



Maestría en

GERENCIA EN SALUD

Tesis previa a la obtención del título de Magíster en Gerencia en Salud

AUTORA: Md. Sofía Fonseca Chiriboga
TUTORA: Mgtr. Sonia Navarro Romero

Evaluación de la calidad de la atención del Centro Médico Patate,
cantón Patate, provincia de Tungurahua, periodo junio-octubre
2024

Aprobación del tutor

Yo, **Sonia Navarro Romero**, declaro que he tutorizado el trabajo de titulación denominado **Evaluación de la calidad de la atención del Centro Médico Patate, cantón Patate, provincia de Tungurahua, periodo junio-octubre 2024 del** maestrante, quien es autor exclusivo de la presente investigación, que es original y auténtica.



C.I. 0908534654

Autorización de derechos de propiedad intelectual

Yo **Fonseca Chiriboga Sofía Elizabeth**, en calidad de autor del trabajo de titulación denominado **Evaluación de la calidad de la atención del Centro Médico Patate, cantón Patate , provincia de Tungurahua, periodo junio-octubre 2024**, de acuerdo a lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su reglamento en Ecuador, autorizo a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) para que utilice el contenido que comprende el presente trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos o de investigación.



Firmado electrónicamente por:
**SOFIA ELIZABETH FONSECA
CHIRIBOGA**

1804720447

Certificación de autoría del trabajo de titulación

Yo, **Fonseca Chiriboga Sofía Elizabeth**, declaro bajo juramento que el trabajo de titulación denominado **Evaluación de la calidad de la atención del Centro Médico Patate, cantón Patate, provincia de Tungurahua, periodo junio-octubre 2024** es de mi autoría y de mi exclusiva responsabilidad académica y legal; y que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional. En su elaboración, se han citado las fuentes y se han respetado las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.



Firmado electrónicamente por:
SOFIA ELIZABETH FONSECA CHIRIBOGA

1804720447

Dedicatoria

A mi madre Mariana mi apoyo incondicional y principal motivación en esta etapa de mi vida profesional, por enseñarme afrontar las adversidades, triunfos sin perder la calidad y calidez humana.

A mi hijo felino, Lucas que con sus ronroneos me acompaño durante mis clases dándome el apoyo que requería.

A Jorge mi novio, quien forma parte de mi familia, gracias por apoyarme y ser mi fuente de motivación.

Sofía Fonseca Chiriboga

Agradecimiento

A Dios, por brindarme salud para culminar un periodo académico, por escuchar, atender mis peticiones y permitirme aplicar los conocimientos en la vida profesional.

A mi tutora, Mgt. Sonia Navarro a quien considero y respeto por la paciencia, consejos, orientación y guía esencial para concluir con éxito mi trabajo de titulación.

Al Centro Médico Patate y sus integrantes por permitirme realizar con éxito mi trabajo de titulación.

Sofía Fonseca Chiriboga

Índice

Resumen.....	1
Abstract.....	2
1. Introducción	3
2. Justificación	4
3. Objetivos.....	5
a. Objetivo general.....	5
b. Objetivos específicos	5
4. Marco teórico y conceptual	6
4.1. Calidad.....	6
4.1.1. Definición.....	6
4.1.2. Métodos de evaluación de la calidad.....	7
4.1.3. Autores y definiciones modernas de la calidad.....	8
4.1.4. Calidad de los servicios de salud.....	11
4.1.5. Elementos de la calidad de atención en salud.....	12
4.1.6. Requisitos para la calidad.....	13
4.1.7. Sistema de Gestión de la calidad	14
4.1.8. Principios de la gestión de la calidad.....	16
4.2. Acreditación de los servicios de salud	17
4.2.1. Normas ISO.....	18
4.2.2. Satisfacción del cliente	19
4.2.3. Relación médico-paciente	18
4.3. Modelos de la atención de la relación médico -paciente.....	20
4.4. Dimensiones de satisfacción del usuario	21
4.4.2. Servicios de salud en Ecuador	23

4.5. Centro Médico Patate	24
Marco conceptual	26
5. Metodología y diseño de la investigación.....	27
a. Tipo de estudio	27
b. Área de estudio.....	27
c. Universo y muestra	27
• Tipo de muestreo	27
• Criterios de inclusión y exclusión	28
• Operacionalización de las variables.....	29
d. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
e. Plan de tabulación y análisis.....	30
f. Procedimientos	31
6. Resultados	32
7. Análisis e interpretación de resultados	33
8. Conclusiones	43
9. Recomendaciones	44
10. Bibliografía.....	45
11. Anexos.....	47

Índice de anexos

Anexo 1. Encuesta de elaboración propia	47
Anexo 2. Resultados.....	50

Índice de tablas

Tabla 1. ¿Cuál es su edad?	33
Tabla 2. ¿Cuál es su sexo?	34
Tabla 3. Nombre de la especialidad en la que fue atendido.....	35
Tabla 4. Subsistema de salud en el que fue atendido.....	36
Tabla 5. Percepción de la calidad de la atención recibida en el establecimiento de salud.....	37
Tabla 6. ¿Cómo calificaría la atención del personal del centro médico Patate en su última visita?	38
Tabla 7. Considera que el tiempo de espera fue adecuado	39
Tabla 8. El médico le proporcionó información clara y comprensible sobre su condición y tratamiento	40
Tabla 9. ¿Cómo calificaría la limpieza del establecimiento de salud?.....	41
Tabla 10. ¿Cómo calificaría las instalaciones del establecimiento de salud?	42

Índice de gráficos

Gráfico 1. ¿Cuál es su edad?.....	33
Gráfico 2. ¿Cuál es su sexo?	34
Gráfico 3. Nombre de la especialidad en la que fue atendido.....	35
Gráfico 4. Subsistema de salud en el que fue atendido	36
Gráfico 5. Percepción de la calidad de la atención recibida en el establecimiento de salud.....	37
Gráfico 6. ¿Cómo calificaría la atención del personal del centro médico Patate en su última visita?	38
Gráfico 7. Considera que el tiempo de espera fue adecuado.....	39
Gráfico 8. El médico le proporcionó información clara y comprensible sobre su condición y tratamiento	40
Gráfico 9. ¿Cómo calificaría la limpieza del establecimiento de salud?	41
Gráfico 10. ¿Cómo calificaría las instalaciones del establecimiento de salud?	42

Resumen

La evaluación de la calidad de la atención de los servicios de salud permite alcanzar e incrementar resultados reales en la percepción de los usuarios, proporcionando un ambiente e infraestructura, capacidad de respuesta, calidad humana para brindar servicios de calidad, eficientes para la población.

La actual investigación tuvo como objetivo principal evaluar la calidad de la atención a pacientes del Centro Médico Patate.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo; descriptivo de acuerdo al análisis de los resultados, conforme al periodo transversal y retrospectivo en la cronología de la muestra del estudio.

Se realizó la aplicación de una encuesta de producción propia realizada a 50 beneficiarios que acudieron a los diferentes servicios de salud del Centro Médico Patate. Los resultados determinaron deficiencia en la satisfacción de los usuarios encuestados con respecto al tiempo de espera en la atención (4%) y sobre la claridad en la información sobre su condición y tratamiento (6%).

Los usuarios puntuaron estar satisfechos con la calidad de atención médica y trato recibido por parte del personal médico (96%).

Palabras claves: calidad, usuarios, personal médico, satisfacción.

Abstract

The evaluation of the quality of health services care allows us to achieve and increase real results in the perception of users, providing an environment and infrastructure, responsiveness, human quality to provide quality, efficient services for the population.

The main objective of the current investigation was to evaluate the quality of care for patients at the Patate Medical Center.

The research had a quantitative approach; descriptive according to the analysis of the results, according to the transversal and retrospective period in the chronology of the study sample.

A self-produced survey was applied to 50 beneficiaries who attended the different health services of the Patate Medical Center. The results determined a deficiency in the satisfaction of the users surveyed regarding the waiting time for care (4%) and the clarity of information about their condition and treatment (6%).

Users rated being satisfied with the quality of medical care and treatment received from medical staff (96%).

Keywords: quality, users, medical personnel, satisfaction.

1. Introducción

En la actualidad la calidad de la atención de los servicios de salud en las diferentes instituciones de salud se ha convertido en una necesidad creando estrategias y mejorando todos los servicios otorgados a los usuarios, creando programas de mejoras continuas, capacitación del personal, actualizaciones de los protocolos de atención, para Armand V. Fiegenbaum creador del concepto del control de calidad total, sostenía que la calidad no solo es responsabilidad del departamento de producción, sino que incluye actividades de calidad orientadas a los consumidores.

La percepción de la calidad de atención de salud de los usuarios permite establecer el renombre de un establecimiento de salud, vigilar de manera continua las necesidades de los usuarios permitiendo corregir significativamente los estándares de calidad brindados por un establecimiento de salud.

El objetivo de la implementación de las encuestas de elaboración propia es conocer el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al Centro Médico Patate.

Medir el nivel de satisfacción de los usuarios, proponer mejoras en la calidad de la atención de los servicios de salud del Centro Médico Patate. Ante lo expuesto, el Centro Médico Patate se compromete en perfeccionar los procesos de calidad, para convertirse en un establecimiento como un modelo a seguir.

2. Justificación

En el ejercicio de la práctica médica existen factores decisivos en la calidad de la prestación de los servicios , los usuarios evalúan diariamente múltiples factores como el tiempo de espera , la facilidad de expresión de los usuarios de sus necesidades y su estado de salud , la explicación por parte del sanitario que está evaluando su historial médico con terminología clara , precisa acorde al nivel de instrucción de los usuarios, la orientación sobre el plan terapéutico , medidas de soporte e indicaciones . Lo que se traduce en la resolución de la dolencia o preocupación del usuario generando bienestar.

La calidad de los servicios de salud es un tema con una basta trayectoria, ya que desde siempre los usuarios han solicitado el mejor trato y la atención al solicitar un servicio de salud, seguido de la garantía, calidad, tiempos de espera, precios, y constante mejora por parte de las mismas, por lo tanto, las organizaciones se han visto a la tarea de buscar diversas alternativas para satisfacer dichas exigencias.

Actualmente, existe una gran y apretada pugna entre los prestadores de salud por obtener la atención del usuario mismo que puede llegar a tardar un largo proceso para convertirse en un usuario leal, con visitas subsecuentes, adquisiciones del producto o servicio que se oferta, dependiendo del prestador de salud; pero que, a su vez, en cuestión de minutos determinar que un usuario elija por adquirir servicios en otro establecimiento.

Por lo anterior, sin perder el objetivo de cumplir con la satisfacción al cliente, y mostrando siempre una buena imagen de la empresa.

Cada prestador de salud debe darse a la tarea de conocer temas estratégicos sobre la calidad del servicio al cliente.

3. Objetivos

General:

Evaluar la calidad de la atención a pacientes del Centro Médico Patate.

Específicos:

- Describir el perfil sociodemográfico de los usuarios del Centro Médico Patate.
- Medir el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al Centro Médico Patate.
- Plantear mejoras en la calidad de la atención de los usuarios que asisten al Centro Médico Patate.
- Determinar estrategias para la mejoría de los productos y servicios de salud del Centro Médico Patate.

4. Marco teórico y conceptual

4.1 Calidad

Definición

(Arakaki M, 2001) Etimológicamente, la palabra calidad proviene del latín *qualitas* o *qualitatis*, que significa perfección (2). De acuerdo a los expertos las definiciones de calidad. E. Deming dice: "la calidad es el orgullo de la mano de obra", y agrega que "la calidad se define en términos de quien la valora" (4). P. Crosby, dice: "La calidad debe definirse como ajuste a las especificaciones y no como bondado excelencia" (5) y J. Juran define calidad como "aquellas características que responden a las necesidades del cliente y la ausencia de deficiencias" (5). Como podemos apreciar definir calidad no es fácil. En la práctica, tal como lo refiere R. Schonberger, "la calidad es como el arte; todos la alaban, todos la reconocen cuando la ven, pero cada uno tiene su propia definición de lo que es".

(Salud, 2020) "La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 1988 define la calidad como el desempeño adecuado según los estándares de las intervenciones que sean económicamente accesibles siendo capaces de producir un impacto sobre la mortalidad".

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) define a la calidad como "*la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario o cliente; Lohn, afirma que calidad es el grado en el cual los servicios de salud aumentan la probabilidad de resultados deseados y son constantes con el conocimiento profesional actual*". (Salud, 2020)

El Instituto de Medicina de EEUU considera a la calidad como: "El grado en el cual los servicios de salud para los individuos y las poblaciones incrementan la posibilidad de resultados deseados y son coherentes con el conocimiento profesional

actual".

Métodos de evaluación

El resultado de la atención médica, en términos de recuperación, rehabilitación se ha empleado como hito de la calidad de la atención, como ejemplo podemos citar que muchos países de Latinoamérica se basan y hacen énfasis en las tasas de morbimortalidad infantil y materna, las tasas de letalidad en las cirugías.

El uso de resultados como criterio para cuantificar la calidad de la atención médica permite obtener ventajas ya que dan resultados concretos con una medición precisa sin embargo existen limitaciones por citar la más frecuente algunas consideraciones restringen el uso de los efectos para la mejoría la calidad de la atención porque en ciertos casos existen factores en los que deben transcurrir largos periodos de tiempo incluso decenios para que los resultados sean evidentes ya que la tecnología médica no es totalmente efectiva por ello son necesarios los estudios comparativos de los resultados en situaciones controladas.

Evolución de la calidad

En 1850 Florence Nightingale sostenía que una atención sanitaria eficiente requiere un entorno saludable. Su teoría de los cinco componentes constitutivo de la salud ambiental (aire, agua, servicio de alcantarillado, limpieza y luz) su legado está estrechamente relacionado con la interacción del paciente con su entorno, en su obra principal Notas de enfermería sugiere un acercamiento a los modelos actuales de calidad y seguridad del paciente. (Stadler, 2017)

En el año 1916 Ernest Codman cirujano norteamericano propuso un sistema de evaluación de las actividades quirúrgicas que nombró “*Sistemas de los resultados finales para aprender de ellos para la mejora continua de los nuevos pacientes*”, siendo el pionero en determinar los estereotipos de la calidad de la atención, en que cada usuario requiere una historia clínica completa que incluya datos como un diagnóstico preoperatorio.

Autores y definiciones modernas de calidad

William Edwards Deming. - Estadístico estadounidense, autor de textos, consultor y difusor del concepto de calidad total, sus ideas se recogen en los Catorce Puntos y Siete Enfermedades Mortales de la Gerencia, en el que afirma que todo proceso es variable y cuanto menor sea la variabilidad mayor será la calidad del producto. (Deming, 1993)

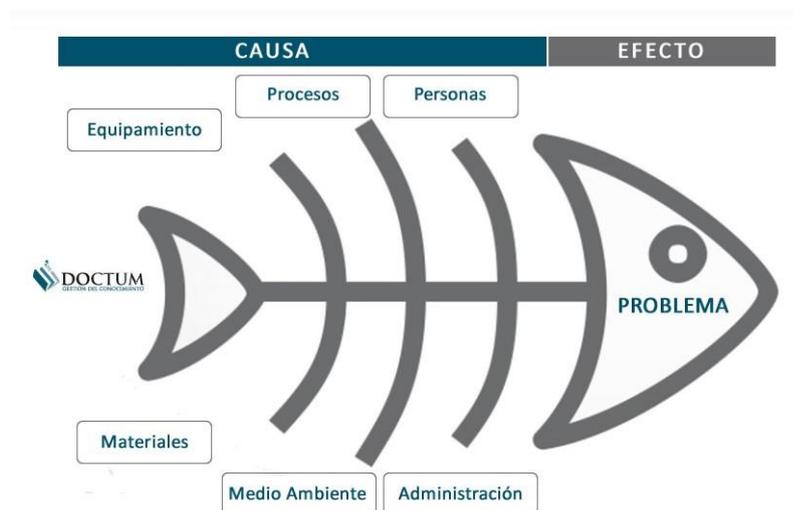
Las 7 Enfermedades Mortales de la Gerencia por William Edwards Deming	
1	Falta de constancia en los propósitos
2	Énfasis en las ganancias a corto plazo y los dividendos inmediatos
3	Evaluación por rendimiento, clasificación de méritos o revisión anual de resultados
4	Movilidad de los ejecutivos
5	Gerencia de la compañía basándose solamente en las cifras visibles
6	Costos médicos excesivos

Tabla de elaboración propia

Philip B. Crosby.- Autor estadounidense que contribuyó a la teoría de la gestión y las prácticas de gestión de la calidad en el mundo corporativo, un sistema de gestión eficiente es el que proporciona Calidad a todos los que trabajan con el objetivo que la Calidad es conseguir cero defectos. (Saxon, 2001)

Kaoru Ishikawa .- Químico industrial japonés, administrador de empresas y experto en el control de calidad, cuyo aporte fue la implementación de sistemas de calidad .Considerado el padre del análisis científico en procesos industriales, dando nombre al diagrama Ishikawa, cuyos gráficos agrupan por categorías todas las causas de los problemas. (Kern, 2021)

Diagrama de Ishikawa



Disponible en : <https://doctum.cl/diagrama-de-ishikawa/>

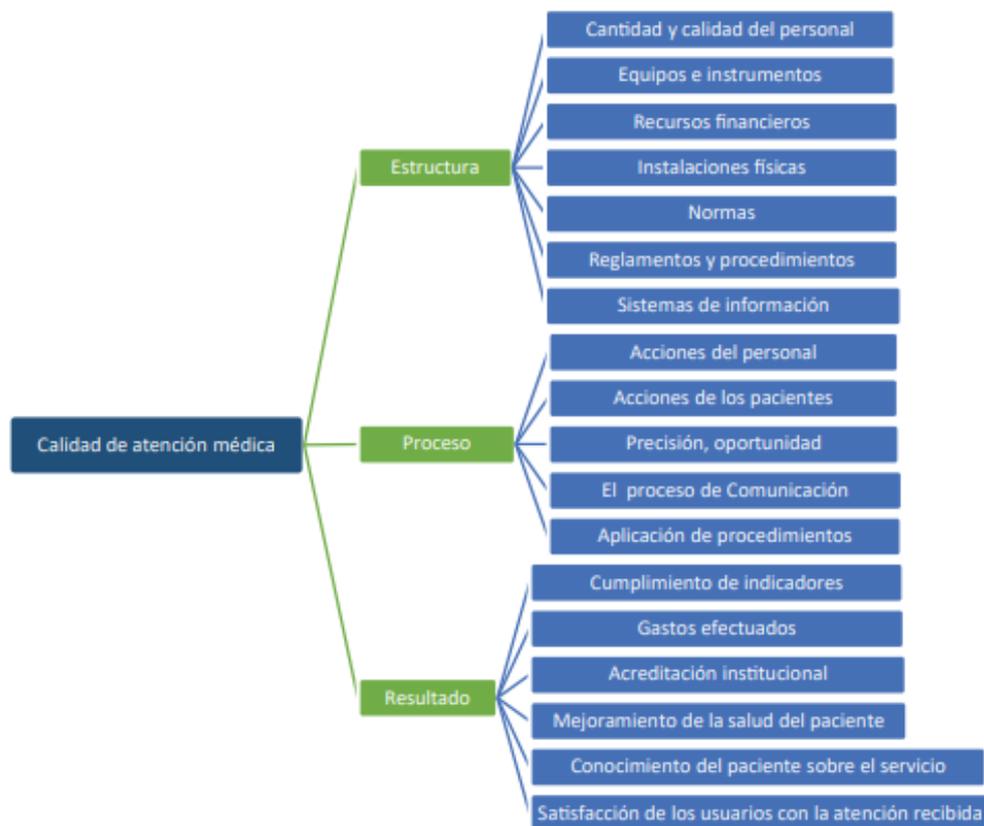
Joseph M.Juran.- Consultor estadounidense de gestión del siglo XX que es conocido como un predicador de la calidad y la gestión de la calidad.

Armand V. Feigenbaum. - Empresario estadounidense , experto en control de calidad. Creó el concepto del control de calidad total, sostenía que la calidad no solo es responsabilidad del departamento de producción, sino que incluye actividades de calidad orientadas a los consumidores. (Feigenbaum, 1991)

Avedis Donabedian. - Médico y fundador del estudio de la calidad en la atención médica, la combinación de varios elementos y acciones en conjunto permiten realizar una atención médica integral. (Sergio López, 2014)

Planteando la necesidad de examinar la calidad de la prestación de servicios de salud en los aspectos de estructura, proceso y resultado. (Sergio López, 2014)

Figura N° 1. Modelo de calidad de la atención médica de Donabedian



Fuente: Donabedian (1966).

Imagen disponible en:

<https://uniclanet.unicla.edu.mx/assets/contenidos/288020230831232508.pdf>

4.2.1 Calidad de los servicios de salud

Actualmente existe una tendencia en conocer qué es la calidad, entorno a servicios y productos de calidad, así como la certificación y acreditación como una garantía. El concepto de la calidad es tan arcaico como el hombre, desde la invención de utensilios para la supervivencia, el vestuario hay certezas de la mejoría de la calidad.

Desde sus inicios ha estado afín al producto y ha sido empleado para describir atributos tales como la belleza, el alto precio, el lujo, etc.

Elementos de la calidad de atención en salud

Los servicios de sanitarios de calidad a nivel mundial deben caracterizarse por ser eficaces, seguros y personalizados en los usuarios, se han descrito varios elementos de calidad a continuación de describen algunos de los elementos. (who, 2024)

Eficaz	Atención basada en el conocimiento científico y basadas en la evidencia, siguiendo un proceso sistemático. (who, 2024)
Segura	Minimizando los daños, incluyen lesiones evitables y los errores médicos. (who, 2024)
Centrada	En el usuario respeta y responde a sus preferencias, necesidades y valores. (who, 2024)

Oportuna	Evitando retrasos en de la prestación y la recepción de los servicios. (who, 2024)
Equitativa	La calidad de la atención que calidad de la atención que recibe no varía en función de características personales como raza, etnia, ubicación geográfica y situación socioeconómica. (who, 2024)
Integrada	Coordinando la atención en los distintos centros y proveedores. (who, 2024)
Eficientes	Maximizando los recursos evitando el mal uso de recursos, incluyendo equipos, medicamentos, energía e ideas. (who, 2024)

Requisitos para la calidad

El conocimiento del mercado permite conocer el entorno que implica la efectucción de un estudio de mercado, la noción del entorno nos permite identificar barreras internas y externas hacia la mejora de la calidad, las barreras externas tienen relación con los usuarios mientras que las internas se refieren a las que existen dentro de los departamentos y servicios.

Factores que condicionan la calidad

1. Los elementos tangibles corresponden a la primera impresión, se prestará atención a las condiciones físicas del servicio, es vital transmitir una imagen tradicional por una moderna, los espacios deben responder a las necesidades que brinda el servicio. (Herrera-Madrid M, 2012)

2. Tiempo de servicio, garantizando que el usuario reciba una atención a tiempo. (Herrera-Madrid M, 2012)
3. Cortesía la actitud hacia el usuario es primordial. (Herrera-Madrid M, 2012)
4. Accesibilidad y disponibilidad los servicios de salud están obligados a ofrecer las mayores facilidades a sus usuarios, muchas veces los horarios deben ser adaptados a las necesidades de los usuarios, por ello es esencial conocer las necesidades de los potenciales clientes, las barreras internas y externas. (Herrera-Madrid M, 2012)
5. Fiabilidad y credibilidad la imagen de seriedad y solvencia, se debe cumplir con lo estipulado. (Herrera-Madrid M, 2012)
6. Profesionalidad la formación continua es una motivación y permite mejorar la satisfacción del usuario, la formación implica a todo el equipo de trabajo. (Herrera-Madrid M, 2012)
7. Capacidad de respuesta siendo necesario descubrir las necesidades de los usuarios y aceptar las sugerencias para determinar las necesidades y actuar en consecuencia. (Herrera-Madrid M, 2012)
8. Comunicación que es la capacidad de transmitir un servicio para mejorar se puede utilizar métodos de promoción y difusión del servicio, fundamentalmente la formación de usuarios, las herramientas tradicionales mayormente usadas son las guías de servicios, visitas y actividades. (Herrera-Madrid M, 2012)
9. Comprensión del usuario el punto de partida de la calidad es conocer las necesidades y expectativas de los usuarios, la calidad depende de la capacidad de satisfacer al usuario. (Herrera-Madrid M, 2012)

Sistema de Gestión de la Calidad

Es la agrupación de elementos que apoyan a la regulación, evaluación y brindar la ayuda técnica y determinar a los establecimientos de salud del nivel nacional, regional y local, tanto públicos como privados.

El Sistema de Gestión de la Calidad es un conjunto de acciones coordinadas que llevan a una institución a obtener como resultado de su servicio o producto una mayor satisfacción. (Ecuador, 2024)

La gestión de la calidad es el componente de la gestión institucional que determina y aplica la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del sistema de gestión de la calidad y se llevan a cabo mediante planificación, garantía y mejoramiento de la calidad. (Ecuador, 2024)

En Ecuador los sistemas de gestión de calidad constan de normas reglamentarias, ensayos, acreditación, certificación, metrología.

En el año 2017 fue creado el SAE bajo el nombre de Organismo de Acreditación Ecuatoriano, como pieza clave de la infraestructura de calidad nacional.

Contiene el conjunto de normas y principios que rigen la calidad en el país es la Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad, publicada en Registro Oficial el 22 de febrero de 2007. (Ecuadoriano, 2024)

El comité Interministerial de Calidad (CIMC) precedido por el ministro de industrias da lineamiento y políticas al Sistema de Calidad, el CIMC lo conforman también los representantes de los ministros Coordinador de la Producción, Ambiente, Turismo, Agricultura, Salud, Transporte y Electricidad. (Ecuatoriano, 2024)

Principios de la gestión de la calidad

Enfoque al cliente	Para mejorar la comunicación asertiva con el usuario, permitiendo superar las expectativas del Usuario
Liderazgo	Participativo para optimizar la verticalidad en la toma de decisiones
Participación del personal	En todos los aspectos administrativos asistenciales, establecer reuniones para analizar las problemáticas.
Mejoría en el sistema de la atención	Mejoría de la dotación del presupuesto
Decisiones basadas en la evidencia	Para el planeamiento asistencial de los casos clínicos, que requiere investigación y revisión bibliográfica

<p>Gestión de las relaciones</p>	<p>Para establecer vinculaciones externas y mejorar las vinculaciones internas en la toma de decisiones administrativas correctas</p>
----------------------------------	---

Acreditación de los servicios de salud

La acreditación en salud es el reconocimiento que una institución prestadora de servicios de salud entrega de servicios de salud seguros y de alta calidad.

Un organismo no gubernamental autorizado es el responsable de la evaluación y emisión del certificado de acreditación. (Vargas, 2024)

La Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada -ACCES se encarga de vigilar y controlar la calidad de los servicios que brindan los servicios de salud y las compañías que financian servicios de atención integral en salud prepagada y de las de seguros que ofrecen cobertura de seguros de asistencia médica, que regulan y aseguran la calidad, bajo los enfoques de derechos de género, interculturalidad, generacional y bioética. (Vargas, 2024)

La constitución de la República del Ecuador, en el artículo 32, dispone que la salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio

de otros derechos, mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y, el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud; (Ecuador Saludable . Voy por ti - Base Legal - Ministerio de Salud Pública.Gob.ec, 2024)

Se determina en el artículo 361, que el *Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la Autoridad Sanitaria Nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector*; (Ecuador Saludable . Voy por ti - Base Legal - Ministerio de Salud Pública.Gob.ec, 2024)

El artículo 129 de la Ley establece: *“El cumplimiento de las normas de vigilancia y control sanitario es obligatorio para todas las instituciones, organismos y establecimientos públicos y privados que realicen actividades de producción, importación, exportación, almacenamiento, transporte, distribución, comercialización y expendio de productos de uso y consumo humano”*. (Ecuador Saludable. Voy por ti - Base Legal - Ministerio de Salud Pública.Gob.ec, 2024)

La observancia de las normas de vigilancia y control sanitario se aplican también a los servicios de salud públicos y privados, con y sin fines de lucro, autónomos, comunitarios y de las empresas privadas de salud y medicina prepagada.”. (Vargas, 2024)

Normas ISO

La organización internacional de normalización fue creada para la creación de estándares internacionales compuesta por diversas organizaciones nacionales, fundada en febrero de 1947 promueve el uso de estándares industriales y comerciales a nivel mundial, su sede registrada en Ginebra, Suiza, que al año 2015 trabaja en 196 países. (Yance, 2024)

ISO9000

Es un conjunto de normas de control de calidad y gestión de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización, permite a las organizaciones documentar y evaluar sistemáticamente sus procesos para mejorar los sistemas de calidad. (Yance, 2024)

ISO9001

Cumple los requisitos del usuario para incrementar la satisfacción del cliente, en los servicios de salud permite una mejora continua de los procesos vinculados con la salud, la vida y seguridad de los pacientes, reduce los costos originados de la no calidad, posibilita incentivos para mejorar la prestación de los servicios de calidad, así como la libertad de elección del usuario. (Yance, 2024)

ISO 9004

Busca la eficiencia y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. (Yance, 2024)

4.2.2. Satisfacción del cliente

En la calidad de los servicios interviene la satisfacción del usuario mediante dos factores: la expectativa y la experiencia, la diferencia entre ambas nos da como resultado el grado de satisfacción o de insatisfacción del cliente, en ambos factores influye los valores y preferencias que tenga el cliente. (Arakaki M, 2001)

En el área de salud, el factor más importante en la satisfacción del usuario es la relación médico-paciente y personal-paciente. Poner nombres completos, verificar todo el texto. (Arakaki, 2001)

Actualmente debido a la globalización los usuarios tienen mayor acceso a la información y eso genera más exigencias en la calidad de la atención brindada.

Relación médico paciente. (Arakaki M, 2001)

La relación médico paciente era tan natural en la práctica de la medicina que no se hablaba de ella, se consideraba parte de la práctica clínica que posteriormente se consideró como la relación de confianza entre dos personas que ha sido capaz de lograr curaciones. (Arakaki M, 2001)

La relación médico paciente nace cuando se empieza a perder y nace como un signo de alarma, con el progreso de la ciencia y tecnología el médico se vuelve dependiente del uso de métodos más eficaces de diagnósticos y tratamientos dejando sin importancia la presencia curadora del médico.

Modelos de relación médico -paciente

En la atención de usuarios existe un aspecto importante en la relación médico paciente cuyas bases se encuentran en los principios de bioética. La relación médico

paciente es el contrato no escrito, establecido entre personas autónomas y libres de iniciar, continuar o romper esa relación. (A, 2017)

En la interacción del usuario con el proveedor de salud está basada la comunicación y la disposición para conseguir objetivos como la prevención de enfermedades, curación y rehabilitación de la salud existen varios modelos de la relación médico paciente; cuatro son los más importantes y comúnmente aceptados. (A, 2017)

- ✓ **Modelo paternalista** en el que prevalece la actitud autoritaria del médico que dirige las acciones m indica y/o realiza los procedimientos diagnósticos y terapéuticos mientras que el usuario solo acata las indicaciones. (A, 2017)
- ✓ **Modelo dominante** en contraste con el anterior el usuario quien de acuerdo a sus conocimientos o por la información que tiene disponible pide o exige de acuerdo al diagnóstico se realicen determinados procedimientos. En estos casos el abuso de autonomía del enfermo puede ser perjudicial. (A, 2017)
- ✓ **Modelo de responsabilidad** compartida se establece una buena comunicación se informa al usuario y a su familia lo referente a su enfermedad, el diagnóstico, tratamiento y el pronóstico, así como la posibilidad de complicaciones, en este modelo intervienen la autonomía, la libertad y el juicio del paciente todo bajo la orientación del médico. (A, 2017)

- ✓ **Modelo mecanicista** en el que la atención se lleva a cabo de acuerdo a las disposiciones administrativas estrictas , se siguen protocolos de manejo rígidos , el enfermo no elige al médico y no siempre es atendido por el medico lo cual interfiere en la relación médico -paciente .El exceso de burocracia y trámites administrativos retarda el tratamiento y deteriora la relación , modelo frecuente en la medicina institucional , en la atención proporcionada por empresas prestadoras de servicios y por compañía de seguros. (A, 2017)

Dimensiones de satisfacción del usuario

La satisfacción del paciente es el conjunto de los componentes de satisfacción con la competencia de los servidores de salud, relacionada con sus caracteres personales para interactuar.

De acuerdo a Ware y Berkanovic y Marcus, Roghmann, y Zastowny, Thomas y Penchansky, definen diez factores que engloban la satisfacción del paciente. (De Los Ríos Castillo & Ávila Rojas, 2004)

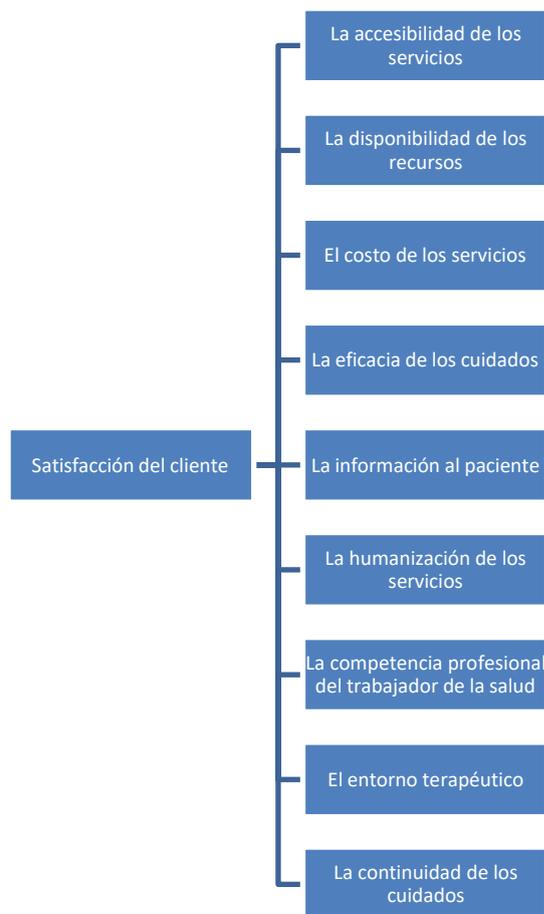


Gráfico disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>

1. Cognitiva: Cantidad y calidad de la información que ofrecen el médico y la enfermera. (Román, 2006)

2. Afectiva: Interés y comprensión que demuestran los trabajadores de la salud. (Román, 2006)

3. Competencia profesional: Habilidades y competencia clínica profesional del médico y de la enfermera. (Román, 2006)

3.2.4. Servicios de salud en Ecuador

El artículo 32 de la Constitución Política de la República del Ecuador, de 2008, consagra a la salud como un derecho garantizado por el estado y que los servicios de salud se regirán por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional. (Ecuador Saludable. Voy por ti - Base Legal - Ministerio de Salud Pública.Gob.ec, 2024)

El Ministerio de Salud Pública es el ente rector del sistema de salud en el país y por lo tanto es el responsable de formular la política nacional de salud. De esta manera normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector, siendo reconocido por todos los actores del sector público y privado. (Ecuador Saludable. Voy por ti - Base Legal - Ministerio de Salud Pública.Gob.ec, 2024)

El sistema de salud en el Ecuador se caracteriza por una segmentación, conformada por dos sectores el público y privado, con un sistema de seguridad general financiado por las contribuciones de los trabajadores y los empleados, la asistencia pública a cargo del ministerio. Por ello se ha enfatizado en la acreditación de los hospitales o instituciones de salud, así como la certificación especialmente de laboratorios. La palabra acreditación etimológicamente deriva de credere: creer (2) y certificación, de cierto. El diccionario Larousse define acreditar como "dar seguridad de que una persona o cosa es lo que representa" y certificar como "hacer cierto un hecho mediante un documento público" (3). Sin embargo, la acreditación por sí sola no asegura calidad, pero garantiza que las instituciones de salud cumplan con estándares mínimos, en estructura, procesos internos y resultados de la atención médica. (Grassi, 2019)

En este cuadro, el Sistema de salud del Ecuador va en la línea del Sistema español y australiano, contando con un acceso universal a los servicios de salud de la red pública y privada.

Con relación a la estructura de funcionamiento, el sistema ecuatoriano como el argentino, se basan por la segmentación en la entrega de servicios, conformado por un Sistema público de salud sumado a instituciones de seguridad social y un sistema privado para los ciudadanos con mayores recursos. (Grassi, 2019)

Varios países han desarrollado formas para garantizar el acceso a medicamentos, Argentina los ha incluido dentro de la cobertura del sistema de salud; Australia posee el plan de beneficios farmacéuticos donde se paga solo una parte del costo; España ha desarrollado la Cartera de Servicios Comunes del Sistema Nacional de Salud, asegurando un fármaco a bajo costo. (Grassi, 2019)

Finalmente, Ecuador cuenta con el Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos regulando el precio del fármaco y su distribución en el país. (Ecuador Saludable . Voy por ti - Base Legal - Ministerio de Salud Pública.Gob.ec, 2024)

El organismo internacional de normalización ISO, en su norma 8402, ha definido a la calidad como la totalidad de características de una entidad que le confiere capacidad para satisfacer necesidades explícitas e implícitas. La norma precisa que entidad es una organización, llámese empresa o institución, producto o proceso y los elementos que conforman las necesidades son básicamente: seguridad, disponibilidad, mantenibilidad, confiabilidad, facilidad de uso, la economía (precio) y el ambiente.

3.3 CENTRO MÉDICO PATATE

El Centro médico Patate fue fundado en el año 1990 siendo el primer centro odontológico con el paso del tiempo se asoció la atención de especialidad de pediatría y actualmente cuenta con una cartera de servicios ampliada que va desde atención de medicina general, psicología, pediatría, odontología, cirugía maxilofacial y ortodoncia otorgando servicios médicos y odontológicos de calidad.

ESPECIALIDADES	SERVICIOS
Medicina General	Atención médica integral de mujeres, niños y adultos. Planificación familiar. Control de enfermedades crónicas.
Pediatría	Atención médica desde el nacimiento hasta los 18 años de edad.
Odontología	Odontología.
Ortodoncia	Incluye el uso de dispositivos.
Cirugía Oral y Maxilofacial	Diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de las enfermedades congénitas o adquiridas de la cavidad oral, el esqueleto facial y las estructuras cervicales relacionadas. (Sierra, 2023)

Aspecto Geográfico

Patate es un cantón, cuya municipalidad se encuentra en la provincia de Tungurahua. Su población es de 6.720 habitantes,1 tiene una superficie de 315 km². Su cabecera cantonal es la ciudad San Cristóbal de Patate. (GADM-Patate, 2017)

Marco conceptual

Calidad de la atención. Es satisfacer las necesidades de los usuarios en todos los aspectos de la atención sanitaria.

Satisfacción de los usuarios. Indica el grado de satisfacción de la atención sanitaria cumpliendo con las expectativas del usuario.

Entorno saludable. Es un espacio que brinda seguridad ante amenazas a la salud, permitiendo ampliar las capacidades y desarrollar autonomía.

Profesionalidad. Comportarse con responsabilidad, integridad, rendición de cuenta y excelencia.

Tiempo de servicio. Es un parámetro de rendimiento usado para determinar la cantidad de tiempo en que se brinda un servicio.

Comunicación. Es el intercambio de información entre dos o más personas con el objetivo de transmitir o recibir información.

Eficacia de los cuidados. Es el grado en que una determinada intervención tiene resultados beneficiosos en condicione ideales.

Normas ISO. Son un conjunto de estándares con reconocimiento internacional creados con el objetivo de establecer niveles en relación con la gestión, prestación de servicios y desarrollo de productos. (Yance, 2024)

5. Metodología y diseño de la investigación

a. Tipo de estudio

El presente estudio de investigación tiene un enfoque cuantitativo; descriptivo de acuerdo al análisis, alcance de los resultados, conforme al periodo transversal conforme el periodo y secuencia del estudio y retrospectivo en la cronología de la muestra del estudio.

b. Área de estudio

El lugar de estudio se localiza en la Provincia de Tungurahua, cantón Patate en el área urbana, en el Centro Médico Patate un centro de salud privado que brinda servicios de salud en las áreas de medicina general, pediatría, odontología, ortodoncia y cirugía oral y maxilofacial.

Universo y muestra

El Universo de este estudio lo comprendieron todos los pacientes entre los 18 y 65 años de edad y los representantes de pacientes menores de edad que acudieron al Centro Médico Patate desde junio a octubre del año 2024, cuya población fue 250 usuarios.

La muestra fue no probabilística, por conveniencia, la muestra fue un total de 50 elementos.

Muestra

50 elementos.

Criterios de Inclusión

- ✓ Pacientes mayores de 18 años.
- ✓ Pacientes con cita médica.
- ✓ Pacientes con discapacidad.

Criterios de Exclusión

- ✓ Pacientes que no desean acceder a la encuesta.
- ✓ Pacientes menores de edad.
- ✓ Pacientes sin cita médica.

Operacionalización de las variables

VARIABLE	CONCEPTO	INDICADORES	DIMENSIONES	TÉCNICA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE LA ATENCIÓN.	Es satisfacer las necesidades de los usuarios en todos los aspectos de la atención sanitaria.	Información y educación	Información clara y comprensible sobre su condición y tratamiento.	Encuestas Formato físico de tipo Likert y escala del 1 al 4 siendo: 1: Insatisfecho. 2: Medianamente satisfecho. 3: Satisfecho. 4: Muy satisfecho.
SATISFACCIÓN DEL USUARIO.	Indica el grado de satisfacción de la atención sanitaria cumpliendo con las expectativas del usuario.	Infraestructura.	Estado físico de la infraestructura que pueda afectar la calidad de la atención.	Encuestas Formato físico de tipo Likert y escala del 1 al 4 siendo: 1: Insatisfecho. 2: Medianamente satisfecho. 3: Satisfecho. 4: Muy satisfecho.
		Atención médica.	Percepción de la calidad de la atención recibida.	
		Trato recibido por el personal médico.	Percepción de la calidad de atención del personal médico.	
		Tiempo de espera.	Tiempo promedio que tarda el personal médico en otorgar la atención.	
		Entorno saldable.	Percepción del grado de limpieza del establecimiento.	

d. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó una encuesta con una escala de medición de Likert, con preguntas de elaboración propia.

e. Plan de tabulación y análisis

Esta investigación se efectuó en Centro Médico Patate durante los meses de junio a octubre del 2024. Definida a continuación:

Una vez establecida el área y la población a estudiar, se remitió una solicitud a la máxima autoridad de la unidad médica, con la finalidad de tener acceso a la información, instalaciones y usuarios.

Se determinó a la población a estudiar y se procedió a realizar la encuesta en formato físico de tipo Likert, esta encuesta evaluó las variables que se consideraron en esta investigación, cuenta con 10 aspectos que fueron evaluados en escala del 1 al 4, siendo:

1: Insatisfecho

2: Medianamente satisfecho

3: Satisfecho

4: Muy satisfecho.

f. Procedimientos

Luego de la aplicación de las encuestas los datos obtenidos fueron integrados en una hoja de cálculo de Microsoft Excel versión 2022.

La encuesta constó de 10 preguntas que fueron evaluadas de acuerdo con la Escala de Likert, escala de medición del 1 al 4, de tal manera que:

- 1: Muy satisfecho
- 2: Satisfecho
- 3: Medianamente satisfecho
- 4: Insatisfecho

Los datos recolectados se mostraron en tablas y gráficos en forma de barras para exponer los resultados obtenidos.

6. Resultados

Posterior a la recolección la información obtenida a través de la encuesta que consta de 10 preguntas, que se basan en la escala de Likert, que contienen preguntas sobre el perfil sociodemográfico como la edad, sexo, en que especialidad fueron atendidos, si el personal médico brindó un servicio de calidad como otorgar información clara y comprensible de la condición de los usuarios, si la infraestructura del centro médico es adecuada y evaluación de tiempo de espera para ser atendido.

7. Análisis e interpretación de resultados

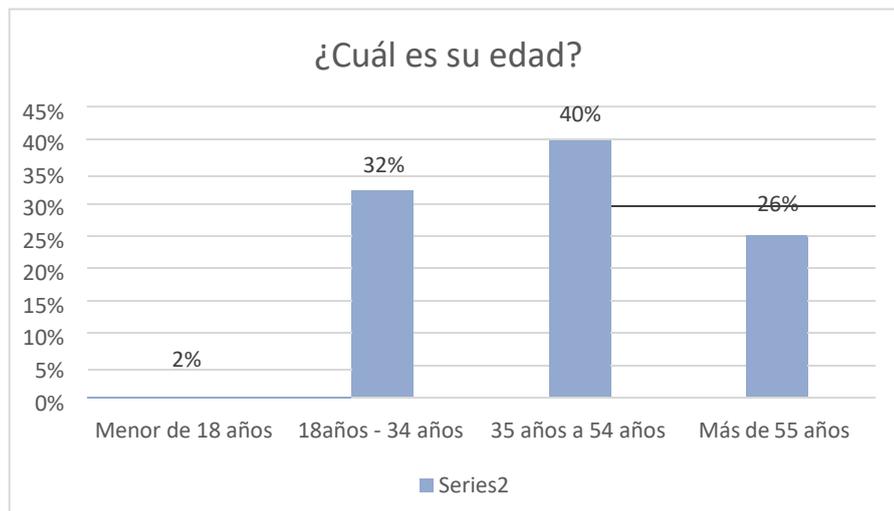
Los datos generados son ingresados en Microsoft Excel versión 2022, se realiza tablas y gráficos, luego se realiza la interpretación y se manifiesta lo siguiente:

TABLA 1

¿Cuál es su edad?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menor de 18 años	1	2%
18años - 34 años	16	32%
35 años a 54 años	20	40%
Más de 55 años	13	26%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Elaboración propia.



FUENTE: Elaborado por Sofía Fonseca.

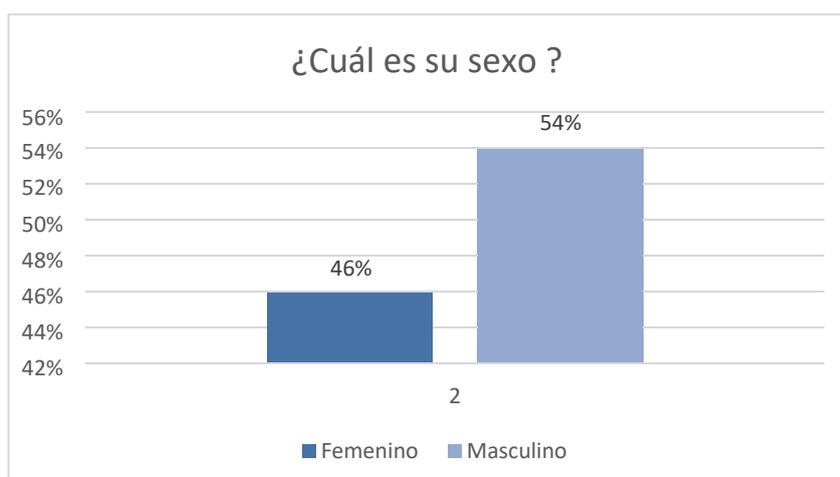
En cuanto a las edades según los datos obtenidos el 2% pertenecen a menores de 18 años, el 32% a edades comprendidas de 18 a 34 años, el 20 % a edades comprendidas de 35 a 54 años y el 13 % a mayores de 55 años.

TABLA 2

¿Cuál es su sexo?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	23	46%
Masculino	27	54%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Elaboración propia.



FUENTE: Elaborado por Sofía Fonseca.

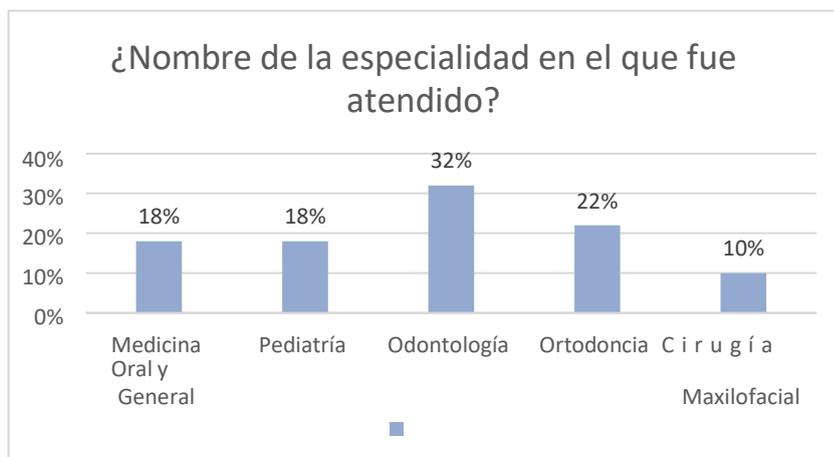
En cuanto al sexo el 46 % femenino y el 52 % masculino

TABLA 3

Nombre de la especialidad en la que fue atendido.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Medicina General	9	18%
Pediatría	9	18%
Odontología	16	32%
Ortodoncia	11	22%
Cirugía Oral y Maxilofacial	5	10%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Elaboración propia.



FUENTE: Elaborado por Sofía Fonseca.

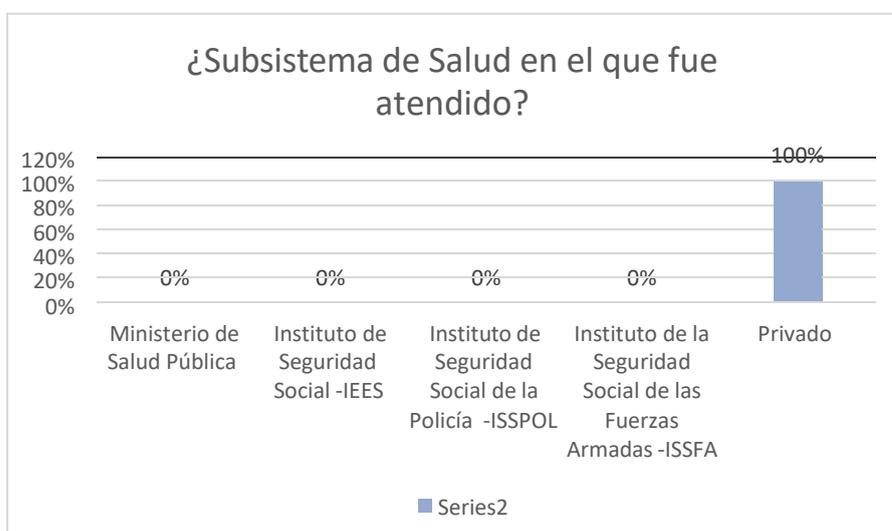
En cuanto a la especialidad en la que fueron atendidos el 18 % pertenece a Medicina General, el 18 % a Pediatría, el 32 % a Odontología, el 22% a Ortodoncia y el 10 % pertenece a Cirugía Oral y Maxilofacial.

TABLA 4

SUBSISTEMA DE SALUD EN EL QUE FUE ATENDIDO

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ministerio de Salud Pública	0	0%
Instituto de Seguridad Social -IEES	0	0%
Instituto de Seguridad Social de la Policía -ISSPOL	0	0%
Instituto de la Seguridad Social de las Fuerzas Armadas -ISSFA	0	0%
Privado	50	100%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Elaboración propia.



FUENTE: Elaborado por Sofía Fonseca.

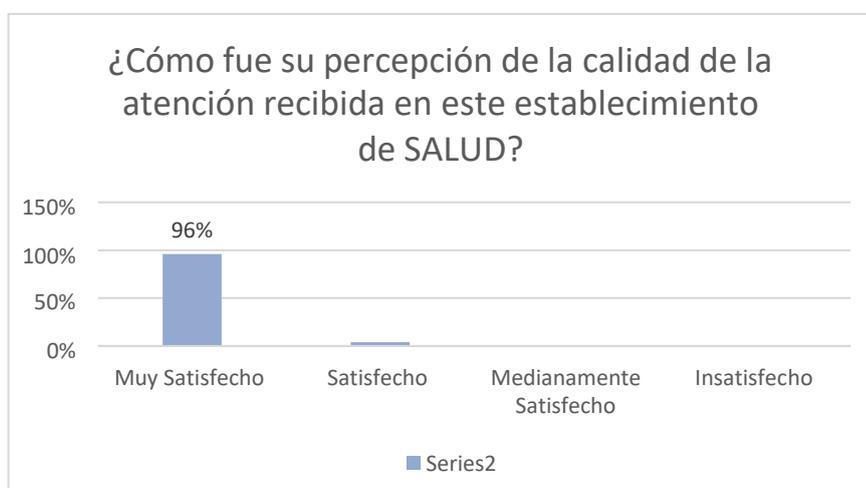
En cuanto al subsistema de salud en el que fueron atendidos el 100 % pertenece al sector privado.

TABLA 5

**CÓMO FUE SU PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN
RECIBIDA EN ESTE ESTABLECIMIENTO DE SALUD**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	48	96%
Satisfecho	2	4%
Medianamente Satisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Elaboración propia.



FUENTE: Elaborado por Sofía Fonseca.

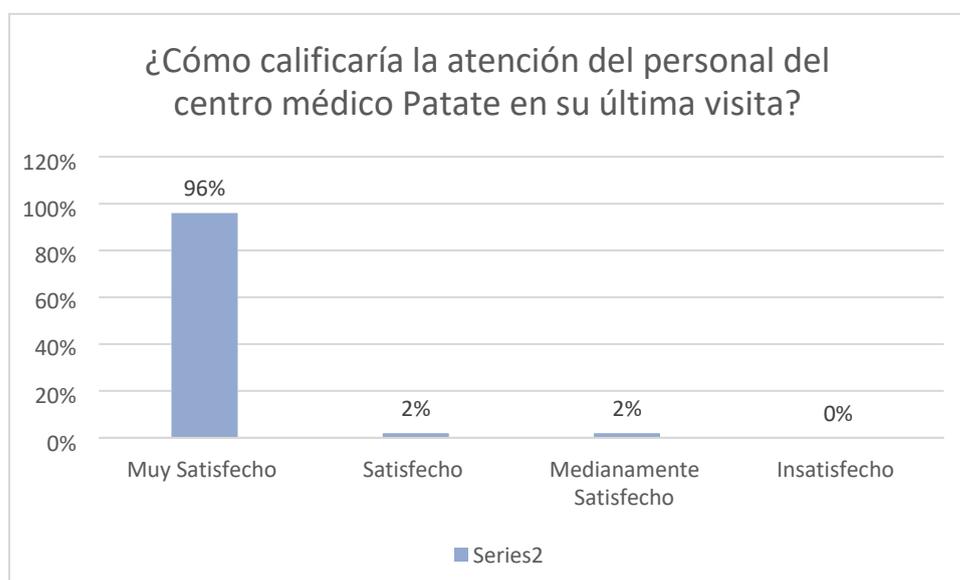
En cuanto a la percepción de la calidad de la atención recibida en el Centro Médico Patate el 96% puntuó muy satisfecho y el 4 % satisfecho.

TABLA 6

¿Cómo calificaría la atención del personal del centro médico Patate en su última visita?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	48	96%
Satisfecho	1	2%
Medianamente Satisfecho	1	2%
Insatisfecho	0	0%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Elaboración propia



FUENTE: Elaborado por Sofía Fonseca.

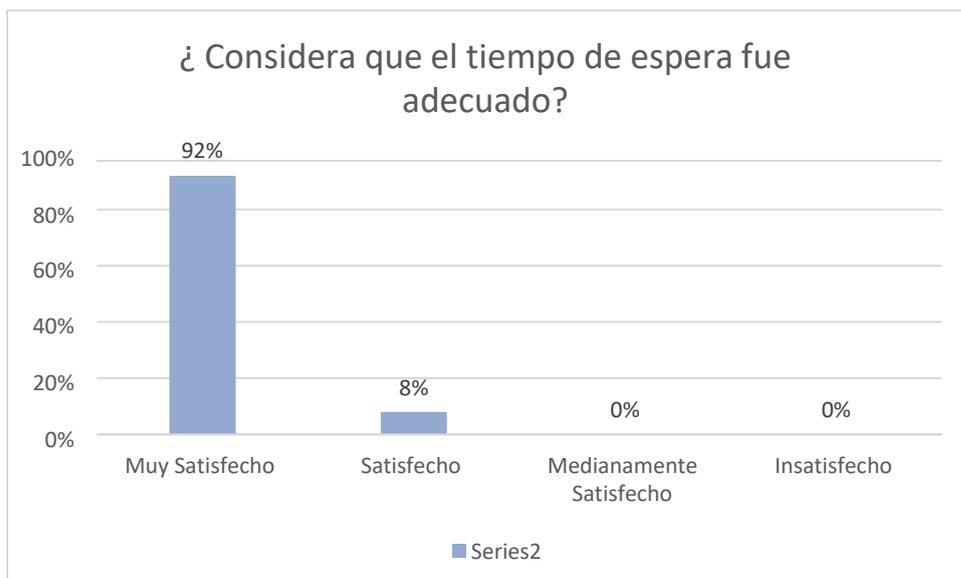
En cuanto a la calificación de la atención brindada por el personal médico el 96% puntuó muy satisfecho, el 2 % satisfecho y el 2 % medianamente satisfecho.

TABLA 7

¿Considera que el tiempo de espera fue adecuado?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	46	92%
Satisfecho	4	8%
Medianamente Satisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Elaboración propia.



FUENTE: Elaborado por Sofía Fonseca.

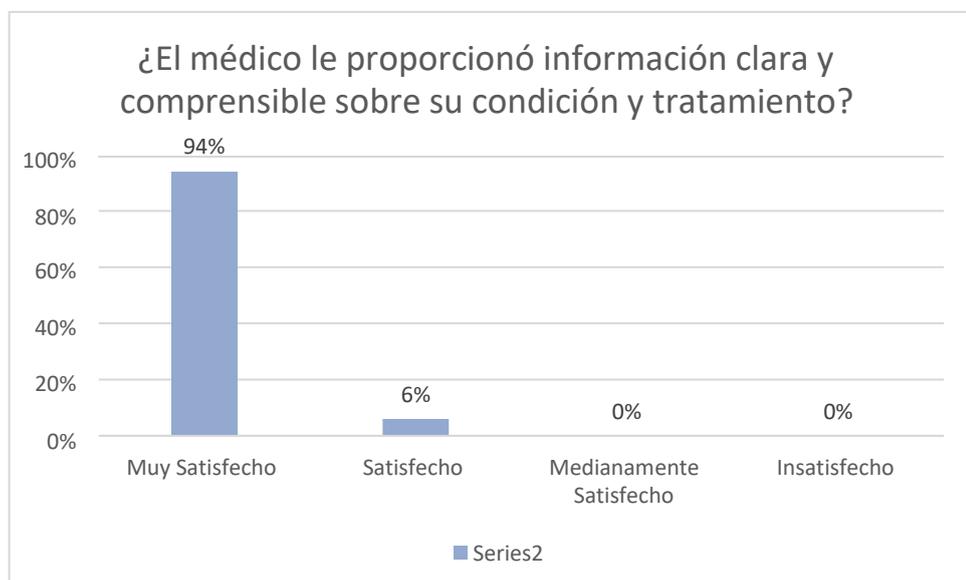
En cuanto al tiempo de espera para recibir la atención médica el 92% puntuó muy satisfecho y el 8 % satisfecho.

TABLA 8

El médico le proporcionó información clara y comprensible sobre su condición y tratamiento

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	47	94%
Satisfecho	3	6%
Medianamente Satisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Elaboración propia.



FUENTE: Elaborado por Sofía Fonseca.

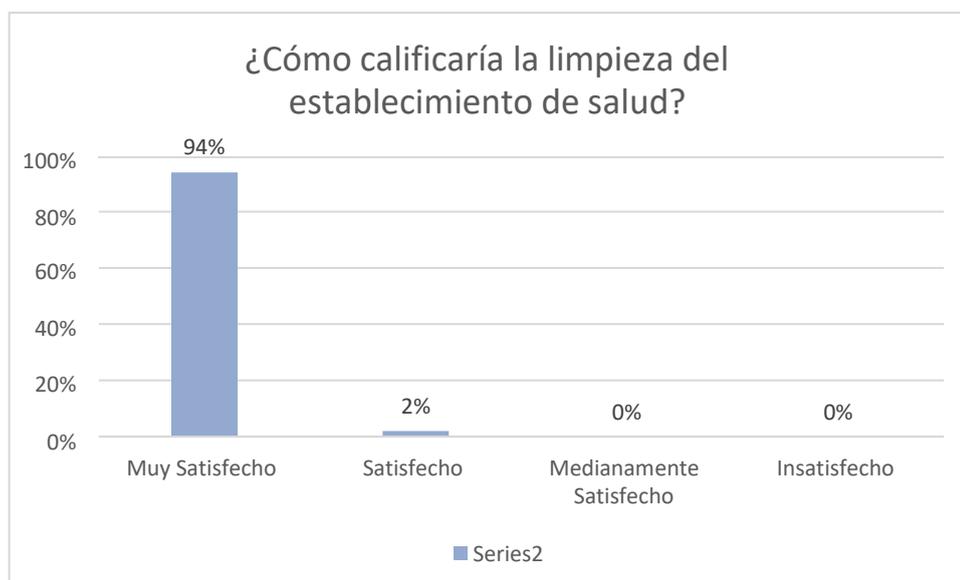
En cuanto a si la información proporcionada por el médico fue clara y comprensible sobre la condición y tratamiento, el 94% puntuó muy satisfecho y el 6% satisfecho.

TABLA 9

¿Cómo calificaría la limpieza del establecimiento de salud?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	47	94%
Satisfecho	1	2%
Medianamente Satisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Elaboración propia.



FUENTE: Elaborado por Sofía Fonseca.

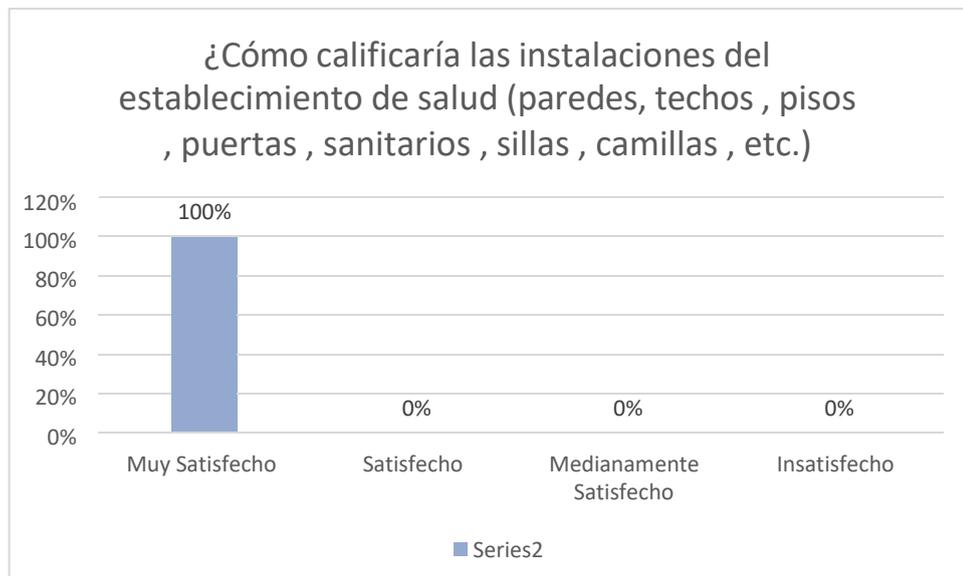
En cuanto a la calificación de la limpieza del establecimiento el 94% puntuó muy satisfecho y el 2 % satisfecho.

TABLA 10

Cómo calificaría las instalaciones del establecimiento de salud (paredes, techos, pisos, puertas, sanitarios, sillas, camillas, etc.)

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	50	100%
Satisfecho	0	0%
Medianamente Satisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Elaboración propia.



FUENTE: Elaborado por Sofía Fonseca.

En cuanto a la calificación de las instalaciones del establecimiento de salud (paredes, techos, pisos, puertas, sanitarios, sillas, camillas, etc.) el 100 % puntuó como muy satisfecho.

7. Conclusiones

La calidad de atención de servicios de salud permite brindar a los usuarios un servicio de salud eficaz, efectivo, seguro y equitativo, en torno a las necesidades y satisfacción de los usuarios, el presente estudio permitió describir el perfil socioeconómico, medir el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Centro Médico Patate y con los resultados proponer mejoras y determinar estrategias para la mejoría de los servicios de salud brindados.

Respecto las condiciones sociodemográficas más notables en los usuarios que asistieron al Centro Médico Patate, se determinó que, de un total de 50 usuarios encuestados, 23 fueron mujeres (46%) y 27 hombres (54%), en edades comprendidas entre 0 a 55 años.

De acuerdo con el nivel de satisfacción de los usuarios se determinó una puntuación positiva por parte de los usuarios en cuanto a la calidad de atención médica y trato recibido por parte del personal médico (96%) e infraestructura (100%), que permite a los usuarios recibir una atención segura y de calidad en el Centro Médico Patate.

El tiempo de espera en la atención del Centro Médico Patate el 92% de los usuarios calificó como muy satisfactorio.

8.-Recomendaciones

✓ Crear protocolos y flujogramas con información con un lenguaje claro y comprensivo, para asegurar que los usuarios cumplan con las indicaciones prescritas por las diferentes especialidades ofertadas en el Centro Médico Patate.

✓ Implementar canales efectivos de agendamiento que permitan a los usuarios realizar citas de acuerdo a su disponibilidad para reducir los tiempos de espera, faltas en la asignación de turnos y mala organización entre el personal médico.

✓ Instaurar un buzón de sugerencias para compilar sentires, quejas, comentarios y recomendaciones sobre la atención de salud, enfocándose en la mejora continua de los servicios prestados por el Centro Médico Patate.

✓ Posterior a la implementación de las encuestas se determinó que el 54 % de usuarios que acuden al Centro Médico Patate son hombres se sugiere aumentar la cartelera de servicios como la especialidad de Ginecología y obstetricia.

✓ Existen limitaciones para ampliar la cartelera de servicios como la falta de liquidez y la insolvencia de especialistas debido a costos de viáticos y transporte.

9. Bibliografía

1. Calidad en los servicios de salud: ¿Es posible?

Arakaki M, Juan M

Rev. Medica Hered., 2001 - Artículo de revista científica

2. 2. República de Colombia. Análisis de las encuestas de calidad de vida para evaluar el impacto del nuevo sistema de seguridad social en salud en Colombia: 1993-1997. Bogotá: Departamento Nacional de Planeación, 1998. p. 45

3. Martínez-Martínez L, Avalo-Olguín M, Quintero-Crispin AL. Calidad de los servicios de enfermería: ¿utopía o realidad? Revista Desarrollo Científico en Enfermería 2001; 9(3):68-75.

4. Otero J. Qué es la calidad en salud. Lima: Ética y Marketing; 2002. p. 45.

5. Mejía B. Auditoría médica: para la garantía de la calidad. 1ª ed. Bogotá: Editorial Ltda.; 1997. p. 38.

6. República de Colombia. Ministerio de la Protección Social. Decreto 1011 de 2006, abril 3, por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Bogotá D.C.: El Ministerio; 2006.

7. Organización Mundial de la Salud (OMS), Organización Panamericana de la Salud (OPS). Política y estrategia regional para la garantía de la calidad de la atención sanitaria, incluyendo la seguridad del paciente. En: 27ª. Conferencia Sanitaria Panamericana. 59ª. Sesión del Comité Regional Washington: OPS/OMS; 2007.

8. Donabedian A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad: salud pública. México: Prensa Médica Mexicana; 1993. p. 254.

9.- Gob.ec. [citado el 8 de octubre de 2024]. Disponible en: <http://www.acess.gob.ec/wp-content/uploads/2023/11/Resolucion-No.-ACESS-2023->

0030.pdf

10.- Normas Iso para Organizaciones de Salud [Internet]. Escrito. [citado el 8 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://es.scribd.com/presentation/344973450/Normas-Iso-Para-Organizaciones-de-Salud>

11.- de Salud Según Encuesta Servqual NDESDELUESLACDEAENLS, El Año ENLAMRV-CEN. UNIVERSIDAD RICARDO PALMA [Internet]. Edu.pe. [citado el 8 de octubre de 2024]. Disponible en: https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/457/Ortiz_p.pdf?sequence=1&isAllowed=y

12.- Scielo.cl. [citado el 8 de octubre de 2024]. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872011000600017

13.- Silberman M, Cosme JAG, Campos y Victoria López Ortega ID. Calidad de la atención en salud: el modelo de Avedis Donabedian [Internet]. Edu.mx. [citado el 8 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://uniclanet.unicla.edu.mx/assets/contenidos/288020230831232508.pdf>

14.- Investigación y Educación en Enfermería [Internet]. Redalyc.org. [citado el 8 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>

15.- Investigación y Educación en Enfermería [Internet]. Redalyc.org. [citado el 18 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>

10.Anexos



Encuesta de Satisfacción

El Centro Médico Patate agradece su confianza

Su opinión es muy importante para garantizar la mejora continua en el establecimiento, a continuación, por favor responda las siguientes preguntas acerca de su grado de satisfacción de la entidad en la atención de los servicios de salud.

Marque con una X, o responda de acuerdo a la pregunta.

1 ¿Cuál es su edad?

Menor de 18 años

18 años a 34 años

35 años a 54 años

Más de 55 años

2 ¿Cuál es su sexo?

Femenino

Masculino

3 ¿Nombre de la especialidad en el que fue atendido?

Medicina General

Pediatría

Odontología

Ortodoncia

Cirugía Oral y Maxilofacial

4 ¿Subsistema de Salud en el que fue atendido?

- Ministerio de Salud Pública
- Instituto de Seguridad Social -IEES
- Instituto de Seguridad Social de la Policía – ISSPOL
- Instituto de la Seguridad Social de las Fuerzas Armadas-ISSFA
- Privado

5 ¿Cómo fue su percepción de la calidad de la atención recibida en este establecimiento de salud?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho

6 ¿Cómo calificaría la atención del personal del centro médico Patate en su última visita?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho

7 ¿Considera que el tiempo de espera fue adecuado?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Insatisfecho

8. ¿El médico le proporcionó información clara y comprensible sobre su condición y tratamiento?

Muy satisfecho

Satisfecho

Medianamente satisfecho

Insatisfecho

9 ¿Cómo calificaría la limpieza del establecimiento de salud?

Muy satisfecho

Satisfecho

Medianamente satisfecho

Insatisfecho

10 ¿Cómo calificaría las instalaciones del establecimiento de salud (paredes, techos, pisos, puertas, sanitarios, sillas, camillas, etc.)

Muy satisfecho

Satisfecho

Medianamente satisfecho

Insatisfecho

PREGUNTA	POSITIVO (+)		NEGATIVO (-)	
	Muy Satisfecho	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Insatisfecho
5.- ¿Cómo fue su percepción de la calidad de la atención recibida en este establecimiento de salud?	48	2	0	0
6.- ¿Cómo calificaría la atención del personal del centro médico Patate en su última visita?	48	1	1	0
7 ¿Considera que el tiempo de espera fue adecuado?	46	4	0	0

8 ¿Cómo calificaría la limpieza del establecimiento de salud?	47	3	0	0
9 ¿Cómo calificaría la limpieza del establecimiento de salud?	49	1	0	0
10 ¿Cómo calificaría las instalaciones del establecimiento de salud (paredes, techos, pisos, puertas, sanitarios, sillas, camillas, etc.)	50	0	0	0