

## Capítulo 1

### **Calidad del servicio de emergencia del hospital del Instituto Ecuatoriano de seguridad social Ancón, periodo Enero a Julio 2014**

*Carmen Lascano, Doris Castillo, Amarilis Laíne y Carlos Sáenz*

C. Lascano, D. Castillo, A. Laínez y C. Sáenz  
Universidad Estatal Península de Santa Elena.  
clascano@upse.edu.ec

M.Ramos, D. Toscano (eds.) *Estrategias de desarrollo económico en Latinoamérica*, Temas Selectos de Economía  
©ECORFAN- Ecuador, 2015.

## Abstract

At the present time the inefficient Health Service is a theme that requires to look for the base line that enables the formulation and the development of interventions for its improvement. With the present investigation Ancón seeks to upgrade it attention in the emergency area of the Hospital of the Ecuadorian Institute of Social Security. For the collection of data an opinion poll to 337 users that attend monthly and that request the services the emergency of aleatory and simple way came true. As to the results it could be evidenced that 46 % of affiliates are in disagreement with the attention that he received, the 26 % partially in conflict, the 20 % neither agreed neither in conflict and so lonely the 8 % was in agreement. The variable that more stood out was the requirement of an attention more balanced and opportune that he guarantees her health.

**Key words:** system care, quality, emergency, model, user

## 1 Introducción

En el año 2013, la agencia pública de noticias del Ecuador y Suramérica, ubica al sistema de salud pública del país en el puesto 20 a nivel mundial, por ende si se desea escalar posiciones y estar entre las mejores del mundo es necesario aumentar la cobertura en los servicios de salud y brindar atención de calidad a los afiliados de los centros hospitalarios (1).

En la actualidad, las entidades de salud del Ecuador se han visto afectadas por el incremento acelerado de afiliados, por tal razón se requiere implementar un modelo que gestione la calidad en los servicios de salud en el área de emergencia para garantizar el servicio efectivo y eficiente a los usuarios.

La provincia de Santa Elena al formar parte de la zona 5 debe ajustarse a estos objetivos, de ahí la importancia de mejorar los servicios de emergencia no solo de los hospitales públicos sino también de los privados, que garanticen satisfacer las diversas necesidades de los afiliados y contrarrestar toda dificultad que se pudiera presentar.

Para brindar una adecuada calidad de atención es importante considerar lo siguiente: recursos infraestructurales de élite en el área de emergencia, recursos humanos capacitados, no solo los médicos sino todo el personal que labora en el hospital, siendo capaces de ofrecer un servicio de calidad, confiable, oportuno, efectivo, flexible, accesible, cordial y profesional considerando las necesidades prioritarias que presenta el paciente (2)

Un indicador de calidad, es una medida cuantitativa que puede ser usada a modo de guía para controlar la validez, sensibilidad y especificidad basándose en hechos y datos que vayan a permitir evaluar la calidad de los procesos, servicios y productos, razón por la cual este proyecto investigativo tiene como propósito analizar el sistema de atención en el área de emergencia del hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Ancón para mejorar la calidad del servicio.

Los estudios que evalúan la calidad de la atención en el área de emergencia del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Ancón buscan no solo mejorar lo bueno, sino la excelencia, razón por la cual la presente investigación pretende ayudar a los directivos a tomar medidas en relación al recurso humano, material y aplicar estrategias adecuadas que ayuden a identificar los factores que más inciden para que los usuarios no se sientan insatisfechos por los servicios prestados. Ofrecer una atención eficiente y eficaz permitirá a los centros hospitalarios tanto públicos como privados competir con los altos estándares que se ofrece a nivel mundial.

## **1.1 Desarrollo**

Los hospitales son una extensión de una institución de salud o centro de albergue que cuentan con tratamientos para las personas que asisten con enfermedades, cuya misión es proporcionar asistencia médica completa a la comunidad (3).

Los hospitales particulares y públicos indudablemente deben brindar a los usuarios una atención inmediata en el área de emergencia para establecer un orden de prioridades de acuerdo a su estado de salud y calmar la ansiedad, ya que la mayor parte de estos servicios no satisfacen sus necesidades.

Los servicios de calidad constituyen un punto crítico para los usuarios, por ende es necesario analizar la insatisfacción en la atención, la accesibilidad geográfica, el tiempo de espera, condiciones físicas de la institución, abastecimiento, calidad del personal y su experiencia para buscar soluciones y acrecentar el nivel de satisfacción de los afiliados.

## **1.2 Servicio de Salud**

Los servicios de salud tienen actividades específicas y esenciales que garantizan la calidad asistencial, donde no solo dependerá de la rapidez sino también del uso adecuado de los materiales y recursos humanos para realizar las acciones necesarias en el área de emergencia y satisfacer las necesidades de los usuarios, tanto en su bienestar físico como psicológico (4).

Los descubrimientos y los adelantos de la medicina han generado innovados programas que se han incorporado a la misión del hospital, pues para mejorar la calidad en la atención de salud, se exige de la intervención de todos los profesionales de la salud. La filosofía del análisis del ciclo de servicio, sugiere que todos tienen algo que aportar para lograr que el usuario quede satisfecho con el servicio que recibe, es por eso que la calidad de atención es un componente prioritario que requiere de interés especial.

## **1.3 La Atención en el Área de Emergencia**

La atención que se propone al usuario debe ser óptima en todos los parámetros, desde que se lo recibe hasta el tratamiento que va a seguir, sin discriminar la condición social y económica (5). Los centros hospitalarios que prestan servicios de salud deben mejorar su calidad, para ello es necesario conocer cuál es la expectativa que tiene el usuario en cuanto a la atención y a la calidad, esto permitirá medir el grado de aceptación que tienen hacia la población en general.

Cuando se habla de satisfacción de los usuarios se deben considerar tres aspectos importantes, tales como: la organización (tiempo de espera), la atención recibida y el trato brindado por parte del personal que labora en el servicio de emergencia de forma eficaz, eficiente, y efectiva (6). Se deben atender a los usuarios en estado crítico y cuidando de su salud en cualquiera de los niveles requeridos, especialmente en el hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Ancón, donde la necesidad de estos servicios es frecuente; situación que implica un cambio de filosofía de todos los que laboran en esta institución.

## **1.4 Calidad de atención en el área de emergencia**

La calidad está basada en la satisfacción del usuario de todas las necesidades con soluciones técnicamente óptimas, que se detalla a continuación:

**Calidad técnica:** es la aplicación de la ciencia y tecnología médica de forma que maximice los beneficios de la salud, sin aumentar de forma proporcional los riesgos en la atención mediante el cual se espera poder proporcionar al usuario externo el máximo y más completo bienestar, logrando un equilibrio más favorable de riesgo y beneficio.

**Calidad sentida:** es la satisfacción razonable de las necesidades de los usuarios externos después de utilizar los servicios de calidad de la institución. Está en la subjetividad y debe ser explicada por ellos.

Entre los factores que inciden en la calidad, se destacan los siguientes:

**Eficacia:** Algunos autores la definen como la relación entre los objetivos previstos y los conseguidos en condiciones ideales o experimentales.

**Eficiencia:** Relación entre el impacto real de un servicio o programa y su costo de producción. Un servicio es eficiente si consigue el máximo logro con el mínimo número de recursos posible, o con los recursos disponibles.

**Eficiencia clínica:** Está subordinada a la actuación del profesional, que no debe emplear recursos innecesarios. Su evaluación se realiza por medio de auditorías que son equipos técnicos que revisan la documentación clínica. Pueden ser equipos internos al hospital o institución o un equipo externo que realiza auditorías.

**Accesibilidad:** Facilidad con que se obtienen, en cualquier momento, los servicios sanitarios, a pesar de posibles barreras económicas, geográficas, de organización, psíquicas y culturales.

**Disponibilidad:** Grado en que los servicios sanitarios se hallan en estado operativo. La disponibilidad incluye la accesibilidad.

**Calidad científico-técnica:** Nivel de aplicación de los conocimientos y la tecnología disponible en la actualidad.

Aceptabilidad, aquí también se incluye:

**La satisfacción del cliente:** Grado de cumplimiento de sus expectativas en cuánto a la atención recibida y los resultados de la misma. Incluye la satisfacción con la organización, la asistencia recibida, los profesionales y los resultados de la atención sanitaria.

**Cooperación del paciente:** Grado en que el paciente cumple el plan de atención. Depende de la relación que se establece entre el paciente y el profesional. Es un componente de gran importancia en la atención médica ambulatoria.

**Continuidad:** Tratamiento del paciente como un todo en un sistema de atención integrado.

Los servicios deben ser continuos y coordinados para que el plan de cuidados de un paciente progrese sin interrupciones.

**Competencia profesional:** Capacidad del profesional de utilizar plenamente sus conocimientos en su tarea de proporcionar salud y satisfacción a los usuarios. Se refiere tanto a la función operacional y a la relacional, tanto del profesional sanitario como de la organización.

Seguridad: Balance positivo de la relación beneficios / riesgos.

Dimensiones de la calidad:

Técnica: Es la aplicación de la ciencia y tecnología de manera que reporte el máximo beneficio de salud para el paciente y minimice los riesgos

Interpersonal: Se expresa en el cumplimiento de las relaciones humanas entre el equipo de salud y paciente

Ambiente y entorno físico: Entorno donde se desarrolla la atención y características que hace que la consulta sea agradable tanto en privacidad, tiempo de espera, rapidez y eficiencia entre máxima satisfacción del usuario.

### **1.5 La visión de calidad en el Área de Salud**

La visión de la calidad en el área de salud siempre va a estar direccionada en la satisfacción de las necesidades y de las expectativas de los afiliados que solicitan los servicios de atención en el centro hospitalario, predominando la implementación y la aplicación de las diversas herramientas que van a ayudar al mejoramiento continuo de todos los servicios (7).

En relación a las instituciones hospitalarias, hay elementos importantes, que son necesarios analizar. La calidad del servicio que se brinda es trascendental para los hospitales que desean proyectar sus actividades a largo plazo. Actualmente es aceptada la opinión de los usuarios sobre el servicio que estos les brindan para que sea reconocida su trayectoria. Los directivos de la entidad deben formular el trabajo en pos de esa visión y socializarlo a los diversos sectores.

Para tener la excelencia en el servicio médico se debe plantear la mejora continua, orientada hacia la calidad del mismo. Para lograr el éxito de la visión se debe definir principalmente que el talento posea una adecuada predisposición para lograr los objetivos planteados, considerándose como esencial en la atención óptima del servicio de salud.

El hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Ancón define su visión de la siguiente forma: en el 2017, funcionará en una nueva planta física como establecimiento nivel dos, con una amplia oferta de especialidades médicas, un equipo humano con alto nivel de competencias y vocación de servicio, con capacidad para liderar el desarrollo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la provincia, bajo estándares internacionales de calidad, seguridad y salud ambiental.

### **1.6 Los objetivos relacionados con la calidad en salud**

Los objetivos relacionados con la calidad en salud tratan de promover y desarrollar diferentes actividades para que se dé el mejoramiento de la calidad de la atención en salud, por medio de los procedimientos, métodos o herramientas (8).

Es importante mencionar que para alcanzar la calidad de los servicios fue necesario establecer objetivos claros para plantear soluciones ante la problemática suscitada en el hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Ancón, destacando el tiempo, calidad del servicio y atención de los profesionales que laboran en esta área.

El modelo de atención Integral de salud es aplicar las acciones a los individuos, a las familias y a la comunidad, basándose en los parámetros de la salud.

### **1.7 Indicadores de la evaluación**

Se debe recordar que un indicador es una variable diseñada y empleada para valorar cuantitativa o cualitativamente el grado de cumplimiento de una actividad; así como medir total o parcialmente un comportamiento. Ellos expresan, en términos de logros y deficiencias el resultado de un aprendizaje-acción, que se manifiesta a través de conductas concretas, medibles y observables.

Los instrumentos deben estar en correspondencia con lo que se vaya a evaluar, los métodos que se deben emplear y dónde se va a realizar. Si son conocimientos o habilidades intelectuales podremos evaluarlos mediante exámenes escritos u orales; si son habilidades a través del censo perceptual, técnicas y actitudes, se evaluarán en base a exámenes clínicos, con el apoyo de listas de comprobación y escalas de calificación, pruebas psicológicas, entrevistas, etcétera.

En cada uno de ellos debe quedar bien claro el patrón de desaprobación – aprobación o de incompetente-competente. Por otra parte es necesario seleccionar la muestra que se debe evaluar de forma aleatoria y cuya cantidad sea significativa desde el punto de vista estadístico.

Por último, debe realizarse un análisis de los resultados, que permita identificar la causa del problema y validar los instrumentos empleados (9).

### **1.8 Objetivos**

#### **1.9 Objetivo general**

Analizar el sistema de atención en emergencia del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Ancón para mejorar la calidad del servicio.

#### **1.10 Objetivos específicos**

- Determinar el sistema de atención en emergencia del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Ancón.
- Exponer los principales indicadores a monitorear
- Diseñar un modelo de atención en servicios de salud
- Establecer la calidad de servicio que se debe brindar en el hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Ancón.

#### **1.11 Materiales y métodos**

El diseño de la investigación es descriptivo, comparativo y transversal. La comunidad de estudio estuvo conformada por los usuarios que solicitan los servicios de emergencia del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Ancón, durante los meses de enero a julio del año 2014. Para calcular la muestra se consideró la siguiente fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{2706 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,005^2 * (2706 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5} = 337$$

La muestra fue de 337 usuarios, seleccionados de la media total, que se atienden mensualmente en emergencia a través del muestreo aleatorio simple con distribución proporcional a los que solicitan de este servicio de forma periódica. Los datos del número de usuarios que se atienden regularmente se obtuvieron del departamento de estadística del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Ancón.

**Tabla 1.1** Período de atención de enero a julio del 2014

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
2750	2715	2700	2650	2780	2650	2700
Total = 18945 afiliados						
Media = 2706						
Muestra = 337						

Edad		F	%
6	18-27	77	23
5	28-37	120	36
4	38-47	50	15
3	48-57	40	12
2	58-67	25	7
1	68-77	25	7
Total		337	100

Instrumento: Estadística de producción del servicio

La recolección de datos fue a través del cuestionario de la calidad del servicio que se brinda en el hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Ancón para verificar la satisfacción de los usuarios. Constó de 20 preguntas, agrupadas en tres partes: 1. Datos generales, 2. Escala en la calidad, y 3. Valoración del servicio de salud.

**Tabla 1.2** Distribución según la edad Instrumento: Encuesta

Servicio de emergencia del hospital Ancón	Número
Usuarios que asisten mensualmente	2706
Total	2706

Según la tabla de resultados los usuarios del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Ancón que solicitan atención de emergencia fluctúa entre los 18 años en adelante donde el 36% están entre los 28 a 37 años, el 23% entre los 18 a 27, el 15% entre 38 a 47, el 12% entre 48 a 57, el 7% corresponde a los de 58 a 67 y 68 a 77 años de edad. Se puede deducir que la población de este centro hospitalario necesita recibir una atención eficaz y eficiente por lo que se recomienda brindar las garantías necesarias porque es la población que más aporta al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

### 1.12 Comunidad de trabajo

La recolección de datos se hizo en base a las encuestas y con la información tabulada se realizó el análisis y la interpretación de los resultados. También se efectuó un trabajo sobre la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad. La comunidad a investigar estuvo compuesta por 30 profesionales de la salud que laboran en emergencia del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Ancón, los mismos que atienden a un promedio de 2706 usuarios mensualmente.

**Tabla1.3** Comunidad de trabajo. Instrumento: Estadística de producción del servicio

Valoración		F	%
5	Totalmente de acuerdo	0	0
4	Parcialmente de acuerdo	26	8
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	67	20
2	Parcialmente en desacuerdo	89	26
1	Totalmente en desacuerdo	155	46
Total		337	100

### 1.13 Resultados

#### 1.14 Calidad de atención ofrecida por el personal de Emergencia

Como se puede evidenciar en la tabla anterior, de los usuarios que asisten al hospital Ancón, el 46% manifestaron que están totalmente en desacuerdo con la atención que está ofreciendo el personal del servicio mientras que el 26% indican que se encuentran parcialmente en desacuerdo debido a que llegan con casos que necesitan de la atención urgente, el 20% presenta un estado de reserva a opinar sobre el tema, y finalmente el 8% está parcialmente de acuerdo con la atención ofrecida.

**Tabla1.4** Calidad de atención ofrecida por el personal de Emergencia

Valoración		F	%
5	Siempre	337	100
4	Casi siempre	0	0
3	A veces	0	0
2	Casi nunca	0	0
1	Nunca	0	0
Total		337	100

Instrumento: Encuesta

Se llega a la conclusión que no se están brindando las atenciones pertinentes, por lo que se recomienda tomar medidas correctivas y reducir estas falencias.



**Tabla 1.5** Recomendación de los servicios de emergencia

<b>¿Usted recomendaría a sus familiares o amigos que soliciten los servicios de salud en el Hospital Ancón en caso de emergencia?</b>			
Valoración		f	%
5	Siempre	0	0
4	Casi siempre	0	0
3	A veces	32	9
2	Casi nunca	57	17
1	Nunca	248	74
Total		337	100

Instrumento: Encuesta

Como se puede visualizar el 74% de los usuarios manifiestan que nunca recomendarían el hospital de Ancón a ninguno de sus familiares o amigos porque los servicios que se ofrece en emergencia no satisfacen los estándares de calidad, el 17% manifestó que casi nunca lo harían, mientras que el 9% a veces lo harían.

La evaluación de la satisfacción de los usuarios es reconocida cada vez más como un componente principal de la gestión de la calidad. La mejora de la calidad, el análisis comparativo de la eficiencia hospitalaria y la búsqueda de responsabilidad son algunas de las razones que llevan a los hospitales a medir la satisfacción de los usuarios. Esta es entendida como un componente de la calidad de los servicios de salud que refleja la habilidad de los profesionales para identificar las necesidades y expectativas de sus pacientes

**Tabla 1.6** Implementación de un nuevo modelo de atención

Valoración		F	%
5	Siempre	337	100
4	Casi siempre	0	0
3	A veces	0	0
2	Casi nunca	0	0
1	Nunca	0	0
Total		337	100

Instrumento: Encuesta

Como se puede observar en la tabla, el 100% de los usuarios que participaron en la encuesta comparten la misma opinión, es necesaria la implementación de un nuevo modelo de atención que permita mejorar el servicio de salud que se da en emergencia. Para que los usuarios puedan gozar de un mejor servicio, es factible implementar el modelo de atención, por ende contribuirá al desarrollo y progreso de la parroquia. Se sugiere que se dé mayor importancia al usuario que exija de este servicio sin importar su condición socioeconómica y el estado de gravedad con que ingresa, cumpliendo con las expectativas que tienen los usuarios hacia este centro hospitalario.

La calidad del servicio influye en el uso y continuidad de los servicios de salud, en la capacidad para comprender y aceptar el tratamiento, por este motivo es indudable la necesidad de medir la calidad de servicio percibida, para tener una idea real de las necesidades de los usuarios que solicitan la atención de emergencia del hospital Ancón y poder plantear estrategias para satisfacer sus necesidades y expectativas.

Los estudios que evalúan la calidad de atención de emergencia del hospital Ancón buscan no solo mejorar lo bueno, sino la excelencia, razón por la cual la presente investigación pretende ayudar a los directivos a tomar medidas en relación al recurso humano, material y aplicar estrategias adecuadas que ayudan a identificar los factores que más inciden para que los usuarios no se sientan insatisfechos por los servicios prestados.

### **1.15 Agradecimiento**

Doy gracias a Dios por darme sabiduría, a mi familia en especial a mi esposo, mis hijos y mis padres que han sido pilares fundamentales en la obtención de mis logros. La ejecución del presente trabajo se realizó con recursos propios.

### **1.16 Conclusiones**

El análisis de la información recopilada de los usuarios que solicitan atención de emergencia realizado en el hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Ancón permite determinar la percepción que tienen los afiliados sobre la calidad y satisfacción de los servicios.

La participación activa de todos los profesionales en el área de emergencia mediante un amplio proceso de análisis y discusión permitió identificar los factores que inciden en la calidad del servicio y fortalecer el sentido de pertenencia por parte de los trabajadores.

La eficiencia del personal del servicio puede verse afectada por factores como el exceso de carga, stress laboral, turnos intensivos y extensivos, exigencias por parte de los usuarios, entre otros aspectos, lo que impacta negativamente en la calidad del servicio que se presta.

Como se mencionó anteriormente un aspecto que incide negativamente en el servicio de calidad son los tiempos de espera prolongados lo que hace pensar que el servicio sea inoportuno, ineficiente e ineficaz.

Se establecieron los principales indicadores de calidad en los procesos de atención en emergencia del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Ancón, cuyo monitoreo constante permitirá brindar un servicio de calidad de forma eficaz y eficiente.

### **1.17 Recomendaciones**

Elaborar normas para la atención de calidad de emergencia y solicitar el aval de la Dirección Regional de la Salud que permita mejorar el proceso de atención cada vez que el usuario solicita este servicio.

Socializar este estudio, principalmente con los médicos, enfermeros y auxiliares que laboran en este servicio con el fin de fortalecer el compromiso que tienen con los usuarios y la comunidad en general.

El área de emergencia se vería beneficiada con el fortalecimiento en la calidad de los servicios, ya que en la actualidad se puede evidenciar la aglomeración de usuarios solicitando atención, por ello se recomienda que se exponga el tema para determinar el sistema de atención.

A todos los profesionales de la salud que laboran en este servicio, se recomienda tomar en cuenta los resultados de este estudio como insumo para investigaciones futuras y como base para la identificación, medición y control posterior de atributos críticos relacionados con la atención, en aras de cumplir con las necesidades y expectativas de los usuarios, procurando así un mayor nivel de satisfacción.

Es muy importante que el servicio de emergencia del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Ancón disponga de personal suficiente para la atención, incluso fines de semanas y feriados, se puede sugerir que aumenten profesionales residentes en el servicio de emergencia para que la atención sea rápida, oportuna y eficaz.

### 1.18 Referencias

Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica. (2013, septiembre 9). El sistema de salud del Ecuador. From <http://www.andes.info.ec/es/sociedad/sistema-salud-ecuador-ubica-entre-20-mejores-mundo.html>

Araujo, P. (2013). La importancia de la atención al cliente en el sector de la salud. Lima - Peru: Universidad del Pacífico.

Organización Mundial de la Salud. (2015). Hospitales. From <http://www.who.int/topics/hospitals/es/>

Pierre, P. (2006, Agosto). Los servicios de salud en el nivel primario. From [https://www.icrc.org/spa/assets/files/other/icrc\\_003\\_0887.pdf](https://www.icrc.org/spa/assets/files/other/icrc_003_0887.pdf)

Díaz, L. (2010). Sistema de atención en el área de emergencia. Revista cubana de medicina intensiva y emergencia , 9(1).

Chang, M., Alemán, M., Cañizares, M., & Ibarra, A. (2011). Satisfacción de los pacientes con la atención médica. Cuba: Rev cubana med gen integr.

Chandia, Y. (2012). Introducción a la calidad en la salud . Barcelona: Ediciones omega S.A.

López, A. (2012). Plan de calidad para el sistema nacional de salud. Lima: Océano peruana.

Bunge, M. (2014). La ciencia, su método y su filosofía. Sudamericana: Foundations & Philosophy of Science Unit.