

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

**TEMA:**

**Análisis del Tiempo de Espera y Su Relación en la Satisfacción del Paciente  
en el Área de Urgencias del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil**

**AUTORA:**

**Md. Quinde Zambrano Roxana Marcela**

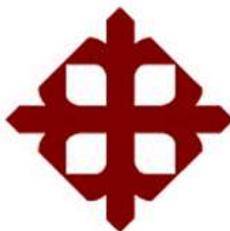
**Previo a la obtención del Grado Académico de:  
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

**TUTOR:**

**Ing. Carvache Franco Orly, Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador**

**2018**



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

**CERTIFICACIÓN**

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el **Médico, Roxana Marcela Quinde Zambrano**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

**DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

---

**Ing. Orly Carvache Franco, Mgs.**

**REVISORA**

---

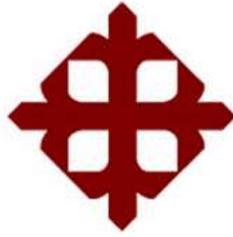
**Econ. Glenda Gutiérrez Candela, Mgs.**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

---

**Econ. María del Carmen Lapo Maza, PhD.**

**Guayaquil, 05 de noviembre del 2018.**



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

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Roxana Marcela Quinde Zambrano**

**DECLARO QUE:**

El Proyecto de Investigación **Análisis del Tiempo de Espera y Su Relación en la Satisfacción del Paciente en el Área de Urgencias del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

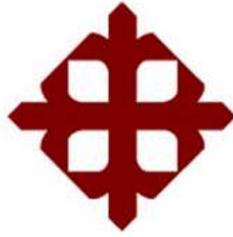
En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, 05 de noviembre del 2018.**

**LA AUTORA**

---

**Md. Roxana Marcela Quinde Zambrano**



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

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Roxana Marcela Quinde Zambrano**

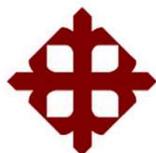
Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación** previo a la obtención del grado de **Magister en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada **Análisis del Tiempo de Espera y Su Relación en la Satisfacción del Paciente en el Área de Urgencias del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, 05 de noviembre del 2018.**

**LA AUTORA**

---

**Md. Roxana Marcela Quinde Zambrano**



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

**REPORTE URKUND**

## **Agradecimiento**

A todos, muchas gracias.

*Roxana Quinde Zambrano*

## **Dedicatoria**

**A mis padres.**

*Roxana Quinde Zambrano*

## Índice General

Introducción .....	2
Planteamiento del Problema.....	6
Formulación del Problema .....	8
Justificación del Problema .....	8
Preguntas de la Investigación.....	10
Objetivo General .....	11
Objetivos Específicos.....	11
Capítulo I.....	12
Marco Teórico.....	12
Atención en el área de urgencias.....	12
Área de Urgencias .....	13
Servicio en el Área de Urgencias .....	14
Condiciones en el Área de Urgencias .....	14
Los centros Hospitalarios .....	16
El servicio en los Centros Hospitalarios .....	16
Satisfacción .....	18
Elementos de la Satisfacción.....	19
Satisfacción de los Pacientes.....	20
Historial clínico de los Pacientes .....	21
Experiencia Profesional .....	22
Tiempo de espera .....	22
Tipos de Tiempos en la Espera .....	23
Modelo de atención en los Servicios de Salud.....	25

Atención actual en los Centros Hospitalarios .....	26
Servicios de la Salud .....	26
Ventajas de los Servicios de la Salud.....	27
Calidad en Salud .....	27
Estrategias en el servicio de la salud.....	28
Componentes de la Calidad Asistencial.....	29
Las Políticas del Servicio de Salud .....	30
Participación de los pacientes en la atención de salud.....	30
Calidad en los Servicios de la Salud .....	30
La perspectiva de la Eficacia en la medicina .....	31
Objetivos vinculados con la calidad en la medicina .....	31
Análisis de las Normas.....	33
Compromiso del estudio de la calidad .....	33
Requisitos para un adecuado trabajo de calidad .....	33
Beneficios de la conducta.....	33
Investigación y justificación de las autoridades.....	34
Marco Legal .....	34
Sección séptima de la salud.....	35
Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil (2014).....	35
Sistemas de Salud en el Ecuador.....	36
Ley Orgánica De La Salud (2012) .....	36
Capítulo II .....	39
Marco Referencial.....	39
Estudios realizados en el mundo .....	39

La atención en el Área de Urgencia en Chile.....	39
La atención en el Área de Urgencia en Argentina .....	40
La atención en el Área de Urgencia en Perú .....	40
La atención en el Área de Urgencia en Colombia.....	41
La atención en el Área de Urgencia en Ecuador .....	42
Recursos Materiales .....	42
Capítulo III.....	44
Marco Metodológico.....	44
Diseño Metodológico .....	44
Metodología de la Investigación .....	44
Método Inductivo – deductivo .....	45
Heurístico .....	45
Tipos De Investigación .....	45
Descriptiva .....	45
Evaluación de los procedimientos de satisfacción entre cliente- paciente y la satisfacción del personal-profesional. ....	46
Bibliográfico .....	46
De campo .....	46
La Población y Muestra .....	47
La Población.....	47
Muestra.....	47
Instrumentos de Investigación .....	48
Análisis de los Datos.....	49
Resultados y Análisis .....	49

Resumen de los Hallazgos Encontrados. ....	65
Capítulo IV .....	67
Propuesta de un Modelo de Gestión .....	67
Planteamiento de la Propuesta .....	68
Justificación.....	69
Determinación de los Objetivos de la Propuesta .....	70
General .....	70
Específicos .....	70
Patrones de Salud .....	70
La Gestión de Calidad en Salud.....	71
Tipos de atención en el Área de Urgencias en el Hospital del Día Norte en Guayaquil. ....	72
Alcances .....	73
Responsable .....	74
Cuál será la forma de difusión de la propuesta .....	74
¿Quién lo aplica a nivel institucional? .....	74
¿Qué se obtendrá? .....	74
¿Cuáles son los indicadores que interviene?.....	74
¿Cuál es el impacto en la salud? .....	75
Estrategias que se deben efectuar en el Área de Urgencias .....	76
Servicio de Urgencias por medio de llamada telefónica.....	77
Personal médico brinda una atención inmediata.....	78
Alternativas de colores en el triaje para establecer los niveles de atención.....	79
Atención general .....	80

La farmacia del Área de Urgencia .....	81
Costo beneficio.....	83
Beneficios al Hospital y a la Sociedad.....	84
Conclusiones .....	86
Recomendaciones.....	88
Referencias.....	90
Glosario.....	96
Apéndice .....	99

## Lista de Tablas

Tabla 1 Población.....	47
Tabla 2: Podría decir cómo considera el tiempo de espera.....	49
Tabla 3: Fue atendido usted o su familiar de inmediato en el área de urgencias .....	51
Tabla 4: Cómo calificaría usted el servicio médico en el área de urgencias.....	52
Tabla 5: Está de acuerdo que se incrementen doctores en el área de urgencias .....	53
Tabla 6: El personal de urgencias debe hacer reformas en su organización.....	54
Tabla 7: Cómo calificaría Ud. La estructura del área de urgencias .....	55
Tabla 8: Cómo considera la aglomeración de pacientes en el área de urgencias.....	56
Tabla 9: La atención de los médicos en el área de urgencias.....	57
Tabla 10: La atención en el área de urgencias es en el momento requerido.....	58
Tabla 11: Incrementar equipos para mejorar la satisfacción.....	59
Tabla 12: Cree que los médicos están altamente calificados .....	60
Tabla 13: Conoce de las reformas que ha hecho el gobierno nacional en el área de urgencias .....	61
Tabla 14: Comodidad necesaria cuando acude al área de urgencias .....	62
Tabla 15: Recomendaría usted, el servicio del área de urgencias.....	63
Tabla 16: Claridad de las indicaciones dadas por el medico .....	64
Tabla 17: Tipo de Atención en el Área de Urgencias. ....	72
Tabla 18: Colores en el triaje para establecer los niveles de atención .....	79

## Lista de Figura

Figura 1: Podría decir cómo considera el tiempo de espera.....	50
Figura 2: Fue atendido usted o su familiar de inmediato en el área de urgencias.....	51
Figura 3 Cómo calificaría usted el servicio médico en el área de urgencias .....	52
Figura 4: Está de acuerdo que se incrementen doctores en el área de urgencias .....	53
Figura 5: El personal de urgencias debe hacer reformas en su organización.....	54
Figura 6: Cómo calificaría Ud. La estructura del área de urgencias .....	55
Figura 7: Cómo considera la aglomeración de pacientes en el área de urgencias .....	56
Figura 8. La atención de los médicos en el área de urgencias .....	57
Figura 9: La atención en el área de urgencias es en el momento requerido.....	58
Figura 10 Incrementar equipos para mejorar la satisfacción .....	59
Figura 11: Cree que los médicos están altamente calificados.....	60
Figura 12: Conoce de las reformas que ha hecho el gobierno nacional en el área de urgencias .....	61
Figura 13: Comodidad necesaria cuando acude al área de urgencias .....	62
Figura 14: Recomendaría usted, el servicio del área de urgencias .....	63
Figura 15: Claridad de las indicaciones dadas por el medico .....	64
Figura 16: Propuesta de un Modelo de Gestión .....	67
Figura 17: Impacto en lo económico y social .....	75
Figura 18: Estrategias que se deben efectuar en el Área de Urgencias.....	76
Figura19: Servicio de Urgencias por medio de llamada telefónica .....	77
Figura 20: Personal médico brinda una atención inmediata .....	78
Figura 21: Atención general.....	81
Figura 22: La farmacia del Área de Urgencia .....	82

Figura 23: Costo Beneficio .....	84
Figura 24: Beneficios al Hospital y a la Sociedad .....	85

## **Resumen**

Para el presente estudio sobre el análisis en los tiempos de espera y la satisfacción en los pacientes del área de urgencias del Hospital del Día Norte en Guayaquil. El principal objetivo para la realización del presente proyecto se apoyará en la urgente necesidad de lograr e implementar un nuevo sistema de salud en el área de urgencias, el cual debe ser equitativo, participativo y justo, logrando que los pacientes del Hospital del Día Norte en Guayaquil obtengan en esta área un óptimo servicio. Se planteó una investigación descriptiva, la cual se fundamentará en la metodología inductiva-deductiva. Se planteó un estudio descriptivo, la muestra que se aplicó para la implementación de esta metodología fue de 385 pacientes y en los resultados obtenidos de este método se pudo comprobar que un 35% de los pacientes consideraron como regular la atención recibida, un 55% lo consideró bueno, para el 8% fue muy bueno y tan solo el 3% consideró excelente el servicio médico recibido, de esta manera se puntualizó que los pacientes demandan que acaten sus derechos de afiliados. Además, se evidenció que los encuestados demandan se mejore el tiempo de espera en la atención que reciben, siendo posible la presente propuesta porque permitió ejecutar un “Modelo de Estrategias” para el Hospital del Día Norte, ubicado en la Martha de Roldós, el cual sirvió como una herramienta positiva en los tiempos de espera en la atención de los pacientes en el Área de Urgencias.

**Palabras Claves:** Análisis, Tiempos de espera, Satisfacción, Paciente, Urgencias, Modelo de Estrategias.

## **Abstract**

For the present study on the analysis in the waiting times and the satisfaction in the patients of the emergency area of the North Day Hospital in Guayaquil. The main objective for the realization of this project will be based on the urgent need to achieve and implement a new health system in the emergency area, which must be equitable, participatory and fair, ensuring that patients of the North Day Hospital in Guayaquil obtain an optimal service in this area. A descriptive investigation was proposed, which will be based on the inductive-deductive methodology. A descriptive study was proposed, the sample that was applied for the implementation of this methodology was of 385 patients and in the results obtained from this method it was possible to verify that 35% of the patients considered to regulate the attention received, 55% considered good, for 8% it was very good and only 3% considered the medical service received excellent, in this way it was pointed out that patients demand that they abide by their affiliate rights. In addition, it was evident that the encuetados ones demand improve the time of wait in the attention that receive, being possible the present proposal because it allowed to execute a "Model of Strategies" for the Hospital of the North Day, located in the Martha de Roldós, which served as a positive tool in waiting times for patient care in the Emergency Department

**Key words:** Analysis, waiting times, satisfaction, patient, emergencies, model of strategies.

## **Introducción**

A nivel mundial se requiere no solo de demanda tecnológica, sino de conocimientos y productos continuamente evaluados que permitan una atención eficaz e inmediata de estos servicios a un paciente de gravedad, por lo que se vio la necesidad de efectuar cambios estructurales dentro de esta área. Resulta imprescindible enunciar que los mecanismos empleados en el área de urgencias en los hospitales deben brindar una atención de equidad y calidad y estar a la vanguardia para adaptarse a las constantes modificaciones.

En Colombia se demuestran estudios que evalúan los tiempos de atención en relación con la satisfacción de los pacientes, por lo que la prioridad de este trabajo de investigación se centró en enfocar la satisfacción que tienen los pacientes que asisten al área de urgencias para recibir una atención inmediata Buscando estrategias que faciliten el optimizar el cuidado personal médico y de esta manera contribuir con la satisfacción de los pacientes el enriquecimiento de los profesionales de la salud.

En relación con este tema, la Organización Mundial de la Salud (OMS), citó a un congreso en Bali para tener en cuenta el tema y compartir la experiencia de dichos países, tratando de abarcar la expectativa de los diferentes grupos, indica que los tiempos de espera y su relación en la satisfacción de los pacientes en el área de urgencias consiste en la adecuada ejecución de intervenciones de probada seguridad.

En Ecuador, se busca restablecer la calidad, lo que implicó el incremento en la satisfacción de los pacientes, si se tiene en cuenta lo que está pasando actualmente en el país, se puede ver la urgencia de reorganizar y replantear el servicio de salud que se brinda en el área de urgencias.

El principal organismo en asistencia en salud IESS, en base a su artículo treinta y dos de la Constitución de la República del Ecuador, el cual indica que es un derecho de los Centros Hospitalarios que el estado los proteja, de igual manera, se asociaron otros derechos como: el agua, la alimentación, un buen entorno, trabajo y demás derechos que amparen una buena calidad de vida

Guayas es la provincia que forma parte de la Regional dos, debe adaptarse a estos objetivos, es por eso la importancia de mejorar en el tiempo de espera y su relación con la satisfacción del paciente en el área de urgencias tanto de los hospitales públicos como privados, siendo así que garanticen las exigencias de los pacientes compense toda dificultad que pudiera presentarse.

La mejora en el análisis del tiempo de espera y la satisfacción de la atención de la atención en el Área de urgencias en el Hospital del Día Norte en Guayaquil cambia su prioridad el instante en el que se entiende que la puesta de entrada para un paciente en un hospital son siempre los servicios de urgencia.

La atención inmediata en el área de urgencias es uno de los aspectos que siempre alarma a los sistemas de la salud. Estos lineamientos garantizan la atención a los pacientes las 24 horas al día, los treientos sesenta y cinco días del año y se establecen para dar una respuesta a la “demanda” en la que la unidad paciente/familia es quien descifra la necesidad y la urgencia de la atención basándose en su apreciación de la salud. Los afiliados que requieren de la asistencia en salud urgente desean recibir una atención de calidad, segura, en un tiempo adecuado y recibirla de profesionales altamente calificados. Además, confían en recibir información clara sobre su estado y sobre el tratamiento y los cuidados que deberá recibir.

Este proyecto permitió analizar las principales quejas que tienen los pacientes del servicio en el área de urgencias y poder diseñar un instrumento, que permita ayudar en la toma apropiada y oportuna de decisiones de la gestión de este, para mejorar la calidad en la atención que se brinda a los pacientes y poder disminuir las quejas.

En el presente estudio se pudo identificar los mecanismos principales de gestión encaminados al paciente, que tienen incidencia en sus percepciones de calidad, asimismo los elementos que influyeron en su satisfacción y estudio, el vínculo entre las variables con la calidad, bienestar y un buen trato en el Centro Hospitalario del área de urgencias.

En este apartado se argumenta el problema y sus antecedentes, los cuales se establecen en bases teóricas basadas a la falta de atención del Hospital del Día Norte en Guayaquil, que se explica a continuación:

En el Capítulo I, se hace referencia a la fundamentación teórica, la cual cuenta con el respaldo de varios investigadores, tales como: Lozano (2011) y Aguilar (2012). Apartado II, destaca el marco referencial, donde se define el tipo de atención en el área de urgencias de los centros hospitalarios de países tales como: Argentina, Colombia, Chile, Perú y Ecuador con su correspondiente marco legal el cual ampara la oportuna intervención de los profesionales de la salud en los centros hospitalarios sean estos públicos o privados. Apartado III, puntualiza la metodología empleada en el estudio de la presente investigación, empleando el método inductivo-deductivo, el cual señala la problemática y además puntualiza en las falencias surgidas. En el Apartado IV, se muestra el Modelo de Estrategias que garantiza un servicio de calidad y calidez, donde se muestran las estrategias, objetivos, alcance y patrones, así

como la forma como debe operar el personal médico que labora en el Área de Urgencias, los responsables de poner en marcha esta propuesta, conclusiones y recomendaciones de la presente tesis.

## **Planteamiento del Problema**

En el área de urgencias del Hospital del Hospital del Día Norte en Guayaquil, la calidad en la atención que se brinda a los pacientes en el área de urgencias está direccionada a la obtención de bienestar integral y de cubrir las exigencias y necesidades del paciente. De tal manera que puedan difundir el buen servicio que se brinda en estas instituciones de salud. Por lo que, para poder alcanzar la satisfacción de los pacientes en el área de urgencias es primordial la mejora continua tanto en los que se refiere al servicio como en el tiempo de espera de los pacientes.

Otro aspecto que interviene en la asistencia hospitalaria del Hospital del Día Norte IESS en Guayaquil, en el área de urgencias es la gratificación del paciente y de sus acompañantes en cuanto al disminuir el tiempo de espera, el trato personal y la información que se brinda en el momento del proceso asistencial.

Asimismo, el monitoreo de la calidad en la atención y en el tiempo de espera desde la perspectiva de los pacientes se deben mejorar; con el objetivo de conseguir conocimientos de integridad de los trabajos mediante un método investigativo que logre beneficiar a los Centros hospitalarios del IESS y a los pacientes.

Zeithml, Berry y Parasuraman (1996) manifestaron: La calidad percibida afecta de manera directa y positiva a la fidelidad del cliente para conseguir la calidad de la atención en la salud se hace obligatorio, un programa de auditoría que mejore la calidad de la atención en la salud (p. 31).

El autor manifiesta que para conseguir la calidad de la atención en la salud se hace obligatorio, un programa de auditoría que mejore la calidad de la atención en la salud especialmente en el área de urgencias del Hospital del Día Norte del IESS de

Guayaquil. Primero la valoración sistemática del proceso de atención a la salud. Segundo, la atención que se brinda a los pacientes, para analizar el tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los pacientes en el área de urgencias.

Fornell (1995) exteriorizó: La divergencia entre calidad y satisfacción mostrando que se debe deducir que calidad es el discernimiento que existe entre el cliente sobre el beneficio de un buen o mal servicio, entre tanto la satisfacción se fundamenta no solo por los métodos actuales, sino que en experiencias pasadas, además de futuras experiencias, previstas por el cliente en valor de las experiencias atesoradas ligados a la perspectiva de las expectativas (p. 53).

Fornell manifiesta, que el nivel en la satisfacción es una experiencia que se vive a diario en donde se podría valorar el juicio emocional que siente el paciente. Por lo que la satisfacción en la salud se observa al finalizar la experiencia en el servicio o en muchas ocasiones antes de ser atendido por lo que empieza a comparar entre expectativas previas del paciente y percepciones finales luego de la prestación del servicio.

Loureiro, Miranda y Gonzales (2006) expresaron que la satisfacción del paciente está relacionada con la confianza y se siente satisfecho cuando recibe la prestación de un servicio lo cual lo dará a conocer en su posible recomendación a otros pacientes (p. 27-41). Para los autores es imprescindible al realizar el desarrollo de programas de calidad en las estructuras hospitalarias con el objetivo de lograr mejorar su gestión e implantar sistemas de aplicación de conocimientos y técnicas de calidad.

## **Formulación del Problema**

¿En qué medida un modelo de estrategias permitiría analizar los tiempos de espera relacionados con la satisfacción de los pacientes en el área de urgencias del Hospital del Día Norte del IESS de Guayaquil?

## **Justificación del Problema**

El presente estudio plantea la necesidad de analizar los tiempos de espera y su relación en la satisfacción del paciente en el área de urgencias del Hospital del Día Norte IESS en Guayaquil, debido a lo abrupto y complejo al momento de poder recibir una atención inmediata Hoy por hoy esto ha formado que la atención en el área de urgencia sea lento e incluso se ha tornado satura en varias ocasiones, por consiguiente, los niveles de complacencia en los pacientes son menos propicios tanto así que los pacientes no desean ser atendidos.

Las expectativas del paciente externo son las que permiten identificar las situaciones más críticas en el proceso de la atención relacionados a los tiempos de espera en el área de urgencias del Hospital del Día Norte del IESS de Guayaquil, con la única finalidad de lograr cambios fundamentales para lograr la satisfacción de los pacientes que son atendidos.

Actualmente los pacientes demandan un servicio de calidad y calidez tanto en la atención como en el tiempo en que son atendidos, motivo por el cual, se establece el replanteamiento de un modelo de estrategias en los hospitales del IESS de Guayaquil, que permitan evaluar la satisfacción de los pacientes en el área de urgencias.

Este replanteamiento obliga a los hospitales del IESS a estar a la vanguardia con nuevos desafíos, que conlleven ayudar a los pacientes a llevar una mejor vida con una atención de calidad y calidez.

Donabedian, citado por William (2000) señaló que: la formulación de la teoría del valor-expectativa, que Williams toma como referencia para elaborar su crítica, es la de Donabedian quien afirma que la satisfacción del cliente es de importancia fundamental como una medida de la calidad del cuidado porque da información sobre el éxito del proveedor en alcanzar aquellos valores y expectativas sobre los cuales la última autoridad es el cliente (p. 38).

Para el autor el sentido de la satisfacción es como una medida de la calidad, la cual, se basa en lo que se supone que pasa cuando se manifiesta por parte del paciente la satisfacción o insatisfacción en la atención recibida en el área de urgencias. En este sentido, la calidad está ligada a la variable dependiente y compuesta por las opiniones de satisfacción, las cuales, son la mayor o menor aproximación de los atributos experimentados frente a los antecedentes pertenecientes al paciente.

La realización de este trabajo de titulación se hizo:

**Acertada:** Señala la necesidad de un trabajo coordinado, rápido y efectivo para reducir dificultades o adversidades que se puedan presentar al momento que el paciente acude por atención en el área de urgencias de un centro Hospitalario sea público o privado.

Oportuna: Puesto que insta a la eficacia como una guía para el personal médico del área de urgencias del Hospital del Día Norte IESS en Guayaquil, hagan

uso de las normas, regímenes junto a mecanismos que certifiquen una óptima atención a los pacientes.

**Práctica:** Porque ayudará a que el paciente pueda tener un óptimo cuidado, logrando así el mejoramiento en la calidad en la atención recibida en el área de urgencias, empleando los métodos necesarios para mejorar la calidad de vida.

**Calidad de Vida:** Optimiza la atención en los pacientes que son atendidos en el área de urgencias, por lo que resulta obligatorio el diseño de un nuevo modelo de técnicas en el cual se pueda lograr que la atención que se brinda a los pacientes sea de calidad y calidez. En las áreas de urgencias del Hospital del Día Norte del IESS de Guayaquil, se debe brindar al paciente y a su familia una atención óptima, sin embargo, esto no se cumple habitualmente sino de una manera parcial por cuanto existe una gran demanda en el servicio de urgencias.

La atención en la salud se ve afectada por diversos factores negativos que impiden el buen funcionamiento de los objetivos propuestos. No obstante, desde las perspectivas del paciente deja ver los puntos críticos en el desarrollo de la atención y el tiempo de espera en el área de urgencias con la finalidad de conseguir cambios favorables y más eficientes en la atención del paciente. Actualmente los pacientes reclaman un servicio de calidad y calidez en la atención y en el tiempo en que se los atiende, por ello y cabe replantear los métodos en el área de urgencias de los hospitales del IESS.

### **Preguntas de la Investigación.**

¿Por qué es importante mejorar los tiempos de espera en la atención de los pacientes del área de urgencia del Hospital del Día Norte del IESS de Guayaquil?

¿Qué modelo de estrategias se podría implementar para lograr la satisfacción en el Hospital del Día Norte del IESS de Guayaquil?

¿Cuáles son las quejas más comunes por parte de los pacientes que son atendidos en el Hospital del Día Norte del IESS de Guayaquil?

¿Cuáles son las perspectivas que tienen los pacientes sobre la atención del personal médico en el área de urgencias del Hospital del Día Norte del IESS de Guayaquil?

### **Objetivo General**

Determinar la relación del tiempo de espera en el nivel de satisfacción de los pacientes en el área de urgencias del Hospital del Día Norte en Guayaquil, a través de una investigación para elaborar un modelo de estrategias.

### **Objetivos Específicos**

- Determinar la calidad de la atención en el área de urgencias y mejorar los tiempos de espera en los pacientes.
- Análisis de la situación actual del área de urgencias del Hospital del Día Norte del IESS de Guayaquil.
- Aplicar un cuestionario a la muestra motivo de estudio y con el uso de técnicas estadísticas se establecerá la relación de las variables
- Diseñar e Implementar un Modelo de Estrategias para el mejoramiento de un sistema de atención de los pacientes del área de urgencias del Hospital del Día Norte del IESS de Guayaquil.

## **Capítulo I**

### **Marco Teórico**

Un servicio de calidad en la atención recibida marcó la diferencia desde el punto de vista del paciente, siendo necesario obtener del paciente entrevistado una serie de conceptos y comportamientos ligados a los factores que incidieron en la mejora de los tiempos de espera en el área de urgencias del Hospital del Día Norte del IESS de Guayaquil y su relación con la satisfacción de los pacientes; esta información obtenida sirvió a los profesionales de la salud que dan una atención a los pacientes en sus expectativas puestas en la atención. Para cual fue inevitable implementar un modelo que estrategias que permita determinar la calidad de la atención y mejorar los tiempos de espera en los pacientes.

#### **Atención en el área de urgencias**

El servicio eficiente en la salud fue un tema que mereció ser investigado a fin de que sirva de guía y apruebe los lineamientos que provoquen el desarrollo y se puedan aplicar controles para conseguir su perfeccionamiento. En esta investigación se buscó mejorar el eficiente servicio en el Área de Urgencias contribuyendo con información sobre la calidad en la atención percibida por los pacientes, lo que permitió a los profesionales de la salud y a los proveedores de las prestaciones, obtener un claro horizonte para lograr tomar decisiones y poder diseñar nuevas estrategias, las mismas que permitieron una mejora en la atención, mejorando además el nivel de profesionalismo en correlación con el talento humano.

Para lograr entender de mejor manera la importancia en la asistencia de la atención recibida, fue necesario diseñar los objetivos que respaldaron la presente

investigación, teniendo en comedimiento la importancia que tiene el paciente como el principal actor de la atención en la salud.

La Asociación Médica Mundial (2014) indicó que la atención que se brinda a los pacientes debe ser satisfactoria dentro sus parámetros, sin exclusión, contando con la seguridad de la calidad, pero siempre vigilando se respeten los intereses y aplicando adecuadamente su debido tratamiento, el mismo que debe estar conforme con los principios médicos (p. 15).

Para la asociación Médica Mundial la expectativa de que la implementación de esta herramienta ayudó a promover en los Centros Hospitalarios una óptima implementación de los recursos adecuados que logren desarrollar el eficiente servicio y que estos beneficios conllevaron a incrementar la predisposición y compromiso, por ende, mejorar los indicadores de salud.

El origen de la calidad se remonta a tiempos muy antiguos, pero es solo en la era preindustrial cuando se logró un concepto muy avanzado en la calidad, el cual se basó en un constante contacto con el paciente, acrecentando el interés por el mejoramiento del sistema y de los conocimientos, basados en una constante capacitación y lograr la satisfacción de los pacientes.

### **Área de Urgencias**

En el Hospital del Día Norte IESS en Guayaquil, contrariamente de que se han efectuado varias medidas para lograr el perfeccionamiento en los tiempos de espera relacionados con la satisfacción de los pacientes en el área motivo de estudio. Actualmente los pacientes desean recibir una atención de calidad, por lo que el

personal médico debe estar bien capacitado y esto aplica tanto en los hospitales públicos como privados.

El Ministerio de Salud PRONAME (2011) expuso: En un área de urgencias se debe tener un completo equipamiento y en las condiciones adecuadas, en donde todas las facilidades que los médicos tengan para que los pacientes tengan una adecuada atención sean estos adultos o niños, lo que garantizaría la atención del paciente (p. 2).

Se puede comprender que para el Ministerio de Salud el equipamiento en las áreas de urgencias es indispensable para lograr que los pacientes tengan una adecuada atención ya sea para adultos y niños.

### **Servicio en el Área de Urgencias**

La atención en el área de urgencias comprendió la organización de los recursos humanos, materiales tecnológicos y financieros apoyados en un proceso de cuidados y atención en la salud, en un hospitalario donde se atendió las 24 horas del día los siete días de la semana donde se brindó una asistencia de manera oportuna e inmediata

### **Condiciones en el Área de Urgencias**

Los pacientes en el área de urgencias obtuvieron el legítimo derecho de saber toda la información del personal médico por quien fue atendido, además de la debida seguridad en las medidas que recibieron sobre el cuidado, sea este en las curaciones, su recuperación, la rehabilitación y apropiadas instalaciones en el servicio que recibieron, se les proporcionó la información sobre los cuidados, determinaron en el

paciente recibir una atención voluntaria, la cual lo ayudo a elegir de manera moderada en la toma de las determinaciones concernientes al cuidado de la salud.

De los Ríos y Dávila (2011) declaran: Adquieren como procesos muchas capacidades orgánicas, humanas y el sumario de la circunstancia esencial del nombre para obtener logros y consecuencias positivos, mediante la comunicación entre los profesionales de la salud y de los pacientes (p. 128).

Se puede concluir entonces en base a lo expuesto por los autores que la información y las determinaciones recibidas tanto por los sentidos como por las apariencias de percibir, ofrecen una percepción de integridad. Estas medidas son muy importantes porque examinaron el discernimiento de la calidad, mostrado en el servicio que se ofreció, cuando los pacientes ingresaron al Hospital del Día Norte del IESS de Guayaquil, su apreciación se basó en diversos aspectos tales como: El orden, la limpieza y pulcritud del Centro Hospitalario, una óptima atención recibida mediante palabras, miradas, señas, etc., una apropiada calidad en la atención que se ofreció a los pacientes y la no demora en la atención recibida.

Por lo antes expuesto, los profesionales de la salud debieron estar en constante capacitación para alcanzar las destrezas y conductas necesarias con las que se consiguieron provocar en los pacientes el interés por elegir la atención que los médicos les ofrecieron.

Los estudios realizados sobre el bienestar de los pacientes, ligado estrechamente en una relación de médico y paciente, siempre se dio por la coincidencia entre los niveles de educación, los mismos que obtuvieron el derecho a

recibir un trato óptimo en todo momento que fueron atendidos como parte de su decencia.

### **Los centros Hospitalarios**

Los Centros Hospitalarios ya sean particulares o públicos les corresponden apuntalar una óptima atención a los afiliados que acuden al área de urgencias del Hospital del Día IESS en Guayaquil, ya que es un derecho de salud y son asuntos el método primordial fue apaciguar la ansiedad y estar a la mira de las necesidades básicas, la innovación en los modelos de atención y que sea una excelente atención.

La Organización Mundial de la Salud (2014) declara: Un hospital, es la prolongación de un Centro de albergue o Establecimiento de salud, facilitando a los enfermos que acudan los tratamientos y asistencia médica completa, sean estos preventivos, curativos y que estos servicios se traspasen a todo el ambiente familiar. (p. 18).

La definición indicada por la (OMS), fue una marcada influencia en los objetivos puestos en los Hospitales, principalmente con todos los pacientes en la exista una intersección tanto en lo político y lo socioeconómico, lo cual proporcionó una óptima asistencia en el área de urgencias, en cuidado, gestión de las enfermedades, análisis y tratamientos, que pendieron de la calidad que le brindó el personal médico de esta área y poder satisfacer las necesidades de los pacientes y sus familiares.

### **El servicio en los Centros Hospitalarios**

En una situación con predisposiciones de una administración absoluta, tomando en consideración que los administradores no conseguirían poder orientarse a

una eficacia integral, mostrando que los directivos también tienen sus propias debilidades, siendo así, que resulto inevitable el socializar para conseguir una unidad grupal. Resultando que cuando un liderazgo es débil existe la necesidad de abrir la discusión y en los organismos competentes donde esto fue más importante.

Lozano (2011) manifestó: La misión de los profesionales de la salud es brindar un servicio hacia los pacientes que lo necesiten, las dos grandes amenazas en la misión referente al Servicio Hospitalario tales como: Los conflictos internos, el conservatismo, brindando un servicio de calidad y calidez (p. 18).

Se puede comprender con relación a lo manifestado por el autor que la primera amenaza en el servicio hospitalario fue el inmovilismo, la cual afecta a los hospitales, pacientes que se negaron a todo intento de innovación, le resultaría difícil encontrar un Centro Hospitalario que cumpla completamente con todos los requisitos especializados por la escasez financiera en los servicios de la salud.

Por consiguiente, la segunda amenaza, fueron los problemas internos que fueron realizados por un conjunto de interés que admitió el protagonismo, se observó un conjunto en el que nunca brotan se evidencian sus ventajas ni claras ni estables. No debió existir inclinación hacia los servicios o hacia el paciente. Los hospitales deberían tener como misión establecida por sus administradores y obedecida por los otros niveles, lo que contribuyó a un cuidado para todos los pacientes.

En los Centros Hospitalarios existieron diversas técnicas de la misión, siendo así que se definió como brindar una óptima atención a todos los pacientes del área de urgencias del lugar o siendo más regular el ofrecer una atención médica, investigar y

crear excelentes profesionales. Abarcando el concepto de misión en un Hospital se debió implantar prioridades y que existan limitaciones algunas.

Se definió la misión en El Hospital del Día Norte IESS en Guayaquil de la siguiente manera: Proteger al asegurado en las contingencias de enfermedad y maternidad, con políticas, normas y reglamentos, a través de procesos de aseguramiento, compra de servicios asistenciales y entrega de prestaciones de salud con calidad, siendo oportuna, solidaria, con eficiencia, eficacia, subsidiaridad, universalidad, equidad, suficiencia, sostenibilidad, integración, transparencia y participación.

### **Satisfacción**

La satisfacción pudo concluir como la medida en que la atención en la salud y el estado cumplan con todas las expectativas que tiene el paciente. Fue el discernimiento del valor presentado de acuerdo con la percepción de los pacientes en relación con las situaciones de las áreas físicas y de las características del servicio alcanzado.

Corbella (1995) expuso: La satisfacción puede definirse como la cantidad en que la atención brindada puedan cumplir con todas las expectativas de los pacientes para poder ofrecer un servicio de mayor calidad en salud, se deberá evaluar la satisfacción de los pacientes que acuden a la unidad médica en busca de solucionar sus problemas de salud de manera permanente (p. 12).

Para el autor se puede entender la satisfacción como una estimación subjetiva del éxito alcanzado por un sistema. Por ello se la pudo suponer como una indicación

subjetiva, enfocada más hacia percepciones y condiciones de los pacientes que hacia los juicios.

Por otra parte, las inconstantes más significativas en el nivel de satisfacción de los pacientes del Hospital del Día Norte del IESS de Guayaquil fueron: dificultades en la organización de los servicios hospitalarios que están ligados con la información, los problemas éticos y los problemas imputables a condiciones materiales.

### **Elementos de la Satisfacción**

La satisfacción puede describir como mínimo a tres elementos cambiantes:

- Organizativos
- Atención recibida y la consecuencia del estado de salud de los pacientes
- La confianza en el trato recibido durante el desarrollo de la atención, por parte del personal médico.

Desde el punto de vista del paciente, la actividad asistencial se inicia desde el momento mismo en que él entra al área de urgencias y donde influyeron los diversos factores propios del proceso.

El propósito de perfeccionar los tiempos de espera en el área de urgencias en relación con la satisfacción del paciente y de todo su entorno, aspiraciones y circunstancias propios de cada situación, en que el paciente necesitó utilizar los servicios de la salud formando los servicios conformes con las necesidades y perspectivas de éste.

## **Satisfacción de los Pacientes**

La satisfacción de los pacientes fue observada como uno de los indicadores de elección para poder medir el impacto de las interposiciones de transformación del sector de la salud en las Américas.

Existió una extensa práctica de uso de este indicador en los últimos 20 años, conjuntamente de existir a un grado internacional, abundantes aproximaciones y instrumentales de comprobación de la satisfacción de los pacientes

La satisfacción del paciente fue un semblante de la salud pública, que ha ido recogiendo mayor vigilancia, es estimada como un anómalo fundamentalmente psicológico el cual demanda de técnicas atributivas para completar su estudio.

Córdova (2007) manifestó: Se refiere a la satisfacción del usuario externo con los servicios recibidos, con los profesionales y con los resultados de la atención. La satisfacción del profesional o paciente interno se refiere a la satisfacción con las condiciones de trabajo y el resultado de la atención (p. 21).

Para el autor los profesionales de la salud o pacientes internos pusieron mayor énfasis en la evaluación de la calidad científico-técnica, los pacientes externos en los aspectos psicosociales y los administradores y empresarios del sector de la salud, en la satisfacción de los pacientes, mejorar los tiempos de espera, atención personalizada, accesibilidad, etc.

La satisfacción de los pacientes externos fue el indicador más manejado ya que se pudo calcular un juicio de tacto intransferible de la atención tomada, nivel de acatamiento por parte de la formación de salud, respecto a las expectativas y

percepciones del paciente relacionado con los servicios que el Hospital del Día Norte del IESS de Guayaquil.

Según la encuesta de satisfacción de los pacientes externos del Hospital del Día Norte del IESS de Guayaquil, aceptaron la atención recibida por los médicos sin ninguna queja y además se pudo evidenciar su satisfacción al momento se realizarle la encuesta.

Chang, Cañizares e Ibarra (2011) enunciaron: En la satisfacción se pueden exponer tres aspectos importantes como mínimo, así como la organización, lo que quiere decir que se trata tanto del tiempo en la espera como del ambiente que perciben los pacientes y de igual manera la atención y el trato que recibieron mientras fueron atendidos por los profesionales en la salud (p. 25).

Los autores indicaron que los organismos que se comprometieron en brindar a los pacientes un buen servicio debió perfeccionar su calidad, para ello fue necesario saber cuál es la perspectiva del paciente con todo lo que la atención y calidad se refiere, esto sirvió para lograr modificar la tendencia del usual servicio de salud recibido, donde se pudo verificar que la calidad se manifestó en baso a los discernimientos tanto de los directivos como de los administradores de los hospitales, donde se pudo ver la diferencia al modelo proyectado por los afiliados, siendo así muy importante las opiniones de los afiliados para lograr así la eficacia en el servicio.

### **Historial clínico de los Pacientes**

Una vez realizada la auditoria y recogiendo la seguridad debida, el Centro Hospitalario consiguió manejar el historial clínico de los pacientes. La investigación

o auditoria fue ejecutada antepuesto a un cronograma determinado, fue de intervención del auditado, se consiguieron emplear para ejecutar comparaciones solo con la permisión de los pacientes que fueron evaluados, puesto que la investigación relacionada con el personal médico no debe ser divulgada sin su discernimiento.

### **Experiencia Profesional**

La competitividad, aprendizaje y comprensión de los profesionales de la salud, están ligadas por una extensa preferencia en la salud de los pacientes. Constituyeron parte de este sumario especialmente los especialistas en la salud, internamente de la experiencia comprendió el potencial y empatía con los pacientes atendidos en el área de urgencias.

### **Tiempo de espera**

La responsabilidad de solucionar los tiempos de espera en la atención del sector de la salud en su conjunto, desde la perspectiva, el nivel centrado desde su rol ordenador favoreció en la enunciación de ejes instructores y la combinación de solicitudes demandados, acrecentando las capacidades de cada red asistencial, inspeccionando y valorando los adelantos de que se consiguieron.

Para poder desarrollar la misión dentro del sumario, fue obligatorio exponer de acuerdo las eventualidades de la brecha de obligaciones, ya que solo de esta forma se pudo asemejar los procedimientos, de corto, mediano y largo plazo; lo que se correspondió verdaderamente con la culminación de investigaciones.

Se precisó como tiempo de espera al tiempo que los pacientes deben esperar para ser atendidos, hasta recibir el servicio o atención de salud requerida.

## **Tipos de Tiempos en la Espera**

A continuación, se puede detallar los siguientes tipos de espera:

- Espera normal: La cual fue atribuida a los directivos y los recursos disponibles.
- Espera especial: La cual fue atribuida a los pacientes.

Características:

Todos los pacientes que llegaron al Hospital del Día Norte del IESS de Guayaquil, para recibir una atención o averiguando el poder satisfacer todas sus necesidades mediante el servicio que se les ofreció, lo que finiquitó en una oportuna atención y un buen trato recibido.

Un ejemplo de esto es si un paciente acude al Centro Hospitalario por una emergencia y necesito urgentemente de un tratamiento, esta carencia se logró satisfacer, pero para el paciente haya quedado satisfecho también se necesitó sentirse bien tratado es decir con un trato amable, de respeto, cortesía y oportuno; sobre todo cuando se trató de instituciones del estado lo que más incomodó a los pacientes fue primero las largas colas o el tiempo que tuvieron que esperar para que se los atiendan, se supo que el promedio de espera varió desde los 30 minutos hasta más 2 a 3 o más horas.

Muchos sistemas en la década de 1990-99, pasaron de tener consulta médica ambulatoria (CMA) de 7,5 min a 10 min en el área de clínica médica y esta variante redundó en el mutuo rendimiento tanto de pacientes, que fueron un mejor trato y calidad de atención, como también de los médicos que redujeron su nivel de estrés, observándose una disminución del síndrome profesional de burn out.

En otro trabajo de investigación, se observó que, al extender de 7,5 a 10 min, el tiempo que duró la consulta médica ambulatoria mejoró notablemente la percepción de la salud, sobre todo a nivel de la detección de hipertensión arterial; de esta manera se demostró que el tiempo dedicado a la toma de la tensión arterial fue un factor importante en la duración total de la consulta.

Del mismo modo, se observaron mejoras en la detección de tabaquismo y alcoholismo, indicando que cuando se incrementó la duración de la consulta médica ambulatoria pudo contribuir a mejorar la calidad de vida de los pacientes en el largo plazo, al consentir detectar factores de riesgos para la salud. Sin embargo, se planificó la organización de un sistema de consultas médicas ambulatorias (CMA), pues requirió tener una serie de cuestiones que resultaron cruciales para la toma de decisiones.

Estableció la cantidad de consultas médicas ambulatorias (CMA) por día y semana implicó conocer, primero, la disponibilidad de recursos humanos y físicos y, segundo, el incremento de turnos por parte de la población. Estos datos resultaron de la interacción con el área administrativa adecuada que, año a año, fue poniendo al día las estadísticas según cada especialidad. La construcción de un sistema de turnos debió ser eficiente y flexible pero también debió funcionar en beneficio tanto de pacientes como del personal no médico.

La decisión acerca de cuánto tiempo el profesional de la salud estuvo cara a cara con los pacientes lo cual resultó vital no sólo para programar la agenda de turnos sino también para garantizar la calidad de atención médica.

Un turno demasiado corto ha sido descrito, entre otras cosas, como uno de los factores que impidió la realización de una buena atención en la salud.

La importancia de la promoción de la salud fue enfatizada a nivel internacional desde la OMS y esto incluyó todas las actitudes relacionadas con las actividades que buscaron mejorar el nivel de salud de los individuos y de la comunidad.

Se cuestionó estilos de vida y se solicitó estudios complementarios, es lo que realizó un clínico en sus consultas de rutina, fundamentalmente en consultas de primera vez. Existieron grandes diferencias según los países acerca de cuál es la duración óptima donde se cumplió con estos objetivos.

### **Modelo de atención en los Servicios de Salud**

Él logró obtenido en el presente trabajo se pudo lograr por la imperiosa necesidad de saber el grado de satisfacción por parte de los pacientes en la atención recibida en el área de urgencias, debido a la realización de actuaciones que fueron ejecutadas de una manera concreta y sucesiva, las mismas que lograron garantizar el buen trato para los pacientes.

Aguilar (2012) expresó: “La atención en la salud es un compendio de políticas, diversos lineamientos, nuevas estrategias y mecanismos, los mismos que se han elaborado basándose en requisitos esenciales de la entidad como individuo, la familia y además de la comunidad siendo una referencia los cuatro parámetros de la salud que son promoción, prevención, recuperación y rehabilitación (p. 28).

El autor mencionó que en las últimas décadas han ido evolucionando las metodologías para inspeccionar, monitorizar y apreciar la atención en la salud. La

percepción varió de una anatomía médica a una previsión en la calidad, de ahí, al perfeccionamiento de ésta y la administración para alcanzar la calidad total.

### **Atención actual en los Centros Hospitalarios**

Esta ideología sobre la atención en la salud expresada en manera de principios operativos, la misma que intentó implantar este prototipo en la atención actual y logró cambiar la impresión en la salud brindada a la comunidad y sus recursos a los empeños necesarios.

El afianzamiento sobre el modelo de Atención Integral en la Salud, con un perfil familiar, patrimonial y además intercultural, siendo estos los motores principales en el sector de la salud, la ejecución y la distribución le pertenece cumplir con nuevas necesidades de la salud que ocurrieron de los cambios, es por ello que es importante el protegiendo los servicios y complacencia de la salud.

### **Servicios de la Salud**

El sistema en la salud es un conjunto de diversas actividades puntualizadas y elementales para la óptima calidad en la asistencia de los procedimientos en la salud. Una respuesta muy eficiente en el área de urgencia a todos los requerimientos de la salud.

No dependió únicamente de su calidad y calidez, sino que además depende de un conveniente y adecuado manejo de los recursos tanto materiales como también humanos, siendo su objetivo una prestación de atención concreta.

## **Ventajas de los Servicios de la Salud**

Los adelantos en la medicina y los beneficios que de ellos facilitan fueron producto de la elaboración de un método racional y de la aplicación efectiva, se tuvo el convencimiento de que haría daño hacia sus pacientes.

Para poder investigar su espacio se tuvo que cambiar la forma en la atención, con la única finalidad de salvar vidas y de que la comunidad logre tener una mejor calidad de vida. El óptimo servicio en la salud pudo mostrar la estancia, tanto así que, se consiguió mantener una buena relación entre los profesionales de la salud, los pacientes y la familia.

El delicado servicio en la salud coordinó variados métodos de atención en la salud hospitalaria, la misma que es brindada por varios Centro Hospitalarios, los cuales involucran diversos mecanismos. El trato en el Área de Urgencia necesitó brindar esmero a los pacientes según la atención urgente que ellos necesitaron, también de poder emplear de los profesionales de la salud las veinticuatro horas los siete días de la semana, una buena comunicación con el paciente y adecuados traslados.

## **Calidad en Salud**

La calidad en la salud se basó en obtener información sobre la práctica y en función de ello hacer un reajuste de las circunstancias y procesos de la salud. De esta manera se consideró a los pacientes en tres papeles principales: Colaboradores que precisaron la calidad, evaluar, comunicar acerca de sus experiencias sanitarias, tuvo como objetivo garantizar la calidad de la mano con los profesionales de la salud como coproductores de la asistencia como sujetos autónomos que dirigieron su asistencia y

como vehículo para regular la conducta del médico, haber sido modificadores de la atención en salud, por medio de la intervención directa con el profesional, en una actitud más alejada de su posición de paciente, siendo firmes, asertivos, incluso polémicos.

Se entendió que la calidad respondió a las necesidades y expectativas de los pacientes cuando se le brindó una prestación de servicios con eficiencia.

#### Componentes de la calidad asistencial

En un análisis realizado se pudo indicar como mecanismos de la calidad asistencial:

- Mecanismo técnico: es el estudio de la ciencia y la tecnología en una persona de manera que brindó mayor beneficio sin aumentar riesgos.
- Mecanismo interpersonal: la relación de las personas se dio con normas y valores que interaccionan con los individuos.
- Mecanismo de prosperidad: fueron los elementos del entorno del paciente que brindó una atención más confortable.

#### **Estrategias en el servicio de la salud.**

La implementación de estrategias en los servicios de la salud, fue la que describió las normas, direcciones o políticas que van a estar presentes para lograr las perfecciones en los niveles de salud y para que exista un servicio de calidad primero debe haber una comunicación oportuna, misma que debe existir entre entidades de la salud y de los organismos, para que implanten estas estrategias en el servicio que debe brindarse en el área de urgencias del Hospital del Día Norte IESS en Guayaquil.

Participación de los pacientes en la atención de salud. La atención fue cada vez más ineludible, porque se proporcionó respuestas a sus demandas, que cada día se vuelven más informados y exigentes. En cuanto a las indagaciones acerca de la participación de los pacientes. La intervención de los pacientes en los programas de garantía y mejora de la calidad en los tiempos de espera y su relación con la satisfacción del paciente.

### **Componentes de la Calidad Asistencial**

Existen elementos importantes, relacionados a los hospitales y que son de mucha importancia el tenerlos que analizar, ya que, el óptimo servicio que ofrece a los pacientes es muy significativo para los centros hospitalarios el tenerlas que proyectar. En la actualidad es aceptada las sugerencias que dan los pacientes referentes al servicio que reciben y de esta manera su trayectoria se vea reconocida. Los administradores de los hospitales deben proyectar su labor en pos a esa visión y transmitirlos a los diferentes sectores.

Chandia (2012) manifestó: Se debe tener como visión la satisfacción de todas las necesidades, inquietudes y expectativas que manifiestan los pacientes, predominando solo la aplicación de los mecanismos que van a servir para el continuo mejoramiento de los servicios que ofrecen en la salud (p. 28).

Para el autor lograr la satisfacción en los servicios médicos, para cual se planteó una mejora continua, encaminada por la excelencia en la atención médica se tuvo que precisar el talento que los cuales son considerados como de vital importancia para conseguir satisfacción en los pacientes.

## **Las Políticas del Servicio de Salud**

Para conseguir la eficacia de la perspectiva se convino precisar primariamente que la competencia tenga una apropiada inclinación para conseguir los objetivos trazados, fundamentos como fundamental en la atención inapreciable de la prestación de la salud.

La perspectiva en los Centros Hospitalarios privada es trazada, pero predomina, conseguir una mayor dimensión de los pacientes y un cuidado basado en el número de ellos, analizando como ejemplo al Hospital del Día Norte del IESS de Guayaquil, cuya institución de renombrada trayectoria y eficacia, se ratificó la predisposición de ocuparse en el presente ya que se meditó que el cuidado de perfección es al presente y la continuidad.

## **Participación de los pacientes en la atención de salud**

El cuidado fue cada vez más necesario, porque se suministró respuestas a sus demandas, que cada día se vuelven más informados y exigentes. En cuanto a las indagaciones acerca de la colaboración de los pacientes. La mediación de los pacientes en las presentaciones de garantía y perfeccionamiento de la calidad en los tiempos de espera y su relación con la satisfacción del paciente.

## **Calidad en los Servicios de la Salud**

Pensando que la única finalidad que tiene la calidad es el bienestar de los pacientes que acuden al área de urgencias se pudieron definir las Considerando que la calidad tiene como finalidad mantener la salud y por ende el bienestar de los pacientes se definieron las posteriores variables: Potencial Profesional (Temas médicos), Instalaciones (Equipamiento médico), Situación (Propia ocasión de

atención), Valor en la atención. Estas cuatro variables son de vital importancia para lograr precisar una óptima atención y conseguir la satisfacción en la atención recibida por los pacientes.

### **La perspectiva de la Eficacia en la medicina**

En correlación con los Centros Hospitalarios, hay compendios importantes, que son ineludibles de examinar. La eficacia en el servicio que se brinda en el área de urgencias es importante para las Instituciones Hospitalarias que anhelan programar sus diligencias a largo plazo. Todavía es aprobado el sentir de los pacientes acerca del beneficio que estos les ofrecen para que sea examinado su trayecto.

Los administradores de los hospitales deben expresar el compromiso detrás de esa perspectiva y colectivizar a los diferentes sectores.

Chandia (2012) manifestó: Se debe tener como visión la satisfacción de todas las necesidades, inquietudes y expectativas que manifiestan los pacientes, predominando solo la aplicación de los mecanismos que van a servir para el perfeccionamiento de la calidad en los servicios de la salud (p. 28).

Para el autor se logró tener la perfección en el servicio hospitalario y se debió planear el perfeccionamiento continuo, encaminada hacia la eficacia.

### **Objetivos vinculados con la calidad en la medicina**

Este compromiso no se lo ejecuta por cuestiones de tiempo. Los objetivos de los Centros Hospitalarios es el de ofrecer una prestación de salud de calidad, esto significa que la asistencia brindada sea óptima, pero que aún no se logra la excelencia, lo que indica que debe existir un mejoramiento continuo.

Para conseguir implantar planes de mejoramiento en los Centros Hospitalarios sería significativo el plantear objetivos. Se debió poseer liderazgo, ser aceptados y respetados para que la visión sea una realidad, fue una herramienta de control para el Hospital marcando una diferencia en varios métodos, es decir, mejorando las acciones y objetivos.

López (2012) exclamó: Los objetivos vinculados con la eficacia en la salud intentan desarrollar y originar diversas actividades para el mejoramiento de la calidad de la atención de la salud, mediante el mejoramiento de los métodos, las diversas herramientas y los diversos procedimientos (p. 13).

El autor declaró que, para desarrollar diversos objetivos de calidad en la salud, son complicados de determinar ya que trataría de realizar una exhaustiva labor apoyada en encuestas realizada a los pacientes, a los profesionales de la salud y también a los proveedores.

Como un ejemplo, relacionado a los objetivos; en el Centro Hospitalario se detectaron propósitos esenciales: disposición del servicio y comedimiento del talento de los profesionales de la salud; igualmente que se compendió en aumentar el potencial en la atención, fundamentándose en una eficaz asistencia a la colectividad.

El modelo de cuidado Integral en la salud es destinar las operaciones a los personajes, a los domicilios y a la colectividad, basándose en las medidas de salud.

### **Análisis de las Normas**

Las normas éticas de inquebrantable desarrollo de la disposición se manipularon por todo el personal médico que proporcionaron el cuidado en la asistencia y los Centros Hospitalarios.

### **Compromiso del estudio de la calidad**

En la acreditación de los Hospitales se ejecutaron varias auditorías internas, los mismos que fueron modificados y de esta manera prepararlos para una auditoria externa, logrando de esta manera los especialistas estén preparados para realizar una labor responsable.

### **Requisitos para un adecuado trabajo de calidad**

Se entiende como requisitos a todas las experiencias y las herramientas que deben tener los profesionales de la salud, los mismos que deben ser técnicos y apropiados, que logren una óptima atención y que de igual manera pueda conseguirse la satisfacción de los pacientes, el historial clínico de los pacientes debe ser ingresada de manera cuidadosa por escrito, tomando en consideración la ética profesional referente a los datos obtenidos del paciente.

### **Beneficios de la conducta**

Se comprometió en la indagación o audiencia a perseguir las normas éticas de cuidado médico admitidas y los reglamentos nacionales de ética médica, si en la investigación brotan opiniones sobre cuestiones moralistas, en un propósito de revisión, estos correspondieron exteriorizar a la comisión de conducta, desistiendo de esta manera a la disculpa que es una habilidad pero que no resulta siendo obligatoria.

## **Investigación y justificación de las autoridades**

En el presente apartado se mostró el marco teórico, enfatizando el estudio en los tiempos de espera y su relación con la satisfacción en el área de urgencias, luego de mostrar las fuentes de investigación y en ellos se respaldan la calidad de la presente investigación, asimismo el Procedimiento de atención que se da en el Área de Urgencia del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil.

El trato en las enfermedades, el tiempo de espera en la atención, el procedimiento que debe darse a cada paciente, la complacencia y cómo favorecerse de los Servicios en la Salud. Se insiste en dar información sobre cómo brindar Servicios de Calidad en los Centros Hospitalarios para velar por el mejoramiento de los pacientes, ya sea esta mejora de forma individual como de forma colectiva, logrando la excelencia en la atención recibida en el área de urgencia, siendo de vital importancia todos los objetivos que puedan satisfacer la insatisfacción de los pacientes en el Área de Urgencia del Hospital del Día Norte del IESS de Guayaquil.

## **Marco Legal**

Todo trabajo de investigación está respaldado con las leyes y reglamentos vigentes del Ecuador. Por tal motivo, a continuación, se presenta las principales revisiones de cuerpos legales como:

- La Constitución de la República del Ecuador expedida en el año 2008 por la Asamblea Constituyente,
- El Régimen del Buen Vivir, y
- La Ley Orgánica de la Salud ecuatoriana.

Constitución del Ecuador (2008)

### **Sección séptima de la salud**

El artículo 32 de la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 32 estipula:

El estado garantizará el derecho de la salud, la misma que estará vinculada a otros derechos, tales como: el agua, la alimentación, buena educación, la cultura física, un ambiente sano y otros que sustenten una mejor calidad de vida (Asamblea Constituyente, 2008, p. 16).

Este derecho es amparado por el Estado ecuatoriano, basados en políticas económicas, culturales, educativas y además ambientales. Con un permanente seguimiento para que sea, eficaz sin omitir programas o servicios de promoción y una integral atención en lo que respecta a la salud sexual y reproductiva. Basados en los principios de equidad, interculturalidad, calidad, eficacia y una orientación de género

### **Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil (2014)**

#### **Sección Segunda – Salud**

Art. 358.- El Sistema Nacional de Salud tendrá por propósito el desarrollo, protección y la independencia de los potenciales para lograr una buena calidad de vida, tanto individual como colectiva, y reconocerá la diversidad social y cultural. El sistema se guiará por los principios generales del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social, y por los de bioética, suficiencia e interculturalidad, con enfoque de género y generacional.

Art. 359.- El Sistema Nacional de Salud comprenderá eventos, políticas, medios, acciones y personal en la salud, cubrirá con todos los compendios de los

derechos en salud. Alcanzando la recuperación y mejoramiento de los niveles propiciando una participación ciudadana y de control social.

Art. 360.- El sistema certificará, a través de las instituciones que lo conforman, la promoción de la salud, prevención y atención integral, familiar y comunitaria. Con base en la atención primaria de la salud, articulará los diferentes niveles de atención, y promoverá la complementariedad con las medicinas ancestrales y alternativas.

Artículo 365: Bajo ningún concepto ni los Centro Hospitalarios sean estos públicos o privados como tampoco el personal médico podrá negar atención a los pacientes en el área de urgencias. De ocurrir se deberá sancionar de acuerdo a la Ley que rige.

### **Sistemas de Salud en el Ecuador**

Resolución Nro. IESS-DG-2014-0031-R

Art. 1.- Acoger el informe técnico presentado por la Dirección Nacional de Salud Individual y Familiar del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil, del que se determina la necesidad urgente de adquirir fármacos e insumos médicos bajo la modalidad de Urgencia.

Art 2.- Declarar la Urgencia para la adquisición de fármacos e insumos médicos determinados en el Informe de la Dirección del Seguro Individual y Familiar del IESS a nivel nacional.

### **Ley Orgánica De La Salud (2012)**

Derechos Y Deberes De Las Personas Y Del Estado En Relación Con La Salud

Art 7.- Toda persona sin discriminación y ningún motivo, tiene en relación con la salud, los siguientes derechos:

- Acceso universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicios de salud:
- Acceso gratuito a los programas y acciones de salud pública, dando atención preferente en los servicios de salud públicos y privados, a los grupos vulnerables y determinados en la Constitución de la República del Ecuador.
- Ser pertinentemente informada sobre las alternativas de tratamiento, productos y eficacia, además de recibir asesoría y consejería personal de un personal altamente calificado tanto antes como después de la atención medica basada en protocolos médicos.
- Recibir, por parte del profesional de la salud responsable de su atención y facultado para prescribir, una receta que contenga obligatoriamente, en primer lugar, el nombre genérico del medicamento prescrito.

Art. 8.- Son deberes individuales y colectivos en relación con la salud:

- Efectuar con las medidas de prevención y control establecidas por las autoridades de salud.
- Suministrar información oportuna y veraz a las autoridades de salud, cuando se trate de enfermedades declaradas por la autoridad sanitaria nacional.

En Este capítulo se hace hincapié al marco referencial en donde se predominan los diferentes modelos de atención que pueden brindarse en un área de urgencias, adicional del mejoramiento técnico y mecanismos que se están empleando en varios países tales como: Argentina Colombia, Chile y Perú donde les aprueban satisfacer

las necesidades de una manera eficaz y eficiente a los pacientes recibiendo un servicio de calidad y calidez, y cotejar con el tipo de salud que se utiliza en nuestro país.

De igual manera se visualiza el correspondiente Marco Legal el mismo que respalda una imperiosa necesidad en los servicios que se brindan en el área de urgencias, los mismos que en los artículos de la Constitución de la República correspondientes al año 2008, en donde el Hospital del Día Norte IESS en Guayaquil año 2014, la Ley Orgánica de Salud año 2012 el Régimen del Buen Vivir, los mismos que deben ser aplicados por los profesionales de la salud.

## **Capítulo II**

### **Marco Referencial**

#### **Estudios realizados en el mundo**

En este capítulo se presenta la revisión de estudios realizados en países del mundo sobre la atención de Urgencias con el respaldo de varios autores.

#### **La atención en el Área de Urgencia en Chile**

El modelo de servicio en la atención de Chile está basado en la organización de recursos tecnológicos, de igual manera la capacidad en área de finanzas que puedan implementar una equitativa atención y oportuna en los diferentes tipos de urgencia que se pudieran presentar, conforme con el estado de salud de los pacientes ya que de ellos depende el bienestar de cada uno.

Según Espinoza (2011) manifestó que se debe tener gran excelencia en el equipo de profesionales de la salud, sean médicos o enfermeras seriamente especializados en cada área, con una extensa experiencia y calidad pertinente todas las veces que los pacientes requieran una atención o que sean transportados a esta área ante la evidencia de alguna dolencia urgente (p. 22).

El autor manifiesta que en Chile el modelo de atención en el Área de Urgencia está colocada una red nacional en todos los centros hospitalarios y coordinado por el Ministerio de Salud, abastecidos de diversas herramientas tecnológicas y humanos, asentados en razonamientos de la calidad que certifique a todos los pacientes una óptima atención.

## **La atención en el Área de Urgencia en Argentina**

Los proyectos como la desconfianza de dolencias son una habilidad con la busca bajar los contratiempos en las enfermedades, benefician a una atención responsable y comprometida.

Vargas (2012) indicó: La estrategia realizada por los profesionales de la salud para la atención de los pacientes mediante una cobertura, logrando satisfacer sus necesidades. En la realización de este prototipo es forzosa la capacitación constante de los integrantes de los hospitales en lo que tiene que ver con la calidad en la atención (p. 12).

En este sentido Vargas manifiesta que los modelos de atención que se emplean en Argentina son capaces de abarcar la cobertura del área de urgencias que están dentro de los límites de la provincia del Guayas, donde se ha podido constatar que acuden cada año más de 200.000 pacientes, ya sea que fueron atendidos por una Urgencia de violencia o de enfermedad.

Estos cuidados especiales se determinan con una oportuna atención, donde no es necesario obtener un diagnóstico tan crítico para que pueda ser atendido. Los pacientes toman la atención del personal médico de forma responsable y continua durante el tratamiento, y el proceso que se maneja bajo citas prescritas con anticipación.

## **La atención en el Área de Urgencia en Perú**

En el Área de Urgencia de los establecimientos de salud públicos y privados se dispone de equipos de orientación asistencializados, pensando en el cuidado de los

pacientes según las necesidades y con la consigna de poder brindar una óptima atención.

Custodio (2012) manifestó: La atención en el área de urgencias se enfoca primordialmente en el mejoramiento de los centros hospitalarios, fortaleciendo los servicios que se brindan a los pacientes, sea haya acudido por urgencias o por tratamientos, certificando reciba una óptima atención (p. 20).

Con relación a la cita el autor piensa que los modelos de atención en Perú en el Área de Urgencia han evolucionado constantemente, porque se han preocupado en la mejora de sus servicios

### **La atención en el Área de Urgencia en Colombia**

Para lograr aminorar la inasistencia de los pacientes en los centros hospitalarios de Colombia se ha preferido el poder ejecutar métodos avanzados. Controlando que los pacientes obtengan una oportuna atención, por cualquier urgencia que presente el paciente.

Catuto (2011) indicó: En el área de urgencias se muestran los compendios precisos para ofrecer una atención positiva y atractiva para satisfacer todas las necesidades de los pacientes; los pacientes que muestren condiciones de salud graves recibirán un servicio de atención prioritaria (p. 24).

Se puede comprender en base a lo expresado por el autor que los modelos de atención en Colombia son prácticos ya que tienen un fin particular que consiste en lograr aumentar todas las capacidades de los profesionales de la salud. Lo relacionado

con los servicios en atención de los pacientes sin que tengan que esperar demasiado tiempo poder ser atendidos permitiendo brindar un servicio óptimo. Un sistema de urgencias exitoso garantiza que todos los afiliados que acuden a este Centro Hospitalario tengan el acceso en la atención sin tener en cuenta su capacidad de pago o tipo de aseguramiento.

### **La atención en el Área de Urgencia en Ecuador**

La máxima autoridad en salud, siendo El Ministerio de Salud Pública, es el ente que organiza y construye todos los métodos con el único objetivo de lograr los beneficios en la salud, tanto a los familiares, los pacientes y sobre todo a la sociedad. De igual manera instaurar un modelo de Urgencia en el Hospital del Día Norte IESS en Guayaquil, el cual se intenta satisfacer las necesidades que brotan de los pacientes, las veces que ingresan al Área de Urgencias, íntegro a la incapacidad y la insuficiencia. El presente estudio tiene como finalidad contrarrestar las acciones negativas que ocurren en esta área para lograr promover una excelente atención y poder arrebatar las medidas preventivamente ante los actos negativos formados por una mala atención.

### **Recursos Materiales**

Todos los insumos que se utilicen en el área de urgencias son considerados como recursos materiales y que servirán para emplearlos con los pacientes y que puedan tener la debida atención de los pacientes que llegan con urgencias a ser atendidos y logren salir satisfechos

Sánchez (2013) declaró: Los recursos materiales son fundamentales para obtener oportunamente, verificando las situaciones de costo,

calidad y la cantidad que se requiere, obedeciendo de los bienes o servicios que necesite cada departamento con el fin de poder elaborar tareas y poder elevar la eficacia al instante de realizar las operaciones (p. 46).

Se entiende en base a lo manifestado por el autor que, no obstante, en el área de urgencias se tiene que controlar de mejor manera todos los equipos necesarios para los diversos tratamientos que requieran con el nivel de atención para el paciente. Y además que puedan contar con el suficiente apoyo del área de laboratorio para la realización de los exámenes que se requieran de forma urgente.

## **Capítulo III**

### **Marco Metodológico**

Para los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), el marco metodológico son los diferentes pasos o etapas realizadas para poder desarrollar una investigación sea esta social o científica.

El presente capítulo se desarrolla una vez revisada la literatura internacional y las principales variables de la investigación. Por lo tanto, abarca el diseño, los tipos de investigación y los métodos que se emplearon para realizar este proyecto; así mismo la población y la selección de la muestra representativa.

#### **Diseño Metodológico**

De acuerdo con los autores Hernández et al. (2014) el diseño metodológico son los pasos realizados para la realización del presente estudio de investigación, el cual se centró en el trabajo realizado en el área de Urgencias del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil, el cual tuvo como finalidad saber las causas que ocasionaron el problema a través de la utilización de los instrumentos para la recolección de datos a fin de conocer la percepción del nivel de satisfacción de los pacientes acerca del tiempo de espera en el área de urgencias de los hospitales del Hospital del Día Norte en Guayaquil en la ciudad de Guayaquil.

#### **Metodología de la Investigación**

Con referencia al método inductivo-deductivo el autor Guevara, reconoce que es un proceso analítico sintético y viceversa y partiendo de la problemática se mostró principios, definiciones, conceptos etc.

Con toda la información obtenida se obtuvieron las conclusiones que aprobó el elaborar un plan que permitió la mejorar en el tiempo de espera en los pacientes en el Área de Urgencias del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil.

### **Método Inductivo – deductivo**

Para Hernández et al. (2014) este método es mixto, donde la inducción y la deducción se perfeccionaron en el proceso de interaprendizaje. Partiendo de la investigación de casos individuales y luego se generalizó, con los pacientes quienes hicieron las diferencias, análisis, deducciones y demostraciones.

### **Heurístico**

Para los autores Bransford y Stein (2008) este método se lo realizó mediante el análisis del tiempo de espera y su relación en la satisfacción del paciente en el Área de Urgencias del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil, se plantearon conclusiones, propuestas que favorecieron a mejorar la salud, admitiendo que los pacientes pongan en juego sus capacidades.

### **Tipos De Investigación**

Los tipos de investigaciones que se emplearon en este estudio son de carácter Descriptivo, Bibliográfico y De campo y cuentan con el respaldo del autor Dankhe. Como técnicas se manejó una encuesta que servirá para recopilar datos y poder implementar un modelo de calidad que garantizó la atención de los pacientes.

### **Descriptiva**

Para Dankhe, este método se fundamentó en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de crear una estructura o comportamiento y

los resultados de este método se colocó en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los juicios que se refiere.

### **Evaluación de los procedimientos de satisfacción entre cliente- paciente y la satisfacción del personal-profesional.**

La gran preocupación que existe en los Servicios de Urgencias Hospitalarias (SUH), esta problemática establece un factor fundamental y una responsabilidad vital por lo que, se muestran escenarios urgentes por la creciente demanda de los pacientes, debido este incremento de pacientes tanto externos como internos nace la posibilidad de garantizar la eficiencia, donde los recursos son limitados a pesar de aquello se debe utilizar un modelo que garantice poder evaluar y mejorar la calidad del servicio integral en salud.

#### **Bibliográfico**

Con el respaldo del autor Dankhe, esta investigación se basa en el trabajo que se ejecutó a partir de la investigación de muchas fuentes bibliográficas, de periódicos científicos, revistas y libros digitales y páginas web, las mismas que defienden el Marco teórico del presente trabajo de investigación.

#### **De campo**

Para Dankhe, se empleó para realizar la investigación, al momento de inspeccionar el espacio físico del Hospital del Día Norte IESS en Guayaquil, de esta manera pudiendo observar que muchos pacientes no logran salir satisfechos del área de urgencias.

## La Población y Muestra

### La Población

Para la investigación se extrajo una población que serán 385 pacientes del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil, que será el grupo que se le aplicará la metodología propuesta.

**Tabla 1 Población**

<b>ESTRATOS</b>	<b>CANTIDAD</b>
Pacientes del área de Urgencias del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil en el 2017.	136.287
<b>Muestra</b>	383

**Elaborado por:** Dra. Roxana Quinde

### Muestra

Al conocer la población se aplicó la siguiente fórmula:

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

### Dónde:

N: Población

Z<sup>2</sup>: número de desviaciones estándar

p: probabilidad de éxito

q: probabilidad de fracaso

e: error estándar

### Desarrollo

N: 136.287

Z<sup>2</sup>: 1.96

p: 0.50

q: 0.50

e: 5%

$$n = \frac{136.287 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{(0.05^2 * 136.287 - 1) + (1.96^2 * 0.50 * 0.50)}$$

$$n = 383.00$$

Con la aplicación de la fórmula estadística 383 pacientes del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil. 1. La edad promedio de los pacientes encuestados es de 20 a 50 años, en su mayoría poseen estudios primarios bachillerato y superior, pertenecen a un nivel socioeconómico entre bajo, medio y alto. Sin embargo, se realizó 400 encuestas.

### **Instrumentos de Investigación**

Los instrumentos son un conjunto de mecanismos, medios y sistemas para poder dirigir, conservar recolectar los datos con el propósito de salvaguardar las respuestas. La herramienta que se utilizó fue un cuestionario dirigido a los pacientes del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil. para determinar la relación de causa efecto en semejanza con la afluencia de pacientes al servicio de urgencias.

A los pacientes se les facilitó un cuestionario donde se procuró abarcar todas las variables que involucran en la investigación. Para adquirir una medida del nivel de violencia física, psicológica y sexual sufrida se incorporó una escala de 15 ítems de elaboración propia, partiendo de la verificación de las herramientas más empleadas y de mayor aprobación en la investigación sobre el análisis del tiempo de espera y su relación en la satisfacción del paciente en el área de urgencias del Hospital del Día

Norte IESS de Guayaquil. Para la evaluación de los instrumentos se tomó en cuenta el tipo de estudio que se ejecutó, un evento que puede ser clasificado de exploratorio y descriptivo, para poder evaluar este proyecto se debió de efectuar entrevistas y cuestionarios dirigidos a los implicados en la atención del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil y a la muestra de los pacientes de este servicio, que se estableció en base a las fórmulas estadísticas empleadas a la población en estudio.

### **Análisis de los Datos**

Para realizar el procesamiento de los datos que se obtuvieron se empleó el paquete estadístico SPSS, versión 22.0 en el entorno virtual aplicado Windows Vista 2010.

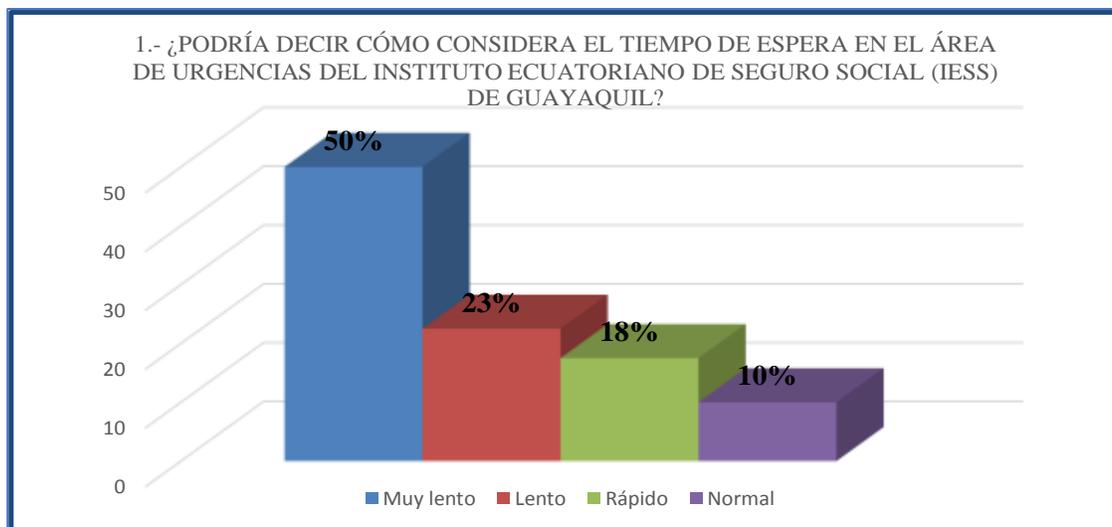
### **Resultados y Análisis**

De los pacientes encuestados se realizó un levantamiento a que genero corresponden.

#### **1.- ¿Podría decir cómo considera el tiempo de espera en el área de urgencias del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil?**

**Tabla 2: Podría decir cómo considera el tiempo de espera**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>%</b>
Muy lento	200	50%
Lento	90	23%
Rápido	70	18%
Normal	40	10%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>



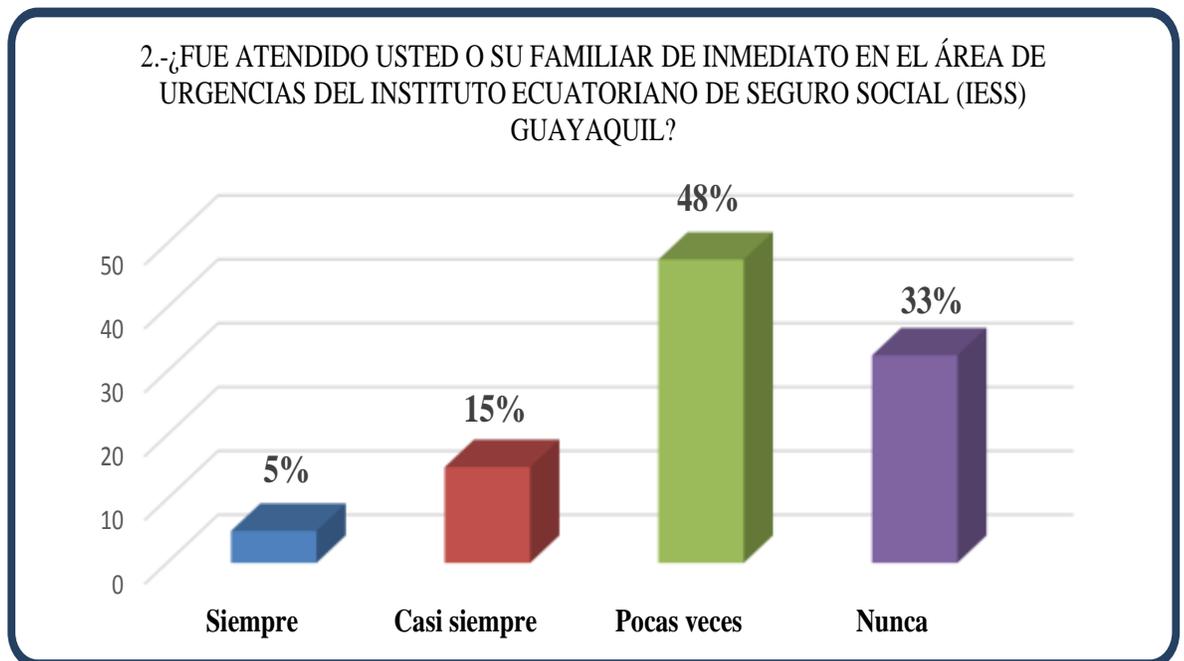
*Figura 1: Podría decir cómo considera el tiempo de espera.*

De una muestra de 400 personas encuestadas, Se puede apreciar en la encuesta realizada que un 50% de los pacientes consideran que el tiempo de espera en el área de urgencias es muy lento, un 23% piensa que es lento, un 18% piensa que es rápida y para un 10% el tiempo de espera es normal.

**2.- ¿Fue atendido usted o su familiar de inmediato en el área de urgencias del instituto ecuatoriano de seguro social (IESS) Guayaquil?**

**Tabla 3: Fue atendido usted o su familiar de inmediato en el área de urgencias**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>%</b>
Siempre	20	5%
Casi siempre	60	15%
Pocas veces	190	48%
Nunca	130	33%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>



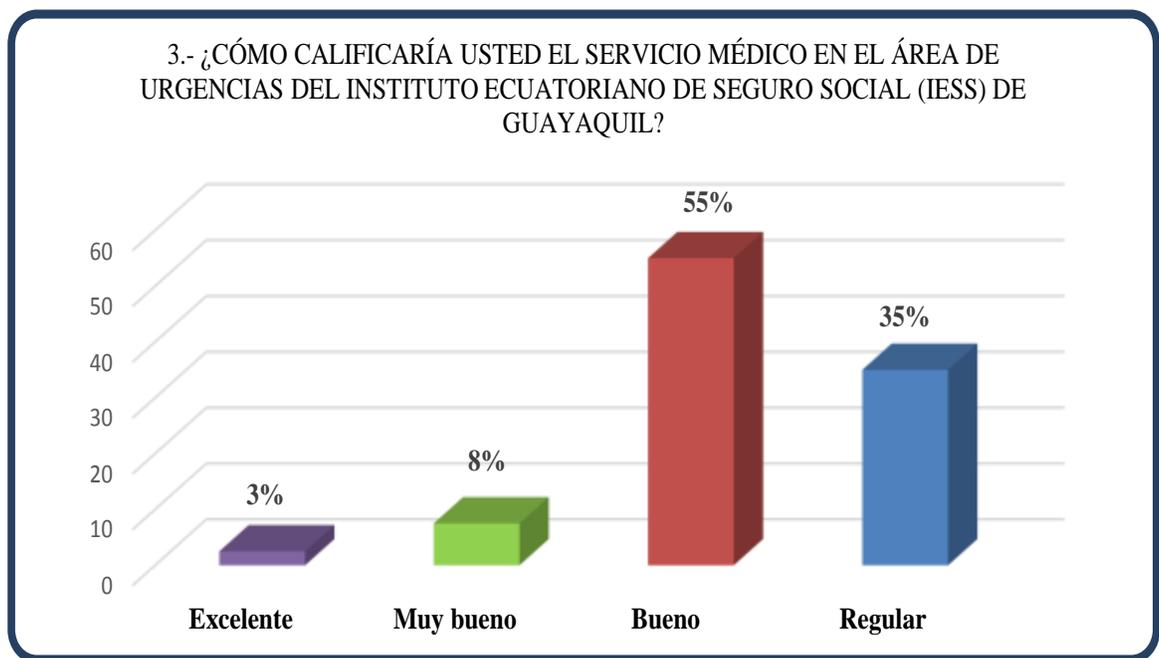
**Figura 2: Fue atendido usted o su familiar de inmediato en el área de urgencias**

Referente a la pregunta sobre la rapidez en el área de urgencia para un 33% de los pacientes consideran que nunca son atendidos de inmediato, un 48% piensan que pocas veces son atendidos de inmediato, para un 15% la atención casi siempre es rápida y para un 5% siempre el personal médico atiende de inmediato en el área de urgencias.

**3.- ¿Cómo calificaría usted el servicio médico en el área de urgencias del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil?**

**Tabla 4: Cómo calificaría usted el servicio médico en el área de urgencias**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>%</b>
Excelente	10	3%
Muy bueno	30	8%
Bueno	220	55%
Regular	140	35%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>



*Figura 3 Cómo calificaría usted el servicio médico en el área de urgencias*

De los pacientes que recibieron atención en el área de urgencias un 35% califican el servicio médico como bueno, para un 55% es bueno, un 8% de los encuestados cree que es muy bueno y solo un 3% piensa que el servicio médico es excelente.

#### 4.- ¿Está de acuerdo que se incrementen doctores en el área de urgencias del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil?

Tabla 5: Está de acuerdo que se incrementen doctores en el área de urgencias

ALTERNATIVAS	RESPUESTA	%
Muy de acuerdo	190	48%
De acuerdo	120	30%
En desacuerdo	60	15%
En total desacuerdo	30	8%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>

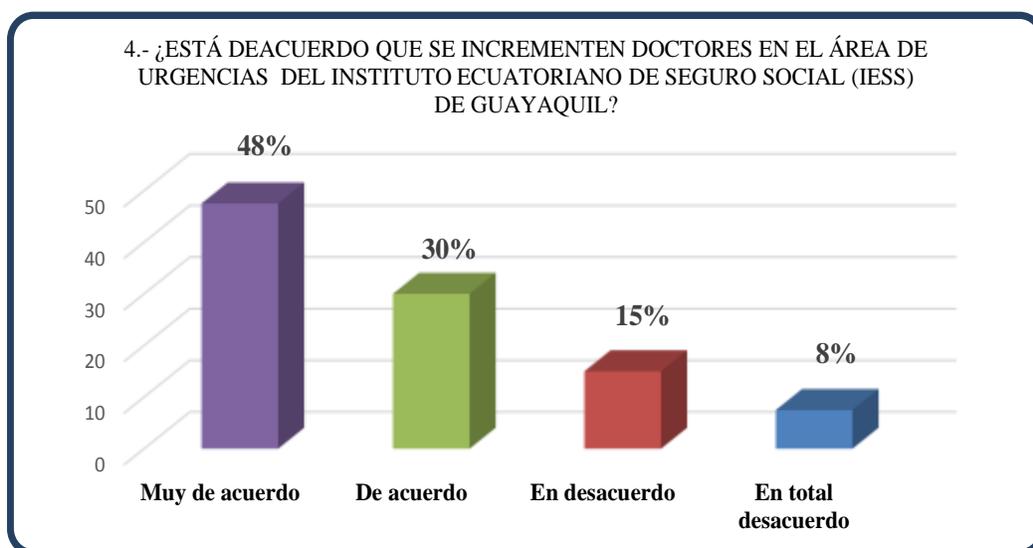


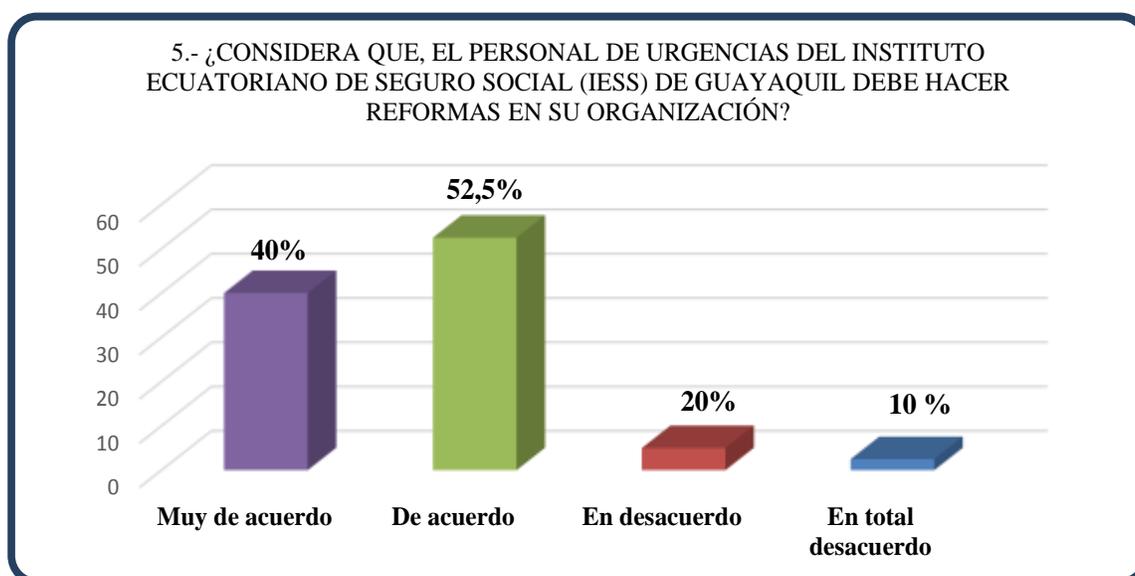
Figura 4: Está de acuerdo que se incrementen doctores en el área de urgencias

Con respecto a la pregunta sobre si se debe incrementar médicos en el área de urgencias, de los pacientes encuestados un 48% coinciden en estar muy de acuerdo con el incremento del personal médico, para un 30% de los afiliados muestran estar de acuerdo, un 15% está en desacuerdo, piensa que no es necesario y un 8% está en total desacuerdo con esta pregunta. Lo que evidencia que un mayor porcentaje de los pacientes que se atienden en el área de urgencias es apremiante el incremento del personal médico en esta área.

**5.- ¿Considera que, el personal de urgencias del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil debe hacer reformas en su organización?**

**Tabla 6: El personal de urgencias debe hacer reformas en su organización**

ALTERNATIVAS	RESPUESTA	%
Muy de acuerdo	160	40
De acuerdo	210	52,5
En desacuerdo	20	5
En total desacuerdo	10	2,5
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100</b>



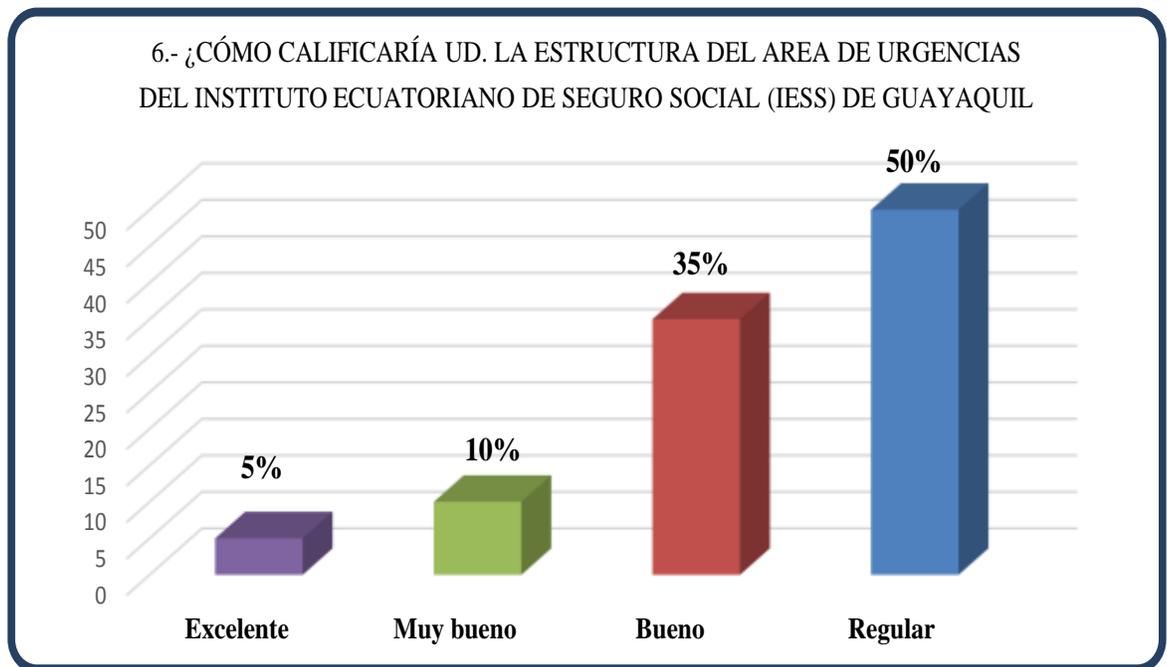
*Figura 5: El personal de urgencias debe hacer reformas en su organización*

Analizando los resultados de esta pregunta, un 40% de los pacientes está muy de acuerdo con que se deben hacer reformas con el personal del are de urgencias, un 52.5% están de acuerdo, para un 5% están de acuerdo y solo un 2.5 está en total desacuerdo. Lo que evidencia que para los pacientes se debe realizar reformas tanto en el personal médico como en la infraestructura para lograr brindar una atención de calidad y calidez.

**6.- ¿Cómo calificaría Ud. la estructura del área de urgencias del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil?**

**Tabla 7: Cómo calificaría Ud. La estructura del área de urgencias**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>%</b>
Excelente	20	5%
Muy bueno	40	10%
Bueno	140	35%
Regular	200	50%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100</b>



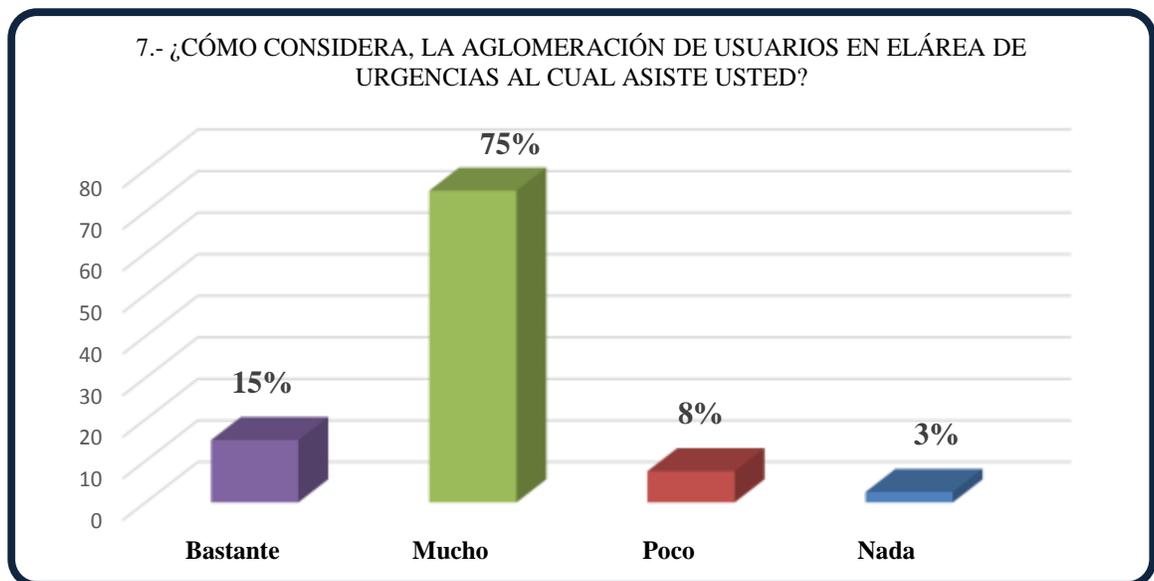
**Figura 6: Cómo calificaría Ud. La estructura del área de urgencias**

El 50% de los pacientes que fueron encuestados califican como regular, un 35% piensa que el nivel que la estructura es buena, para un 10% califica de muy bueno y un 5% piensa que es excelente. Con los resultados obtenidos se evidencia la necesidad urgente del mejoramiento en la estructura del área de urgencias.

**7.- ¿Cómo considera la aglomeración de pacientes en el área de urgencias del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil?**

**Tabla 8: Cómo considera la aglomeración de pacientes en el área de urgencias**

ALTERNATIVAS	RESPUESTA	%
Bastante	60	15%
Mucho	300	75%
Poco	30	8%
Nada	10	3%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100</b>



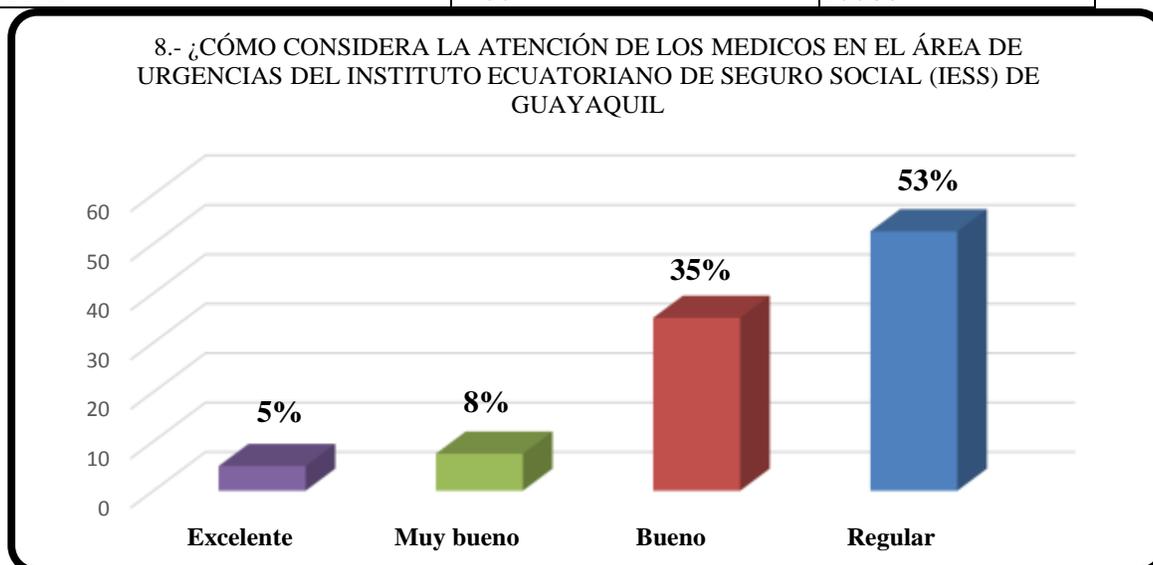
*Figura 7: Cómo considera la aglomeración de pacientes en el área de urgencias*

Se observa que un 15% de los pacientes considera que es bastante la aglomeración de pacientes, para un 75% es mucho, mientras que para un 8% es poco y solo para un 3% no existe la aglomeración. Con la implementación de la clasificación en el triaje se evitaría la aglomeración de pacientes que acuden a Diario al área de urgencias.

**8.- ¿Cómo considera la atención de los médicos en el área de urgencias del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil?**

**Tabla 9: La atención de los médicos en el área de urgencias**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>%</b>
Excelente	20	5%
Muy bueno	30	8%
Bueno	14	35%
Regular	210	53%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>



*Figura 8. La atención de los médicos en el área de urgencias*

Con respecto a esta pregunta cómo considera la atención de los médicos en el área de urgencias del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil, un 53% considera regular el servicio, un 35% es bueno, 8% muy bueno y un 5% excelente. Se puede deducir que se debe capacitar constantemente al personal médico para poder ofrecer un servicio de calidad y calidez a los pacientes que acuden a esta área.

## 9.- ¿La atención en el área de urgencias es en el momento requerido?

Tabla 10: La atención en el área de urgencias es en el momento requerido

Alternativas	Respuesta	%
Siempre	20	5%
Casi siempre	40	10%
Pocas veces	230	58%
Nunca	110	28%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>

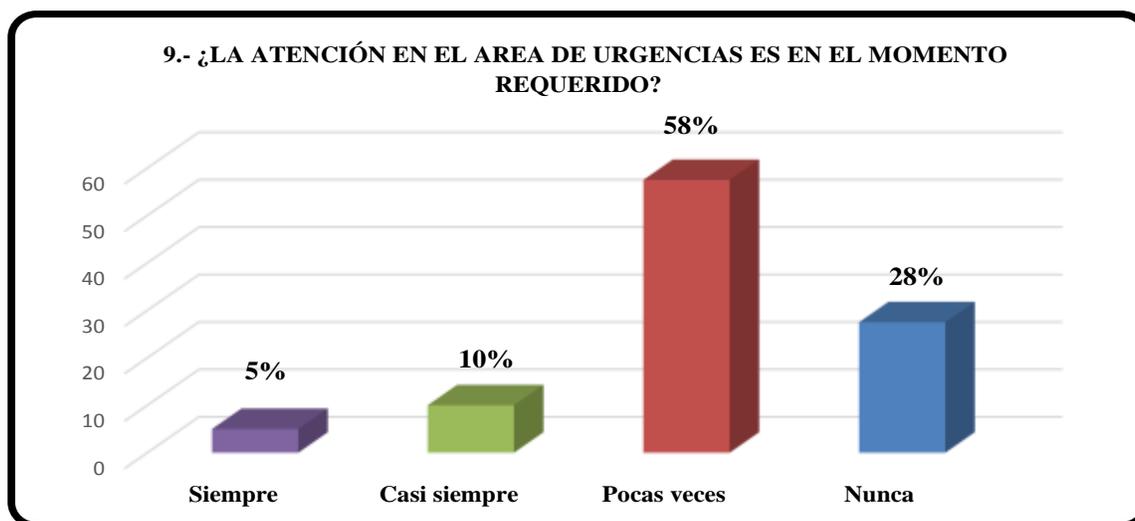


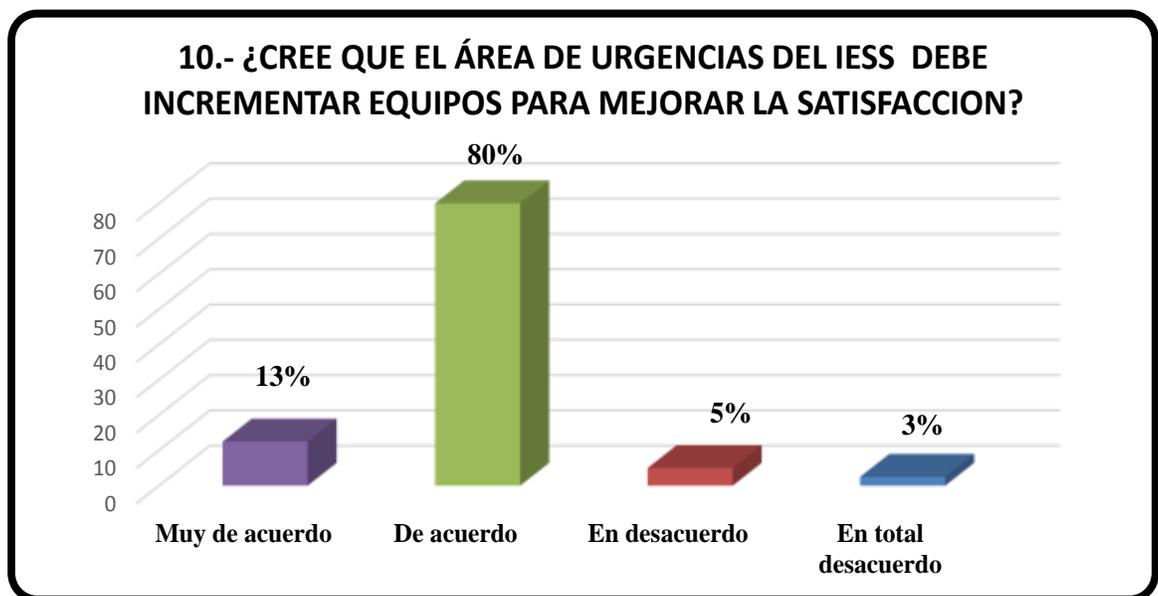
Figura 9: La atención en el área de urgencias es en el momento requerido

Esta encuesta arroja resultados relevantes para la toma de decisiones, el cual podemos visualizar que, el 28% nunca son atendidos al momento que ingresan al área de urgencias, un 58% indica que pocas veces son atendidos inmediatamente, el 10% manifiesta que casi siempre y un 5% dice que siempre. Los pacientes manifiestan su insatisfacción en lo referente a la atención, con un diseño de estrategias se lograría cambiar la visión referente a los servicios de salud.

**10.- ¿Cree que el área de urgencias del IESS debe incrementar equipos para mejorar la satisfacción?**

**Tabla 11: Incrementar equipos para mejorar la satisfacción**

ALTERNATIVAS	RESPUESTA	%
Muy de acuerdo	50	13%
De acuerdo	320	80%
En desacuerdo	20	5%
En total desacuerdo	10	3%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>



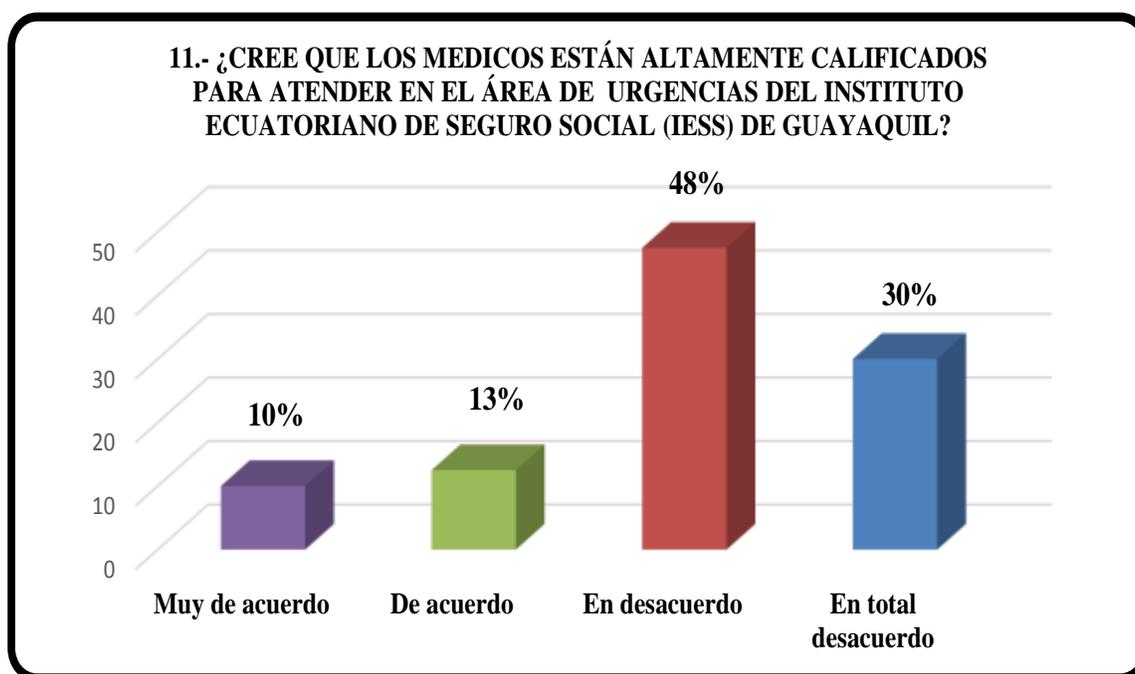
*Figura 10 Incrementar equipos para mejorar la satisfacción*

Los resultados de esta pregunta arrojan los siguientes resultados: 13% está muy de acuerdo, un 80% está de acuerdo, 5% en desacuerdo y 3% en total desacuerdo. Es importante recalcar que los pacientes que fueron encuestados creen que los servicios en el área de urgencia mejorarían con la implementación de equipos en esta área y a su vez lograría la satisfacción de los pacientes.

**11.- ¿Cree que los médicos están altamente calificados para atender en el área de urgencias del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil?**

**Tabla 12: Cree que los médicos están altamente calificados**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>%</b>
Muy de acuerdo	40	10%
De acuerdo	50	13%
En desacuerdo	190	48%
En total desacuerdo	120	30%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>



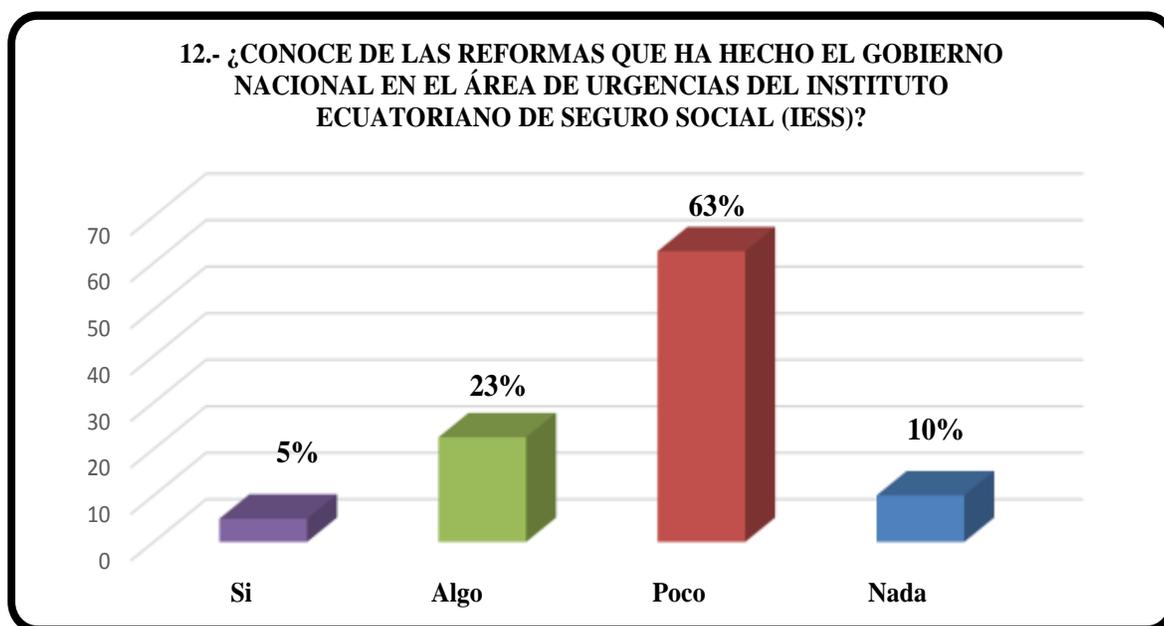
*Figura 11: Cree que los médicos están altamente calificados*

Se observa que un 30% de los pacientes encuestados estar muy de acuerdo, 48% de acuerdo, 13% en desacuerdo y 10% en total desacuerdo. Con nuevas estrategias se lograría un cambio en el desempeño del personal médico.

**12.- ¿Conoce de las reformas que ha hecho el gobierno nacional en el área de urgencias del instituto ecuatoriano de seguro social (IESS)?**

**Tabla 13: Conoce de las reformas que ha hecho el gobierno nacional en el área de urgencias**

ALTERNATIVAS	RESPUESTA	%
Si	20	5%
Algo	90	23%
Poco	250	63%
Nada	40	10%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>



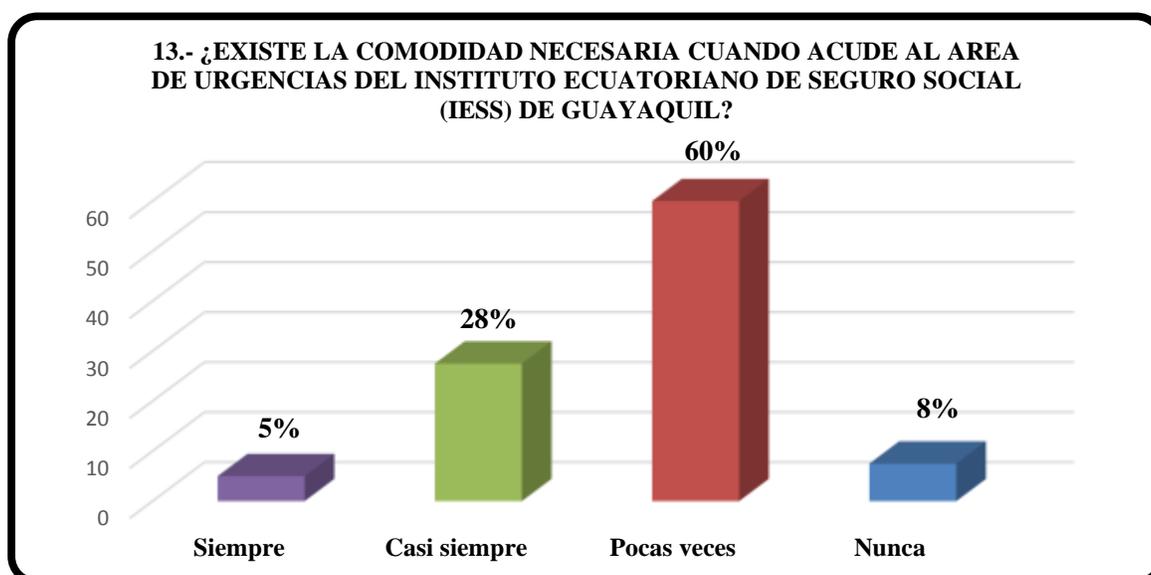
**Figura 12: Conoce de las reformas que ha hecho el gobierno nacional en el área de urgencias**

Los resultados de la pregunta si conoce de las reformas que ha hecho el gobierno nacional en el área de urgencias, 10% no conoce nada, 63% es poco, 23% algo y solo un 5% indica si saber sobre las reformas.

**13.- ¿Existe la comodidad necesaria cuando acude al área de urgencias del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil?**

**Tabla 14: Comodidad necesaria cuando acude al área de urgencias**

ALTERNATIVAS	RESPUESTA	%
Siempre	20	5%
Casi siempre	110	28%
Pocas veces	240	60%
Nunca	30	8%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>



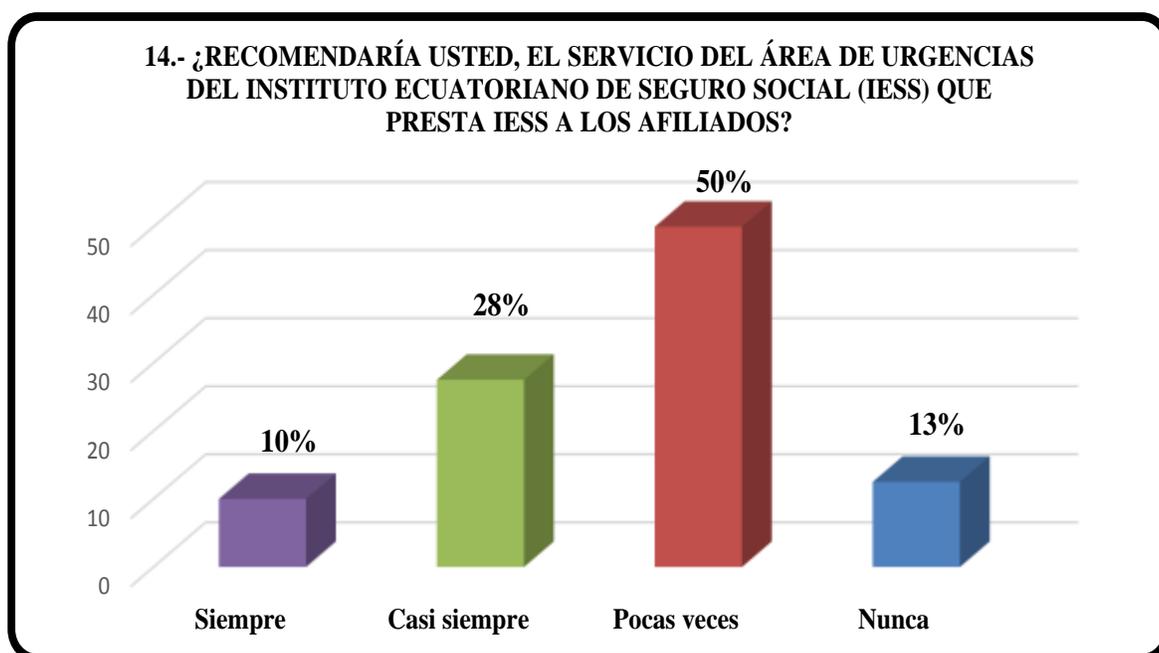
*Figura 13: Comodidad necesaria cuando acude al área de urgencias*

El 60% de los pacientes encuestados y que utilizaron el servicio en el hospital del IESS de Guayaquil considera que a veces son atendidos de manera apropiada, pero también existe un 28% que manifiesta que, si son atendidos de forma apropiada, un 5% piensa que siempre y un 8% nunca existe la comodidad necesaria cuando acuden al área de urgencias.

**14.- ¿Recomendaría usted, el servicio del área de urgencias del instituto ecuatoriano de seguro social (IESS) que presta a los afiliados?**

**Tabla 15: Recomendaría usted, el servicio del área de urgencias**

ALTERNATIVAS	RESPUESTA	%
Siempre	40	10%
Casi siempre	110	28%
Pocas veces	200	50%
Nunca	50	13%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>



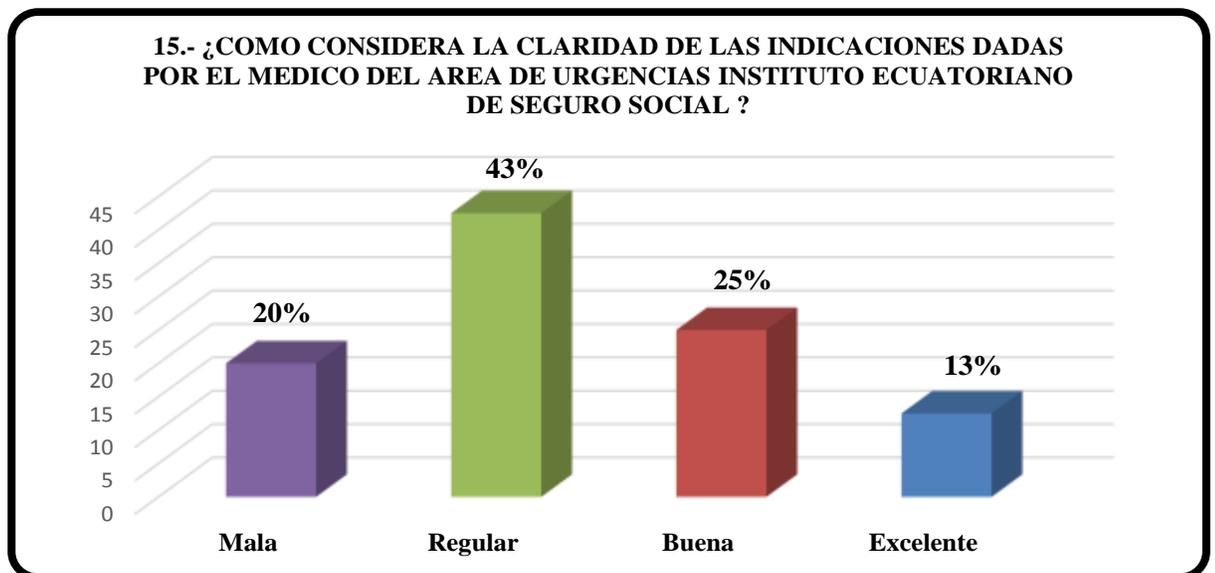
*Figura 14: Recomendaría usted, el servicio del área de urgencias*

La tabla destaca que el 50% de los pacientes expresan que pocas veces recomiendan el servicio del área de urgencia, un 28% casi siempre lo hace, un 13% nunca recomendaría el servicio y solo un 10% siempre lo recomienda. Se concluye que los pacientes tienen que recibir un buen trato de parte del personal médico.

**15.- ¿Cómo considera la claridad de las indicaciones dadas por el médico del área de urgencias instituto ecuatoriano de seguro social?**

**Tabla 16: Claridad de las indicaciones dadas por el medico**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>%</b>
Mala	80	20%
Regular	170	43%
Buena	100	25%
Excelente	50	13%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>



*Figura 15: Claridad de las indicaciones dadas por el medico*

Es importante destacar que esta pregunta realizada un 20% considera como mala la atención en el área de urgencias, un 43% consideran regular, el 25% buena y un 13% consideran excelente. Para los pacientes debería haber más claridad al momento en que el médico da las indicaciones sobre el tratamiento que debería seguir para lograr su pronta mejoría.

## **Resumen de los Hallazgos Encontrados.**

Mediante la realización de la encuesta realizada se pueden detallar los puntos más importantes que se obtuvieron, los cuales se detallan a continuación:

- Este capítulo se centra en la metodología que se emplea para el desarrollo de este proyecto, en el cual se podrá ir vislumbrando el método científico siendo este método donde se pudo evidenciar la problemática presentada en el área de urgencias del Hospital Del Día Norte de la ciudad de Guayaquil y de igual manera se enfatizan las falencias que se desarrollan en esta área.
- Con el método inductivo-deductivo empleado se pudo encontrar la problemática existente en el área de urgencias, además se evidencia las técnicas aplicadas a los pacientes y cuyos resultados obtenidos se plasmaron en cuadros estadísticos junto con su respectivo análisis e interpretación, siendo así, se pudo conocer que un 35% de los pacientes consideran regular el servicio médico en el área de urgencias, mientras que un 55% lo considera bueno, 8% es muy bueno y solo para un 3% es excelente, por lo que se puede llegar a la conclusión que los pacientes requieren que se mejore la atención Mediante la comprobación de la hipótesis.
- Los pacientes requieren de un mejoramiento en los tiempos de atención ya que indican existe mucho malestar por los prolongados tiempos en la espera, cuando acuden por una atención al área de emergencia del Hospital del Día del Norte en Guayaquil.

- La mayoría de los pacientes manifiestan que con nuevas estrategias se lograría un cambio en el desempeño del personal médico, lo que garantizaría una atención de calidad y calidez.

## Capítulo IV

### Propuesta de un Modelo de Gestión

Una vez conocidos los resultados de la encuesta realizada, dio apertura a realizar esta propuesta debido a que la mayoría de las personas encuestadas manifestaron no estar satisfechos con la atención oportuna que recibieron en el área de urgencias, debido a la falta de organización.



**P**  
**roblemas**  
**en los**  
**Tiempos**  
**de**  
**espera**



**Sat**  
**isfacción**  
**de los**  
**pacientes**

### Diseño de un “Modelo de Estrategias

*Figura 16: Propuesta de un Modelo de Gestión*  
**Elaborado por:** Dra. Roxana Quinde

## **Planteamiento de la Propuesta**

Una vez aplicadas las encuestas a los cuatrocientos pacientes del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil, se pudo evidenciar que en el Área de Urgencias usualmente por día se atienden entre 120.000 a 140.000 pacientes esperando ser atendidos. De igual manera se evidencia en las afueras del hospital a los familiares de sus pacientes demandando que ellos sean atendidos y así concluir que se emplearía el modelo para la clasificación de los pacientes de acuerdo con la urgencia con la que llegan no logran cubrir las necesidades.

Se observa en los pacientes al encuestarlos hay ocasiones en que el personal médico no atiende a los pacientes que llegan al hospital, hasta que no ven que su estado de salud sea crítico o esté en riesgo de muerte, por lo que, si no se logra un cambio, no se podrá mejorar el modelo que se desea emplear en las entidades públicas.

En este sentido los directivos del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil, indica que es necesario realizar un diseño de un modelo de atención y acentuar que en la actualidad brinda en el centro hospitalario y que de igual sirva como ejemplo para todos los hospitales de todo el país, con esto se está contribuyendo a perfeccionar la prestación de salud y lograr satisfacer a los pacientes, que son quienes cuestionan este servicio.

Este modelo de atención brindará a los profesionales de la salud, estrategias para satisfacer las necesidades de los pacientes, sin importar su condición o su cuadro clínico con el que ingresan al Área de Urgencias y de esta manera lograr resultados propicios que avalen el cuidado de su salud.

## **Justificación**

La necesidad de mejorar los tiempos de espera y la satisfacción de los pacientes en el área de urgencias del Hospital del Día Norte en Guayaquil, justifican el proyecto de investigación y su propuesta, el mismo que garantiza se cumplan las nuevas demandas de emergencias y reducir los inconvenientes al acceso de este servicio, el cual debe estar basado en un servicio de calidad y calidez.

El personal médico que labora en el centro hospitalario acepta que la calidad en la atención que se brinda a los afiliados garantiza su existencia.

De allí la importancia de ejecutar este proyecto para mejorar los sistemas de gestión del servicio que ofrece el Hospital del Día Norte en Guayaquil, el cual ha sido muy poco eficiente, razón por la cual el propósito del diseño estratégico ha permitido al personal médico que labora en esta área, desarrollar estrategias que garanticen la atención de cualquier paciente, sin afectar lo crítico del estado con que llegan a ser atendidos en el área de urgencias.

En la implementación del nuevo diseño de estrategias se obtuvieron resultados positivos direccionados a los afiliados, el cual logro un equilibrio en el tiempo de espera eliminando de a poco la aglomeración y facilitando una atención inmediata

## **Determinación de los Objetivos de la Propuesta**

### **General**

Perfeccionar la calidad en el servicio que reciben los pacientes del Hospital del Día Norte de la ciudad de Guayaquil, a través de la aplicación de un diseño de estrategias a fin de perfeccionar los tiempos de espera en los servicios que ofrece el Hospital del Día Norte en Guayaquil.

### **Específicos**

- Estudiar las causas que ocasionan los problemas en los tiempos de espera de los pacientes del Hospital del Día Norte en Guayaquil
- Aplicar estrategias en el área de urgencias donde garantice de un óptimo servicio a todos los pacientes que son atendidos en el Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil.

### **Patrones de Salud**

Los patrones en la salud constituyen el nivel de trabajo conveniente, siendo codiciado y posible de conseguir. Así mismo se puede mostrar el desempeño de los profesionales de la salud, siendo de vital importancia se logre implementar un sistema acorde en donde se pueda evidenciar y analizar los logros obtenidos. Estos patrones fueron explícitos y registrados de manera establecida junto a los equipos de trabajo de los Institutos, hospitales y dispensarios del Ministerio de Salud, y demás organizaciones, teniendo en cuenta los sumarios y necesidades requeridas.

Resulta de vital importancia que cada patrón, sean estos asistenciales o administrativos, tienen una común particularidad, que es el perenne perfeccionamiento en todos los procedimientos establecidos en los hospitales.

Empezando con la planeación, siguiendo por las labores de monitorización, determinación de prioridades, propuesta de evaluación de servicios y la debida comunicación de todos estos compendios, logran formar de manera integral un núcleo que es donde se pretende proyectar el nuevo Sistema de la Gestión en Calidad.

Los directivos del hospital no consienten el poder evidenciar que ellos cuentan con la formación de un sistema creado en bases técnicas. Por lo que además muestra que en la formación inicial se crean nuevas herramientas que sirvan de soporte para el bienestar de todos los involucrados y poder verificar su alcance de responsabilidad.

### **La Gestión de Calidad en Salud**

El nuevo modelo de estrategias determina los indicadores que conforman la ejecución de los patrones en salud. Todo el conjunto de modelos se basó primeramente en las situaciones importantes y prioritarias, pero podrán añadirse con el tiempo otros juicios de inserción de estándares seguidamente de una evaluación de su cumplimiento y verificación con la condición de que se cumplan con los lineamientos aquí definidos. A continuación, se detalla una lista de las urgencias hospitalarias con las que se podrá definir el triaje que amerite cada paciente y que han sido mencionados a lo largo de la presente investigación:

- Riesgo maternal y perinatal.
- Urgente atención de acuerdo con la gravedad.
- Observación en dolencias emergentes y reemergentes.
- Observación en dolencias crónicas y degenerativas.
- Estudio y cuidado a poblaciones en condiciones de pobreza y exclusión.

- Problemas terapéuticos (reacciones adversas a medicamentos o por transfusiones).
- Infecciones dentro del hospital (el tiempo que el paciente estuvo internado).
- Problemas en el tiempo que se cuidó al paciente.

**Tipos de atención en el Área de Urgencias en el Hospital del Día Norte en Guayaquil.**

**Tabla 17: Tipo de Atención en el Área de Urgencias.**

Área de beneficio identificada	Variable	Objetivos	Estrategias	Labor Específica
El Diseño de estrategias para perfeccionar los tiempos de entrega, el cual permitirá un mejor servicio en el área de urgencias a los pacientes del Hospital del Día Norte en Guayaquil	La variable se establecerá como una herramienta esencial para brindar un servicio de calidad y calidez.	Planear un modelo por medio de los patrones de salud para brindar un mejor servicio a los pacientes.	Empleando patrones de calidad se conseguirá la satisfacción de los pacientes.	Determinar un Modelo de Atención en la Salud.
				Aplicar patrones de calidad para perfeccionar el servicio a los pacientes.

**Elaborado por:** Dra. Roxana Quinde

Una vez que se ha expuesto y se facilitó una respuesta al objeto general planteado:

Reconocer el nuevo sistema en la atención del Área de Urgencias del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil, para cual se realizará la indagación cuantitativa y de esta manera poder realizar la implementación del nuevo sistema de atención en salud. Esto se ejecutó con el único afán de cumplir con los objetivos generales y específicos. Los cuales son:

- Examinar los sistemas de atención en la salud del Área de Urgencias del Hospital del Día IESS Norte en Guayaquil.
- Presentar los indicadores principales para poder controlar la investigación cuantitativa, en el área de urgencias.
- Delinear y efectuar el diseño de estrategias para perfeccionar los tiempos de entrega.

Mediante el estudio realizado en el presente trabajo se estaría contestando la Hipótesis planteada, la misma que finaliza con el actual proyecto de tesis.

### **Alcances**

Con la implementación del nuevo diseño de estrategias se consiguió mejorar el servicio en el área de urgencias del Hospital del Día Norte IESS en Guayaquil y de esta manera poder ejecutar los objetivos planteados en el Hospital, siendo apremiante el estudio y la ejecución adecuada de los elementos que garanticen una óptima calidad en la atención

Con la ejecución de este modelo de estrategias se logrará la eficacia en la atención que se ofrece a los pacientes, requiriendo con esto mejorar el servicio conforme a los estándares de calidad atados al área de urgencias en los hospitales.

## **Responsable**

Los responsables de la presente investigación son:

- La Investigadora Roxana Quinde Zambrano
- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, institución que se desempeñará como coordinadora para facilitar de constantes capacitaciones, logrando colaborar con los médicos para que consigan ser instructores.

## **Cuál será la forma de difusión de la propuesta**

La propuesta será difundida empleando folletos o trípticos, los mismos que serán entregados a los pacientes en el Área de Urgencias del Hospital del Día Norte IESS en Guayaquil.

## **¿Quién lo aplica a nivel institucional?**

Quienes manejaran este diseño de estrategias serán los que laboren en Área de Urgencias del Hospital del Día Norte en Guayaquil, desde que el paciente llega y se le coloque una de manillas que facilitará poder clasificar a los pacientes de acuerdo con la urgencia y puedan recibir la atención que necesiten.

## **¿Qué se obtendrá?**

Se logrará obtener una óptima atención en el Área de Urgencias del Hospital del Día Norte en Guayaquil cuando el paciente requiera ser atendido.

## **¿Cuáles son los indicadores que interviene?**

Intervendrán los indicadores para los pacientes que acudan necesitando una urgente atención:

- Se Promoverá la satisfacción por la oportunidad de la atención.
- Se promoverá el diseño de estrategias en el Área de Emergencia.

- Se reforzará la seguridad en los pacientes.
- Se impulsará la atención digna.

### **¿Cuál es el impacto en la salud?**

El impacto que generaría el implementar un nuevo diseño de estrategias en los servicios de salud hacia los pacientes sería el de perfeccionar la atención hacia los pacientes, permitiendo el poder dar un diagnóstico en el cual se pueda indicar el estado de gravedad y a su vez poder comprobar si el afiliado necesitase hospitalización o no.

El perfeccionar la atención que se brinda a los pacientes, podría prevenir futuras muertes ya que al existir una oportuna atención y poder asistir al paciente en un área en óptimas condiciones, evitando así peligros en la vida de ellos.

### **Impacto económico-Social**

Implementación de un modelo de estrategias, deberá ser financiada por mediante las aportaciones de los afiliados y lograr de esta manera una óptima calidad, la misma que será de gran impacto social para el beneficio que este brinda a los pacientes que asisten al Centro Hospitalario.



*Figura 17: Impacto en lo económico y social*

## **Estrategias que se deben efectuar en el Área de Urgencias**

Ejecutando un diseño de estrategias que permita mejorar la calidad de la atención, en base a las necesidades del paciente, las cuales van desde lo más básico hasta lo más complejo e indicar desde el mismo momento que el paciente ingresa al centro hospitalario hasta que continúe el tratamiento.



*Figura 18: Estrategias que se deben efectuar en el Área de Urgencias*

Elaborado por: Dra. Roxana Quinde

### **Servicio de Urgencias por medio de llamada telefónica**

Utilizar como una herramienta la realización de una llamada telefónica, en donde la telefonista para poder recibirlo ya sea por consulta general o por el área de urgencias, tiene que establecer una hoja referencial, posteriormente verificar el óptimo estado del lugar donde se atenderá al paciente, si el caso lo amerita se deberá indicar que no será atendido en ese momento, indicando que se realizaran gestiones para conseguir pueda ser chequeado en otro Centro Hospitalario.

El centro Hospitalario debe cubrir con todos los gastos del paciente, en los casos extremos donde haya una gran demanda de pacientes en Hospital del Día Norte en Guayaquil, el director del Centro hospitalario deberá hacer las gestiones necesarias para que por medio de convenios con otros hospitales públicos o privados puedan los pacientes recibir la atención necesaria.



*Figura19: Servicio de Urgencias por medio de llamada telefónica*

**Elaborado por:** Dra. Roxana Quinde

### **Personal médico brinda una atención inmediata**

Si el paciente es atendido en el Hospital del Día Norte en Guayaquil, en Guayaquil, el personal médico debe brindar una atención inmediata, establecer el estado crítico, el tratamiento que debe seguir el paciente y pedir a los responsables del área de urgencias registren la información precisa con relación al mismo con el cual se podría determinar su correspondiente triaje.

Realizando oportunas acciones logrando mantener estable a los pacientes y de esta manera poder determinar si el paciente debe o no quedarse hospitalizado.



*Figura 20: Personal médico brinda una atención inmediata*

Elaborado por: **Dra. Roxana Quinde**

**Alternativas de colores en el triaje para establecer los niveles de atención.**

**Tabla 18: Colores en el triaje para establecer los niveles de atención**

<b>COLORES EN EL TRIAJE</b>		
<b>Nivel</b>	<b>Color</b>	<b>Tiempo de espera</b>
<b>1</b>	<b>Rojo</b>	<b>Inmediato</b>
<b>2</b>	<b>Naranja</b>	<b>5 minutos</b>
<b>3</b>	<b>Verde</b>	<b>10 minutos</b>
<b>4</b>	<b>Amarillo</b>	<b>15 minutos</b>
<b>5</b>	<b>Azul</b>	<b>20 minutos</b>
<b>6</b>	<b>Rosado</b>	<b>Dependiendo del estado</b>

**Elaborado por: Dra. Roxana Quinde**

Empleando indicadores con seis colores diferentes en forma de brazaletes que van a ser entregados a los pacientes dependiendo de la gravedad que ha presentado el paciente, mismos que se clasificaran de la siguiente manera:

Color Rojo: Dolencias urgentes (inmediato).

Color Naranja: Dolores leves (5 minutos).

Color Verde: Urgencias Leves. (10 minutos).

Color Amarillo: Dolores pequeños (15 minutos).

Color Azul: Para pacientes que requieran de Aplicación de inyecciones o sueros (20 minutos). Color Rosado: Atención para mujeres embarazadas (esto puede variar dependiendo el estado del paciente).

### **Atención general**

La atención general brindada en el área de urgencias del Hospital del Día Norte IESS en Guayaquil debe cubrir las expectativas puestas por el paciente, así mismo mejorar su calidad de vida. Brindar una atención óptima a los pacientes que presenten un estado crítico y de esta manera mejorar su calidad de vida, de ocurrir esto los profesionales de la salud deben indicar tanto a los pacientes como a los familiares las indicaciones generales, y si el diagnóstico indica que no se trata de una urgencia se le asignará un horario de atención.



*Figura 21: Atención general*

Elaborado por: **Dra. Roxana Quinde**  
**La farmacia del Área de Urgencia**

Debe realizarse de manera continua inventarios a la medicina existente y que el personal encargado realice su labor para que la farmacia de urgencias esté en

condiciones de disponer los medicamentos que el paciente demande, y que exista el problema de que tengan que buscarla en lugares particulares.

En muchos casos esta falencia establece el mal servicio del Hospital del Día Norte en Guayaquil, en Guayaquil.



*Figura 22: La farmacia del Área de Urgencia*

**Elaborado por:** Dra. Roxana Quinde

## **Costo beneficio**

Este último apéndice nos muestra en diseño de estrategias, el cual, de ser empleado en Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil, mejorando la satisfacción y la calidad en el servicio brindado en el área de urgencias.

Dentro de las estrategias que comprende el diseño de estrategias está la llamada telefónica, un total equipamiento de la farmacia de urgencias, diferenciación en los colores del triaje para poder determinar el estado crítico de los pacientes, lo que beneficiaría a alcanzar eficiencia y responsabilidad en el servicio.

Se plantean responsabilidades, patrones, mecanismos, que puedan describir la forma de como los profesionales de la salud que labora en el Centro hospitalario deben actuar para satisfacer las necesidades de los pacientes en el Área de Urgencias, sin que se tenga que verificar si el estado del afiliado sea crítico, este diseño avalará una mejor disposición en la atención de esta área.

Además, se muestra el cronograma de las acciones que van a ir indicando la factibilidad de la tesis, asimismo las conclusiones y las recomendaciones sobre la necesidad de implementar este nuevo diseño de estrategias.

El diseño de estrategias será diseñado en base a los requerimientos de los pacientes, por lo que es importante alcanzar su implementación ya que se cumplirán con los objetivos planteados, alcanzando un mejoramiento en la satisfacción de la atención con los pacientes.

Lograr un mejoramiento en la atención, sustentándose en la orientación hacia la comunidad más necesitada, considerando la opinión de las recomendaciones dadas por los pacientes y con esto lograr difundirlo a los profesionales de la salud y con la participación de la comunidad afiliada.



*Figura 23: Costo Beneficio*

### **Beneficios al Hospital y a la Sociedad**

El desarrollo de un Diseño de estrategias beneficiaria en el mejoramiento de la calidad total, además de ser uno de los factores que más puede contribuir a implantar modelos de gestión clínica. Todos los afiliados del IESS están protegidos y los derechos de ellos se extienden a los familiares garantizando una atención médica a los hijos de hasta 18 años, cuando el jubilado o el afiliado fallecen el IESS paga los gastos funerales y se genera una renta mensual para la viuda o para los huérfanos.

El beneficio principal para la sociedad es garantizar a los afiliados un servicio de calidad y calidez basado en los sistemas de calidad que implicarían un esfuerzo previo por realizar estándares y por la medición de resultados. Asimismo, de

propiciar una cultura de la calidad entre el personal médico, los planes de calidad total han de ser de una metodología con la que aquellos puedan llevar a cabo tareas de gestión.



*Figura 24: Beneficios al Hospital y a la Sociedad*  
Elaborado por: Dra. Roxana Quinde

## Conclusiones

En base a la encuesta realizada y a los objetivos de trabajo de grado se puede concluir lo siguiente:

- En el Hospital del Día Norte en Guayaquil, en base a la encuesta realizada y teniendo en cuenta que el objetivo es el estudio de las causas que ocasionaron los problemas en los tiempos de espera y su relación en la satisfacción del paciente en el área de urgencias, se puede concluir que una gran mayoría de los pacientes que fueron encuestados, indicaron que no estar satisfechos en la atención recibida, por la falta de organización. Mismos que aunque no recibieron la atención esperada acudieron al Hospital debido a la falta de ingresos con que puedan cubrir los gastos que pudieran demandar la atención.
- La principal dificultad que más influyó en el sistema de atención fue la falta de personal médico, que cubrieran con los requerimientos asistenciales que generan los pacientes.
- Otra dificultad está en la farmacia del área de urgencias ya no cuenta con el stock de medicamentos requeridos para cubrir las necesidades de los pacientes.
- La encuesta muestra que en los pacientes un gran porcentaje manifiesta como bueno el espacio físico en el área de urgencias, aunque no cubre las necesidades del sistema en la atención.
- Con la aplicación de un diseño de estrategias se logra incrementar la satisfacción de los pacientes y el mejoramiento de la atención en los

servicios de salud que estaría encaminado a la manera de como los profesionales de la salud que laboran en el Hospital del Día Norte en Guayaquil, para lo cual se tendría que dar una atención de manera oportuna a los pacientes que asisten por atención al área de urgencias.

## **Recomendaciones**

En base a la conclusión se recomienda:

- Capacitar al personal médico que labora en el Área de Urgencia del Hospital del Día Norte IESS en Guayaquil en la manejo del triaje, lo que permitirá garantizar una atención de forma oportuna, dependiendo la urgencia de salud que llega el paciente al área y se podrá priorizar la atención que permitirá brindar un mejor servicio al paciente.
- Realizar las gestiones necesarias para que Ministerio de Salud Pública Mediante los mecanismos pueda incrementar la contratación del personal médico en el área de urgencias,
- Promover las gestiones necesarias para que el Ministerio de Salud Pública pueda disponer de los medicamentos necesarios en la farmacia de Urgencias.
- El personal médico debe brindar a los pacientes un óptimo servicio, favoreciendo al esfuerzo y sacrificio que ponen los pacientes en los Hospitales donde solicitan atención.
- Organizar las gestiones necesarias para realizar las ampliaciones y mejoramientos en la estructura física del área de Urgencias del Hospital del Día Norte IESS en Guayaquil y de esta manera el personal médico brinde una atención oportuna y necesaria a todos los pacientes que acuden al Área de Urgencias.
- Realizar la ejecución de un diseño de estrategias visualizado en la propuesta lo favoreciendo de esta manera con el progreso en la atención brindada en el área de

urgencias logrando la satisfacción en los pacientes que acuden en busca de este servicio las 24 horas en el día.

## Referencias

- Aguilar., DE. (2012). Que es el modelo de atención integral de salud (MAIS).  
Arango Asociación Médica Mundial. (2014).
- Arango, A. (2012). La comunidad. Obtenido de  
<http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/sociologia/met1/1.htm>
- Arbieto, K. (2011). La atención en la Salud Obtenido de  
<http://www.psicopedagogia.com/atencion>
- Aruajo, P. (2014). La importancia de la atención al cliente en el sector de salud.  
Obtenido de  
<http://marketingestrategico.pe/la-importancia-de-la-atencion-al-cliente-en-el-sector-salud/Asamblea Nacional>.
- Asociación Médica Mundial. (2014). Declaración de Lisboa de la AMM sobre los derechos del paciente. Portugal: Facultades de medicina de coimba.
- Avedis Donabedian, M.D., M.P.H. (1919-2000). Conceptos Sobre Calidad De Los Servicios De Salud
- Bransford y Stein (1984). Método Heurístico. Solución de problemas y aprendizaje de contenidos.
- Castro, M. (12 de febrero de 2015). Definición de bienestar. Obtenido de  
<http://www.enciclopediasalud.com/definiciones/bienestar>
- Chandia, Y. (2012). Introducción a la calidad en la salud. Barcelona: Ediciones omega S.A.

- Chang, M., alemán, M., Cañizares, M., & Ibarra, A. (2011). Satisfacción del paciente con la atención médica. Cuba: Rev cubana Med gen integr.
- Comité Internacional de la Cruz Roja. (2013). Los servicios de salud. Ginebra, Suiza: CICR.
- Comité Internacional de la Cruz Roja. (2013). Los servicios de salud. Ginebra, Suiza: CICR.
- Cruz, R. (19 de octubre de 2012). Concepto de farmacia. Obtenido de <http://sobreconceptos.com/farmacia>
- Corbella A, (1995). F. J. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, vol. 16, núm. 2.
- Cruz Martínez Ángeles (2011). Hace falta calidez en la atención médica en el país: Julio Frenk.
- Chang, M., alemán, M., Cañizares, M., & Ibarra, A. (2011). Satisfacción del paciente con la atención médica. Cuba: Rev cubana Med gen integr.
- De los Ríos, J., & Ávila, T. (2011). Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Colombia: REV investigación y educación en los profesionales de la salud.
- Delgado, M. (2011). Los servicios de salud nivel primario. Lima: rev de salud pública.
- Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (2011). La Atención Primaria Reducirá la demanda en los servicios de salud.
- Donabedian, A. (2001) The Lichfield lecture, Garantía de la Calidad en la Atención de la Salud: el papel del consumidor. Revista Calidad Asistencial, 16, 102-106. Madrid.

- Fornell (1994): Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings from Sweden, *Journal of Marketing*, 58 (July), pág. 53-66.
- Fornell, C.; Johnson, M.; Anderson, E., Cha, J. y Bryant, B. (1996): El índice de satisfacción del cliente estadounidense: naturaleza, propósito y hallazgos, *Journal of Marketing*, vol. 60, no 3 (octubre), pp. 7-18.
- Flores, M. (2012). El hospital: concepto y funcionamiento histórico. Obtenido de <http://www.nacionysalud.com/node/1354>
- Feppen (2011). Calidad de los Servicios de Salud y América Latina y el Caribe: Desafíos para en la atención en el área de urgencias.
- Franco, I. (2011). Que son los valores y por qué son tan importantes en la educación. Obtenido de <http://www.solohijos.com/web/que-son-los-valores-y-porque-son-tan-importantes-en-la-educacion/>
- Frùboll, M. (2011). Daño conceptos, clasificaciones, y autonomías. Lima: Rev. Perú. Med. exp. salud pública.
- González, J. (2011). Arterias viales habilitadas en santa Elena y salinas. Santa Elena: Editorial ox.
- Gutiérrez, M. (2012). Políticas de la salud. Colombia: Independiente colombiana.
- Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil. (2014). Resolución de emergencia. Quito.
- Gutiérrez E., Ramos W., Uribe M., Ortega-Loayza A. G., Torres Ch., Montesinos D., León O. y Galarza C. El Tiempo en la espera, la relación entre la satisfacción de los pacientes que acuden a farmacia de un Centro hospitalario General de Lima. *Rev. Perú. Med. En la salud pública* v.26 n.1. Perú 2009. Pp. 2 – 3.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación científica. (6ta ed.). Perú

Ibáñez C. (2010). Participación comunitaria y Diagnóstico de necesidades Publicado el 17 noviembre.

Idalmis Infante Ochoa (2011). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad.

La Revista Peruana de Medicina Y Salud Pública (2011). Presentación pública de la versión actual de la Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica [editorial].

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

Loureiro, M. C. E Miranda González, F. J. (2006), Calidad, satisfacción y fidelidad de los pacientes. Un análisis hispanoportugués, nº40, pp. 49-65.

Lozano, J. (2011). Misión, visión. México: Océano.

Lloret, Joseph y otros. (1997). Protocolos Terapéuticos de Urgencia, Tercera edición. Barcelona

Fortes; Idalmis Infante Ochoa (2011). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad.

Massip Pérez Coralía, Rosa María Ortiz Reyes, María del Carmen Llantá Abreu y Madai Peña (2011). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad.

Ministerio de Salud Pronama. (2011). Guia para el diseño de unidades de emergencia. Lima-Perú: Revista peruana de medicina experimental.

Ministerio de Salud Pública. (2012). Ley Orgánica de Salud. Quito.

Mordecki, D. (5 de junio de 2013). Que es la excelencia. Obtenido de  
<http://www.mordecki.com/html/excelencia.php>

Navarro, F. (2011). Laboratorio de lenguaje. Obtenido de  
<http://medicablogs.Díariomedico.com/laboratorio/tag/siglas/page/2/>

OMS Informe sobre la Salud en el Mundo (2013). La Atención Primaria de Salud  
Más Necesaria que Nunca pág. 11, 12.

Organización Mundial de la Salud. (2014). Hospital sus funciones y clasificación.  
Canadá: Evidence-Based Medicine.

Parellada, J., & Hidalgo, Á. (2011). Sistema de atención a la emergencia hospitalaria.  
Cuba: Rev cubana de medicina intensiva y emergencia.

Organización Panamericana de la Salud (OPS) Federación Panamericana De  
Profesionales De La Salud.

Otero M Jaime Dr. - Dr. Jaime I. Otero Y. (Perú) (2012). ¿Qué es calidad en salud?

Roberto Shimabuku, Luis Huicho, Danitza Fernández. Niveles de insatisfacción del  
usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú.  
Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica v.29 n.4 Lima oct./dic.  
2012

Quintana, R. (2011). Que es Triage. Obtenido de  
[http://esaludaquitania.gov.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=19&Itemid=23](http://esaludaquitania.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=19&Itemid=23)

Ramírez, J. (2011). Enfermedad. Obtenido de  
<http://www.profesorenlinea.cl/Ciencias/SaludyEnfermedad.htmstrepo>,

- Rojas, G. (2014). Que es emergencia. Obtenido de [www.123bogota.gov.co/index.php/guia-de-uso-del-123/que-es-una-emergencia](http://www.123bogota.gov.co/index.php/guia-de-uso-del-123/que-es-una-emergencia)
- Rosales, R. (2012). Modelo y uso. Obtenido de <http://www.fao.org/docrep/w7452s/w7452s01.htm>
- Sánchez, J. (2013). La Importancia del desarrollo organizacional en una institución pública de educación superior. Costa rica: T Tecnología de Costa Rica.
- Scafati, L. (2012). Sociedad. Obtenido de <http://www.cricyt.edu.ar/enciclopeDía/terminos/Sociedad.htm>
- Thompson, I. (2011). Definición de eficaz. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>
- Tomalá, C. (2011). Actividad productiva. Obtenido de [http://www.eco-finanzas.com/Diccionario/A/Actividad\\_Productiva.Htm](http://www.eco-finanzas.com/Diccionario/A/Actividad_Productiva.Htm)
- Torres, J. (28 de agosto de 2013). Paciente. Obtenido de <http://salud.kioskea.net/faq/15489-paciente-definicion>
- Valdiviezo, E. (21 de marzo de 2011). La cortesía como valor. Obtenido de <http://lacortesiasunvalor.blogspot.com/2011/03/la-cortesia-como-valor.html>
- Sánchez, J. (2013). La Importancia del desarrollo organizacional en una institución pública de educación superior. Costa rica: Tecnológica de costa rica.
- Vargas D. “El Estudio de satisfacción de los Pacientes Externos, Interno de los servicios en la salud del Patronato Provincial en Pichincha” Universidad San Francisco de Quito. 2013.
- Williams B. Patient satisfaction (2000). ¿A valid concept? Social Science & Medicine pág. 38.

## Glosario

Atención: (Arbieto, 2011) indica que la atención siempre va a desempeñar en diferentes aspectos un papel importante en la vida de los seres humanos ya que es un proceso complejo y discriminativo que va a acompañar todo el procesamiento cognitivo.

Ava: (Navarro, 2011) expresa que es el apoyo vital avanzado.

Avb: (Navarro, 2011) indica que es el apoyo vital básico.

Bienestar: (Castro, 2015), manifiesta que es un estado vital de las personas que permite la experimentación de emociones positivas.

Comunidad: (Arango, 2012) manifiesta que la comunidad viene a ser un grupo de personas de una o más especies que viven o habitan en un lugar determinado.

Cortesía: (Valdiviezo, 2011), da a conocer que procede de cortes, siendo la demostración de una persona que va a manifestar afecto atención o respeto hacia una persona.

Daño: (Frùboll, 2011), manifiesta que es un perjuicio que sufre una persona, pudiendo ser físico o moral, que puede ser provocado por obra de la naturaleza.

Diagnóstico: (Restrepo, 2012) expresa que un Diagnóstico llega a ser un tratamiento correcto que se va a basar sobre lo que se ve, se siente, se escucha, se sintetiza y se observa.

Eficaz: (Thompson, 2011) manifiesta que es una capacidad de poder lograr un efecto esperado o que se desea lograr con los recursos posibles teniendo la capacidad de alcanzar un objetivo.

Eficiencia: (Thompson, 2011) indica que es la relación que se va a tener con los recursos que se ha utilizado en un proyecto y los logros conseguidos.

Emergencia: (Rojas, 2014) expresa que es un suceso o un incidente súbito, siendo la presentación de un caso imprevisto que va a requerir que un cuidado especial, que puede ocurrir por un fenómeno de origen natural.

Enfermedades: (Ramírez, 2011) indica que llega a ser el proceso que se va a ir desarrollando en los seres vivos, que va a hacer caracterizado por una alteración de su estado de salud normal.

Excelencia: (Mordecki, 2013), indica que es una de las características de hacer las cosas de una manera óptima, de ser bueno, haciendo las cosas sin poner una excusa.

Farmacología: (Cruz, 2012), expresa que se la conoce como una ciencia que va a estudiar como conservar, preparar, y a su vez combinar productos que permitan la creación de remedios que combatirán las enfermedades.

Hospital: (Flores, 2012), manifiesta que es un establecimiento que puede ser privado o público en el que se van a curar enfermos, alojar peregrinos y pobres.

Modelo: (Rosales, 2012), indica que es un bosquejo, una representación de un objeto, idea que va a permitir una aportación del mejoramiento de un sistema.

Usuario: (Torres, 2013), expresa que es un individuo que va a ser examinado o al que se le va a administrar un tratamiento para que pueda ser curado, debe ser tratado con cortesía y respeto.

Valores: (Franco, 2011), da a conocer que son las actitudes o normas de conductas, siendo convicciones profundas que van a determinar la manera de ser de las personas involucrando sentimientos o emociones.

Salud: (Ramírez, 2011), indica que es un estado tanto mental, social y físico que se encuentra una persona en una circunstancia o en un determinado momento.

Sociedad: (Scafati, 2012), da a conocer que es un grupo de personas que van a constituir una unidad, con el fin de cumplir una mutua cooperación con algunos fines de vida.

Sistema: (Rosales, 2012), indica que es el conjunto ordenado de normas y procedimientos que regulan el funcionamiento de un grupo.

Triaje: (Quintana, 2011), indica que es un método y clasificación de los pacientes que van ingresando en el Área de Emergencia donde se les podrá brindar una valoración ordena, rápida e inmediata

## Apéndice



### UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

#### Encuesta Aplicada A Los Pacientes

Estimado paciente: Solicito muy comedidamente nos ofrezca unos minutos de su tiempo para la realización de la siguiente encuesta. Lea las siguientes preguntas y conteste marcando una x en la respuesta de su elección.

La información que nos proporcione será muy útil para mejorar nuestros servicios.

**1.- ¿Podría decir cómo considera el tiempo de espera en el área de urgencias del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESPUESTA</b>
Muy lento	
Lento	
Rápido	

Normal	
--------	--

**2.- ¿Fue atendido usted o su familiar de inmediato en el área de urgencias del instituto ecuatoriano de seguro social (IESS) Guayaquil?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESPUESTA</b>
Siempre	
Casi siempre	
Pocas veces	
Nunca	

**3.- ¿Cómo Calificaría Usted El Servicio Médico En El Área De Urgencias Del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESPUESTA</b>
Excelente	
Muy bueno	
Bueno	

Regular	
---------	--

**4.- ¿Está de acuerdo que se incrementen doctores en el área de urgencias del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESPUESTA</b>
Muy de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
En total desacuerdo	

**5.- ¿Considera que, el personal de urgencias del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil debe hacer reformas en su organización?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESPUESTA</b>
Muy de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	

En total desacuerdo	
---------------------	--

**6.- ¿Cómo calificaría Ud. la estructura del área de urgencias del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESPUESTA</b>
Excelente	
Muy bueno	
Bueno	
Regular	

**7.- ¿Cómo considera la aglomeración de pacientes en el área de urgencias al cual asiste usted?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESPUESTA</b>
Bastante	
Mucho	

Poco	
Nada	

**8.- ¿Cómo considera la atención de los médicos en el área de urgencias del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESPUESTA</b>
Excelente	
Muy bueno	
Bueno	
Regular	

**9.- ¿La atención en el área de urgencias es en el momento requerido?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESPUESTA</b>
Siempre	
Casi siempre	

Pocas veces	
Nunca	

**10.- ¿Cree que el área de urgencias del IESS debe incrementar equipos para mejorar la satisfacción?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESPUESTA</b>
Muy de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
En total desacuerdo	

**11.- ¿Cree que los médicos están altamente calificados para atender en el área de urgencias del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESPUESTA</b>
Muy de acuerdo	
De acuerdo	

En desacuerdo	
En total desacuerdo	

**12.- ¿Conoce de las reformas que ha hecho el gobierno nacional en el área de urgencias del instituto ecuatoriano de seguro social (IESS)?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESPUESTA</b>
Si	
Algo	
Poco	
Nada	

**13.- ¿Existe la comodidad necesaria cuando acude al área de urgencias del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESPUESTA</b>
Siempre	
Casi siempre	

Pocas veces	
Nunca	

**14.- ¿Recomendaría usted, el servicio del área de urgencias del instituto ecuatoriano de seguro social (IESS) que presta a los afiliados?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESPUESTA</b>
Siempre	
Casi siempre	
Pocas veces	
Nunca	

**15.- ¿Como considera la claridad de las indicaciones dadas por el médico del área de urgencias Instituto Ecuatoriano De Seguro Social?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESPUESTA</b>
Mala	
Regular	

Buena	
Excelente	









**Presidencia  
de la República  
del Ecuador**



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



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

## **DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN**

Yo Quinde Zambrano Roxana Marcela con C.C: # 0703326348 autora del trabajo de titulación: **“Análisis del tiempo de espera y su relación en la satisfacción del paciente en el área de urgencias del hospital del día norte IESS de Guayaquil”** 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, 05 de noviembre del 2018

---

**Md. Roxana Marcela Quinde Zambrano**

**CI. 0703326348**



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



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

## **REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

<b>TÍTULO:</b>	Análisis del Tiempo de Espera y Su Relación en la Satisfacción del Paciente en el Área de Urgencias del Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil.		
<b>AUTORA</b>	Md. Roxana Marcela Quinde Zambrano		
<b>REVISORA/TUTOR</b>	Econ. Glenda Gutiérrez Candela/ Ing. Orly Carvache Franco		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD:</b>	Sistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA</b>	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	05 de noviembre del 2018	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	110
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Satisfacción usuaria		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Análisis, Tiempos de espera, Satisfacción, Paciente, Urgencias, Modelo de Estrategias.		
<b>RESUMEN:</b>	<p>Para el presente estudio sobre el análisis en los tiempos de espera y la satisfacción en los pacientes del área de urgencias del Hospital del Día Norte en Guayaquil. El principal objetivo para la realización del presente proyecto se apoyará en la urgente necesidad de lograr e implementar un nuevo sistema de salud en el área de urgencias, el cual debe ser equitativo, participativo y justo, logrando que los pacientes del Hospital del Día Norte en Guayaquil obtengan en esta área un óptimo servicio. Se planteó una investigación descriptiva, la cual se fundamentará en la metodología inductiva-deductiva. Se planteó un estudio descriptivo, la muestra que se aplicó para la implementación de esta metodología fue de 385 pacientes y en los resultados obtenidos de este método se pudo comprobar que un 35% de los pacientes consideraron como regular la atención recibida, un 55% lo consideró bueno, para el 8% fue muy bueno y tan solo el 3% consideró excelente el servicio médico recibido, de esta manera se puntualizó que los pacientes demandan que acaten sus derechos de afiliados. Además, se evidenció que los encuetados demandan se mejore el tiempo de espera en la atención que reciben, siendo posible la presente propuesta porque permitió ejecutar un “Modelo de Estrategias” para el Hospital del Día Norte, ubicado en la Martha de Roldós, el cual sirvió como una herramienta positiva en los tiempos de espera en la atención de los pacientes en el Área de Urgencias.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR:</b>	<b>Teléfono: +593-969883542</b>	<b>E-mail: roxyquind@gmail.com</b>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre: María del Carmen Lapo Maza</b>		
	<b>Teléfono: +593-999617854</b>		
	<b>E-mail: <a href="mailto:maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec">maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec</a></b>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			