



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

TÍTULO DE LA TESIS

EL SISTEMA DE ATENCIÓN EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL IESSS ANCÓN, PERIODO DE ENERO A JULIO 2014.
PROPUESTA DE UN MODELO DE ATENCIÓN EN SERVICIOS DE
SALUD

Previa la obtención del Grado Académico de
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA

Lic. Carmen Lascano Espinoza

TUTORA

Econ. María Del Carmen Lapo

Guayaquil – Ecuador

2015



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

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Lic. Carmen Obdulia Lascano Espinoza como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD.**

DIRECTOR DE TESIS

Econ. María del Carmen Lapo Maza

REVISORES

Econ. Glenda Marian Gutiérrez Candela

Ing. Elsie Zerda Barreno

DIRECTOR DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza

Guayaquil, a los 13 días del mes de Julio del año 2015



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Carmen Obdulia Lascano Espinoza

DECLARO QUE:

La tesis “**El Sistema de atención en el Área de Emergencia del Hospital IESS Ancón, periodo de Enero a Julio 2014. Propuesta de un modelo de atención en servicios de salud**” previa a la obtención del Grado Académico de **MAGISTER 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 paginas 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 de la Tesis de Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 13 días del mes de julio del año 2015

LA AUTORA

Lic. Carmen Obdulia Lascano Espinoza



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

AUTORIZACIÓN

Yo, CARMEN OBDULIA LASCANO ESPINOZA

Autorizo a la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución de la **Tesis de Maestría** titulada: **“El Sistema de Atención en el Área de Emergencia del Hospital IESS Ancón, período de enero a julio 2014. Propuesta de un Modelo de Atención en Servicios de Salud”** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría-

Guayaquil, a los 13 días del mes de julio del año 2015

LA AUTORA

Lic. Carmen Obdulia Lascano Espinoza



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

ANÁLISIS URKUND

The screenshot shows the URKUND web interface. The browser address bar displays the URL: <https://secure.orkund.com/view/14979182-715228-489889#q1bKLVayjibQMYYtBQA=>. The interface includes a document information panel on the left and a 'List of sources' panel on the right.

Document Information:

- Document: [12.07.2015 URKUND CARMEN LASCANO.docx](#) (D14954322)
- Submitted: 2015-07-12 16:57 (-05:00)
- Submitted by: cle71@hotmail.com
- Receiver: maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com
- Message: Tesis de Carmen Lascano Espinoza [Show full message](#)

List of sources:

Rank	Path/Filename
1	1417983898_169_INFORME.docx
Alternative sources	
Sources not used	

1% of this approx. 23 pages long document consists of text present in 1 sources.

Document Content:

Salinas 12 de Julio 2015 EL SISTEMA DE ATENCIÓN EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL IESSS ANCÓN, PERIODO DE ENERO A JULIO 2014. PROPUESTA DE UN MODELO DE ATENCIÓN EN SERVICIOS DE SALUD AUTORA: Lic. Lascano Espinoza Carmen Obdulía RESUMEN Para el estudio de calidad de atención se planteó como objetivo principal analizar el sistema de atención en el Área de Emergencia del Hospital IESS Ancón mediante la investigación cuantitativa, para la implementación de un nuevo modelo en servicios de salud. El objetivo específico de este trabajo de titulación se fundamenta en la necesidad prioritaria de alcanzar un sistema de salud más equilibrado, integrador y justo, donde los usuarios del Hospital del IESS Ancón reciban un servicio eficaz y eficiente. La investigación fue cuantitativa, fundamentándose en la metodología científica. Para la recolección de datos se utilizó una encuesta dirigida a los usuarios de los servicios del área de emergencia que asisten mensualmente al Centro Hospitalario. En cuanto a los resultados se pudo evidenciar que el 40% de los afiliados están en desacuerdo con la atención que

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme iluminado y ayudado a culminar con éxito mi objetivo propuesto.

A la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, sus Directivos, Personal docente y Coordinadora de la Maestría, por su dedicación y apoyo en proporcionarme los contenidos indispensables para mi superación profesional.

LIC. CARMEN LASCANO ESPINOZA

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico con todo mi amor y esfuerzo a mí familia, son es el pilar esencial para el logro de mis éxitos, sin ellos no podría llegar a la culminación de muchas metas.

A mis padres quienes supieron inculcarme valores y virtudes.

A mi esposo German Peñafiel, mis hijos Madison y Germancito Peñafiel Lascano, son mi apoyo esencial para la ejecución del presente trabajo.

Los amo.

LIC. CARMEN LASCANO ESPINOZA

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
RESUMEN	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN	1
Antecedentes de la Investigación.....	4
Planteamiento de la investigación.....	5
Formulación del problema	6
Justificación	7
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.....	8
Hipótesis	8
Operacionalización de variables	9
Preguntas de la investigación.....	11
CAPÍTULO I.....	12
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	12
1.1 MARCO CONCEPTUAL.....	12
1.1.1 LA ATENCIÓN EN EL ÁREA DE EMERGENCIA.....	12
1.1.2 Los Hospitales.....	13
1.1.3 El servicio hospitalario.....	14
1.1.4 El Área de Emergencia	15
1.2 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.....	15
1.2.1 Condiciones en el Área de Emergencia	16
1.2.2 Historia clínica de los pacientes.....	18
1.2.3 Capacidad Profesional.....	18
1.3 MODELO DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD	18
1.3.1 Atención actual en salud	19
1.3.2 Servicio de salud.....	19
1.3.3 Beneficios del servicio en salud.....	21
1.3.4 Políticas en el servicio de salud	21
1.4 CALIDAD DE SERVICIOS.....	22
1.4.1 La visión de calidad en el área de salud.....	22
1.4.2 Los objetivos relacionados con la calidad en salud	24
1.4.3 Aplicación de las norma.....	24
1.4.4 Obligación de la revisión de la calidad	25
1.4.5 Condiciones para un trabajo de adecuada calidad.....	25

1.4.6	Reconocimiento de la revisión de la calidad.....	25
1.4.7	Comités de ética.....	26
1.4.8	Competencia del revisor.....	26
1.4.9	Imparcialidad de la revisión.....	26
1.4.10	La revisión y la supervisión de las autoridades.....	26
CAPÍTULO II		28
MARCO REFENCIAL		28
2.1	Servicios de salud en el Área de Emergencia en Chile.....	28
2.2	Modelos de atención en el Área de Emergencia en Argentina.....	29
2.3	Modelos de atención en el Área de Emergencia en Perú	30
2.4	Modelo de atención en el Área de Emergencia en Colombia	30
2.5	La atención en el Área de Emergencia en Ecuador.....	31
2.6	Marco legal	33
CAPÍTULO III		38
DIAGNÓSTICO/ANÁLISIS DEL SECTOR SAN JOSÉ DE ANCÓN		38
3.1	Análisis	38
Hidrografía.....		38
3.1.1	Población.....	38
3.1.2	Caminos de ingreso.....	39
3.1.3	Comunas	39
3.1.4	Actividades productivas.....	39
Carreteras.....		40
3.1.5	Características de la comunidad.....	40
3.1.6	Clima de la Localidad	40
3.1.7	Estilos de las viviendas	41
3.1.8	Servicios Esenciales.....	41
3.1.9	Servicios de Salud.....	42
3.1.10	Beneficios de la salud para la parroquia Ancón	43
3.1.11	Organigrama del Área de Emergencia.	44
3.1.12	Niveles de empleo.....	44
CAPÍTULO IV		46
METODOLOGÍA		46
4.1.	Diseño de la investigación	46
4.2	Metodología de la investigación	46
4.2.1	Método científico	46
4.3	Tipo de Investigación.....	47
4.3.1	Investigación Documental.....	47

4.3.2	Investigación Descriptiva.....	47
4.3.3	Investigación de campo.....	47
4.4	Comunidad y Muestra de la Investigación.....	48
4.4.1	Comunidad.....	48
4.4.2	Muestra	49
4.4.2.1	Juicios de Selección	50
4.4.3	Técnicas de Recopilación de la Información	50
4.4	Planeación de la investigación	51
4.5	Productos Clientes Externos	52
4.5.1.	Análisis e interpretación de resultados de la encuesta de expectativas del Servicio de Emergencia.	53
	CAPÍTULO V.....	75
	MODELO DE ATENCIÓN EN SERVICIOS DE SALUD	75
5.1	Presupuesto	75
5.2	Planteamiento de la Propuesta	77
5.3	Justificación	78
5.4	Objetivos.....	78
5.4.1	General.....	78
5.4.2	Específicos	78
5.5	Estándares de salud	79
	5.6 MODELO DE ATENCIÓN EN EL ÁREA DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL IESS ANCÓN	81
5.6.1	Alcances.....	82
5.6.2	Responsable	82
5.6.3	Formas de difusión de la propuesta.....	83
5.6.4	¿Quién lo opera a nivel institucional?.....	83
5.6.5	¿Qué genera?.....	83
5.6.6	¿Con qué indicadores participa?	83
5.6.7	¿Cuál es su impacto en la salud?.....	84
5.6.8	Impacto económico y social.....	84
5.7	Estrategias que se deben implementar en el Área de Emergencia	84
5.7.1	Servicio de Emergencia a través de la llamada telefónica	85
5.7.2	Médico brinda atención inmediata.....	85
5.7.3	Nuevas alternativas de colores en el triaje para identificar el nivel crítico de los usuarios	85
5.7.4	Atención integral.....	86
5.7.5	La farmacia de emergencia	86
5.8	Costo beneficio	87

CONCLUSIONES	89
RECOMENDACIONES.....	90
GLOSARIO	91
BIBLIOGRAFÍA	94
APÉNDICE.....	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Período de atención de Enero a Julio del 2014	48
Tabla 2: Comunidad de Trabajo	48
Tabla 3: Profesionales que atienden en el Área de Emergencia	49
Tabla 4; <i>Instrumento de Aplicación</i>	51
Tabla 5: Planeación de la Investigación	51
Tabla 6: Edades	53
Tabla 7: Grado de instrucción	55
Tabla 8: Ocupación	56
Tabla 9: Lugar de residencia	57
Tabla 10: Lugar de atención	58
Tabla 11: Calidad de atención ofrecida por el personal del Área de Emergencia	59
Tabla 12: Atención al llegar al Área de Emergencia	60
Tabla 13: Atención considerando la gravedad de la salud	61
Tabla 14: Encargado de la situación de emergencia	62
Tabla 15: Atención recibida durante la estancia en el hospital	63
Tabla 16: Nivel de importancia sobre el médico que lo atiende	64
Tabla 17: Realización de examen físico	65
Tabla 18: Medicamentos en la farmacia de emergencia	66
Tabla 19: Estructura física del Área de Emergencia	67
Tabla 20: El Área de Emergencia	68
Tabla 21: El déficit del personal médico o de enfermería	69
Tabla 22: Regresar al Hospital por una nueva atención	70
Tabla 23: Recomendación del Hospital IESS Ancón en caso de emergencia	71
Tabla 24: Implementación de un nuevo modelo de atención	72
Tabla 25: El modelo de calidad en los procesos del Área de Emergencia	73
Tabla 26: Modelo de Atención en Servicios de Salud	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico N° 1: Ubicación geográfica de la parroquia Ancón.....	38
Gráfico N° 2: Edades.....	53
Gráfico N° 3: Sexo	54
Gráfico N° 4: Grado de instrucción.....	55
Gráfico N° 5: Ocupación.....	56
Gráfico N° 6: Lugar de residencia.....	57
Gráfico N° 7: Lugar de atención	58
Gráfico N° 8: Calidad de atención ofrecida por el personal del Área de Emergencia	59
Gráfico N° 9: Atención al llegar al Área de Emergencia	60
Gráfico N° 10: Atención considerando la gravedad de la salud.....	61
Gráfico N° 11: Encargado de la situación de emergencia	62
Gráfico N° 12: Atención recibida durante la estancia en el hospital.....	63
Gráfico N° 13: Nivel de importancia sobre el médico que lo atiende.....	64
Gráfico N° 14: Realización de examen físico	65
Gráfico N° 15: Medicamentos en la farmacia de emergencia.....	66
Gráfico N° 16: Estructura física del Área de Emergencia.....	67
Gráfico N° 17: El Área de Emergencia	68
Gráfico N° 18: El déficit del personal médico o de enfermería	69
Gráfico N° 19: Regresar al Hospital por una nueva atención	70
Gráfico N° 20: Recomendación del Hospital IESS ancón en caso de emergencia	71
Gráfico N° 21: Implementación de un nuevo modelo de atención	72
Gráfico N° 22: Al modelo de calidad en los proceso del Área de Emergencia.....	73

ÍNDICE DE APÉNDICE

Apéndice 1: Encuesta de Expectativas del Servicio de Emergencia.....	98
Apéndice 2: Tomado del Hospital IESS Ancón	105
Apéndice 3: Tomado del Área de Observación de Emergencia.....	106
Apéndice 4: Tomado de Estación de Enfermería del Área de Emergencia	107
Apéndice 5: Tomado de Aplicación de Encuestas de Percepción de Calidad.....	108
Apéndice 6: Tomado de Aplicación de Encuestas de Percepción de Calidad.....	109
Apéndice 7: Tomado de Aplicación de Encuestas de Percepción de Calidad.....	110

RESUMEN

Para el estudio de calidad de atención se planteó como objetivo principal analizar el sistema de atención en el Área de Emergencia del Hospital IESS Ancón mediante la investigación cuantitativa, para la implementación de un nuevo modelo en servicios de salud. El objetivo específico de este trabajo de titulación se fundamenta en la necesidad prioritaria de alcanzar un sistema de salud más equilibrado, integrador y justo, donde los usuarios del Hospital del IESS Ancón reciban un servicio eficaz y eficiente. La investigación fue cuantitativa, fundamentándose en la metodología científica. Para la recolección de datos se utilizó una encuesta dirigida a los usuarios de los servicios del Área de Emergencia que asisten mensualmente al Centro Hospitalario. En cuanto a los resultados se pudo evidenciar que el 40% de los afiliados están en desacuerdo con la atención que reciben, el 32% parcialmente en desacuerdo, el 22% ni de acuerdo ni en desacuerdo y tan sólo el 6% estuvo parcialmente de acuerdo, lo que determina que los usuarios exigen que se respeten sus derechos. También se verificó que el 100% de los encuestados desean que se implemente un nuevo modelo de atención, siendo factible la presente propuesta porque permitirá mejorar la atención en el Área de Emergencia.

Palabras Claves: Sistema, Atención, Calidad, Emergencia, Modelo, Usuario.

ABSTRACT

For the study of quality of care was proposed as main objective to analyze the system of care in the Emergency Area of the IESS Hospital Ancon by quantitative research, to implement a new model in health services. The specific objective of this work degree is based on the priority need to achieve a more balanced, inclusive and fair health system where users Ancon Hospital IESS receive effective and efficient. The research was quantitative, building on scientific methodology. A survey of users of emergency services in the area attending monthly to the Hospital Centre was used for data collection. As the results became evident that 40% of members are in disagreement with the care they receive, 32% somewhat disagree, 22% neither agree nor disagree and only 6% partially agreed, which determines that users demand that their rights are respected. It was also verified that 100% of the respondents want a new model of care is implemented, this proposal is feasible because it will improve care in the emergency area

Keywords: System Care, Quality, Emergency, Model, User.

INTRODUCCIÓN

Según lo publicado por la (Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica, 2013), el sistema de Salud Pública vigente lo ubica en el puesto 20 a nivel mundial, por ende si se desea escalar posiciones y estar entre las mejores del mundo es necesario aumentar la cobertura en los servicios de salud.

Es evidente enunciar que los sistemas en el área de salud de los centros hospitalarios deben ofrecer una atención de calidad y adaptarse a un mundo en constante transformación. La calidad en los servicios de salud, debe considerarse como uno de los principales derechos que satisfagan la necesidad de los usuarios, de tal forma que puedan cumplir con la misión y visión que tienen hacia la comunidad.

La provincia de Santa Elena al formar parte de la zona 5 debe ajustarse a estos objetivos, de ahí la importancia de mejorar los servicios en el Área de Emergencia no solo de los Hospitales públicos sino también de los privados, de tal forma que garanticen las necesidades de los afiliados y contrarresten toda dificultad que se pudiera presentar.

Para brindar una adecuada calidad de atención es importante considerar lo siguiente: recursos infraestructurales de élite en el Área de Emergencia, recursos humanos capacitados (no solo médico sino todo el personal que labora en el Hospital), recursos económicos que garanticen la estadía del usuario y un modelo de atención acorde a las necesidades del usuario.

Un indicador de calidad, es una medida cuantitativa que puede ser usada a modo de guía para controlar la validez, sensibilidad y especificidad, razón por la cual este proyecto investigativo tiene como propósito analizar el sistema de atención en el Área de Emergencia del Hospital IESS Ancón para la implementación de un modelo de atención en servicios de salud.

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

En cada capítulo se desarrolla la problemática, los mismos que se fundamentan en bases teóricas con relación al déficit de atención del Hospital del IESS Ancón que se detalla a continuación:

El **primer capítulo** hace referencia a la fundamentación teórica que contiene el respaldo de varios investigadores, así como (Lozano, 2011) y (Aguilar , 2012), que destacan la atención en el Área de Emergencia, la satisfacción de usuarios, modelo y calidad de los servicios vigentes en el Hospital del IESS. Para una mejor comprensión de la importancia de la calidad en el presente capítulo se recalcan los aspectos teóricos que sustentan el presente trabajo investigativo.

El **segundo capítulo** enfatiza el marco referencial donde se describe el modelo de atención en el Área de Emergencia de los países de Chile, Argentina, Perú Colombia, y Ecuador, el respectivo marco legal que respalda la intervención oportuna del personal médico de los Hospitales tanto públicos como privados.

En el **tercer capítulo** se detalla el análisis socioeconómico para conocer las características de los habitantes de esta zona, el nivel de educación, los caminos de ingreso, las comunas, actividades productivas, características, clima, estilos de viviendas, servicios esenciales, beneficios, empleo, organización del Área de Emergencia del Hospital de la parroquia San José de Ancón con el propósito de comprender sus necesidades.

En el **cuarto capítulo** se recalca la metodología utilizada en el desarrollo de esta investigación, siendo el método científico en el que se explica la problemática y

se destacan las falencias que se presentaron en el Área de Emergencia del Hospital IESS Ancón bajo el tipo de investigación documental, descriptiva y de campo con enfoque cuantitativo, teniendo como técnica de recolección la encuesta, la misma que fue aplicada a los usuarios que acuden por atención al Área de Emergencia, cuyos resultados fueron proyectados en cuadros estadísticos con sus respectivos análisis e interpretaciones, donde se pudo evidenciar que el 40% de los afiliados están en desacuerdo con la atención que reciben, el 32% parcialmente en desacuerdo, el 22% ni de acuerdo ni en desacuerdo y tan sólo el 6% estuvo parcialmente de acuerdo, lo que determina que los usuarios exigen se respeten sus derechos, se comprueba la hipótesis.

El **quinto capítulo** muestra el modelo de atención que garantiza un servicio de calidad donde aparecen las estrategias, objetivos, alcance, estándares, así como también la forma cómo debe operar el personal que labora en el Área de Emergencia, el cronograma de todas las actividades, los responsables de poner en marcha esta propuesta, se emiten las conclusiones y recomendaciones de la presente tesis.

Antecedentes de la Investigación

El Sistema de Salud de mayor cobertura destaca que, en el artículo 32 de la Constitución de la República del Ecuador, es un derecho que el Estado debe garantizar, a este se vinculan otros derechos como: agua, alimentación, educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, un ambiente sano y otros que sustenten el buen vivir de las personas. La buena atención es una de las prioridades que el paciente busca en las instituciones públicas que ofrecen esta clase de servicio.

El Hospital del IESS de Ancón brinda servicios en medicina preventiva, curativa y de rehabilitación a la comunidad afiliada al Seguro de Salud, Seguro Social Campesino, Jubilados, viudas de montepío, hijos de afiliados entre otros, conforman el área de influencia de la provincia de Santa Elena, Sur de Manabí y Cantón Playas de la Provincia del Guayas, ya que la Ley Orgánica de la Salud en su literal (d) detalla que, en el sistema de atención en el Área de Emergencia se debe realizar el diagnóstico del paciente para asignarle el triaje según el estado de gravedad que presente y luego ser atendido exclusivamente por el médico de turno, el mismo que dispone de servicios de medicina general. Este centro hospitalario se encuentra ubicado en la Parroquia Ancón, calle Otavalo S/N y calle Z desde hace 20 años aproximadamente.

Sin embargo el Plan Nacional del Buen Vivir en el artículo (365) establece que por ningún motivo los profesionales de la salud negarán la atención de emergencia a los usuarios, su incumplimiento conllevará a una sanción de acuerdo a lo que establece la ley. El Hospital IESS de Ancón se ha esmerado en brindar atención a sus afiliados, por lo consiguiente es esencial mejorar su sistema, para lograr una atención de calidad en el Área de Emergencia, y así cambiar la credibilidad a nivel local, regional y nacional que tienen los usuarios de la atención de salud que brinda el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Planteamiento de la investigación

En la actualidad, las entidades de salud se han visto afectadas por el incremento acelerado de los afiliados, por tal razón se requiere de un sistema asistencial que gestione la calidad en los servicios de salud en el Área de Emergencia e identificar la satisfacción de los usuarios durante su estadía en el Hospital. Aunque son pocas las organizaciones que tratan de escatimar esfuerzos para brindar una atención de calidad y efectiva, muchas veces los usuarios no disponen de los recursos económicos suficientes que garanticen el cuidado de su salud.

Según lo publicado por el (Sistema de Salud Pública, 2013) expresa que el Ecuador ha mejorado parcialmente desde el 2012, donde se establece que el 63.25% de la población está muy satisfecha, mientras que el 36.75% no lo está en lo que concierne a la calidad de los servicios médicos y atención en el Área de Emergencia, debido a la aglomeración de colas de usuarios en espera de la atención.

Cuando se refiere a la calidad del servicio de salud en el Área de Emergencia no sólo depende de su calidad y rapidez, sino también del uso adecuado y racional de los recursos humanos y materiales disponibles. Por ello, la gestión de la calidad es algo que compete a todos los que conforman la organización para garantizar el eficiente servicio a los usuarios.

Previo al trabajo de investigación se realizó una observación exhaustiva en el Servicio de Emergencia del Hospital IESS Ancón donde se pudo evidenciar las colas de por lo menos 50 personas y lo complicado que es para los afiliados no saber cómo afrontar el problema. A pesar que esta entidad Hospitalaria dispone de talento humano calificado no cumple con la atención eficiente por las limitaciones existentes.

El campo de acción de esta investigación fueron los usuarios que acuden por atención al Área de Emergencia, con el fin de conocer el servicio que se da al afiliado en esta institución. Se aplicaron encuestas a quienes asistieron a esta Unidad

de Salud, los mismos que permitieron identificar la problemática existente para plantear la solución.

La implementación del modelo de atención en servicios de salud, generará políticas, métodos, estrategias que satisfagan las expectativas del usuario, es decir, que se convertirá en el ente transmisor de la atención impartida.

Formulación del problema

¿En qué medida un modelo de atención permitirá mejorar los servicios a los usuarios en el Área de Emergencia del Hospital IESS Ancón?

Justificación

El presente trabajo plantea la necesidad de analizar el sistema de atención en el Área de Emergencia del Hospital IESS Ancón, debido a lo inaccesible y complicado de recibir atención inmediata. Este acontecimiento ha provocado en la actualidad que el servicio se torne lento y en ocasiones hasta ha sido saturado, por lo tanto los niveles de satisfacción de los usuarios son poco favorables a tal punto que ningún afiliado desea recibir atención.

La ejecución de este trabajo de titulación se hizo:

Pertinente: porque determinó la necesidad de una acción coordinada, rápida y efectiva en el Área de Emergencia para disminuir los contratiempos que se visualizan cuando un usuario exige atención, lo que repercute en la insatisfacción de los usuarios y por ende en el desprestigio del Área de Emergencia y del Hospital IESS Ancón.

Oportuna: porque permitió identificar a la calidad como modelo para que los profesionales de la salud en el Área de Emergencia del Hospital IESS Ancón apliquen de manera oportuna las normas, políticas, recursos y estrategias que garanticen la atención de cada afiliado, por ende sea el mecanismo único y accesible bajo los principios de calidad y calidez.

Útil: porque también contribuirá a realizar un cuidado seguro al paciente, mejorando la calidad en el Área de Emergencia, aplicando los procedimientos adecuados y acordes al Buen Vivir.

Impacto social: La tesis determinó que para poder mejorar la atención de los beneficiados, es necesario que se diseñe un modelo de atención con el fin de conseguir que el Área de Emergencia del Hospital IESS Ancón, brinde un mejor servicio.

Objetivo General

Analizar el sistema de atención en el Área de Emergencia del Hospital IESS Ancón mediante la investigación cuantitativa para la implementación de un nuevo modelo en servicios de salud.

Objetivos Específicos

- Determinar el sistema de atención en el Área de Emergencia del Hospital IESS Ancón.
- Establecer la situación socioeconómico actual de la Parroquia Ancón
- Exponer los principales indicadores a monitorear por medio de la investigación cuantitativa.
- Diseñar e implementar un modelo de atención en servicios de salud.

Hipótesis

La implementación del modelo en servicios de la salud permitirá mejorar la atención de los afiliados en el Área de Emergencia del Hospital IESS Ancón

Operacionalización de variables

Variable independiente: La calidad de servicio como modelo de atención

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas	Instrumentos	Unidades de observación
<p>- El modelo de atención de salud se fundamenta en la calidad de servicio que se ofrece en el Área de Emergencia, el mismo que satisface la necesidad de los usuarios del Hospital IESS de Ancón.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad de servicio - Satisfacción de los usuarios - Modelo de atención 	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura física - Proceso de atención en el Área de Emergencia. - Servicios de salud 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo calificaría la estructura física del servicio en el Área de Emergencia? - ¿Considera usted que es necesario implementar un nuevo modelo de atención para mejorar los servicios de salud en el Área de Emergencia? - ¿El modelo de calidad en los procesos del Área de Emergencia permitirá brindar un servicio de excelencia? 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario de preguntas. - Cámara digital. 	<ul style="list-style-type: none"> - Usuarios

Variable dependiente: Sistema de atención en el Área de Emergencia

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas	Instrumentos	Unidades de observación
<p>- El sistema de atención es el servicio que se da al usuario sin discriminación, y bajo los preceptos del respeto a sus intereses, brindando la ayuda oportuna durante el tiempo que dure el tratamiento en el Centro Hospitalario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención a los usuarios - Seguimiento - Hospitalización 	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de atención. - Diagnóstico - Historial clínico 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada en el Área de Emergencia del Hospital IESS Ancón, sin importar su condición socioeconómica? - ¿El médico que lo atiende realiza un examen físico completo para conocer su diagnóstico? - ¿Usted, cómo se siente por la atención recibida durante su estadía en el Hospital? 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario de preguntas. - Cámara digital. 	<ul style="list-style-type: none"> - Usuarios

Preguntas de la investigación

¿Cómo funciona el Sistema de Atención de Salud en el Área de Emergencia Hospital IESS Ancón?

¿Con que recursos humanos y materiales dispone el Hospital IESS Ancón?

¿Cuáles son los reclamos más comunes de los pacientes en el Área de Emergencia?

¿Qué modelo de atención en servicios de salud se puede implementar en el Hospital IESS Ancón?

¿Por qué es importante mejorar la atención de los afiliados del Hospital IESS Ancón?

¿En el Hospital IESS Ancón hay preferencias en la distribución de citas?

CAPÍTULO I

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

EL eficiente servicio en la atención de salud es común determinarlo desde la visión del paciente, para lo cual es necesario tener del entrevistado un conjunto de conceptos y comportamientos asociados en relación con el servicio obtenido; la información beneficiará a los organismos que brindan la atención de salud a los afiliados y a los usuarios en sus requisitos y expectativas. Por ello es necesario determinar la calidad de la atención y ofrecer además beneficios a costos relativamente bajos.

1.1 MARCO CONCEPTUAL

1.1.1 LA ATENCIÓN EN EL ÁREA DE EMERGENCIA

Según Asociación Medica Mundial (2014, pág. 15)

La atención que se da al usuario debe ser óptima en todos sus parámetros, sin discriminación, contando con la seguridad de la calidad siendo siempre respetados sus intereses y el tratamiento que se le va aplicar tiene que ser conforme a los principios médicos.

En la actualidad el eficiente servicio en salud es un tema que amerita investigar a fin de encontrar la línea de base que permita la formulación y el desarrollo de intervenciones para su perfeccionamiento. Con la presente investigación se busca contribuir a mejorar el eficiente servicio en el Área de Emergencia, aportando información sobre la calidad percibida por los usuarios, lo que permitirá al talento de salud como proveedores de las prestaciones, tener un claro panorama cuando es necesario tomar decisiones y diseñar estrategias que permitan una mejora en la atención y un mejor nivel de profesionalismo en relación al talento humano.

El trabajo será presentado a las autoridades de salud del área y a las autoridades locales de la comunidad, con la finalidad de divulgar, analizar, retroalimentar los productos y diseñar una propuesta de intervención de mejora permanente en las prestaciones que ofrece el Hospital del IESS. Se tiene la expectativa de que la aplicación de esta herramienta promueva en las unidades de salud el mejor uso de los recursos disponibles para mejorar el eficiente servicio cuyos beneficios conlleven al aumento de la capacidad de oferta y por ende de los indicadores de salud.

Para una mejor comprensión de la importancia de la calidad en la prestación de la atención de salud, es necesario establecer los aspectos teóricos que sustenten el presente trabajo, tomando en consideración la importancia del usuario como actor principal de la atención de salud. Los orígenes de la calidad se remontan a tiempos muy antiguos, pero es en la era preindustrial cuando se tiene un concepto muy avanzado de calidad, se refiere a un contacto permanente con el usuario, preocupación por el sistema, conocimiento, capacitación, satisfacción del paciente.

1.1.2 Los Hospitales

Según la Organización Mundial de la Salud (2014, pág. 18) adoptó la siguiente definición:

Hospital es una extensión de una institución de salud o centro de albergue con tratamientos para enfermos cuya misión se basa en proporcionar a la comunidad asistencia médica completa, tanto curativas como preventivas y cuyos servicios externos se irradian hasta el ámbito familiar.

Esta definición contiene una decisiva influencia en la misión y visión de los Hospitales, en especial con los usuarios en la que admite la intersección entre lo político, técnico y económico, lo cual facilita el adecuado servicio de salud, en: prevención, gestión de enfermedades, diagnósticos y tratamientos, que dependerán

de la calidad que ofrecen los profesionales de esta área para satisfacer las necesidades de las personas, familias y comunidad.

Los Hospitales particulares y públicos deben apoyar la atención de forma prioritaria en el Área de Emergencia debido al derecho en la salud, ya que indudablemente en estos casos la tarea básica es calmar la ansiedad y atender las necesidades básicas, la innovación en los modelos de atención es la mejor solución.

1.1.3 El servicio hospitalario

Según (Lozano, 2011), expone que:

La misión es claramente el servicio incondicional hacia el individuo que lo requiere, las dos mayores amenazas en la definición de la misión del hospital son: el inmovilismo, las disputas internas, prestando servicio de salud con calidez y calidad (pág. 18).

La primera amenaza es el inmovilismo que afecta a los hospitales, usuarios que obstaculizan todo intento de superación, en realidad hoy sería difícil encontrar un hospital que reúna íntegramente todos los requisitos tecnológicos por la carencia financiera en Servicios de Salud u otros. La segunda amenaza, las disputas internas protagonizadas por un grupo de interés que asume el protagonismo, se observa un grupo en el que nunca surgen prioridades claras ni estables. No debería existir inclinación hacia los productos ni a los individuos.

La misión del hospital debe ser planteada por los directivos y acatada por los niveles inferiores, lo cual atribuye una atención para todos. En un ambiente con tendencias de mando absoluto, se observa que los directivos no podrían conducir a un desempeño armónico, indicando que los mandos tienen sus debilidades, por lo tanto es necesario socializar para lograr una armonía grupal. Es decir, cuando el liderazgo no es muy fuerte resulta indispensable abrir la discusión y en los organismos profesionales esto es más importante.

En los Hospitales hay determinantes técnicos de la misión, lo que se define como prodigar atención general a los pacientes de la localidad o con más frecuencia brindar servicios médicos a nivel de internación, formar profesionales e investigar. Dentro de la misión del hospital se debe acentuar las prioridades, sin que existan limitaciones. El Hospital IESS Ancón define su misión de la siguiente forma: Brindar prestaciones de salud integral, oportunas, eficaces, seguras y eficientes en un entorno comfortable, con trato amable y respetuoso de los derechos y dignidades de los individuos.

1.1.4 El Área de Emergencia

Según el Ministerio de Salud PRONAME (2011, pág. 2) expone que:

El Área de Emergencia debe contar con equipamiento completo y en adecuadas condiciones donde se concentran las facilidades físicas para la adecuada atención a los pacientes ya sean adultos o niños y el actuar del especialista frente a la emergencia debe ser oportuno lo que garantizará la subsistencia del usuario

En el Hospital del IESS Ancón, a pesar que se han implementado algunas acciones para el perfeccionamiento del eficiente servicio, no hay investigaciones específicas de satisfacción del usuario en el área de estudio. En la actualidad el individuo desea recibir una atención de calidad, razón por la cual exige de buenos profesionales, situación que debe darse en la atención pública y privada.

1.2 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Según (Chang, Alemán, Cañizares, & Ibarra, 2011) enuncian que:

En la satisfacción de los pacientes se pueden tratar como mínimo tres aspectos importantes así como la organización, es decir el tiempo que tiene que esperar el paciente o el ambiente, la atención recibida y el trato brindado durante el proceso de servicio del personal encargado (pág. 25).

Los organismos que se comprometen en dar un buen servicio a la comunidad deben mejorar su calidad, para ello es necesario saber cuál es la expectativa del usuario en cuanto a la atención y calidad, esto sirve para modificar el pensamiento de modelo de servicio usual donde la calidad se daba en base a la percepción de los dirigentes y planificadores de la organización, siendo distinta a la planteada por los usuarios, por lo cual es importante la opinión de los usuarios y colaboradores para mejorar la calidad del servicio.

La satisfacción debe ser interpretada como un caso multifactorial, es por ello que al medir la calidad del servicio se debe contemplar los juicios que operan sobre la conformidad o no de un buen proceso con el sistema de salud, esto permitió modificar las prácticas de trabajo hacia la satisfacción del usuario. Conociendo el grado en que se cumplen las expectativas que un usuario tiene con respecto a la atención de salud, esto influye en su bienestar.

Aquellos organismos productivos llegan a ser competitivos por cuanto la satisfacción de atención al cliente redundante en la excelencia de la salud y de la atención, el método que se aplicó para determinar la calidad en el servicio se basó en lo cuantitativo, el mismo que contribuyó a profundizar la problemática. A la capacidad de recibir impresiones por los sentidos, creando un concepto basado en nuestra formación y experiencia, se conoce como percepción. Ésta debe ser entendida como relativa porque pueden incorporar otros elementos, modificándolos y adecuándolos a las condiciones.

1.2.1 Condiciones en el Área de Emergencia

Según (De los Rios & Ávila, 2011) declaran que:

Tienen como términos las capacidades biológicas humanas y el progreso de la condición innata del hombre para la obtención de emblemas y alcanzar logros con resultados positivos, por medio de la comunicación entre el equipo de salud y los pacientes (pág. 128).

Se concluye que la información y los estímulos que se captan por los sentidos más los aspectos de percibir brindan un concepto de totalidad. Estos parámetros son fundamentales ya que integran la percepción de la calidad en el servicio de salud que se está ofreciendo, cuando el usuario ingresa a un centro hospitalario, su percepción se da en base a los siguientes aspectos.

- Orden, limpieza y pulcritud del establecimiento.
- Excelente atención que se le dé (palabras, miradas, señas, etc.)
- Adecuada calidad de la atención que se ofrece.
- Garantías que prometen los productos.
- El valor adherido que se recibe, etc.

Por lo expuesto anteriormente, el talento debe estar capacitado para adquirir, desarrollar habilidades y comportamientos que logren despertar en los clientes el deseo de elegir la atención que se ofrece. La evaluación de la satisfacción del cliente, en cuanto a la relación médico-paciente, se da siempre por la subjetividad de percepción de los niveles educativos, sociales, económicos o lingüísticos, separan al profesional y a los centros de salud de los beneficiarios, el mismo que tiene derecho a recibir un trato amable en todo momento y suceso como parte de su dignidad.

Los beneficiarios tienen derecho a saber la identidad y calificación de los profesionales que lo están atendiendo, a tener seguridad en las medidas que reciben sobre prevención, curación, rehabilitación, adecuadas instalaciones en el servicio, a tener información sobre las atenciones para de esta manera determinar una atención voluntaria, la misma que sea de forma razonable en la toma de las decisiones relacionadas al cuidado de la salud.

El Servicio de Emergencia del Hospital IESS Ancón funciona las 24 horas, dispone con talento médico y de enfermería para dar el servicio a los afiliados del Seguro Social, hay una excesiva demanda de usuarios que no permiten que se dé una apropiada atención, y para determinar cómo operan Hospitales a fines se observó al Hospital Rafael Serrano López de la Libertad donde se detecta un déficit en la

atención de emergencia, en el equipamiento, en la infraestructura, y talento insuficiente para cubrir las demandas en las atenciones en relación con el Hospital IESS Ancón que está mejor estructurado y organizado.

1.2.2 Historia clínica de los pacientes

Cuando el establecimiento este siendo auditado y guardando la confidencialidad del caso, está permitido utilizar las historias clínicas de los usuarios. La revisión o auditoría de un establecimiento debe ser realizado previo a un cronograma establecido, es de pertenencia del auditado los productos de la revisión, se pueden utilizar para comparaciones solo con la autorización de los evaluados, a menos que la legislación convenga otra cosa, puesto que la información acerca de un profesional en salud no debe ser publicada sin su consentimiento.

1.2.3 Capacidad Profesional

La experiencia y el conocimiento de los especialistas en salud interactúan para una apropiada predisposición en la salud del usuario. Quienes hacen parte de este proceso, principalmente los médicos, dentro de la experiencia está la capacidad de interacción y empatía con los usuarios.

1.3 MODELO DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD

Según (Aguilar , 2012) expresa que:

El modelo de atención de salud es el conjunto de políticas, lineamientos, estrategias y herramientas que está elaborado en base a los requisitos esenciales del ente como individuo, familia y comunidad tomando como referencia los cuatro parámetros de la salud: la promoción, prevención recuperación y rehabilitación.

En las últimas décadas han involucionado los métodos para monitorizar, inspeccionar y evaluar la atención en salud. El carácter cambió de la anatomía médica a la garantía de la calidad y de ahí al perfeccionamiento de ésta y la gerencia para la calidad total. El interés de este trabajo se genera por la creciente necesidad de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de atención de salud, puesto que la cadena de supervivencia es una secuencia de actuaciones que deben ser realizadas de forma ordenada y sucesiva para garantizar el buen trato al usuario.

1.3.1 Atención actual en salud

Es una filosofía de la atención expresada en forma de principios operativos que pretende permear el paradigma de atención actual de Unisalud para mejorar el impacto sobre la salud de la comunidad si se articulan los recursos y las voluntades necesarias.

La consolidación del Modelo de Atención Integral de Salud con carácter Familiar, Comunitario e Intercultural, son uno de los ejes fundamentales del sistema de cambio del sector salud; su estructura y ejecución le corresponde desempeñar las nuevas instancias y necesidades de salud que acontecen de las transformaciones en el perfil demográfico y epidemiológico, es necesario por ello fortalecer la articulación de la Red Pública y Complementaria de Salud.

1.3.2 Servicio de salud

Según el Comité Internacional de la Cruz Roja (2013, pág. 16), menciona que el servicio de salud es el conjunto de:

Las actividades específicas y esenciales para la calidad asistencial en los sistemas de salud. La respuesta eficaz de la atención de urgencias a las demandas asistenciales no sólo depende de su calidad y rapidez, sino también del uso adecuado y racional de sus recursos humanos y materiales, teniendo como finalidad un servicio de atención concreto.

Es accesible diseñar cuestionamientos con el fin de llevar a cabo investigaciones de mercadeo acerca de modificaciones en la atención de salud, identificar los reclamos de los pacientes inconformes, reducir los perjuicios a la organización como es el caso de las demandas legales, así como es accesible documentar los diversos niveles de desempeño laboral y facilitar la evaluación, de tal forma que contribuya a la mejora en el eficiente servicio mediante establecimientos de estándares de desempeño.

El servicio de salud o atención sanitaria, es la prevención, tratamiento, manejo de la enfermedad y la preservación del bienestar mental y físico a través de la atención ofertada por las carreras de Salud, Farmacia, Odontología, Enfermería y afines. Cubren la totalidad de recursos y servicios diseñados para difundir la salud, integrando intervenciones preventivas, curativas y paliativas, de forma individual o grupal. Los descubrimientos y los adelantos de la medicina han generado innovados programas que se han superpuesto a la misión del hospital, estos tendieron más a la presencia de una autoridad absoluta, lo que ocasionaba un obstáculo para el desarrollo de gestión participativa.

Los directores de Hospitales eran médicos que para tomar una decisión nunca solicitaban colaboración de los subalternos, lo cual los alejaba del precepto de mandos máximos. Por lo tanto para mejorar la calidad en la atención de salud, se exige de la intervención de todos los agentes del Hospital. Es importante observar que en el hospital además del paciente hay talento interno muy calificado, son los principales responsables por la calidad técnica y la calidez del servicio que se brinda al usuario.

El desafío se presenta al tratar de cambiar la mentalidad del máximo jefe, implantar un modelo de gestión participativa de todos los especialistas y de todo el equipo de salud que conforman el Hospital. La escasez de profesionales calificados constituye una transcendental barrera en el instante de ofrecer la atención de salud así como también modelos que permiten satisfacer sus necesidades.

1.3.3 Beneficios del servicio en salud

Según (Pino , 2012) refiere que:

Los adelantos en la medicina y los beneficios que de ellos se han despegado son producto exclusivo de la ejecución del método racional de observación y aplicación experimental teniendo la certeza de que no les hará daño a los pacientes. Para controlar el entorno se debe mejorar el sistema de atención con el fin de salvar vidas y mejorar la salud de la humanidad.

Un adecuado servicio de salud bien puede indicar la estancia domiciliaria, además que éste mantiene una relación de talento cercano y continuo entre el médico, usuario y familia. El correcto servicio de salud coordina los diversos tipos de atención médica y hospitalaria que es prestada por varias instituciones donde se involucran diversos métodos y tipos de organizaciones.

El cuidado en el Área de Emergencia necesita ofrecer esmero a los usuarios según la atención urgente que requiera, además de contar con el recurso humano médico durante todo el día, la continua comunicación y garantías oportunas en el traslado del paciente.

1.3.4 Políticas en el servicio de salud

Según (Gutierrez, 2012) expresa que:

Una política de salud es aquella que se va a referir a las normas, orientaciones o reglamentos que van a existir para poder lograr la obtención de los mejoramientos de los niveles de salud (pág. 35).

Para lograr un servicio de calidad debe existir comunicación oportuna entre las entidades de salud y los organismos que apliquen estas políticas, porque les permite proporcionar todas las obligaciones en los servicios del Área de Emergencia. Estas orientaciones son indispensables para que dicha instancia cumpla con los estándares de calidad y los únicos responsables de lo que le pase al paciente

serán el personal que labora en el centro Hospitalario. Por lo general, estas políticas se asocian con problemas de estado de salud, tasa de crecimiento de los individuos, nuevas tecnologías y enfermedades, presentando como prioridades el servicio de atención en el Área de Emergencia, el mismo que comprende desde las características como de los intereses de los diversos grupos sociales.

El servicio de salud es el tipo de atención que se presenta en la medicina científica actual y debe ser aplicado a todos los usuarios. Sin embargo desde el punto de vista público, la salud asume un rol activo y explícito debido a que toma su posición del Estado en salud, es decir puede o no modificar el sistema de salud pública.

1.4 CALIDAD DE SERVICIOS

Considerando que la calidad tiene como finalidad mantener la salud y por ende el bienestar del usuario se define las siguientes variables:

1. Capacidad Profesional (Contenidos médicos).
2. Infraestructura (Equipamiento médico).
3. Oportunidad (Adecuado momento de atención).
4. Costo de la atención.

Estos cuatro ítems son esenciales y trascendentales para determinar una apropiada atención y así satisfacer las necesidades de los afiliados.

1.4.1 La visión de calidad en el área de salud

Según (Chandía, 2012), manifiesta que se tiene como visión la satisfacción de las necesidades y expectativas de los pacientes, predominando la aplicación de herramientas que van a ayudar al mejoramiento continuo de los servicios (pág. 28).

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

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

La visión en instituciones privadas, es planteada pero prevalece, lograr una mayor cantidad de usuarios y una atención basada en el número de ellos, considerando como ejemplo al Hospital, institución de nombrada trayectoria y calidad, se confirma la tendencia de trabajar en el presente ya que se considera que la atención de excelencia es ahora y a futuro.

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

1.4.2 Los objetivos relacionados con la calidad en salud

Según (López, 2012) declara que:

Los objetivos relacionados con la calidad en salud tratan de desarrollar y promover diversas actividades para el mejoramiento de la calidad de la atención de la salud, por medio del desarrollo de métodos, herramientas y procedimientos (pág. 13).

Los objetivos de la calidad de salud son muy difíciles determinar por cuanto se debería hacer una labor de investigación exhaustiva apoyada en: encuestas a los usuarios, a los trabajadores del hospital, proveedores, etc. Este trabajo no se lo realiza por cuestiones de tiempo. El objetivo de los hospitales es el de brindar un servicio de salud de excelencia, significa que el servicio brindado es muy bueno, pero falta llegar a la cima de la excelencia, indica que debe seguir mejorando.

Es importante destacar que lo ideal sería establecer objetivos completos para plantear acciones en beneficio del Hospital. Deben poseer liderazgo, ser aceptados y respetados para que la visión sea una realidad. Esta es una herramienta de control para el Hospital con la cual se diferencian los productos en un periodo determinado, es decir, cambiaron los objetivos y las acciones. Ejemplo, respecto a los objetivos; en el Hospital se encuentran objetivos esenciales: calidad del servicio y honestidad del talento; lo mismo que se resume en incrementar la capacidad de atención, a precios cómodos, basándose en una eficiente ayuda a la comunidad. El modelo de atención Integral de salud es aplicar las acciones a los individuos, a las familias y a la comunidad, basándose en los parámetros de la salud.

1.4.3 Aplicación de las norma

Estas normas éticas de constante perfeccionamiento de la calidad se utilizan con todos los especialistas en salud que facilitan la atención de servicio, los establecimientos que la ofrecen y los que dan servicios de revisión.

1.4.4 Obligación de la revisión de la calidad

Para la acreditación de los establecimientos de salud se realizan auditorías internas, estos se corrigen y encaminan a que estén aptos para una auditoría externa, con este sistema ha logrado que todos los especialistas en salud estén aptos e idóneos para un desempeño responsable.

1.4.5 Condiciones para un trabajo de adecuada calidad

Los recursos y las experiencias de los especialistas en salud deben ser técnicos y adecuados para lograr una atención de calidad y calidez y esto contribuya a la satisfacción del usuario. La historia clínica de los pacientes debe ser registrada cuidadosamente por escrito o en el ordenador, se deben tomar en consideración la obligación ética del secreto profesional de la información del paciente, que se obtenga y se anote, la misma que servirá para medir condiciones específicas disponibles cuando se las requiera.

Las posibilidades de los especialistas en salud de incrementar sus contenidos y experiencias, debe ser una constante que redunde en lo particular e institucional.

1.4.6 Reconocimiento de la revisión de la calidad

El talento de salud debe ser evaluado continuamente observándose la calidad y capacidad mediante auditorías al igual que todo establecimiento de salud debe ser auditado, observándose los diversos métodos de tratamiento, exámenes que este aplique. Debe existir una metodología cronológica para realizar las diversas revisiones internas y externas, las mismas que servirán para la acreditación del establecimiento, se realizarán con frecuencia y cada vez que exista una razón exclusiva.

1.4.7 Comités de ética

En la revisión o auditoría se deben seguir las reglas éticas de atención médica aprobadas y los códigos nacionales de ética médica, si en la revisión surgen ideas sobre asuntos éticos, en un proyecto de revisión, estos deben presentarse al comité de ética, dejando la salvedad de que esta disposición no es necesaria.

1.4.8 Competencia del revisor

El revisor o auditor debe ser un médico experimentado en el campo de la auditoría clínica, competente en técnicas de calidad y estar aceptado por los que se someten a la revisión.

1.4.9 Imparcialidad de la revisión

El auditor o revisor en la elaboración del informe debe ser imparcial e independiente, objetivo y conocedor de las actividades del talento que es auditado, las conclusiones se basan en una evaluación que es respetada y aceptada.

1.4.10 La revisión y la supervisión de las autoridades

El perfeccionamiento permanente es parte de la actividad de todo profesional de la salud, además de observar la calidad del servicio. Los auditores y profesionales médicos involucrados revisan los productos de la auditoría médica y corrigen inmediatamente los errores o no conformidades que son observadas.

En este capítulo se desarrolla el marco teórico destacando la investigación sobre la atención hospitalaria en el Área de Emergencia, previo a la recopilación de fuentes de información a través de libros, revistas, páginas web y repositorios digitales, los mismos que sustentan la importancia de la presente investigación, así como también el Sistema de atención que se da en el Área de Emergencia del Hospital IESS Ancón, el manejo de las enfermedades, el bienestar tanto mental y físico, el tratamiento, satisfacción de los usuarios y cómo beneficiarse de los Servicios de Salud.

Se recalca la información sobre cómo ofrecer Servicios de Calidad para cuidar de la salud de los usuarios, tanto en forma individual como colectiva para una mejor atención en el Área de Emergencia, resaltando todos los aspectos que satisfacen las necesidades de los afiliados al Hospital IESS Ancón.

CAPÍTULO II

MARCO REFENCIAL

2.1 Servicios de salud en el Área de Emergencia en Chile

Según (Espinoza, 2011) manifiesta que en Chile los modelos de atención en el Área de Emergencia:

Tiene mayor relevancia en el equipo de profesionales tanto de médicos o enfermeras sumamente especializados en el área, con una amplia experiencia y calidad oportuna cada vez que los usuarios desean recibir atención o sean transportados a esta área ante alguna dolencia. (pág. 22)

En Chile se encuentra instalada una red nacional de todos los centros hospitalarios coordinada por el Ministerio de Salud, dotada de diversos recursos tecnológicos y humanos, bajo criterios de calidad que garantice a los usuarios la atención oportuna durante o después de ser atendido por el profesional en el área.

Además de la intervención y atención que se ofrece en Emergencia se dispone de toda la información del usuario con su respectiva medicación o tratamiento de cualquier centro que haya sido atendido, evitando de esta forma que las atenciones que no son medicalizadas bajo revisión y supervisión médica puedan repercutir mientras perdure el tratamiento.

Este modelo de atención se destaca en la organización y distribución de los recursos tecnológicos, humanos y financieros, además de la capacidad que tiene el personal del departamento de finanzas para gestionar una atención equitativa y oportuna durante los distintos casos de emergencia de acuerdo al estado de salud de los pacientes ya que de ellos va a depender el bienestar de cada uno.

2.2 Modelos de atención en el Área de Emergencia en Argentina

Según (Vargas, 2012) manifiesta que los modelos de atención en Argentina son:

Una estrategia que realizan los médicos o enfermeras para atender a los usuarios por medio de una cobertura, de tal forma que se puedan satisfacer sus necesidades. Para el cumplimiento de este paradigma es necesaria la capacitación de cada integrante del centro hospitalario en lo que concierne en la calidad de atención (pág. 12).

El modelo de atención en este país es capaz de brindar una cobertura en el Área de Emergencias médicas dentro de todos los límites de la provincia de Santa Fe, ya que se asisten anualmente a más de 38.000 usuarios ya sean por emergencia de violencia humana o enfermedad.

Los programas como prevención de enfermedades son una estrategia que busca reducir los problemas en las enfermedades, atención a los usuarios y comunidad, favorece la cobertura de una atención responsable y comprometida de forma sistemática y organizada.

Este modelo surge de la necesidad de la comunidad ya que se van a ir reuniendo los diagnósticos de los usuarios con las condiciones en las que viven, sus ocupaciones, hábitos personales y las diferentes características de los ecosistemas, es decir cambios climáticos.

Los cuidados específicos se determinan en la atención inmediata donde no es necesario contar con un diagnóstico tan crítico para ser atendido. Todos los usuarios reciben atención de profesionales de forma responsable y continua mientras dure el tratamiento, proceso que se maneja bajo citas prescritas con anticipación.

2.3 Modelos de atención en el Área de Emergencia en Perú

Según (Custodio, 2012) expresa que los modelos de atención en Perú:

Está enfocada principalmente en el desarrollo y mejoramiento de los establecimientos, además de fortalecer los servicios prestados a los usuarios, ya sea por tratamientos o enfermedades garantizando una atención inmediata con eficiencia y eficacia (pág. 20).

La atención de la salud en el Área de Emergencia de este país ha ido evolucionando con el tiempo, ya que siempre se ha caracterizado en la búsqueda de mejores servicios que satisfagan todas las necesidades de los usuarios y de la comunidad en general, para ello se ha ido creando el aseguramiento de las personas en el nivel de salud de forma equitativa.

El Área de Emergencia en los establecimientos de salud públicos y privados dispone de equipos de orientación asistencializados, centrando el cuidado de los usuarios según sus necesidades bajo la consigna de ofertar una atención integral y continua, este modelo se basa en métodos prácticos y científicamente sociales, donde se pretende resolver los problemas existentes de forma inmediata. Lo que se pretende, es brindar a los usuarios una atención rápida y con el menor tiempo posible sin importar la hora que llegue al área.

2.4 Modelo de atención en el Área de Emergencia en Colombia

Según (Catuto, 2011) expresa que los modelos de atención en Colombia:

Presentan los elementos necesarios para brindar una atención efectiva y agradable para satisfacer todas las necesidades de los usuarios; Las personas con condiciones de salud grave reciben prioridad en el servicio de atención.

El modelo de atención en este país es muy práctico ya que tiene un fin específico que consiste en potenciar las capacidades del personal profesional en lo que concierne a la atención de los usuarios sin hacer esperar tanto tiempo para ser atendidos permitiendo entregar una calidad de servicio práctico y eficiente.

Además de optimizar los recursos humanos con los que disponen, se da el mantenimiento en la infraestructura del Área de Emergencia, de forma que pueda permanecer en buen estado y pueda ofrecerse seguridad cada vez que haga uso de este servicio.

Para reducir la inasistencia de los usuarios en los centros hospitalarios de Colombia se ha optado por implementar un sistema de seguridad avanzado para vigilar que todos los beneficiarios reciban la atención médica oportuna, ya sea por traumas, accidentes, crisis cardiovasculares, sangrado fractura, dificultades respiratorias, de tal forma que no afecte en el estado de su salud.

Un sistema de urgencias exitoso garantiza que todas las personas que acuden a éste tengan el acceso sin tener en cuenta su capacidad de pago o tipo de aseguramiento. Los médicos que laboran en el área a menudo sirven de abogados para que todos los que ingresan reciban una atención efectiva.

2.5 La atención en el Área de Emergencia en Ecuador

El Ministerio de Salud Pública, siendo la máxima autoridad sanitaria en la salud, es la que organiza y construye los procesos con la finalidad de ofertar las prestaciones de salud a las familias, personas y sobre todo a una sociedad.

De igual forma al establecer un sistema de emergencia para el Hospital IESS Ancón se pretende satisfacer la necesidad que surge en los pacientes cada vez que son ingresados en el Área de Emergencia, debido a la ineficacia y deficiencia. Para el

buen funcionamiento en la sala es factible capacitar a los usuarios y familiares para que tengan las pautas necesarias sobre cómo actuar ante sucesos emergentes o críticos que puedan poner en peligro su vida.

El sistema de emergencia es el encargado de atender situaciones críticas, desastres de carácter excepcional, que pueden afectar de forma significativa el estado de salud del usuario. La presente investigación tiene como finalidad contrarrestar las acciones negativas que suceden en esta área para promover una excelente atención y tomar las medidas preventivas ante actos negativos generados por la mala atención.

- **Recursos Materiales**

Según (Sánchez, 2013) expresa que:

Los recursos materiales son fundamentales para obtener oportunamente, verificando las condiciones de costo, calidad y la cantidad que se requiere, dependiendo de los bienes o servicios que necesite cada departamento con el fin de ejecutar tareas y poder elevar la eficacia al momento de realizar las operaciones (pág. 46).

Los recursos materiales son aquellos insumos que se utilizan en el área de trabajo, por lo que esto representa los implementos necesarios para las debidas atenciones a las personas que acuden con situaciones graves a la sala de emergencia y de esa manera satisfacer sus necesidades.

Sin embargo en los servicios de emergencia se debe administrar de manera eficiente los respectivos equipos médicos indispensables de acuerdo al nivel de atención para el usuario, contando con el apoyo de laboratorio para los exámenes que se requieran realizar de manera emergente. Así mismo la logística para el traslado de pacientes es otro de los recursos que se efectúa como tarea al momento de ejecutar las actividades del Hospital.

2.6 Marco legal

Constitución del Ecuador (2008)

Sección Séptima de la Salud

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho, al agua, alimentación, educación, cultura física, trabajo, seguridad social, ambiente sano y otros que sustentan el Buen Vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad interculturalidad, calidad, eficiencia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

Título VII

Régimen del Buen Vivir

Capítulo I – Sección Segunda – Salud

Art. 358.- El Sistema Nacional de Salud tendrá por finalidad el desarrollo, protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable e integral, 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 las instituciones, programas, políticas, recursos, acciones y actores en salud, abarcará todas las dimensiones del derecho a la salud; garantizará la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en todos los niveles; y propiciará la participación ciudadana y el control social.

Art. 360.- El sistema garantizará, 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.

Art. 365.- Por ningún motivo los establecimientos públicos o privados ni los profesionales de la salud negarán la atención de emergencia. Dicha negativa se sancionará de acuerdo con la ley.

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2014)

Resolución Nro. IESS-DG-2014-0031-R

Art. 1.- Acoger el informe técnico presentado por la Dirección Nacional de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, del que se determina la necesidad urgente de adquirir fármacos e insumos médicos bajo la modalidad de emergencia.

Art 2.- Declarar la Emergencia 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)

CAPÍTULO III

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS Y DEL ESTADO EN RELACIÓN CON LA SALUD

Art 7.- Toda persona sin discriminación por motivo alguno, tiene en relación a la salud, los siguientes derechos:

- a) Acceso universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicios de salud:
- b) 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;
- e) Ser oportunamente informada sobre las alternativas de tratamiento, productos y calidad, a recibir consejería y asesoría personal capacitado antes y después de los procedimientos establecidos en los protocolos médicos.
- g) 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:

- a) Cumplir con las medidas de prevención y control establecidas por las autoridades de salud;

- b) Proporcionar información oportuna y veraz a las autoridades de salud, cuando se trate de enfermedades declaradas por la autoridad sanitaria nacional como de notificación obligatoria y responsabilizarse por acciones u omisiones que pongan en riesgo la salud individual y colectiva.

- c) Cumplir con el tratamiento y recomendaciones realizadas por el personal de salud para su recuperación o para evitar riesgos a su entorno familiar o comunitario;

- d) Participar de manera individual y colectiva en todas las actividades de salud y vigilar la calidad de los servicios mediante la conformación de veedurías ciudadanas y contribuir al desarrollo de entornos saludables a nivel laboral, familiar y comunitario.

En este capítulo se hace énfasis sobre el marco referencial que destaca los modelos de atención en el Área de Emergencia, así como el servicio, las técnicas y estrategias que se están utilizando e implementando en los diferentes países como son Argentina, Chile, Perú, Colombia que les permiten satisfacer las necesidades de forma eficaz y eficiente a los afiliados con servicios de calidad y compararlos con el modelo de Ecuador.

También se destaca el respetivo marco legal que sustenta la necesidad de los Servicios de Emergencia en los artículos de la Constitución del Ecuador del año 2008, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del año 2014, la Ley Orgánica de la salud del año 2012 y del Régimen del Buen Vivir que debe poner en práctica el personal médico tanto de los Hospitales públicos como privados.

CAPÍTULO III

DIAGNÓSTICO/ANÁLISIS DEL SECTOR SAN JOSÉ DE ANCÓN

3.1 Análisis

Ancón es una parroquia perteneciente a la Provincia de Santa Elena en la República del Ecuador. En esta comunidad por el año 1911 se perforó el primer pozo petrolero.

Hidrografía

Los ríos Salado, el Tambo, la Tortuga, Engabao afluyen al Océano Pacífico.

3.1.1 Población

Tienen una población de 6.877 habitantes, se extiende en un área aproximada de 78 km², limita al norte con la cabecera cantonal Santa Elena, al Sur con el Océano Pacífico, al Este con la Parroquia Atahualpa y al Oeste con la Parroquia José Luis Tamayo del Cantón Salinas.



Gráfico N° 1: Ubicación geográfica de la parroquia Ancón.

3.1.2 Caminos de ingreso

(Gonzalez, 2011), manifiesta que existen tres caminos trascendentales de ingreso:

Salinas - Punta Carnero - Ancón.

La Libertad - Santa Elena - El Tambo - Prosperina – Ancón.

Guayaquil - Aguapen - Atahualpa - Ancón.

3.1.3 Comunas

Las comunas El Tambo, La Prosperina se anexaron a la parroquia Ancón, estas poblaciones se inclinan hacia la carpintería, además existe una Albarrada en pleno centro de la comunidad transformándose en un lugar de turismo.

3.1.4 Actividades productivas

(Tomalá, 2011), indica que las actividades productivas

Es el proceso en el cual la actividad que realiza el hombre se va a ir transformando en insumos que pueden ser materia prima, recursos naturales, y otros insumos, teniendo como objetivo producir bienes y servicios para satisfacer necesidades.

La Corporación Estatal Petrolera Ecuatoriana se encargó de la administración de los pozos petroleros de la Península de Santa Elena en el año de 1976, fecha en que la Compañía Anglo Ecuatorian Oilfields revertió la administración y control de los campos de la Península de Santa Elena.

Realiza la planeación y coordinación de todas sus actividades y de las sucursales, administra, fiscaliza, y controla los convenios de asistencia de servicios,

relacionados con la explotación de hidrocarburos, convenios con compañías internacionales; así como la venta del petróleo y sus derivados en el mercado nacional e internacional.

Carreteras

Su avenida principal asfaltada, sus calles secundarias afirmadas con tierra brea y limpias veredas, llamaban la atención del lugar.

3.1.5 Características de la comunidad

Entre los años 1950 a 1960 la comunidad de Ancón se elevó por sobre los 8.000 habitantes, un alto porcentaje de este extraordinario crecimiento demográfico era producto de la atractiva oferta de trabajo generada por el movimiento portuario y la refinería, así como la llegada de Orenses y Lojanos en 1941.

Como características del comportamiento social destacaban: el respeto a las normas, el sentido de responsabilidad, el orden, la disciplina y esencialmente la puntualidad. En los actos los usuarios se volvieron ceremoniosos y formales como los patronos, pero en las celebraciones barriales, sociales y familiares continuaron dando rienda suelta a su alegría, sencillez y espontaneidad.

3.1.6 Clima de la Localidad

(Garnica, 2011), expresa que el clima

Es el estado promedio que tiene la atmosfera en lapsos de tiempo grandes siendo modulado por un conjunto de fenómenos que van a caracterizar el estado atmosférico de un lugar

El clima en Ancón es frío, ventoso y acompañado de una fina llovizna en el verano (mayo a noviembre). El lugar carece de fuentes de agua subterráneas y la construcción de reservorios, es prácticamente inaccesible por la rápida absorción del líquido.

3.1.7 Estilos de las viviendas

Primó el estilo de diseñar casas funcionales y livianas, construidas con materiales adecuados para garantizar su durabilidad y buen aspecto con ambiente tropical. En la mayoría de viviendas prevaleció el uso de la caña guadua picada y revestida de cemento por ambos lados lo que daba una apropiada apariencia y durabilidad.

3.1.8 Servicios Esenciales

El servicio de agua desalinizada, así como el gas de uso doméstico les llegaba por cañería, al igual que el agua salada para el uso de los servicios higiénicos. La luz era de 220 voltios y en consecuencia todos los artefactos y focos correspondían a dicho voltaje. Ancón fue el primer lugar del Ecuador donde se utilizó corriente de 220 voltios y también la primera y única donde el gas natural de uso doméstico se envió a las casas por cañería. Beneficio del que siguen gozando, hasta la presente fecha muchas viviendas donde se recibe el gas por conexión directa desde los depósitos subterráneos a las cocinas.

3.1.9 Servicios de Salud

(Delgado , 2011), expresa que los servicios de salud:

Es uno de los sectores fundamentales de la sociedad y la economía siendo un estado completo de bienestar físico, social y mental, cuyo objetivo principal va a ser promover, reestablecer y mantener la salud (pág. 34).

Se dispuso la construcción del primer gran Hospital, integrando el servicio de salud para nacionales y extranjeros, el Hospital de Ancón empieza a prestar servicios en diciembre de 1928 constando de las siguientes secciones, las mismas que son codificadas con letras mayúsculas.

A: Para extranjeros y nacionales de primera categoría.

B: Para trabajadores, artesanos y obreros.

C: Odontología.

El Hospital contaba con un quirófano equipado de acuerdo con los requisitos de la medicina inglesa y dos mesas de cirugía para las intervenciones quirúrgicas. Médicos y enfermeras llevaban a cabo campañas de vacunación y programas de prevención en los que intervenía el voluntariado de la Cruz Roja, instruyendo a la comunidad sobre el cuidado de la salud. Este primer hospital sería remodelado para ponerlo en servicio como Ancón Clinic, empezó a construirse en el lugar donde estuvo el antiguo Barrio Otavalo, siendo calificada como la más actual y mejor dotada del país. A partir de la Reversión (1976), pasó a depender del IESS. La atención de los médicos desmejoró el servicio y actualmente padece los efectos de la crisis institucional.

Otra de las medicinas que se utilizó fue a base del curandero, sanador tradicional o shaman que aplica medios físicos como espirituales para lograr curar a un individuo, en los roles de sanación se observan curaciones de enfermedades

físicas, emocionales, espirituales y mentales, induciendo con tratamientos herbolarios y masajes hasta lograr la sanación de males mágicos con la ayuda de espíritus. El curanderismo se encuentra atestiguado mediante documentación colonial y por testimonios contemporáneos de antiguas tradiciones mágico-religiosas que se registra previa la llegada de los europeos a tierras americanas. Medicina alternativa es toda práctica no científica por lo que su evidencia no se ha logrado sino más allá del efecto placebo.

Los tratamientos de medicina alternativa son: La Quiropraxia, Homeopatía, Acupuntura, Naturopatía y Sanación divina, al no existir juicios científico que amparen la medicina alternativa se demuestra que no tiene fundamento, ni validez, por lo tanto son considerados como pseudociencias. Tales procedimientos no están reconocidos por la comunidad científica, no poseen un título otorgado por alguna institución oficial.

3.1.10 Beneficios de la salud para la parroquia Ancón

Estar integrada al mapa político del Ecuador, contar con sus propias autoridades para la toma de decisiones, mayores vínculos con la comunidad peninsular, regularizar y normar el funcionamiento de sus instituciones parroquiales. Se ha logrado cierta atención en programas oficiales que antes ignoraban a esta localidad. Por ejemplo el programa aliméntate Ecuador, el programa de vivienda del Miduvi y la presencia de brigadas médicas.

La Junta Parroquial ha trabajado en algunas obras físicas, en la constitución legal y el afianzamiento de los organismos barriales, incitándolas a involucrarse en la toma de decisiones de beneficio general.

3.1.11 Organigrama del Área de Emergencia.

El Hospital del IESS dentro de su estructura organizacional está integrado por un Médico, el mismo que es el Coordinador del Área de Emergencia, cuatro médicos generales y un médico jefe de guardia que se encargan de las atenciones de los casos muy graves que llegan al Hospital y de las consultas médicas. Además se encuentra la Enfermera coordinadora del área que es el nexo de comunicación entre el médico residente y los demás integrantes del Hospital del IESS. De igual forma, existe una Licenciada en enfermería del área que coordina y ejecuta las actividades del servicio, en conjunto con la auxiliar de enfermería y un talento de servicios varios, son los encargados de dar una adecuada atención.

3.1.12 Niveles de empleo

La comunidad de Ancón se dedica a la explotación de los campos petroleros a través de la empresa Pacifpetrol S.A., ya que muchos de ellos están productivos y gracias a la inversión y la atención idónea seguirán generando riquezas, actualmente la producción de barriles es alrededor de 1.400 barriles diarios. Desde lo económico es rentable certificar la sostenibilidad de la producción, se garantizan las condiciones para que las futuras generaciones satisfagan sus requisitos y tengan opciones y oportunidades para el desarrollo humano.

Por todo lo que representa en la historia petrolera del Ecuador, por su clima y ubicación privilegiada, Ancón, cuna de la explotación petrolera en el Ecuador, podría convertirse en una comunidad modelo de auto sustentación, con magníficas perspectivas turísticas de ciudad – museo y centro vacacional.

En el presente capítulo se realiza un análisis socio económico de Ancón, que geográficamente delimita al Norte con la Península de Santa Elena, al Sur el océano Pacífico; al Este con la Parroquia Atahualpa; y al Oeste con la Parroquia José Luis Tamayo del Cantón Salinas y el Cantón La Libertad. Es una parroquia de actividad productiva, en que Petroecuador le imputa la planeación y coordinación de sus acciones y la de sus filiales, todos los beneficios que ha logrado Ancón.

En la atención preferentemente se destaca la salud, por ello es necesario realizar un trabajo de calidad en el servicio que ofrece el Hospital IESS Ancón, lo que redundará en lo que se ofrece a los usuarios y a la comunidad en general. Brindando así la facilidad de atención al momento de encontrarse en situaciones de emergencia donde se les ofrecerá los cuidados inmediatos.

Por su ubicación, clima, turismo y producción petrolera que no solo beneficia a la comunidad, también lo hace a nivel nacional, puesto que Ancón es una parroquia modelo de auto sustentación digno de ejemplo para el resto del País.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

La presente investigación se fundamenta en el enfoque cuantitativo porque permitió conocer las causas que originan el problema a través de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

El alcance de la investigación se centra en el trabajo del Servicio de Emergencia del Hospital IESS Ancón, en un periodo de tiempo de enero a julio 2014 y por lo consiguiente implementar el modelo de calidad que fortalezca la atención de los usuarios.

4.2 Metodología de la investigación

4.2.1 Método científico

Este método fue necesario para explicar la problemática con relación a la atención que se da a los usuarios del Hospital IESS Ancón. Este proceso se detalla a continuación:

- Plantear interrogantes de forma clara y precisa.
- Establecer teorías de expertos y contundentes con la experiencia.
- Determinar consecuencias lógicas si no se soluciona el problema.
- Identificar las técnicas que ayudan a contrastar el problema.
- Analizar e interpretar la información recopilada.
- Formular la alternativa de solución necesaria que garantice la atención del usuario.

4.3 Tipo de Investigación

Se aplicó la investigación documental, descriptiva y de campo porque permitieron aplicar las encuestas a los usuarios, los mismos que dan a conocer el problema que se encuentra en el Servicio de Emergencia del Hospital IESS Ancón

4.3.1 Investigación Documental

Se basa en el trabajo que se realizó a partir de la revisión de diversas fuentes bibliográficas, revistas científicas, páginas web y libros digitales, los mismos que sustentan el marco teórico de la investigación.

4.3.2 Investigación Descriptiva

Esta investigación permitirá referir cómo los médicos o personal que labora en el Área de Emergencia del Hospital IESS de Ancón atienden a los usuarios, también se determinó las estrategias que se ponen en práctica para satisfacer todas sus necesidades durante el tiempo de estancia en el centro Hospitalario.

4.3.3 Investigación de campo

Esta investigación fue utilizada cuando se visitó de forma personal las instalaciones del Hospital IESS de Ancón donde se pudo visualizar que los usuarios no reciben la atención oportuna en el Área de Emergencia.

4.4 Comunidad y Muestra de la Investigación

4.4.1 Comunidad

Es el universo a investigar, se detalla a continuación el periodo de atención En el Área de Emergencia del Hospital IESS Ancón de Enero a Julio del 2014

Tabla 1: Período de atención de Enero a Julio del 2014

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
<i>1200</i>	<i>1495</i>	<i>1520</i>	<i>1470</i>	<i>1370</i>	<i>1350</i>	<i>1400</i>
<i>TOTAL = 9805 afiliados</i>						
<i>Media = 1400,71</i>						

Fuente Tomada de Estadística de Producción del área

Tabla 2: Comunidad de Trabajo

Servicio de Emergencia del Hospital IESS Ancón	No
Usuarios que asisten al área mensualmente	1400
Total	1400

Fuente Tomada de Estadística de Producción del área.

La recolección de datos se hizo en base a las encuestas y con la información tabulada se realizó el análisis y la interpretación de los resultados. También se efectuó un trabajo sobre la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad. La comunidad a investigar estuvo compuesta por 30 profesionales de la salud que laboran en el Área de Emergencia del Hospital IESS Ancón, los mismos que atienden a un promedio de 1400 usuarios mensualmente.

Tabla 3: Profesionales que atienden en el Área de Emergencia

Servicio de Emergencia del Hospital IESS Ancón	No
Director del Hospital IESS	1
Director Técnico	1
Médico Jefe Área de Emergencia	1
Enfermera Jefe del Hospital	1
Enfermera Coordinadora del área	1
Médicos (4 guardias de 4 médicos por guardia al mes)	16
Lic. En Enfermería	7
Auxiliar de Enfermería	2
TOTAL	30

Fuente tomada de la nómina de Talento Humano

4.4.2 Muestra

La Población que asiste mensualmente al Hospital IESS Ancón en el Área de Emergencia es de 1400 aproximadamente. Durante los períodos Enero – Julio 2014 se realizaron las encuestas.

Para calcular la muestra se consideró la siguiente fórmula para poblaciones finitas:

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

N = Total de la comunidad

Za = Nivel de confianza 1.96 al cuadrado (95%)

p = Proporción esperada (5% = 0.05)

q = Probabilidad que el evento no ocurra 1 – p (1 – 0.05 = 0.95)

d = Margen de error (5 %)

Valores reemplazados

$$n = \frac{1400 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,005^2 * (1400 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{1400 * 3,8416 * 0,25}{0,0025 * (1399) + 3,8416 * 0,25}$$

$$n = \frac{1344,56}{5,4579} = 246,35$$

n = 246 es el número de individuos a quienes se encuestó

4.4.2.1 Juicios de Selección

Hombres y Mujeres mayores de 18 años que se encuentran en las dependencias de la Institución

4.4.3 Técnicas de Recopilación de la Información

Las técnicas que se utilizaron para esta investigación se detallan a continuación, los mismos que sirvieron para lograr los objetivos planteados en la investigación.

Tabla 4; *Instrumento de Aplicación*

Instrumento	Materiales
Encuesta (Cuestionario Estructurado en base a preguntas cerradas)	Esfero, cuestionario de preguntas

Para recolectar los datos se consideró como instrumento la encuesta.

Encuesta: Técnica de recolección de datos que permite a través de un cuestionario recopilar información de los encuestados.

4.4 Planeación de la investigación

Para ejecutar el presente trabajo se requiere de una planeación en la que se desglosan los objetivos, actividades y recursos indispensables para la investigación.

Tabla 5: Planeación de la Investigación

Objetivo	Actividad	Recursos
Seleccionar un tema de trabajo	Investigar problemas de salud en el Hospital del IESS de Ancón.	Nota de apuntes
Investigación bibliográfica e internet	Recopilar información en bibliotecas y demás fuentes de consulta.	Copias Textos Folletos Láminas
Elaboración y aplicación de encuestas	Seleccionar preguntas de encuesta.	Cuestionarios
Tabulación de productos	Elaboración de cuadros y gráficos estadísticos.	Programas Excel

4.5 Productos Clientes Externos

Se aplicó la encuesta de Expectativas del Servicio de Emergencia a los usuarios que se atienden en la Emergencia del Hospital IESS Ancón la misma que constó de 21 preguntas, en su mayoría se refieren a la percepción de la calidad del Servicio por parte del usuario.

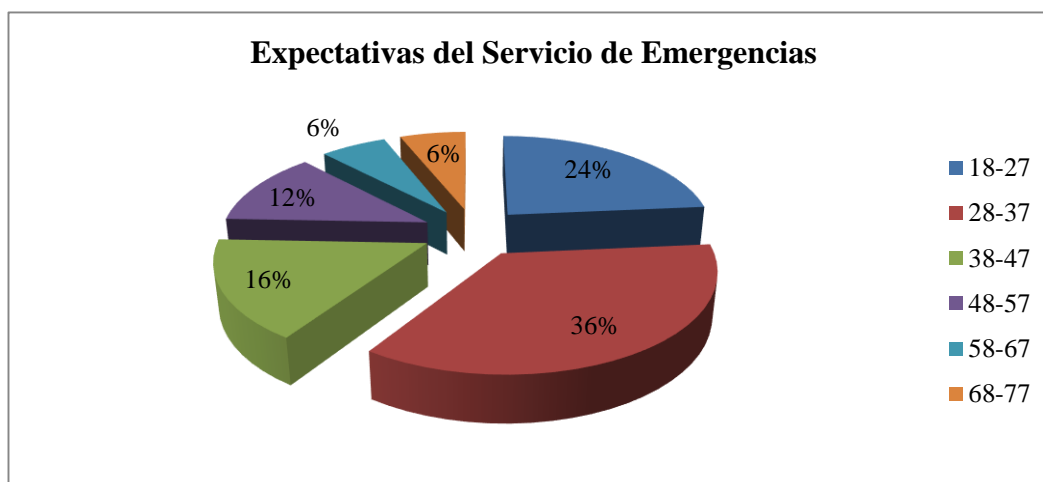
4.5.1. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta de expectativas del Servicio de Emergencia.

1.- Distribución según su edad

Tabla 6: Edades

	Valoración	F	%
6	18-27	58	24
5	28-37	88	36
4	38-47	40	16
3	48-57	30	12
2	58-67	15	6
1	68-77	15	6
Total		246	100

Gráfico N° 2: Edades



Análisis e interpretación:

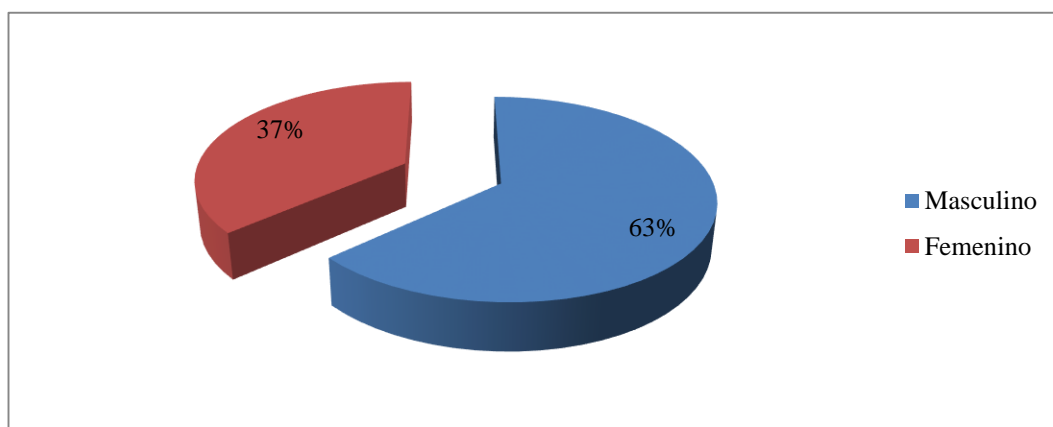
Según el gráfico de resultados los usuarios del Hospital del IESS Ancón son de diferentes edades existiendo distintos grupos, el 36% de ellos rodean entre los 28 a 37 años, el 24% de 18 a 37, así mismo el 16% de ellos 38 a 47, entre 48 a 57 existe un 12% y finalmente el grupo de 6% es de 58 a 67 y 68 a 77 con iguales porcentajes. Se puede deducir que la población que más se atiende en este centro hospitalario oscila entre 18 a 47 años por lo que se recomienda brindar las garantías necesarias porque es la población que más aporta al IESS.

2.- Distribución según su sexo

Tabla 7: Sexo

Valoración		f	%
2	Masculino	156	63
1	Femenino	90	37
Total		246	100

Gráfico N° 3: Sexo



Análisis e interpretación:

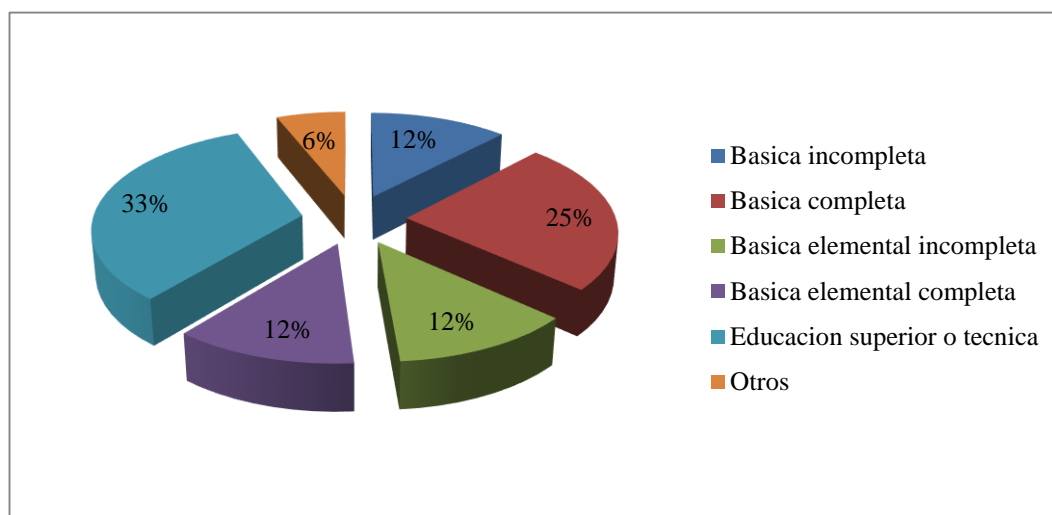
En el gráfico se puede observar que de acuerdo a las encuestas realizadas existe una distribución equitativa de sexo de las personas que más acuden al Área de Emergencia por diferentes motivos o situaciones siendo así el 63% masculino y 37% femenino, llegando a la conclusión de que el sexo masculino son los usuarios que asisten más a realizarse atenciones, existiendo también usuario del sexo femenino que se acercan al establecimiento por diferentes situaciones que se presentan.

3.- Distribución de grado de instrucción

Tabla 7: Grado de instrucción

Valoración		f	%
6	Básica incompleta	30	12
5	Básica completa	60	24
4	Básica elemental incompleta	30	12
3	Básica elemental completa	30	12
2	Educación superior o técnica	81	33
1	Otros	15	6
Total		246	100

Gráfico N° 4: Grado de instrucción



Análisis e interpretación:

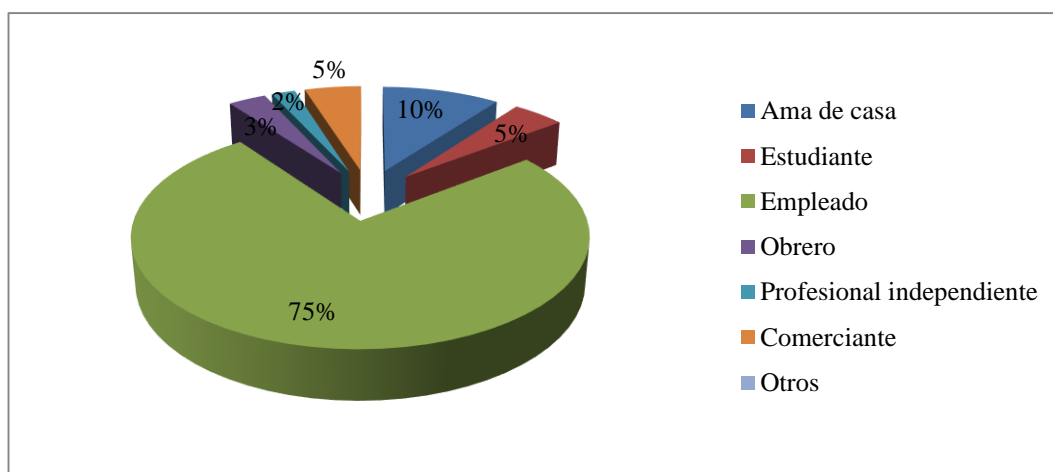
En la respectiva encuesta se puede verificar las diversas etapas de estudio como son: 33% educación superior o técnica, 25% básica completa, 12% básica elemental incompleta, básica elemental completa, básica completa y el 6% otros, que han cursado los usuarios que han asistido al Área de Emergencia del Hospital IESS Ancón por diversas situaciones que se les han podido presentar, llegando a la conclusión que el grado de instrucción más alto es la de educación superior o técnica, existiendo otros grados de instrucción como básica completa, básica incompleta, básica elemental completa y otros teniendo un porcentaje no tan diferencial entre ellos.

4.- Distribución de ocupación

Tabla 8: Ocupación

	Valoración	f	%
7	Ama de casa	25	10
6	Estudiante	11	4
5	Empleado	185	75
4	Obrero	8	3
3	Profesional independiente	5	2
2	Comerciante	12	5
1	Otros	0	0
Total		246	100

Gráfico N° 5: Ocupación



Análisis e interpretación:

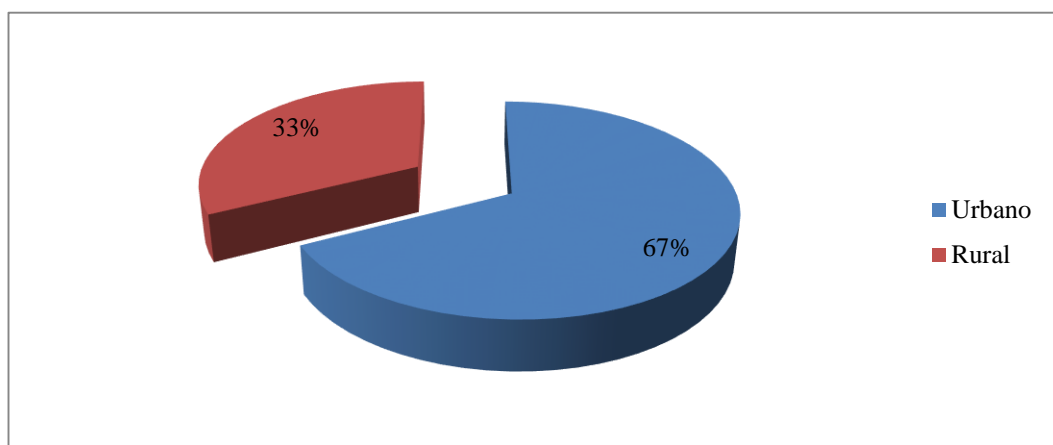
De acuerdo a los resultados obtenidos al realizar la encuesta el 75% de los encuestados que asisten al Hospital del IESS Ancón tienen la ocupación de ser empleados, el 10% son amas de casa, 5% son comerciantes y estudiantes, 3% obrero y 2% otros, llegando a la conclusión de la mayor parte de los usuarios que asisten al Área de Emergencia son empleados pero existen también otros usuarios con otro tipo de ocupación como pueden ser amas de casa, comerciantes, estudiantes, obreros o profesionales independientes ya que todos ellos necesitan de una atención propia a sus situaciones de urgencia.

5.- Distribución del lugar de residencia

Tabla 9: Lugar de residencia

Valoración		f	%
2	Urbano	166	67
1	Rural	80	33
Total		246	100

Gráfico N° 6: Lugar de residencia



Análisis e interpretación:

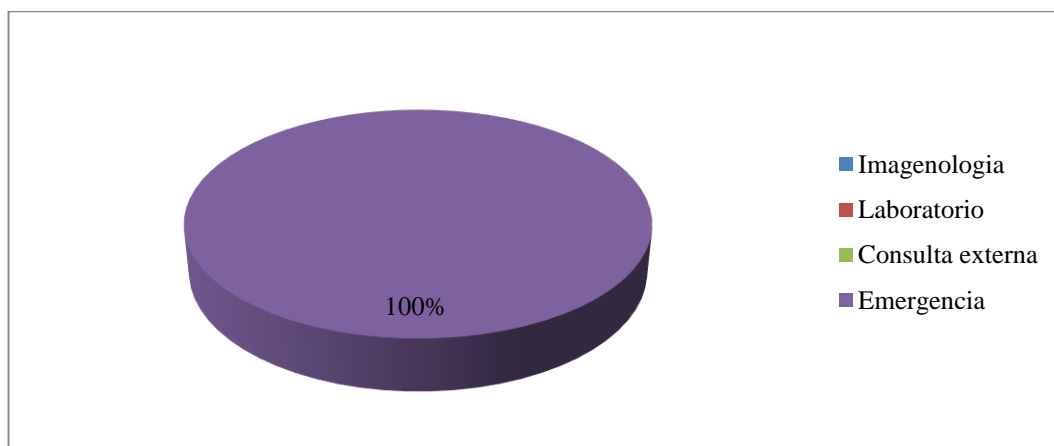
En el gráfico se observa que de acuerdo a las encuestas realizadas se puede concluir que el 67% de los usuarios que acuden por alguna situación de emergencia al Hospital IESS Ancón habitan en una zona urbana, teniendo las facilidades para que puedan ser tratados a tiempo y les puedan ayudar con sus necesidades y un 33% indican que viven en una zona rural.

6.- Distribución del lugar de atención

Tabla 10: Lugar de atención

Valoración		f	%
4	Imagenología	0	0
3	Laboratorio	0	0
2	Consulta externa	0	0
1	Emergencia	246	100
Total		246	100

Gráfico N° 7: Lugar de atención



Análisis e interpretación:

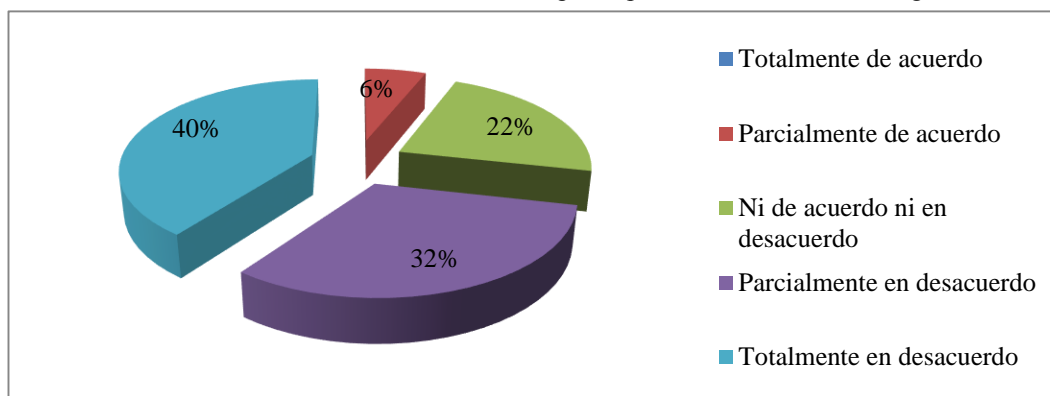
De acuerdo al presente gráfico se puede conocer que el 100% de los usuarios encuestados se acercan al Hospital IESS Ancón específicamente al Área de Emergencia por diversas situaciones que se les pueden presentar, necesitando que los médicos de dicha área los atiendan y les den un diagnóstico y prescripción oportuna para su mejoramiento.

7.- ¿Está de acuerdo con la calidad de atención ofrecida por el personal del Área de Emergencia?

Tabla 11: Calidad de atención ofrecida por el personal del Área de Emergencia

Valoración		f	%
5	Totalmente de acuerdo	0	0
4	Parcialmente de acuerdo	15	6
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	55	22
2	Parcialmente en desacuerdo	78	32
1	Totalmente en desacuerdo	98	40
Total		246	100

Gráfico N° 8: Calidad de atención ofrecida por el personal del Área de Emergencia



Análisis e interpretación:

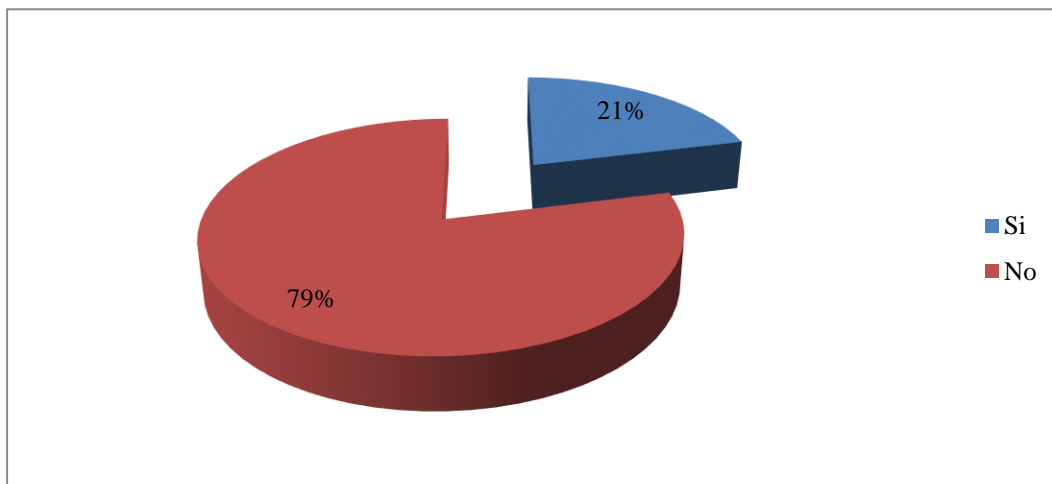
Como se puede demostrar en la tabla anterior, de los usuarios que asisten al Hospital IESS Ancón, el 40% manifiestan que están totalmente en desacuerdo con la atención que está ofreciendo el personal del área, mientras que el 32% indican que se encuentran parcialmente en desacuerdo debido a que llegan con casos que necesitan de la atención urgente, el 22% presenta un estado de reserva al derecho a opinar sobre el tema, y finalmente el 6% está parcialmente de acuerdo con la atención ofrecida. Se llega a la conclusión que no se están brindando las atenciones necesarias, por lo que se recomienda tomar medidas preventivas y reducir estas anomalías.

8.- ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada en el Área de Emergencia del Hospital IESS Ancón sin importar su condición socioeconómica?

Tabla 12: Atención al llegar al Área de Emergencia

Valoración		F	%
2	Si	52	21
1	No	194	79
Total		246	100

Gráfico N° 9: Atención al llegar al Área de Emergencia



Análisis e interpretación:

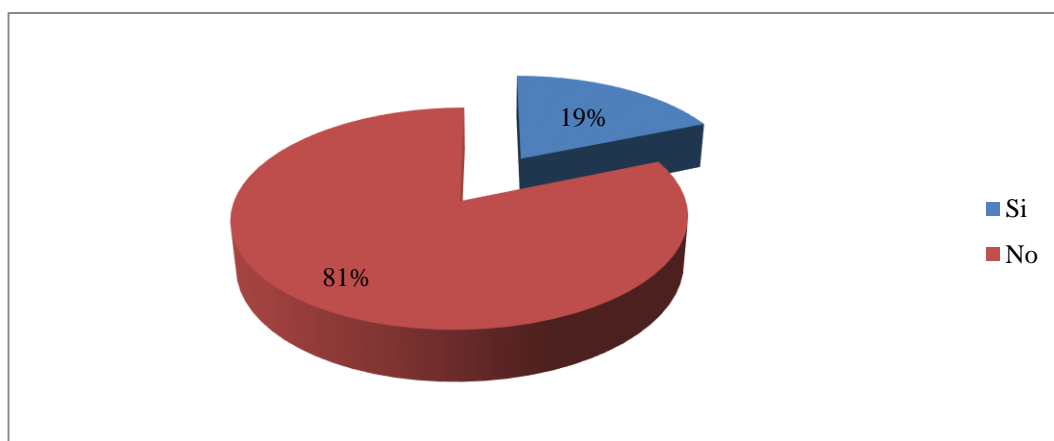
Según el gráfico de resultados el 79% de los usuarios han manifestado que no han sido atendidos inmediatamente cuando han acudido al Área de Emergencia del hospital del IESS Ancón con algún malestar o accidente, sintiéndose insatisfechos por la falta de atención, lo que provoca preocupación en su salud, mientras que el 21% indican que si se han sido atendidos. Se sugiere que se dé mayor importancia al usuario que exija de este servicio sin importar su condición socioeconómica.

9.- ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?

Tabla 13: Atención considerando la gravedad de la salud

Valoración		F	%
2	Si	46	19
1	No	200	81
Total		246	100

Gráfico N° 10: Atención considerando la gravedad de la salud



Análisis e interpretación:

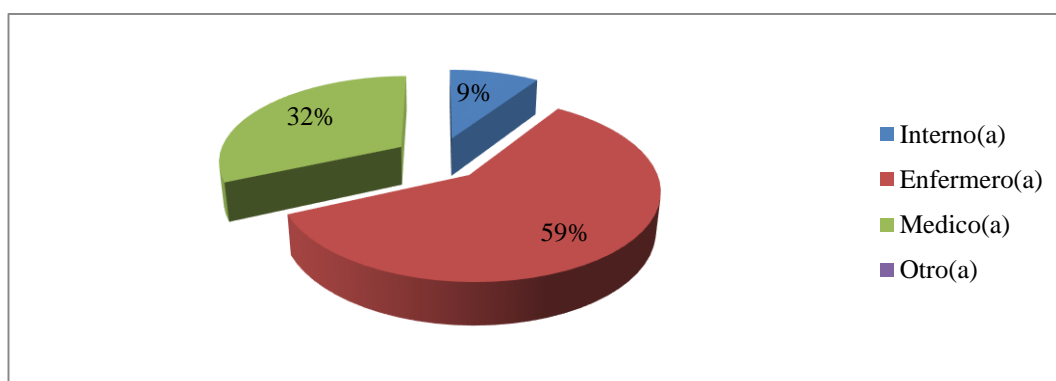
Como se puede visualizar en el gráfico el 81% de los usuarios que han ido con alguna situación de urgencia no han sido atendidos con eficiencia ya que los responsables del Área de Emergencia no han tenido la sutileza para revisar las situaciones que se han presentado, mientras que el 19% han manifestado que si han sido atendidos. La atención solo ha sido posible cuando se ha acrecentado el nivel de gravedad. Se recomienda poner en práctica los principios deontológicos y respetar los derechos humanos.

10.- ¿Su atención de emergencia de quién estuvo a cargo?

Tabla 14: Encargado de la situación de emergencia

Valoración		f	%
4	Auxiliar	23	9
3	Enfermero(a)	145	59
2	Médico(a)	78	32
1	Otro(a)	0	0
Total		246	100

Gráfico N° 11: Encargado de la situación de emergencia



Análisis e interpretación:

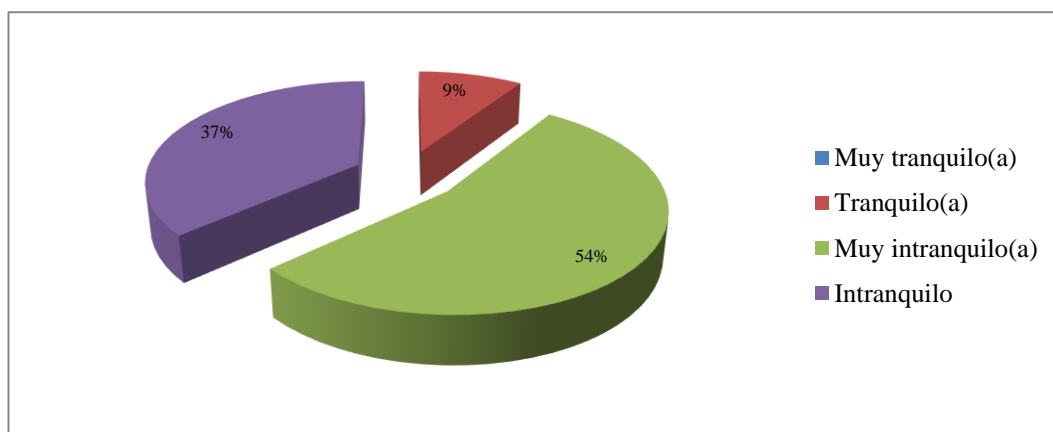
En el presente gráfico se pueden observar diversas opiniones de los usuarios al momento de manifestar quién estuvo a cargo en la asistencia de emergencia, el 59% respondió que son los enfermeros quienes se encargan de las primeras atenciones, el 32% expresó que los médicos sólo lo hacen de acuerdo al caso, por lo consiguiente aumenta la incertidumbre en el riesgo en que decae su salud, y el 9% han sido atendidos por los auxiliares. Se llega a la conclusión que la falta de médicos perjudica la atención de forma eficaz y eficiente.

11.- ¿Usted, cómo se siente por la atención recibida durante su estancia en el hospital?

Tabla 15: Atención recibida durante la estancia en el hospital

Valoración		F	%
4	Muy tranquilo(a)	0	0
3	Tranquilo(a)	23	9
2	Muy intranquilo(a)	133	54
1	Intranquilo	90	37
Total		246	100

Gráfico N° 12: Atención recibida durante la estancia en el hospital



Análisis e interpretación:

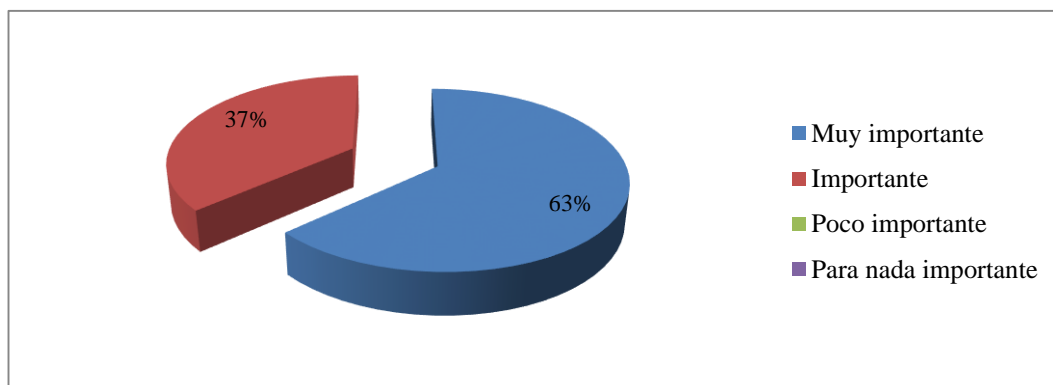
De acuerdo a los resultados obtenidos el 54% de los encuestados opinan que durante la estancia en el Hospital se sienten muy intranquilos debido a la falta de atención oportuna por parte de los médicos, enfermeros o auxiliares; el 37% se sienten intranquilos por el ambiente o por el estado de ánimo del personal, mientras que el 9% manifestaron sentirse tranquilos. Se llega a la conclusión que no se da el seguimiento necesario al usuario durante la estancia en el centro Hospitalario por lo que se recomienda mejorar la atención para evitar pérdidas humanas.

12.- ¿Con qué nivel de importancia considera usted que el médico que lo atiende le brinde el tiempo necesario para contestar dudas o preguntas sobre su problema de salud?

Tabla 16: Nivel de importancia sobre el médico que lo atiende

Valoración		F	%
4	Muy importante	156	63
3	Importante	90	37
2	Poco importante	0	0
1	Para nada importante	0	0
Total		246	100

Gráfico N° 13: Nivel de importancia sobre el médico que lo atiende



Análisis e interpretación:

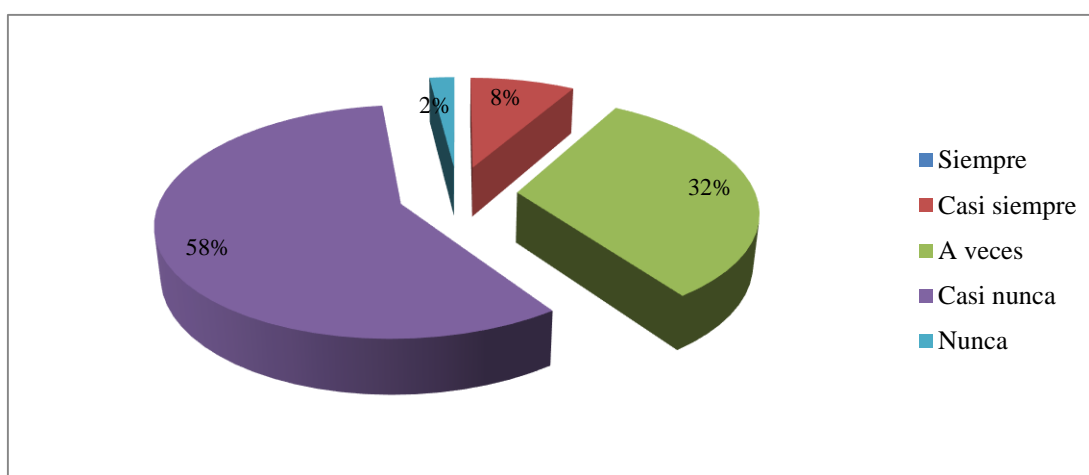
En el gráfico se puede observar que de acuerdo a las encuestas realizadas a los usuarios que asisten al Área de Emergencia del Hospital IESS Ancón el 63% manifestaron la importancia que el médico atienda todas sus dudas, mientras que el 37% respondió sobre el riesgo que corren por la falta de recomendaciones. Se sugiere organizar el tiempo de atención de los médicos para satisfacer las necesidades de los usuarios.

13.- ¿El médico que lo atiende realiza un examen físico completo para conocer su diagnóstico?

Tabla 17: Realización de examen físico

Valoración		f	%
5	Siempre	0	0
4	Casi siempre	21	9
3	A veces	80	33
2	Casi nunca	145	59
1	Nunca	5	2
Total		246	100

Gráfico N° 14: Realización de examen físico



Análisis e interpretación:

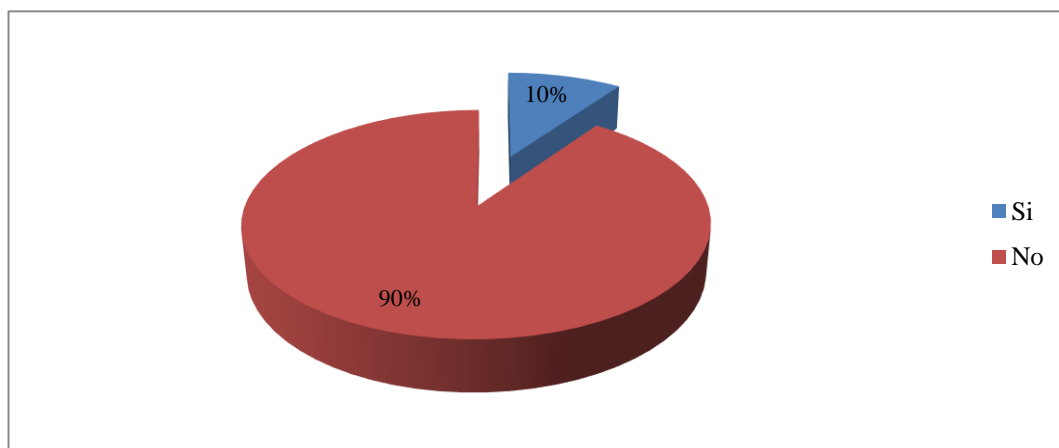
A través de este gráfico se puede observar que el 59% de los usuarios cada vez que reciben atención en el Área de Emergencia, el médico residente de turno casi nunca les realiza un examen físico para conocer directamente sus condiciones, el 12% indican que a veces le realizan, mientras que el 9% indican que casi siempre le realizan y el 2% indican que nunca. Se solicita a los médicos que pese a la gravedad con la que ingresa el paciente es necesario realizar el examen físico y diagnóstico oportuno para evitar adversidades durante el tratamiento.

14.- ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó su médico?

Tabla 18: Medicamentos en la farmacia de emergencia

Valoración		F	%
2	Si	24	10
1	No	222	90
Total		246	100

Gráfico N° 15: Medicamentos en la farmacia de emergencia



Análisis e interpretación:

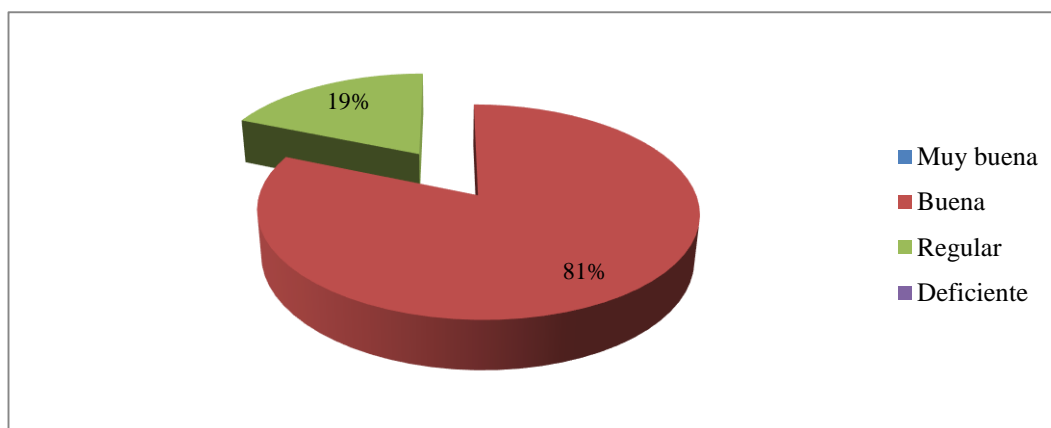
De acuerdo al gráfico estadístico se puede observar que el 90% de los usuarios encuestados expresaron que al momento de solicitar los medicamentos recetados por el médico hay carencia de los mismos en la farmacia de emergencia teniendo que acudir a farmacias externas donde les toca pagar, lo que ocasiona inconformidad, mientras que el 10% indica que la farmacia si contó con los medicamentos requeridos. Se recomienda dotar de los medicamentos oportunos para facilitar su entrega, ya que muchos usuarios no tienen los recursos económicos necesarios para adquirirlos.

14.- ¿Cómo calificaría la estructura física del Área de Emergencia?

Tabla 19: Estructura física del Área de Emergencia

Valoración		F	%
4	Muy buena	0	0
3	Buena	200	81
2	Regular	46	19
1	Deficiente	0	0
Total		246	100

Gráfico N° 16: Estructura física del Área de Emergencia



Análisis e interpretación:

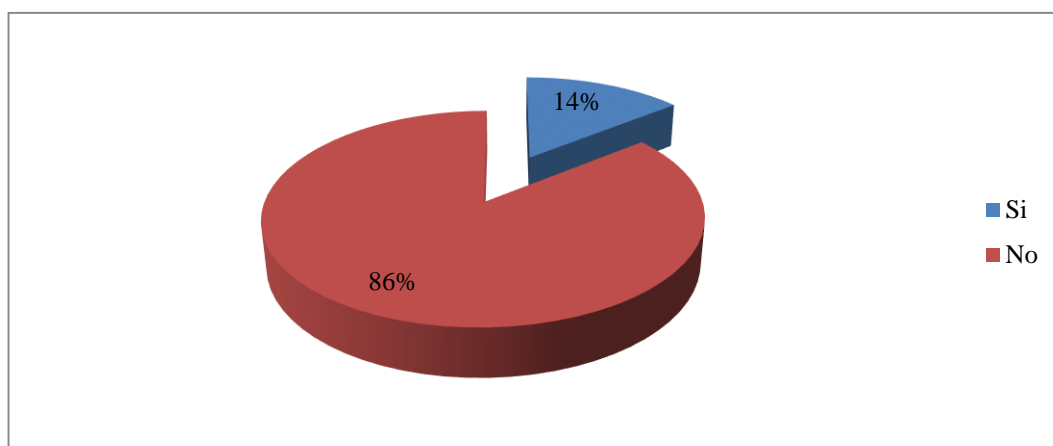
A través de este gráfico se puede observar que de los usuarios que acuden, el 81% califican como buena la estructura física del área, ya que los pacientes que llegan en un estado crítico disponen del espacio necesario para brindarles los cuidados requeridos y su pronóstico sea eficaz, otros encuestados lo consideran totalmente regular debido a las diversas incomodidades. Se recomienda hacer respetar los derechos de los usuarios que garanticen la calidad del servicio.

16.- ¿El Área de Emergencia es cómoda y limpia?

Tabla 20: El Área de Emergencia

Valoración		f	%
2	Si	35	14
1	No	210	86
Total		245	100

Gráfico N° 17: El Área de Emergencia



Análisis e interpretación:

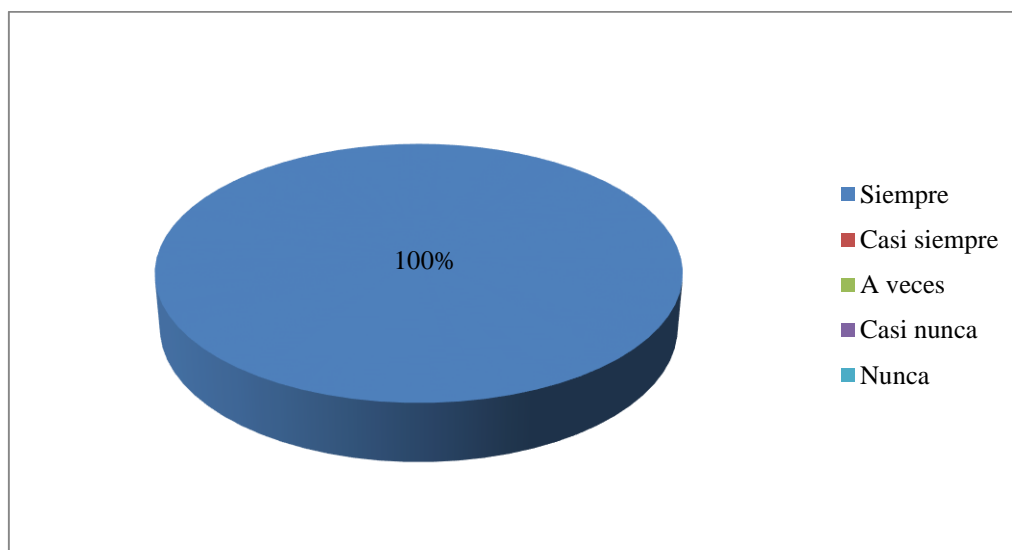
En el gráfico se puede observar que de acuerdo a las encuestas realizadas a los usuarios del Hospital del IESS Ancón, el 86% opinan que el Área de Emergencia no es cómoda ni limpia, mientras que el 14% expresaron que sí. Se concluye que en los últimos meses no se ha dado el mantenimiento y aseo a las instalaciones del Centro Hospitalario lo que produce proliferación de enfermedades.

17.- ¿El déficit de personal médico o de enfermería influye de manera positiva sobre la calidad de atención?

Tabla 21: El déficit del personal médico o de enfermería

Valoración		F	%
5	Siempre	246	100
4	Casi siempre	0	0
3	A veces	0	0
2	Casi nunca	0	0
1	Nunca	0	0
Total		246	100

Gráfico N° 18: El déficit del personal médico o de enfermería



Análisis e interpretación:

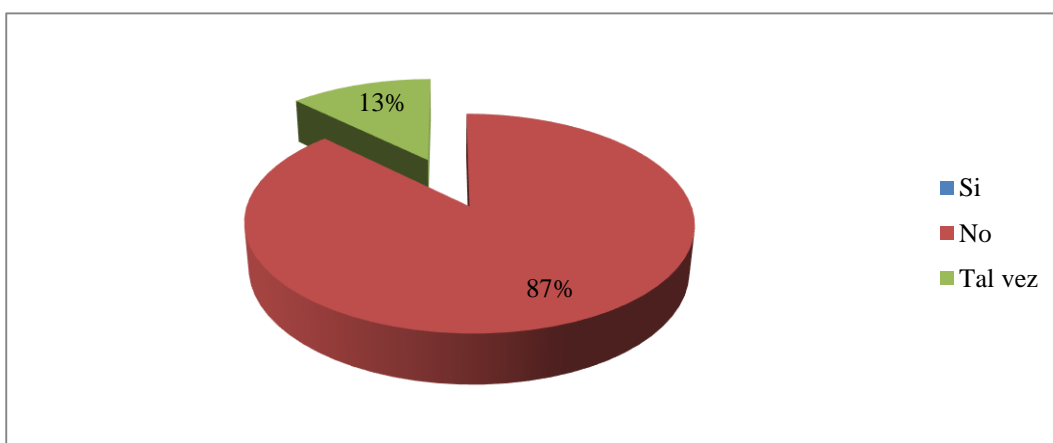
De acuerdo al gráfico estadístico se puede observar que el 100% de los encuestados consideran que el déficit de médicos o enfermeras siempre influye en la calidad de atención, lo cual provoca preocupación en los usuarios y proyectan malas referencias del Centro Hospitalario. Se recomienda analizar las causas e implementar un modelo de atención que satisfaga las necesidades de los usuarios.

18.- ¿Piensa retornar a este Hospital si requiriere de una nueva atención?

Tabla 22: Regresar al Hospital por una nueva atención

Valoración		F	%
3	Si	0	0
2	No	215	87
1	Tal vez	31	13
Total		246	100

Gráfico N° 19: Regresar al Hospital por una nueva atención



Análisis e interpretación:

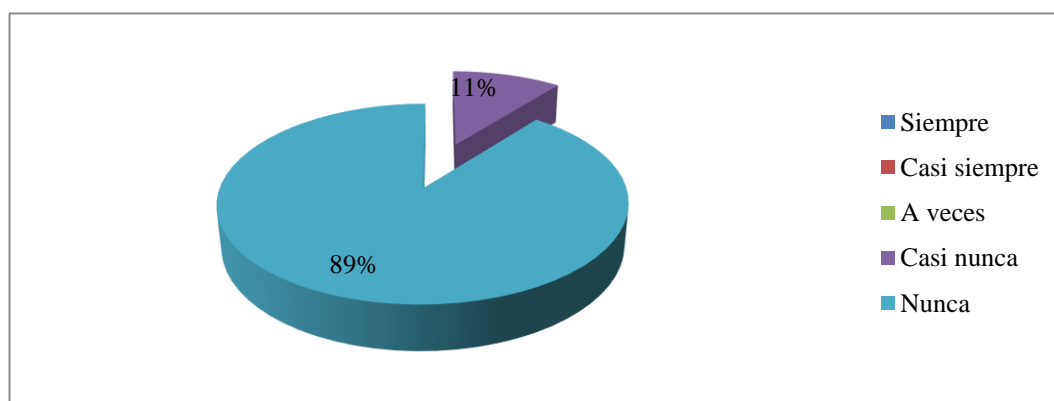
En el gráfico se puede observar que de acuerdo a las encuestas realizadas a los usuarios, el 87% indicaron que no piensan retornar al Hospital IESS Ancón así requieran atención urgente, debido al mal servicio, mientras que el 13% manifestaron que tal vez regresaría con la condición que haya mejoras en el Área de Urgencias y se brinde las garantías en el servicios de la salud.

19.- ¿Usted recomendaría a sus familiares o amigos a que soliciten los servicios de salud en el Hospital IESS Ancón en caso de emergencia?

Tabla 23: Recomendación del Hospital IESS Ancón en caso de emergencia

Valoración		F	%
5	Siempre	0	0
4	Casi siempre	0	0
3	A veces	0	0
2	Casi nunca	26	11
1	Nunca	220	89
Total		246	100

Gráfico N° 20: Recomendación del Hospital IESS ancón en caso de emergencia



Análisis e interpretación:

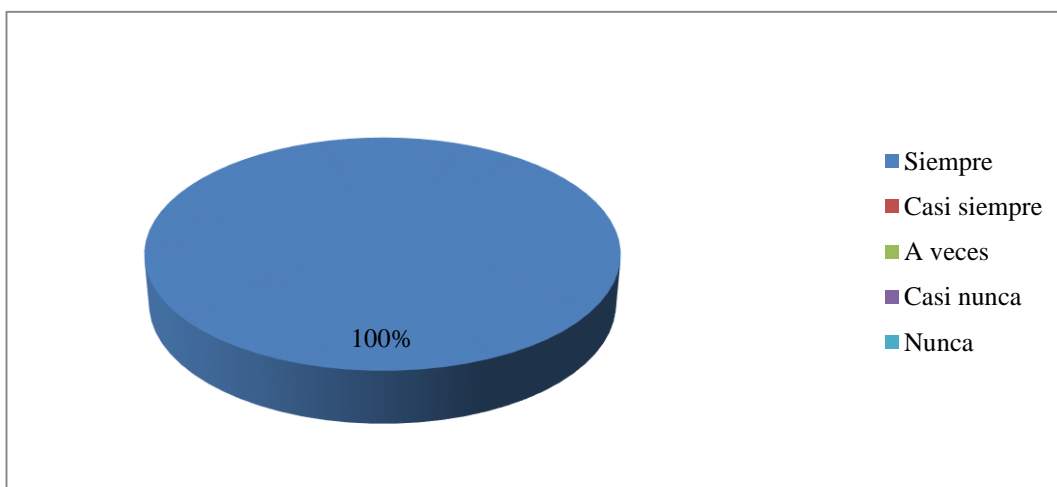
Como se puede visualizar el 89% de los usuarios manifiestan que nunca recomendarían el Hospital IESS Ancón a ninguno de sus familiares o amigos porque los servicios que se ofrece en emergencia no satisfacen los estándares de calidad, mientras que el 11% manifestó que casi nunca lo harían. Se recomienda que se atienda al usuario dependiendo de la urgencia que requiera

20.- ¿Considera usted que es necesario implementar un nuevo modelo de atención para mejorar los servicios de salud en el Área de Emergencia?

Tabla 24: Implementación de un nuevo modelo de atención

Valoración		f	%
5	Siempre	246	100
4	Casi siempre	0	0
3	A veces	0	0
2	Casi nunca	0	0
1	Nunca	0	0
Total		246	100

Gráfico N° 21: Implementación de un nuevo modelo de atención



Análisis e interpretación:

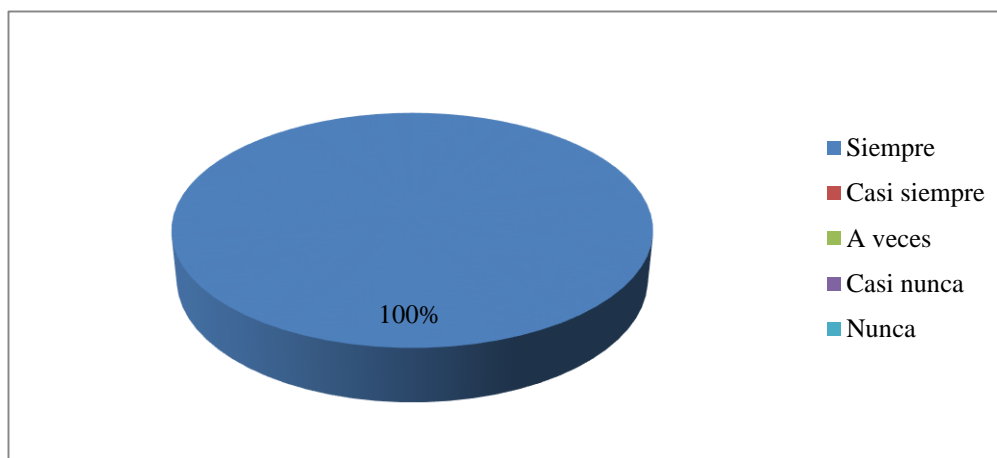
Como se puede observar en la gráfica, el 100% de los usuarios que participaron en la encuesta comparten la misma opinión, es necesaria la implementación de un nuevo modelo de atención que permita mejorar los servicios de salud que se da en el Área de Emergencia. Para que los pacientes puedan gozar de un mejor servicio es factible implementar el modelo de atención, por ende contribuirá al desarrollo y progreso de la parroquia.

21.- ¿El modelo de calidad en los procesos del Área de Emergencia permitirá brindar un servicio de excelencia?

Tabla 25: El modelo de calidad en los procesos del Área de Emergencia

Valoración		f	%
5	Siempre	246	100
4	Casi siempre	0	0
3	A veces	0	0
2	Casi nunca	0	0
1	Nunca	0	0
Total		246	100

Gráfico N° 22: Al modelo de calidad en los proceso del Área de Emergencia



Análisis e interpretación:

De acuerdo al gráfico estadístico se puede observar que el 100% de los encuestados indican que es satisfactoria la implementación de un modelo de calidad en la atención, el mismo que permitirá brindar un mejor servicio y garantizar la salud de los afiliados de la parroquia Ancón.

En este capítulo se enfatiza la metodología que se utiliza en el proceso de esta investigación, donde se podrá ir describiendo el método científico ya que por medio de este se explicó la problemática que se presenta en el Área de Emergencia del HOSPITAL IESS ANCON y a su vez se destacan todas las falencias que se realizan dentro de ésta área.

Se detalla el método descriptivo junto con el enfoque cuantitativo que permite encontrar la problemática existente, también se evidencian las técnicas aplicadas a los usuarios cuyos resultados son representados en cuadros estadísticos junto con su análisis e interpretación, las mismas que permiten conocer que el 40% de todos los usuarios que asisten al Hospital del IESS están totalmente en desacuerdo con la calidad de atención, el 32% está parcialmente en desacuerdo, mientras que el 22% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente el 6% solo está de acuerdo, donde se llega a la conclusión que los usuarios necesitan una mejor atención mediante la comprobación de la hipótesis.

CAPÍTULO V

MODELO DE ATENCIÓN EN SERVICIOS DE SALUD

Es un proyecto en base a conceptos teóricos y prácticos que va a permitir el mejoramiento de la atención en el Área de Emergencia y satisfacer a los usuarios que solicitan de este servicio durante las 24 horas del día.

5.1 Presupuesto

RECURSOS	
INSTITUCIONALES	
HOSPITAL IESS ANCÓN	
HUMANOS	Investigador Población Muestra Tutor
MATERIALES	Computadora Impresora Material de oficina Libros

ECONÓMICOS	
INVERSIÓN: Computador	\$300
Impresora	\$250
Cámara fotográfica	\$100
Modem de internet	\$120
Proyector	\$250
TOTAL DE INVERSIÓN	\$1020
OPERACIÓN	
Materiales de oficina	\$100
Movilización	\$80
Consumo de teléfono	\$60
Consumo de internet	\$100
Anillados	\$10
Empastados	\$50
Material audiovisual	\$50
Refrigerios	\$50
TOTAL GASTOS DE OPERACIÓN	\$500
HONORARIOS	
Técnico informático	\$100
TOTAL DE GASTOS DE HONORARIOS	\$100
IMPREVISTOS	\$380
TOTAL DE PRESUPUESTO	\$2000

5.2 Planteamiento de la Propuesta

Mediante la aplicación de las encuestas a los usuarios del Hospital del IESS de la Parroquia Ancón se pudo evidenciar que en el Área de Emergencia diariamente existe un aproximado de entre 70 a 80 pacientes haciendo colas para recibir atención. Del mismo modo se evidencia aglomeración en los exteriores por la presencia de los familiares exigiendo que el paciente sea atendido, se llega a la conclusión, que el sistema de triaje que se utiliza como modelo de atención no ha podido satisfacer sus necesidades.

Al dialogar con los afiliados, se pudo destacar que en ocasiones el personal que labora en este Centro Hospitalario no les brinda la atención oportuna hasta que el estado de su salud sea crítico o esté en peligro de muerte, por lo tanto si no se mejora esto, nunca se podrá cambiar el paradigma hacia las entidades públicas.

El director del Hospital IESS de Ancón manifiesta que es necesario implementar un nuevo modelo de atención y fortalecer el sistema que actualmente se ofrece en este centro hospitalario, así mismo que sirva como ejemplo para los demás hospitales públicos y privados del país, de esta forma se está contribuyendo a mejorar la prestación de salud y satisfacer a los usuarios, quienes en muchas ocasiones han cuestionado este servicio.

El modelo de atención permitirá al personal médico, enfermeras y auxiliares implementar estrategias para atender las necesidades de los afiliados sin importar la condición o cuadro clínico con la que ingresan al Área de Emergencia y de esta forma alcanzar resultados favorables que garantizan el cuidado de su salud.

5.3 Justificación

El presente proyecto y su propuesta se justifican en la necesidad de mejorar la atención en el Área de Emergencia del Hospital del IESS, en la Parroquia Ancón, el mismo que debe responder a las nuevas demandas y reducir las brechas en el acceso a este servicio, bajo principios de calidad y calidez. Existe una aceptación generalizada de todo el personal que labora en este centro hospitalario, en que la calidad en la atención del afiliado garantiza su existencia.

Es importante destacar que dentro de los sistemas de gestión, el servicio que ofrece el IESS siempre ha sido catalogado de pésimo, razón por la cual el propósito de este manual es poner a disposición del personal que labora en esta área, estrategias que permiten atender a todos los afiliados sin importar el estado crítico con el que ingresan al Área de Emergencia. Las estrategias que se implementarán tienen efectos positivos directos sobre los afiliados, ya que permitirán lograr un equilibrio en el tiempo de espera evitando la aglomeración y brindando una atención inmediata.

5.4 Objetivos

5.4.1 General

Mejorar la calidad del servicio que ofrece el Hospital del IESS, en la parroquia Ancón a través del diseño de un Modelo de Atención en Servicios de Salud.

5.4.2 Específicos

- Analizar las causas que originan los problemas de atención a los usuarios del Hospital del IESS de Ancón.

- Proponer el diseño de un modelo de atención de salud para mejorar el servicio a los usuarios.
- Aplicar estrategias y acciones para brindar un servicio de calidad y calidez a los usuarios del Hospital del IESS de Ancón.

5.5 Estándares de salud

Un estándar representa un nivel de desempeño adecuado que es deseado y accesible de lograr. Adicionalmente se debe demostrar el desempeño de los integrantes de la organización, lo cual es necesario que se cree un sistema detallado para comprobar y calificar el grado del logro obtenido.

Los estándares fueron definidos y supervisados de forma concertada con los equipos de trabajo de Direcciones de Salud, Hospitales e Institutos especializados del Ministerio de Salud, instituciones relacionadas en el tema y organismos de cooperación técnica, considerando los elementos y requisitos recomendados.

Es importante resaltar que cada uno de los estándares, tanto asistenciales como administrativos dispone de una particularidad en común como lo es el sistema de perfeccionamiento permanente. Desde la planeación, pasando por las labores de monitorización, identificación de prioridades, propuesta de evaluación de productos y comunicación de los mismos, hace parte integral del núcleo a donde quiere apuntar el Sistema de Gestión de la Calidad.

La organización no se conforma con demostrar que dispone de un sistema plasmado en bases técnicas, sino que a partir de esa formación inicial se determinan mecanismos de evidencia y soporte que facilitan a todos los actores sociales, constatar su compromiso con la Gestión de Calidad en Salud. Ese sistema detallado ha definido las variables e indicadores que integran la de verificación o ejecución del estándar.

El contenido de los estándares, primero se centran en las condiciones esenciales prioritarias, pero podrán adicionarse en el tiempo otros juicios de inclusión de estándares luego de una evaluación de su ejecución y verificación siempre y cuando los innovados cumplan con los lineamientos aquí definidos.

El siguiente listado de prioridades hospitalarias es un referente para la definición de los estándares considerados en el presente documento:

- Mortalidad materna y perinatal.
- Atención inmediata según el caso.
- Prevención y control de enfermedades emergentes y reemergentes.
- Prevención y control de enfermedades crónico – degenerativas.
- Atención a poblaciones en condiciones de pobreza y exclusión.
- Complicaciones terapéuticas (reacciones adversas a medicamentos y por transfusiones).
- Infecciones Intra – hospitalarias y otras complicaciones durante el cuidado del paciente.

5.6 MODELO DE ATENCIÓN EN EL ÁREA DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL IESS ANCÓN

Tabla 26: Modelo de Atención en Servicios de Salud

Áreas de oportunidad identificadas	Factor	Objetivos	Estrategias	Actividad específica
El Modelo de atención de salud permitirá un mejor servicio a los usuarios del Hospital IESS Ancón	El modelo se constituirá en una herramienta indispensable para ofertar un servicio de calidad y calidez	Diseñar un modelo por medio de los estándares de salud para ofrecer un mejor servicio a los usuarios.	Aplicando estándares de calidad se logrará la satisfacción de los usuarios	Definir lo que es un Modelo de atención de salud
				Aplicar estándares de calidad para mejorar el servicio a los usuarios.

Por todo lo expuesto anteriormente y dando respuesta al objetivo general:

“Analizar el sistema de atención en el Área de Emergencia del Hospital IESS Ancón mediante la investigación cuantitativa para la implementación de un nuevo modelo en servicios de salud.”, se cumplió con el objetivo general y con los objetivos específicos como son:

- Analizar el sistema de atención en el Área de Emergencia del Hospital IESS Ancón.
- Determinar el análisis de la situación socioeconómica actual de Ancón
- Exponer los principales indicadores a monitorear por medio de la investigación cuantitativa.

- Diseñar e implementar un modelo de atención en servicios de salud.

A través de la presente investigación se contesta la hipótesis planteada y se concluye satisfactoriamente el actual trabajo de tesis.

5.6.1 Alcances

Una vez aplicado el Modelo de atención de salud se logró un mejor servicio a los usuarios del Hospital del IESS de Ancón, lo que permitió cumplir con la visión y la misión de la entidad de salud, siendo indispensable para ello el conocimiento y la aplicación correcta de mecanismos que permitan una mejor atención a los usuarios.

Los modelos de atención en salud acceden a mejorar la eficacia y eficiencia que se brinda a los usuarios, logrando con ello un buen servicio conforme a los estándares de calidad aplicados al área de la salud.

5.6.2 Responsable

Los responsables son:

1. La Investigadora Lic. CARMEN LASCANO ESPINOZA
2. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la misma que servirá de coordinadora para las capacitaciones, pudiendo colaborar con profesionales para que sean instructores.

5.6.3 Formas de difusión de la propuesta

Las formas de difundir la propuesta se realizará en base a folletos y a trípticos que serán entregados a los usuarios del Hospital del IESS de Ancón.

5.6.4 ¿Quién lo opera a nivel institucional?

Las personas que van a manejar este modelo serán los que laboren en el Área de Emergencia, se utilizará desde la llegada del paciente y la distribución de manillas que permitirá clasificar a los usuarios de acuerdo a la necesidad de recibir el tratamiento médico cuando los recursos disponibles son limitados.

5.6.5 ¿Qué genera?

Generará una atención de calidez en el Área de Emergencia cada vez que los usuarios soliciten este servicio.

5.6.6 ¿Con qué indicadores participa?

Se aplicarán los siguientes indicadores a todos los usuarios que acuden a éste servicio:

- Se implementará la satisfacción por la oportunidad de la atención.
- Se impulsará el modelo de atención en el Área de Emergencia.
- Se reforzará la seguridad de los usuarios

- Se promoverá la atención digna.

5.6.7 ¿Cuál es su impacto en la salud?

La implementación del nuevo modelo en servicios de salud va a mejorar la atención a los usuarios y proporcionará el diagnóstico oportuno para determinar el estado de su gravedad y verificar si se va a quedar hospitalizado.

Al ir mejorando la atención brindada a los usuarios se disminuirán muertes prevenibles por medio de una atención oportuna, manejando la urgencia eficientemente y así evitar todo tipo de riesgos que atente contra la vida de los afiliados.

5.6.8 Impacto económico y social

La aplicación de un Modelo de atención será financiada por las aportaciones económicas que realizan los afiliados para recibir una atención de calidad y calidez, será de gran impacto social por el beneficio que este brinda a los usuarios que asisten a esta Unidad de Salud.

5.7 Estrategias que se deben implementar en el Área de Emergencia

Mediante el siguiente Modelo de atención en servicios de salud se va a mejorar la calidad de atención según las necesidades del paciente, la misma que irá desde lo básico hasta lo más complejo y responderá desde que el usuario ingresa al centro hospitalario hasta que perdure el tratamiento.

5.7.1 Servicio de Emergencia a través de la llamada telefónica

Se debe solicitar el servicio de atención en el Área de Emergencia a través de una llamada telefónica donde el recepcionista debe organizar la hoja referencial para recibirlo ya sea por consulta o emergencia, luego realizar la adecuación del lugar donde se va atender al usuario o exponer que no se puede atender en ese momento, pero que se realizarán las gestiones pertinentes para que sea atendido en otra unidad hospitalaria. La entidad cubrirá con los gastos del paciente en su totalidad, en el caso extremo que haya una gran demanda de atención en el Hospital del IESS de Ancón, el director deberá realizar las gestiones necesarias mediante convenios con otros hospitales públicos y privados cercanos al lugar para que los usuarios reciban la atención inmediata.

5.7.2 Médico brinda atención inmediata

En caso de que el usuario pueda ser atendido en el Hospital IESS de Ancón, el médico debe brindar atención inmediata, determinar el estado crítico, tratamiento y solicitar a que los encargados del área de enfermería registren la información necesaria con relación al requerimiento del servicio y así asignarle el triaje correspondiente. Se realizan las acciones pertinentes para mantener estable al afiliado y según su evolución determinar si debe quedarse o no hospitalizado.

5.7.3 Nuevas alternativas de colores en el triaje para identificar el nivel crítico de los usuarios

Teniendo como indicadores el uso de seis colores diferentes en forma de manillas que van a ser entregadas dependiendo de la situación que se le ha presentado al usuario, los cuales se van a clasificar de la siguiente manera:

ROJO: urgencias mayores (**inmediato**).

NARANJA: en caso de dolores (**5 minutos**).

VERDE: para los niños. (**10 minutos**).

AMARILLO: urgencias menores (**15 minutos**).

AZUL: para puestas de inyecciones y sueros (**20 minutos**).

ROSADO: para las personas embarazadas (**depende de su estado**).

5.7.4 Atención integral

Los servicios de atención en el Área de Emergencia deben responder a las necesidades de salud de todos los afiliados en el Hospital IESS Ancón y a la vez mejorar su calidad de vida. Si el usuario presenta un diagnóstico crítico se le brindará la atención oportuna, en este caso el médico debe prescribir, dar indicaciones generales al usuario y al familiar, en caso de no ser urgencia calificada se le asignará el horario de atención.

5.7.5 La farmacia de emergencia

Se debe realizar de forma continua los **inventarios de la medicina** existente y realizar las gestiones pertinentes para que la farmacia de emergencia siempre disponga de medicamentos que el usuario requiera sin tener la necesidad de buscarla en lugares particulares. Esta falencia determina en muchos casos el mal servicio del Hospital IESS Ancón porque las farmacias particulares se encuentran situadas en lugares distantes de donde el usuario recibe la atención.

5.8 Costo beneficio

El modelo de servicio será diseñado en base a los requerimientos de los usuarios, para ello es esencial lograr su aplicación puesto que se cumplirán con los estándares de calidad, que permitirán un mejor servicio y satisfacción a los usuarios.

Mejorar la oferta en cantidad y calidad de la atención en salud, orientándose especialmente hacia la comunidad más vulnerable, tomando en consideración lo que sienten o quieren los afiliados para que esto genere un acercamiento entre la oferta y la demanda, y a su vez difundirlo a través de los medios de comunicación, haciendo partícipe a la comunidad afiliada en la gestión de la atención.

En este último capítulo se presenta el modelo de atención que se debe implementar en el Hospital IESS de Ancón para la mejora de la calidad del servicio en el Área de Emergencia. El modelo va a contener estrategias como la llamada telefónica, la farmacia de emergencia, nuevos colores en el triaje para identificar el nivel crítico de los usuarios lo que contribuye a un servicio eficaz, eficiente y responsable.

Se plantean los objetivos, estándares, alcances, responsables, y además se describen las actitudes y la forma de como el personal médico, las enfermeras y las auxiliares de enfermería debe actuar para satisfacer las necesidades de los afiliados en el Área de Emergencia, sin la necesidad de verificar su estado crítico, este modelo garantizará una mejor calidad en el área de atención.

También se detalla el cronograma de las actividades que van a ir demostrando la factibilidad de la tesis, además de la conclusiones y recomendaciones sobre la necesidad de implementar este nuevo modelo de atención.

CONCLUSIONES

Con relación a la visita en el centro hospitalario, la mayoría de los encuestados manifestaron que no están satisfechos con la atención que han recibido debido a la falta de organización.

Los usuarios a pesar de no recibir la atención oportuna acuden a este centro hospitalario porque no cuentan con los ingresos suficientes para cubrir los gastos que demanda su salud.

Entre los factores que más inciden en el sistema de atención está la falta de personal, tanto de los médicos como del personal de enfermería, que cubran con las necesidades asistenciales que generan los afiliados.

Por otro lado la farmacia de emergencia no cuenta con el stock de medicamentos necesarios para cubrir los requerimientos de la población afiliada.

Este estudio refleja que la mayoría de los usuarios calificaron como buena la estructura física del Área de Emergencia, pero esto no satisface las exigencias en el sistema de atención.

La parroquia Ancón, cuna de explotación petrolera en el Ecuador, podría convertirse en una comunidad modelo de auto sustentación, con magníficas perspectivas turísticas – museos y centros vacacionales que servirán para mantener una buena salud mental que redundará en beneficio de los afiliados

El diseño y la implementación del modelo de atención en servicios de salud estará orientado a la forma cómo el personal que labora en el Hospital del IESS, debe brindar la atención de forma oportuna a los usuarios que acuden al Área de Emergencia.

RECOMENDACIONES

Todo el personal que labora en el Área de Emergencia de este centro hospitalario debe estar capacitado en el uso del triaje, lo que garantizará la atención de forma oportuna, según el estado de salud con que llega el usuario al área, serán priorizadas sus atenciones lo que permitirá brindar un mejor servicio al afiliado.

Los profesionales de la salud deben ofrecer servicios de calidad, contribuyendo al esfuerzo y sacrificio que todos los afiliados realizan en las entidades donde prestan sus servicios.

Buscar los mecanismos necesarios para solicitar al Ministerio de Salud Pública la contratación del personal médico y de enfermería, y realizar las gestiones pertinentes para disponer de los medicamentos necesarios en el Área de Emergencia.

Motivar a los encargados de la administración del Hospital a mantener los indicadores de calidad en los servicios de salud del Área de Emergencia del Hospital IESS de Ancón, lo que retribuirá en una mejor atención y satisfacción a los usuarios

Se sugiere que el personal del Área de Emergencia del Hospital IESS de Ancón brinde la atención oportuna y necesaria a los usuarios que asisten al Área de Emergencia.

Aplicar con todos los parámetros el Modelo de Atención que se diseñó en la presente investigación ya que contribuirá al mejoramiento de la atención en el Área de Emergencia y la satisfacción a los usuarios que solicitan de este servicio durante las 24 horas del día.

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 prejuicio 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: (Ramirez, 2011) indica que llega a ser el proceso que se va a ir desarrollando en los seres vivos, que va 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.

Farmacía: (Curz, 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: (Ramirez, 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 ordenada, rápida e inmediata.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar , D. (4 de Octubre de 2012). Que es el modelo de atencion integral de salud (MAIS). Obtenido de <http://instituciones.msp.gob.ec/somossalud/index.php/renovando-el-ministerio/126-que-es-el-modelo-de-atencion-integral-de-salud>*
- Arango, A. (2012). La comunidad . Obtenido de <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/sociologia/met1/1.htm>*
- Arbieto, K. (2011). La atencion . Obtenido de <http://www.psicopedagogia.com/atencion>*
- Aruajo , P. (2014). La importancia de la atencion 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. (2008). Constitución del Ecuador. Montecristi - Manabí.*
- Asociación Medica Mundial . (2014). Declaracion de lisboa de la AMM sobre los derechos del paciente . Portugal: Facultades de medicina de coimba.*
- Castro , M. (12 de Febrero de 2015). Definicion de bienestar. Obtenido de <http://www.encyclopediasalud.com/definiciones/bienestar>*
- Chandia, Y. (2012). Introduccion a la calidad aqen la salud . Barcelona: Ediciones omega S.A.*
- Chang, M., Alemán, M., Cañizares, M., & Ibarra, A. (2011). Satisfaccion de los paciente con la atencion médica. Cuba: Rev cubana med gen integr.*

Comité Internacional de la Cruz Roja. (2013). Los servicios de salud . Ginebra, Suiza: CICR.

Curz, R. (19 de Octubre de 2012). Concepto de farmacia. Obtenido de <http://sobreconceptos.com/farmacia>

De los Rios, J., & Ávila, T. (2011). Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfaccion del paciente. Colombia: REV investigacion y educacion en enfermería.

Delgado , M. (2011). Los servicios de salud nivel primario. Lima: rev de salud publica.

Flores, M. (2012). El hospital: concepto y funcionaiento historico. Obtenido de <http://www.nacionysalud.com/node/1354>

Franco , I. (2011). Que son los valores y por que son tan importantes en la educacion . Obtenido de <http://www.solohijos.com/web/que-son-los-valores-y-por-que-son-tan-importantes-en-la-educacion/>

Frùboll, M. (2011). Daño conceptos, clasificaciones, y autonomias. Lima: rev. peru. med. exp. salud publica.

Garnica, L. (2011). Que es el cllma. Obtenido de <http://www.cambioclimatico.yucatan.gob.mx/clima-yucatan/index.php>

Gonzalez, J. (2011). Arterias viales habilitadas en santa elena y salinas. Santa elena: Editorial ox.

Gutierrez, M. (2012). Politicas de la salud . Colombia: Independiente colombiana.

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2014). Resolución de emergencia. Quito.

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

Lozano, J. (2011). Mision, vision. Mexico: Océano.

Ministerio de Salud PRONAME. (2011). Guia para el diseño de unidades de emergencia. Lima-peru: 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.diariomedico.com/laboratorio/tag/siglas/page/2/>

Organizacin Mundial de la Salud. (2014). Hospital sus funciones y clasificacion. Canada: Evidence-Based Medicine.

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

Pino , F. (3 de Octubre de 2012). Avances tecnologicos de la medicina. Obtenido de <http://curiosidades.batanga.com/2011/03/03/avances-tecnologicos-de-la-medicina>

Quintana , R. (2011). Que es triage. Obtenido de http://esesaludaquitania.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=19&Itemid=23

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

- Restrepo, A. (6 de Noviembre de 2012). Diagnostico comunitario en la salud .
Obtenido de <https://prezi.com/2mti41x1x5yo/diagnostico-comunitario-en-la-salud/>*
- Rojas, G. (2014). Que es emergencia. Obtenido de
[ww.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: Tecnologica de costa rica .*
- Scafati, L. (2012). Sociedad. Obtenido de
<http://www.cricyt.edu.ar/enciclopedia/terminos/Sociedad.htm>*
- Thompson , I. (2011). Definicion 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*
- 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>*

APÉNDICE

Apéndice 1: Encuesta de Expectativas del Servicio de Emergencia

Encuesta de Expectativas del Servicio de Emergencia

Estimado usuario: Por favor, solicito unos minutos de su tiempo para completar esta encuesta. La información que proporcione será muy útil para brindarle mejores servicios.

¡MUCHAS GRACIAS!

Llene el casillero o marque con una x (equis) la respuesta seleccionada.

1.- Distribución según su edad

18-37

28-37

38-47

48-57

58-67

68-77

2.- Distribución según su sexo

Masculino

Femenino

3.- Distribucion de grado de instrucción

- Básica incompleta
- Básica completa
- Básica elemental incompleta
- Básica elemental completa
- Educación superior o técnica
- Otros

4.- Distribución de ocupación

- Ama de casa
- Estudiante
- Empleado
- Obrero
- Profesional independiente
- Comerciante
- Otros

5.- Distribución del lugar de residencia

- Si
- No

6.- Distribución del lugar de atención

- Imagenología
- Laboratorio
- Consulta externa
- Emergencia

7.- ¿Está de acuerdo con la calidad de atención ofrecida por el personal del Área de Emergencia?

- Totalmente de acuerdo.
- Parcialmente de acuerdo.
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- Parcialmente en desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

8.- ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada en el Área de Emergencia del Hospital IESS Ancón, sin importar su condición socioeconómica?

- Si
- No

9.- ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?

- Si

No

10.- ¿Su atención de emergencia de quién estuvo a cargo?

Auxiliar

Enfermero (a).

Médico (a)

Otro

11.- ¿Usted, cómo se siente por la atención recibida durante su estancia en el hospital?

Muy Tranquilo (a).

Tranquilo (a).

Muy Intranquilo (a).

Intranquilo

12.- ¿Con qué nivel de importancia considera usted que el médico que lo atiende le brinde el tiempo necesario para contestar dudas o preguntas sobre su problema de salud?

Muy importante.

Importante.

Poco importante.

Para nada importante.

13.- ¿El médico que lo atiende realiza un examen físico completo para conocer su diagnóstico?

Siempre.

Casi siempre.

A veces.

Casi nunca.

Nunca.

14.- ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó su médico?

Si

No

15.- ¿Cómo calificaría la estructura física del Servicio en el Área de Emergencia?

Muy Buena.

Buena.

Regular.

Deficiente.

16.- ¿El Área de Emergencia es cómoda y limpia?

Si

No

17.- ¿El déficit de personal médico o de enfermería influye de manera positiva sobre la calidad de atención?

Siempre.

Casi siempre.

A veces.

Casi nunca.

Nunca.

18.- ¿Piensa retornar a este hospital si requiriera de una nueva atención?

Si

No

Tal vez

19.- ¿Usted recomendaría a sus familiares o amigos a que soliciten los servicios de salud en el Hospital IESS Ancón en caso de emergencia?

Siempre.

Casi siempre.

- A veces.
- Casi nunca.
- Nunca.

20.- ¿Considera usted necesario implementar un nuevo modelo de atención para mejorar los servicios de salud en el Área de Emergencia?

- Siempre.
- Casi siempre.
- A veces.
- Casi nunca.
- Nunca.

21.- ¿El modelo de calidad en los procesos del Área de Emergencia permitirá brindar un servicio de excelencia?

- Siempre.
- Casi siempre.
- A veces.
- Casi nunca.
- Nunca.



Apéndice 2: Tomado del Hospital IESS Ancón



Apéndice 3: Tomado del Área de Observación de Emergencia



Apéndice 4: Tomado de Estación de Enfermería del Área de Emergencia



Apéndice 5: Tomado de Aplicación de Encuestas de Percepción de Calidad



Apéndice 6: Tomado de Aplicación de Encuestas de Percepción de Calidad



Apéndice 7: Tomado de Aplicación de Encuestas de Percepción de Calidad