

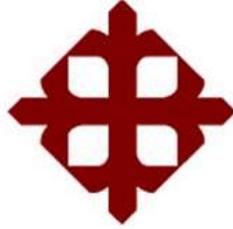
**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**TEMA DE CASO DE ENSAYO:
La calidad de atención como estrategia clave en servicios de
ginecología**

**AUTORA:
Glenda Vanessa Mosquera Chávez**

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

**Guayaquil, Ecuador
2023**



**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 la **Ingeniera Comercial, Glenda Vanessa Mosquera Chávez**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

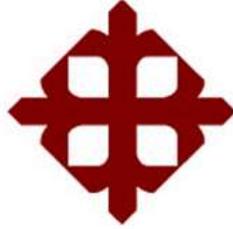
REVISOR

Ing. Ángel Castro Peñarreta, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 30 días del mes de junio del año 2023



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Glenda Vanessa Mosquera Chávez**

DECLARO QUE:

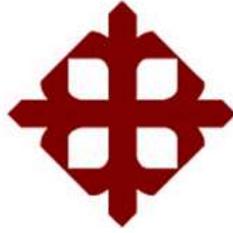
El ensayo **La Calidad de Atención como Estrategia Clave en Servicios de Ginecología** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las 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 ensayo del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 30 días del mes de junio del año 2023

LA AUTORA

Glenda Vanessa Mosquera Chávez



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

AUTORIZACIÓN

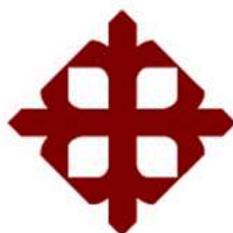
Yo, **Glenda Vanessa Mosquera Chávez**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Ensayo** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **La Calidad de Atención como Estrategia Clave en Servicios de Ginecología**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 30 días del mes de junio del año 2023

LA AUTORA

Glenda Vanessa Mosquera Chávez



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

REPORTE URKUND

Documento: [Mostrar Vanesa Echeverri Final.docx](#) (D165093744)

Presentado: 2023-05-06 17:22 (-05:00)

Presentado por: vanesia7957@gmail.com

Recibido: maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje: Documento Final Vanesa Mosquera. [Mostrar el mensaje completo](#)

3% de estas 9 páginas, se componen de texto presente en 1 fuentes.

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	https://repositorio.ucs.edu.ec/bitstream/handle/20.500.12692/72886/Herrera_ALM-SC_eoff/betu...
Fuentes alternativas	
Fuentes no usadas	

Fuente externa: <http://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=44000>

Calidad de la atención de enfermería a pacientes ingresadas en un Servicio de Cirugía Ginecológica.

Revisión Bibliográfica 4 García-Luna, K. J., Ocampo-Ramírez, J. D., Pardo-Bustamante, M. del P., Ruiz-Villa, C. A., & Castaño-Vélez, A. P. Criterios, métodos y guías de análisis y evaluación para el control de calidad de la imagen y lectura de la mamografía: una revisión meta-narrativa. Revisión meta-narrativa. 5 Giraldo-Osorio, A. Instrumentos que valoran las funciones de la atención primaria de salud Revisión Bibliográfica # Autor Tema Metodología

6 Gomez, R. Ginecología. Revisión Bibliográfica 7 Herrera, L.

Calidad de la atención por telemedicina en comparación con el modelo presencial tradicional: una revisión sistemática.

Revisión sistemática. 8 Lee, D. A model for designing healthcare service based on the patient experience. Revisión Bibliográfica 3

Longo, M., Caruso, P., Petruzzo, M., Castaldo, F., Samataro, A., Giocchino, M., Bellastrella, G., Esposito, K., y Macorino, M. Glycemic control in people with type 1 diabetes using a hybrid close loop system and followed by telemedicine during the COVID-19 pandemic in Italy.

Revisión Bibliográfica 10 Madhok, R. Crossing the Quality Chasm: Lessons from Health Care Quality

AGRADECIMIENTO

A mi esposo Gino y mis hijos Romina, Bárbara y Ginito por el apoyo y comprensión durante el desarrollo de la maestría.

A la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil por la formación recibida y por permitirme continuar con el desarrollo académico.

A mis compañeros de aula por el acompañamiento y por ser complemento durante el tiempo de formación.

Vanessa Mosquera

DEDICATORIA

A Dios, mi Padre Celestial que me ha bendecido y dado fortaleza para continuar cumpliendo mis objetivos de vida, sin él no hubiera llegado hasta aquí.

A mi familia por estar a mi lado en cada momento de mi vida, alentándome para continuar.

Vanessa Mosquera

Introducción

A lo largo de la historia, la calidad de atención en salud ha resaltado como uno de los principales recursos en la búsqueda de la excelencia y la fidelización de los usuarios de servicios de salud (Flores, et al 2013). De acuerdo a Avedis Donabedian (1965), la calidad de las prestaciones de salud presenta tres dimensiones a saber: la dimensión técnica, la dimensión interpersonal y el confort (incluida la satisfacción del usuario), actualmente se introduce la seguridad del paciente como nueva dimensión en la evaluación de la calidad de atención en salud (Chamorro et al., 2022). Organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud sugieren, la valoración de la calidad en seis aspectos básicos: la efectividad, la eficiencia, la oportunidad, la atención individualizada para cada paciente, la equidad, y la seguridad (Madhok, 2002), estos son los referentes actuales como normas mínimas en la implementación y evaluación de servicios de calidad (Puchi-Gómez et al., 2018).

Como podemos evidenciar, las variables que componen la calidad pueden resultar en imprecisiones al momento de su estudio, por tanto, resulta imperante definir de manera operativa las diferentes dimensiones a estudiarse para poder establecer una adecuada línea de base y en el futuro evaluar las mejoras realizadas en los servicios de salud (Barrera, 2021). Uno de los aspectos que mayor relevancia ha tomado en la última década en la evaluación de los sistemas de atención de salud está representado por la satisfacción del usuario o experiencia del paciente debido a que se vuelve el aspecto clave en la oferta de servicios de calidad (Yélamos et al., 1970).

El objetivo del presente trabajo es realizar una revisión bibliográfica sobre la calidad de la atención en la prestación de servicios ginecológicos, con definiciones profesionales y estudios realizados en el campo de la medicina evaluando la calidad de los servicios de la salud en una área específica de la medicina. En este caso, el trabajo estará enfocado en el mejoramiento de la experiencia del paciente para su posterior aplicación en un servicio de atención ginecológica en la ciudad de Babahoyo, aplicando los conceptos, definiciones, estudios, y encuestas encontradas a lo largo de la investigación.

Sección teórica-conceptual

Aspectos generales de calidad

Concepto de calidad de servicio y servicio ginecológico

Este es uno de los conceptos más importantes que se debe definir para poder entender la importancia de este trabajo. En las palabras de los autores Molina, Quesada, Gómez & Vargas (2004), la calidad de servicio “es el grado de satisfacción que ofrecen las características del producto con relación a las exigencias del cliente”.

La ginecología es una de las ramas de la medicina que se ocupa de proveer servicios para tratar enfermedades del sistema reproductor femenino. Alrededor de esta especialidad también está el objetivo de mejorar la salud sexual y reproductiva de los pacientes. (Gómez, 2020).

¿Cómo se puede medir la calidad de un servicio?

Para que, tanto los pacientes como los proveedores de los servicios, puedan medir la calidad del mismo se deben revisar las diversas dimensiones en las que se puede analizar la calidad del servicio. En el área de los servicios, especialmente médicos, es un tanto dificultoso debido a las diversas medidas y situaciones que se deben tomar en cuenta para poder realizar un análisis completo. Sin embargo, en el curso de la investigación se ha encontrado dos principales pilares que pueden medir la calidad de un servicio. En este caso se han encontrado las siguientes:

- a. Satisfacción del usuario:** “La práctica de medir la satisfacción del paciente se ha convertido en un medio de valoración general de los servicios de salud, por ello esta verificación debe ser válida y confiable para permitir a partir de ella generalizar los resultados.” (Jiménez et al, 2003).
- b. Seguridad del paciente:** “La seguridad del paciente es un factor esencial de la calidad asistencial y desde la publicación del informe “Errar es humano” es objeto de atención general. Las estrategias de mejora han estimulado el desarrollo de modelos que permiten un mejor conocimiento de los efectos adversos ligados a la asistencia sanitaria” (Muiño et al, 2007).

Desarrollo

La salud, en su contexto más amplio, representa un derecho fundamental, y al estar relacionado íntimamente con el acceso y la calidad de atención, representa uno de los pilares fundamentales en las prestaciones de salud y un determinante que redundará en el buen o mal estado de salud de la población (Hernández et al., 2020). En busca de este objetivo, la respuesta inicial a nivel global se centró en garantizar el acceso universal a los servicios asistenciales sin tener en cuenta a la calidad de atención que es la característica que finalmente le da la sostenibilidad a las prestaciones de salud (Upadhyai et al., 2019). Es así que, una vez identificada su importancia, los diferentes gobiernos han incluido en sus políticas y programas a la calidad de atención en salud como aspecto fundamental, y en el Ecuador específicamente está considerada como uno de los objetivos del plan decenal de salud del actual gobierno (Ministerio de Salud Pública, 2022).

La calidad de la atención en salud entendida como el grado en que los servicios de salud para los individuos y las poblaciones aumentan la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados y son consistentes con el conocimiento profesional actual, representa un desafío complejo para el cumplir con la meta 3.8 de los objetivos de desarrollo sostenible como es la cobertura universal en salud. La falta de recursos en las entidades públicas representa una barrera al momento de implementar servicios de calidad, debido a que se requieren instalaciones que brinden confort y seguridad al paciente, personal capacitado (con lo cual se asegura el empoderamiento y motivación del personal de salud), herramientas tecnológicas que permitan tanto las prestaciones como también la obtención de datos para su análisis y las herramientas necesarias para capacitar e involucrar a la población en el proceso de las prestaciones de servicios de salud de calidad (Health in the Americas, 2017)(World Health Organization et al., 2018). De esta manera, se presenta una ventana de oportunidad a las empresas privadas para la implementación de servicios de calidad.

Según datos de la OMS, anualmente se producen entre 5.7 y 8.4 millones de muertes relacionadas con la deficiente calidad de atención y el 60% de estas muertes se dan en países de medianos y bajos ingresos. Se estima que con el establecimiento de servicios

de calidad se pueden evitar 2.5 millones de muertes por trastornos cardiovasculares y hasta la mitad de muertes maternas por año (World Health Organization, 2020). Estos datos cobran mayor relevancia debido a que según el mismo organismo internacional, en el año 2020 el 90% de los países sufrieron interrupción de sus servicios y programas esenciales por el inicio de la pandemia de COVID-19 (World Health Organization, 2020).

Análisis del rol de la calidad de atención de los servicios en ginecología

En el análisis de la calidad de atención de los servicios de salud y su rol en la sociedad, intervienen variables difíciles de definir y, evidentemente, de medir; características como la accesibilidad, la oportunidad, la seguridad, la pertinencia y la continuidad se refieren al establecimiento de salud como lugar de la prestación, sin embargo, no reflejan la total complejidad y real dimensión de la evaluación de la calidad en la prestación de servicios de salud (García y Morales 2019). En este análisis se necesita prestar mucha atención a las diferencias entre los países o lugares en los que se va a prestar tales servicios ya que, sin duda alguna, estas características un tanto abstractas, impactan cómo cada empresa desarrolla el rol de la calidad de salud en los diferentes ámbitos.

Las instituciones públicas o privadas de éxito son aquellas que han tomado conciencia e interés de la importancia actual en el cumplimiento de estándares de calidad. Esto mejora no solo el ambiente laboral, sino también los ingresos económicos de la empresa prestadora de servicios de salud. Con esto que se puede evitar barreras de funcionamiento como la pobre infraestructura, deficiente tecnología y falta de capacitación al personal (Vaughn et al. 2019). De esta manera aseguran los aspectos fundamentales de una prestación de calidad, estos son: la oportunidad, la seguridad y la eficiencia.

Existen factores subjetivos, tales como la efectividad, la preparación académica del equipo de salud y el trato del personal hacia el usuario, que son fundamentales en la evaluación de la calidad. La experiencia vivencial que experimenta el usuario desde su llegada al establecimiento hasta la resolución de su afección es quizá el aspecto más

importante al momento de evaluar la calidad de los servicios de salud (Universidad CES et al., 2015). A este nivel, la calidad no está observada únicamente por el paciente que acude en busca de atención, sino también por su o sus acompañantes, lo cual resulta en una mayor complejidad en el análisis.

La experiencia del paciente, el otro lado del servicio

En la última década, ha cobrado un interés creciente la inclusión de la experiencia del paciente en la evaluación de la calidad de las prestaciones de salud. De esta manera, es importante definirla en aras de darle un carácter objetivo a dicha experiencia, y la definición más aceptada en la actualidad es la desarrollada por el Instituto Beryl: “La experiencia del paciente es la suma de todas las interacciones, configuradas por la cultura organizacional, que influencia la percepción del paciente a lo largo de la continuidad del cuidado” (The Beryl Institute, s.f.). Por tanto, es determinante en el establecimiento de servicios de calidad, una cultura centrada en la experiencia del paciente que abarque elementos clave como la comunicación médico-paciente, coordinación entre los diferentes servicios, accesibilidad a la atención y la percepción del paciente y sus familiares respecto a la calidad de la atención. De esta manera, la experiencia positiva que el paciente tenga, redunde en la mejora de su salud y en la confianza hacía la empresa que presta su contingente en aras de brindarle bienestar (Yélamos et al. 2018).

Un aspecto determinante en el momento de analizar la calidad de atención en salud, está dado por el uso de la metodología de pensamiento de diseño (del inglés design thinking), con la cual se construyen soluciones creativas dirigidas a satisfacer las necesidades sentidas por los consumidores (en este caso pacientes y sus familiares). De esta manera serán cubiertas sus expectativas en relación a su atención, se solucionarán sus problemas, la influencia del prestador de salud será positiva con el retorno del paciente, y sus recomendaciones positivas redundarán en una mayor rentabilidad para la empresa (Lee, 2019).

Algunos resultados importantes sobre la calidad de la atención

Una mención especial merece lo ocurrido con el mercado de la salud a raíz de la pandemia de COVID-19, declarada en Marzo del 2020, en la que las prestaciones por telemedicina aumentaron dramáticamente debido a las medidas de aislamiento social planteadas por las autoridades sanitarias para reducir el avance de la pandemia (Herrera, 2021). El uso de esta herramienta tecnológica se remonta al año 1993 (NCBI, s.f.), sin embargo, sus bondades en cuanto a costos y comodidad para los usuarios en la actualidad, la han posicionado como un nuevo modelo para evaluación de la calidad. Hasta la presente fecha (marzo de 2023) existen varios reportes de estudios que han evaluado la calidad en la atención en relación a la satisfacción de los usuarios. Sin embargo, los resultados son variados y no concluyentes, inclinándose hacia una mayor aceptación por parte de los usuarios con la telemedicina (Longo et al, 2020) (Monte et al 2020).

Con respecto a la medición de la calidad de atención en los servicios de salud, una de las herramientas más utilizadas es el SERVQUAL (del inglés Service Quality Model), la misma que está basada en la experiencia del paciente y evalúa cinco dimensiones a saber: Elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía. Los resultados permiten evaluar las opiniones del usuario con los aspectos que la empresa supone que brinda y cumple en el desempeño del ejercicio médico (Numpaque-Pacabaque, Rocha-Buelvas. 2016), de esta forma los tomadores de decisiones planifican, ejecutan, monitorean y evalúan las acciones pertinentes en torno a las mejoras continuas.

Implicaciones prácticas

La investigación sobre la calidad de los servicios de la salud es fundamental para mejorar la atención médica en Latinoamérica y Ecuador. En la región, existen múltiples desafíos relacionados con la calidad de los servicios de salud, como la falta de acceso a tecnología médica, la escasa formación del personal médico y la limitada inversión en infraestructura hospitalaria. La investigación en este campo permitiría identificar las necesidades y debilidades de los sistemas de salud, y proponer soluciones para mejorar la calidad de atención.

En nuestro país, la investigación en la calidad de los servicios de salud se ha centrado básicamente en la evaluación de la efectividad de los programas de atención primaria de salud y la identificación de las barreras que impiden el acceso a servicios de salud de calidad. En este sentido, se han desarrollado estudios para evaluar la calidad de atención en áreas específicas, como la atención materna y la atención infantil, y se ha trabajado en la formación del personal médico para mejorar la calidad de la atención.

Podemos concluir entonces que la investigación en la calidad de los servicios de salud permite identificar la necesidad de una atención médica centrada en el paciente y la importancia de la participación de la comunidad en el diseño y evaluación de los programas de salud. Además, se ha trabajado en la identificación de los determinantes sociales de la salud y la relación entre estos y la calidad de atención, por tanto, es esencial la conformación de redes de apoyo entre la comunidad (los usuarios) y las entidades prestadoras de salud que conforman la red complementaria de salud (MSP, IESS y establecimientos privados) en aras de comprender la dinámica de la salud y encaminar las acciones a las mejoras de la calidad en la atención en salud. En definitiva, la investigación en la calidad de los servicios de salud en Latinoamérica y Ecuador es esencial para mejorar la atención médica y garantizar el acceso a servicios de salud de calidad para todos los ciudadanos.

Metodología

Se trata de una revisión bibliográfica en la que la fuente principal de información es la búsqueda de artículos en bases de datos académicas como PubMed y Google Scholar.

Tabla 1

Resumen de la revisión bibliográfica

#	Autor	Tema	Metodología
1	Barrera, M.	Instrumentos de Evaluación de Calidad y Satisfacción del Usuario en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud a Nivel de Latinoamérica, una Revisión Bibliográfica	Revisión Bibliográfica
2	Chamorro, I. M. B., Asprilla, J. O. H., & Córdoba, M. Y. P.	Percepción de la Cultura de Seguridad del Paciente en Trabajadores de la Salud de Instituciones de Salud a Nivel de Latinoamérica: Revisión Sistemática	Revisión Sistemática
3	Flores, D. M., Reina, M. P., Fonseca, Y. P., Fusto, O. C., & Salazar, R. H.	Calidad de la atención de enfermería a pacientes ingresadas en un Servicio de Cirugía Ginecológica.	Revisión Bibliográfica
4	García-Luna, K. J., Ocampo-Ramírez, J. D., Pardo-Bustamante, M. del P., Ruiz-Villa, C. A., & Castaño-Vélez, A. P.	Criterios, métodos y guías de análisis y evaluación para el control de calidad de la imagen y lectura de la mamografía: una revisión meta-narrativa.	Revisión meta-narrativa.

#	Autor	Tema	Metodología
5	Giraldo-Osorio, A.	Instrumentos que valoran las funciones de la atención primaria de salud	Revisión Bibliográfica
6	Gomez, R.	Ginecología.	Revisión Bibliográfica
7	Herrera, L.	Calidad de la atención por telemedicina en comparación con el modelo presencial tradicional: una revisión sistemática.	Revisión sistemática.
8	Lee, D.	A model for designing healthcare service based on the patient experience.	Revisión Bibliográfica
9	Longo, M., Caruso, P., Petrizzo, M., Castaldo, F., Sarnataro, A., Gicchino, M., Bellastella, G., Esposito, K. y Maairino, M.	Glycemic control in people with type 1 diabetes using a hybrid close loop system and followed by telemedicine during the COVID-19 pandemic in Italy.	Revisión Bibliográfica
10	Madhok, R.	Crossing the Quality Chasm: Lessons from Health Care Quality Improvement Efforts in England.	Revisión Bibliográfica
11	Ministerio de Salud Pública.	Plan Decenal de Salud 2022-2023	Revisión Bibliográfica
12	Molina Astúa, M., Quesada Mena, L. D., Ulate Gómez, D., & Vargas Abarca, S.	La calidad en la atención médica.	Revisión Bibliográfica

#	Autor	Tema	Metodología
13	NCBI.	Telemedicine.	Revisión Bibliográfica
14	Muñoz, A.; Jiménez, A.; Pinilla, B.; Durán, M.; Cabrera, F. & Rodríguez, M.	Seguridad del paciente.	Revisión Bibliográfica
15	Monte, A., López- Masrramon, B., Aguilera-Sáez, J., Serracanta, J., Collado, J., Moreno, C. y Barret, J.	Implementation and evaluation of telemedicine in burn care: Study of clinical safety and technical feasibility in a single burn center.	Revisión Bibliográfica
16	Puchi-Gómez, C., Paravic-Klijn, T., & Salazar, A.	Indicadores de calidad de la atención en salud en hospitalización domiciliaria: Revisión integradora.	Revisión integradora
17	Saraiva Aguiar, R., & Salmazo da Silva, H.	Qualidade da atenção à saúde do idoso atenção primária: uma revisão integrativa.	Revisión integrativa
18	The Beryl Institute	Patient Experience Defined	Revisión Bibliográfica
19	Wahezi, S., Kohan, L., Spektor, B., Brancolini, S., Emerick, T., Fronterhouse, J., Luedi, M., Colon, M., Kitei, P., Anitescu, M., Goeders, N., Patil, S., Siddaiah, H., Cornett, E., Urman, R. y Kaye, A.	Telemedicine and current clinical practice trends in the COVID-19 pandemic. Best Practice & Research Anaesthesiology	Revisión Bibliográfica

#	Autor	Tema	Metodología
20	World Health Organization.	Según una encuesta mundial de la OMS, el 90% de los países han sufrido interrupciones de sus servicios de salud esenciales desde el inicio de la pandemia de COVID-19.	Revisión Bibliográfica
21	World Health Organization.	Servicios sanitarios de calidad.	Revisión Bibliográfica
22	Yélamos, C., Sanz, A., Marín, R., & Martínez-Ríos, C.	Experiencia del paciente: Una nueva forma de entender la atención al paciente oncológico.	Revisión Bibliográfica

Conclusiones

De la revisión realizada se puede resaltar la importancia base de brindar servicios de calidad. Dentro de la calidad existen características fundamentales que se consideran claves para la mejora en la atención al cliente, ya que el objetivo de cualquier entidad o empresa, independientemente de su tamaño, es influenciar y llegar al paciente llenando sus expectativas.

En el ejercicio de las prestaciones de un servicio de salud, el grado de complejidad es variable en cuanto a la satisfacción en el paciente, ya que es una característica subjetiva y cada uno tiene una perspectiva y una experiencia diferente en el momento de recibir la atención. Es así que la responsabilidad recae directamente sobre quienes dirigen la empresa al ofrecer la mejor calidad en la atención. De esta manera aporta comodidad y confianza a quienes buscan la prestación, lo que permite no solo cubrir las expectativas del consumidor, sino también una mayor rentabilidad y reconocimiento en su empresa.

Como empresarios debemos dirigir nuestros esfuerzos impulsados en la búsqueda de conocer si el cliente está contento con nuestros servicios, y complementando lo anterior, hasta qué punto está satisfecho. El llegar a ese punto de satisfacción en el paciente consolida finalmente la lealtad del mismo por nuestros servicios, y genera la confianza necesaria para que se fidelice su comportamiento al momento de escoger un servicio de salud de calidad, dando por tanto sostenibilidad a la empresa prestadora de servicios de salud.

Es importante el monitoreo continuo de la calidad de atención. De esta manera, se asegura el conocimiento adecuado respecto a las virtudes y falencias dentro de las prestaciones, y en última instancia, este conocimiento de primera mano permite a los administradores incorporar diseños, estrategias, métodos e implementación de herramientas, que sean de ayuda para mejorar la calidad en la atención. Estos ciclos de monitoreo y mejora continua permiten la evolución de la empresa a través del tiempo, con cambios que vayan de acuerdo a los perfiles de comportamiento y satisfacción tanto de los clientes externos cuanto de los internos.

Recomendaciones

1. Se recomienda el cumplimiento de los estándares de calidad de atención en salud.
2. Se debe establecer en la empresa una cultura orientada a la satisfacción de los pacientes.
3. Se aconseja monitoreo continuo en torno a las atenciones brindadas por la empresa.
4. Se incita a establecer e implementar herramientas de medición de la satisfacción del usuario y las respuestas necesarias en casos de detectar algún grado de insatisfacción.
5. Se sugiere socializar los aspectos relacionados con la misión y visión de la empresa con todos los colaboradores.

Referencias Bibliográficas

- Barrera, M. (2021). Instrumentos de Evaluación de Calidad y Satisfacción del Usuario en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud a Nivel de Latinoamérica, una Revisión Bibliográfica. 90.
- Chamorro, I. M. B., Asprilla, J. O. H., & Córdoba, M. Y. P. (2022). Percepción de la Cultura de Seguridad del Paciente en Trabajadores de la Salud de Instituciones de Salud a Nivel de Latinoamérica: Revisión Sistemática 2010-202. 33.
- Flores, D. M., Reina, M. P., Fonseca, Y. P., Fusto, O. C., & Salazar, R. H. (2013). Calidad de la atención de enfermería a pacientes ingresadas en un Servicio de Cirugía Ginecológica. *Medisan*, 17(04), 634–641.
<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=44090>
- García-Luna, K. J., Ocampo-Ramírez, J. D., Pardo-Bustamante, M. del P., Ruiz-Villa, C. A., & Castaño-Vélez, A. P. (2019). Criterios, métodos y guías de análisis y evaluación para el control de calidad de la imagen y lectura de la mamografía: una revisión meta-narrativa. *Revista Anales de Radiología México*, 18(2).
<https://doi.org/10.24875/arm.19000125>
- Giraldo-Osorio, A. (2018). Instrumentos que valoran las funciones de la atención primaria de salud: perspectiva de los usuarios. *Revista de Salud Pública*, 20, 498-504. <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n4.60261>
- Gomez, R. (2020). Ginecología. <https://www.gomezroig.com/ginecologia/>
- Herrera, L. (2021) Calidad de la atención por telemedicina en comparación con el modelo presencial tradicional: una revisión sistemática. Universidad César Vallejo. Tomado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72888/Herrera_ALM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Lee, D. (2019). A model for designing healthcare service based on the patient experience. *International Journal of Healthcare Management*, 12(3), 180-188. <https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1359956>
- Longo, M., Caruso, P., Petrizzo, M., Castaldo, F., Sarnataro, A., Gicchino, M., Bellastella, G., Esposito, K. y Maoirino, M. (2020). Glycemic control in people with type 1 diabetes using a hybrid close loop system and followed by telemedicine during the COVID-19 pandemic in Italy. *Diabetes Research and Clinical Practice*, 169, 1-7. <https://doi.org/10.1016/j.diabres.2020.108440>
- Madhok, R. (2002). Crossing the Quality Chasm: Lessons from Health Care Quality Improvement Efforts in England. *Baylor University Medical Center Proceedings*, 15(1), 77–83. <https://doi.org/10.1080/08998280.2002.11927816>
- Ministerio de Salud Pública. (2022). *Plan Decenal de Salud 2022-2023*. Gobierno del Encuentro.
- Molina Astúa, M., Quesada Mena, L. D., Ulate Gómez, D., & Vargas Abarca, S. (2004). La calidad en la atención médica. *Medicina legal de Costa Rica*, 21(1), 109–117. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007
- Monte, A., López-Masrramon, B., Aguilera-Sáez, J., Serracanta, J., Collado, J., Moreno, C. y Barret, J. (2020). Implementation and evaluation of telemedicine in burn care: Study of clinical safety and technical feasibility in a single burn center. *Burns*, 46(7), 1668-1673. <https://doi.org/10.1016/j.burns.2020.04.027>
- Muñoz, A.; Jiménez, A.; Pinilla, B.; Durán, M.; Cabrera, F. & Rodríguez, M. (2007). Seguridad del paciente. Hospital Universitario Gregorio Marañón. Tomado de: <https://scielo.isciii.es/pdf/ami/v24n12/revision.pdf>
- NCBI. (s/f). Telemedicine. Tomado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/mesh/?term=telemedicine>

- Puchi-Gómez, C., Paravic-Klijn, T., & Salazar, A. (2018). Indicadores de calidad de la atención en salud en hospitalización domiciliaria: Revisión integradora. *Aquichan*, 18(2), 186–197. <https://doi.org/10.5294/aqui.2018.18.2.6>
- Saraiva Aguiar, R., & Salmazo da Silva, H. (2022). Qualidade da atenção à saúde do idoso atenção primária: uma revisão integrativa. *Enfermería global*, 21(1), 545–589. <https://doi.org/10.6018/eglobal.444591>
- The Beryl Institute (s/f). *Patient Experience Defined*. Tomado de: <https://www.theberylinstitute.org/page/DefiningPatientExp>
- Wahezi, S., Kohan, L., Spektor, B., Brancolini, S., Emerick, T., Fronterhouse, J., Luedi, M., Colon, M., Kitei, P., Anitescu, M., Goeders, N., Patil, S., Siddaiah, H., Cornett, E., Urman, R. y Kaye, A. (2020). Telemedicine and current clinical practice trends in the COVID-19 pandemic. *Best Practice & Research Anaesthesiology*, 1-13. <https://doi.org/10.1016/j.bpa.2020.11.005>
- World Health Organization. (2020) Según una encuesta mundial de la OMS, el 90% de los países han sufrido interrupciones de sus servicios de salud esenciales desde el inicio de la pandemia de COVID-19. Tomado de: <https://www.who.int/es/news/item/31-08-2020-in-who-global-pulse-survey-90-of-countries-report-disruptions-to-essential-health-services-since-covid-19-pandemic>
- World Health Organization. (2020) Servicios sanitarios de calidad. Tomado de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Yélamos, C., Sanz, A., Marín, R., & Martínez-Ríos, C. (1970). Experiencia del paciente: Una nueva forma de entender la atención al paciente oncológico. *Psicooncología*, 15(1), 153–164. <https://doi.org/10.5209/PSIC.59184>



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Glenda Vanessa Mosquera Chávez, con C.C: 1203916042 autora del trabajo de titulación: *La Calidad de Atención como Estrategia Clave en Servicios de Ginecología* previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER 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, 30 de junio de 2023

f. _____

Nombre: Glenda Vanessa Mosquera Chávez

C.C: 1203916042



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	La Calidad de Atención como Estrategia Clave en Servicios de Ginecología		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Mosquera Chávez Glenda Vanessa		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Castro Peñarreta Ángel		
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:	30/06/2023	No. DE PÁGINAS:	16
ÁREAS TEMÁTICAS:	Ginecología, Calidad de atención al cliente, Características fundamentales de la atención médica ginecológica		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Atención al cliente, Plan de Mejora, Servicio de Salud		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>De la revisión realizada se puede resaltar la importancia base de brindar servicios de calidad. Dentro de la calidad existen características fundamentales que se consideran claves para la mejora en la atención al cliente, ya que el objetivo de cualquier entidad o empresa, independientemente de su tamaño, es influenciar y llegar al paciente llenando sus expectativas. En el ejercicio de las prestaciones de un servicio de salud, el grado de complejidad es variable en cuanto a la satisfacción en el paciente, ya que es una característica subjetiva y cada uno tiene una perspectiva y una experiencia diferente en el momento de recibir la atención. Es así que la responsabilidad recae directamente sobre quienes dirigen la empresa al ofrecer la mejor calidad en la atención. De esta manera aporta comodidad y confianza a quienes buscan la prestación, lo que permite no solo cubrir las expectativas del consumidor, sino también una mayor rentabilidad y reconocimiento en su empresa. Como empresarios debemos dirigir nuestros esfuerzos impulsados en la búsqueda de conocer si el cliente está contento con nuestros servicios, y complementando lo anterior, hasta qué punto está satisfecho. El llegar a ese punto de satisfacción en el paciente consolida finalmente la lealtad del mismo por nuestros servicios, y genera la confianza necesaria para que se fidelice su comportamiento al momento de escoger un servicio de salud de calidad, dando por tanto sostenibilidad a la empresa prestadora de servicios de salud.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593 0985039852/ 0985039852	E-mail: vanessa.mosquera01@cu.ucsg.edu.ec / vanessa7957@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Ángeles Núñez Lapo		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: maria.nunez@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):			