *La calidad medica como estrategias de servicios*. Santiago de Chile: Libreria Isabel La Católica .
- Anchundia, M. (2017). *Logistica de atención en el area de emergencia*. Milagro - Guayas - Ecuador: Area de emergencia del Hospital León Becerra de Milagro.
- Arango, A. (2016). *La calidad como herramienta de servicios* . Bogota Colombia: S&M editores educativos.
- Arango, A. (2016). *la calidad, eficiencia, y profesionalismo médico*. Bogota Colombia: Santander Editores Cia. Ltda.
- Area de emergencia. (2019). *Flujo de trabajo del area de emergencia H. Laon Becerra*. Milagro Ecuador: Archivos del area de emergerncia H. Leon Becerra de Milagro.
- Armendaris, C. (2017). Eficiencia, calidad y atención médica. *Revista científica Scielo*, 33.
- Arnau, C. (2015). La calidad medica en el Ecuador . *Revista Científica Redalyc Ecuador*, 31.
- Bermudez, A. (2017). Planificación estratégica del Hospital León Becerra de Milagro. *Revista científica Scielo Ecuador*, 24.
- Blum, C. (2017). Servicio medico de calidad. *Revista científica Scielo Ecuador*, 54.
- Bravo, L. (2018). *Los indicadores de calidad como medición de servicios*. Bogota Colombia: Educar Editores.

- Buenaventura, R. (2019). *Metodologías básicas de la investigación*. Cali Colombia: D&R editores del Valle del Cauca.
- Chamorro, A. (2018). *El uso del FODA*. Bogota Colombia : San Roque editores empresariales.
- Cobos, D. J. (2019). *Indice de atendidos por ingresos de emergencia en el H. León Becerra*. Milagro - Guayas - Ecuador: Archivos H. León Becerra de la ciudad de Milagro.
- Conceptos medicos. (21 de 11 de 2019). <https://concepto.de/equidad/>. Obtenido de <https://concepto.de/equidad/>: <https://concepto.de/equidad/>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. *Lexis*, 1-136.
- Cruz, L. F. (2015). *Calidad total y servicio hospitalario*. Mexico DF: Grijalbo editores.
- Cuadra, J. L. (2018). *Metodologías actuales de investigación*. México DF: Reformas educativas Mexico DF.
- Dalmouth, M. (2017). *Metodología de la investigación*. Mexico DF: M&J Editores educativos.
- Darquea, M. (2016). *La atención médica*. Lima Perú: San Roque editorial de texto médicos .
- Dávila, F. (2016). *Satisfacción del área de emergencias de un hospital público* . Lima Perú: Revista científica Scielo.
- Díaz, V. (2016). La gestión de calidad de servicios médicos. *Revista Científica Scopus*, 31.

- Dueñas, D. M. (2019). *Medico encargado área de emergencia H. León Becerra* . Milagro - Guayas - Ecuador: Archivos de ingresos H. León Becerra de Milagro.
- Echeverría, L. (2017). *Estructura del hospital León Becerra de Milagro*. Milagro - Guayas: Area de Archivo Hospital León Beccera de Milagro.
- Encuesta en el area de emergencia del hospital León Becerra de Milagro. (2020). *Encuestas*. Milagro - Guayas: Area de emergencia H. Leon Becerra.
- Erguen, F. (2018). *La calidad médica*. Mexico DF: Editores educativos Crear cia Ltda.
- Ferrara, C. (2016). *Servicios médicos el hospital León Becerra*. Milagro Guayas Ecuador: Bitacora médica Hospital León Becerra.
- Galán, L. (2017). *Calidad y competitividad*. Mexico DF: Araus editores empresariales del DF.
- García, M. F. (2018). *Calidad y servicio al cliente*. Cali Colombia: J&M editores empresariales .
- Goya, L. F. (2016). *Medición de la calidad a través de indicadores de gestión*. Madrid España: Equilibrium Madrid Cia Ltda.
- Granados, P. (2018). La gestión de calidad de servicios medicos. *Revista científica Scielo Perú*, 15 y 16.
- Graw, D. (2018). Los protocolos medicos. *Revista científica Redalyc Lima*, 37.
- Graw, R. (2018). *Los métodos de medición o indicadores de calidad*. Buenos Aires - Argentina: Editores Atlantida .

- Grill, E. M. (2018). *La logística medica*. Santiago de Chile: Ril editores.
- Henao, H. (2018). *Metodología de la investigación*. Cali - Colombia: Alfaomega Colombia.
- Hernandez, R. (2018). *Metodología de la investigación*. Buenos Aires Argentina: MC Graw Hill.
- Hospital León Becerra C. (2018). *Logística de atención en el area de emergencia*. Milagro: Trabajo de campo.
- Hospital León Becerra de Milagro. (2019). *Informes del area de emergencia del hospital León Becerra de Milagro*. Milagro - Guayas - Ecuador: Estudio de campo.
- Isela, B. (2017). *La gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud en instituciones pequeñas en Mazatlán, Sinaloa*. Sinaloa Mexico: Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Jara, M. (2016). *La satisfacción de los usuarios y pacientes de un centro médico*. Santiago de Chile: Redalyc Revista Científica Santiago de Chile.
- Lacuestre, S. (2018). *Economía Práctica*. Mexico DF: Seneca Editores.
- Londoño, D. (2016). *Calidad y servicios como estrategia de competitividad*. Medellin - Colombia: San Roque editores empresariales C.A.
- Lubo, R. (2016). La atención hospitalaria. *Revista científica Complutom Madrid España*, 72.
- Manjarrez, C. (2017). *La calidad empresarial como politica de productividad*. Mexico DF: Editorial Almadia Cia Ltda.

- Marín, J. (2018). *Servicio y calidad*. Lima Perú: Editoriales limeñas.
- Martinez, A. (2017). *Calidad de servicio en las entidades medicas*. Mexico DF: Seneca Editores empresariales.
- médicos, D. d. (17 de 11 de 2019).
http://www.fgcasal.org/publicaciones/Diccionario_Gest_Sani.pdf. Obtenido de
http://www.fgcasal.org/publicaciones/Diccionario_Gest_Sani.pdf:
http://www.fgcasal.org/publicaciones/Diccionario_Gest_Sani.pdf
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2020). *Políticas de calidad de servicios médicos*. Guayaquil Ecuador: Registros y archivos MSP.
- Monsalve, F. (2018). *La calidad y la eficiencia en servicios*. Bogota Colombia: Santander Editores Empresariales cia Ltda.
- Moram, D. (2016). Etica profesional y deontologica . *Revista cientifica Scopus*, 21.
- Moreano, X. (2015). Relación ética médico - paciente. *Salud y Medicina Clínica Kennedy Guayaquil*, 21.
- Narvaez, A. (2016). *La metodolofia SERVQUAL y la calidad de servicios*. Mexico DF: Editorial Compte Cia Ltda.
- Pared, M. d. (2015). La calidad medica en el Ecuador. *Revista Cientifica Redalyc Ecuador*, 31.
- Peña, H. (2018). *El analisis de la calidad*. Lima Perú: Editorial empresarial.
- Perez, D. L. (2019). *Ingresos areas de emergencia Hospital León Becerra*. Milagro - Guayas - Ecuador: Archivos de registros de pacientes H. León Becerra.

Reglamento a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud del Ecuador. (12 de 10 de 2019).

<https://www.hgdc.gob.ec/images/BaseLegal/Reglamento%20Ley%20Orgnica%20de%20Salud%20LOS.pdf>. Obtenido de

<https://www.hgdc.gob.ec/images/BaseLegal/Reglamento%20Ley%20Orgnica%20de%20Salud%20LOS.pdf>:

<https://www.hgdc.gob.ec/images/BaseLegal/Reglamento%20Ley%20Orgnica%20de%20Salud%20LOS.pdf>

Restrepo, D. (2016). *Indicadores de calidad y la gestión de calidad*. Mexico DF: Seneca Editores.

Rio, A. d. (2018). Elementos y variables dentro de la calidad y satisfacción de servicios. *Redalyc Lima*, 44.

Robles, J. F. (2017). *Estructura de las encuestas* . Guayaquil: INEC .

Salud, C. d. (14 de 11 de 2019). <http://www.comunidad.madrid/servicios/salud/cartera-servicios-comunes-sistema-nacional-salud>. Obtenido de

<http://www.comunidad.madrid/servicios/salud/cartera-servicios-comunes-sistema-nacional-salud>: <http://www.comunidad.madrid/servicios/salud/cartera-servicios-comunes-sistema-nacional-salud>

Salvaotre, A. (2016). *Indicadores de calidad en servicios médicos*. Mexico DF: Grupo de Trabajo SEMES- Insalud.

Sarmiento, M. E. (2018). *Concepto de indicadores de medición de calidad*. Bogota Colombia: Zamora Editores empresariales.

- Sepulveda, D. (2017). *Glosario médico*. Bogota Colombia: Editorial Médica de Santaander.
- Soler, W. (2016). El triaje: herramienta fundamental en urgencias y emergencias. *Revista científica Scielo*, 21.
- Toledo, M. C. (2018). *Las encuestas desarrollo, estructura y aplicación*. Quito Ecuador: USFQ.
- Urdaneta, H. (2016). Los servicios medicos en el siglo xxi. *Revista cientfica Scielo Mexico DF*, 121.
- Velastegui, V. (2016). *la calidad y los procesos de calidad en las entidades de salud*. Mexico DF: Editorial médica Panamericana.
- Villamar, F. (2016). *la calidad medica, indicadores y formulas*. Mexico DF: Linux editores bibliografía médica cia. Itda.
- Zuñiga, S. (2016). La calidad médica hospitalaria. *Revista científica Redalyc Perú*, 27.

Apéndice

Apéndice A



**ENCUESTA PARA CONOCER EL GRADO DE SAISFACCIÓN DE LOS
PACIENTES QUE SON ATENDIDOS EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL LEON BECERRA DE LA CIUDAD DE MILAGRO
UNIVERISDAD CATÓLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

Formato de encuesta

Nombre:	Edad:
Cargo:	Área de trabajo:
	Fecha:

**Para medir la percepción que tienen los pacientes del área de emergencia del
hospital León Becerra de la ciudad de Milagro**

	1	2	3	4	5
1. ¿Qué considera usted una emergencia? Un acontecimiento inmediato (1) Un imprevisto (2) Un momento incomodo (3)					
2. ¿Dentro de una urgencia médica cuantas veces cree que ha asistido o sido atendido por el área de emergencia? Hace dos meses (1) Hace tres meses (2) Hace seis meses (3)					
3. ¿Cómo fue la atención recibida desde la entrada en el área de emergencia en el hospital León Becerra? Oportuna y eficiente (1) Rápido, pero no eficiente (2) Lenta y desorganizada (3)					
4. ¿Qué considera importante en el área de emergencia? El tiempo de atención (1) Los recursos (2) El profesional médico (3) La calidad humana de atención (4) No está seguro (5)					

<p>5. ¿Qué considera que debe tener el área de emergencia para que sea optima en calidad de atención y servicios?</p> <p>Mayor infraestructura (1) Mayor número de profesionales médicos (2) Mejor organización (3) Suministros médicos (4) Sentido de humanidad en médicos, asistentes, auxiliares y enfermeras (5)</p>					
<p>6. ¿Considera que la calidad de medicamentos en el área de emergencia?</p> <p>Variada (1) Calidad y en abundancia (2) Caducada (3) No existe (4)</p>					
<p>7. ¿El tiempo de espera en el área de emergencia lo considera?</p> <p>Inmediata (5 - 15 min) (1) Media (17 - 20 min) (2) Demorada (20 - 35 min) (3) Muy demorada (1 hora o más) (4)</p>					
<p>8. ¿En caso de que el paciente deba ser internado en el hospital una vez que ingresó por el área de emergencia, esta labor se realizó de la siguiente forma?</p> <p>Lenta (1) Muy lenta (2) Lenta y con demoras de ingreso (3)</p>					
<p>9. ¿Al ingresar al área de emergencia la posibilidad de conseguir una camilla fue?</p> <p>Inmediata (1) Lenta (2) Muy lenta (3)</p>					
<p>10. ¿Para que usted considere que un hospital posee calidad de atención y servicio desea que este cuente con los siguientes?</p> <p>Higiene y asepsia (1) Control y buena organización de Ingreso del paciente (2) Calidad de atención médica (3) Turnos de atención y disponibilidad médica (4)</p>					
<p>11. ¿Cómo califica la empatía de los médicos del área de emergencia del hospital León Becerra de la ciudad de milagro?</p> <p>Amable y humana (1) Profesional (2) Apática (3) Indiferente (4)</p>					
<p>12. ¿Recibió atención ambulatoria de forma eficiente y oportuna?</p> <p>SI (1) NO (2) Indiferente (3)</p>					
<p>13. ¿Ha recibido los servicios de ambulancia y paramédicos?</p> <p>SI (1) NO (2)</p>					
<p>14. ¿Cómo califica el servicio de ambulancia?</p>					

Eficiente (1) Buena (2) Regular (3) Mala (4)					
15. ¿Cree que el hospital León Becerra le falta o no una cultura de servicio al paciente en el área de emergencia? SI (1) NO (2)					



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Salazar Serrano Patricio Javier, con C.C: 0918279589 autor del trabajo de titulación: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL LEÓN BECERRA CAMACH, previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 03 de marzo del 2021

f. _____

Nombre: Salazar Serrano Patricio Javier

C.C: 0918279589



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL LEÓN BECERRA CAMACHO		
AUTOR (apellidos/nombres):	Salazar Serrano Patricio Javier		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Eco. Laura Zambrano Chumo, MBA/Ing. Zerda Barreno Elsie Ruth		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	03/03/2021	No. DE PÁGINAS:	106
ÁREAS TEMÁTICAS:	Calidad en los servicios de atención al usuario		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	calidad, servicios médicos, satisfacción, emergencias, SERVQUAL		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>El presente trabajo de investigación trata de calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del hospital León Becerra Camacho de la ciudad de Milagro, ubicado en la provincia del Guayas. Para el efecto se utilizó un estudio descriptivo, enfoque de tipo cuantitativo o estadístico, se aplicó encuesta y se consideró una población de 1200 pacientes y una muestra de 292 la finalidad de esto conocer el grado de impacto de una problemática; y de campo para recolección de datos confiables. Para analizar el grado de satisfacción se usó la metodología SERVQUAL; esta herramienta se utiliza en entidades de todo tipo para conocer si personas asiduas a la atención de una entidad está conforme o inconforme de un servicio que reciben a la vez conocer la problemática base que aqueja a la falta de calidad hospitalaria, atención y servicios. Siendo la atención en cuanto al trato humano la que menor puntaje recayó en una media de un 40% aproximadamente. Para resolver esta problemática se presenta una propuesta se procede a realizar un plan de acción de trabajo orientado a todo el personal médico del área de emergencia del hospital León Becerra de la ciudad de Milagro. Estas estrategias son de naturaleza de buenas prácticas médicas orientadas a la satisfacción de los pacientes que son atendidos en dicha área. Para esto es indispensable el uso del FODA con la finalidad de guiar de mejor manera la realización de estas estrategias de calidad de servicio.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR:	Teléfono: 0990516973	E-mail: patosala27@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Lapo Maza, María del Carmen		
	Teléfono: +593-9-3804600 / 0999617854		
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	