



**TRABAJOS FINALES DE MAESTRÍA**

MAE20150210-01

# **Mejoramiento de la calidad del servicio de la Consulta Externa del Hospital IESS Durán**

Propuesta de artículo presentado como requisito para optar al título de:

**Magister en Administración de Empresas**

Por la estudiante:

**Edita Lynette GRIJALVA ARIAS**

Bajo la dirección de:

**Ernesto Iván TORRES TERÁN Mgs(c)**

Universidad Espíritu Santo  
Facultad de Postgrado  
Guayaquil - Ecuador  
Febrero de 2017

## ***Mejoramiento de la calidad del servicio de la Consulta Externa del Hospital IESS Durán***

Quality improvement of the outpatient care service of the IESS's Hospital Durán

**Edita Grijalva GRIJALVA ARIAS<sup>1</sup>**

### **Resumen**

La calidad de atención de los servicios prestados por una institución hospitalaria puede conocerse mediante diversos modelos de evaluación. La consulta externa del Hospital IESS Durán constituye para una buena parte de los derechohabientes de Durán la puerta de entrada natural a la red médica del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, y es el reflejo de las fortalezas y debilidades del sistema sanitario de esta institución. Este documento tiene como objetivo contribuir al mejoramiento de la atención en el servicio de la Consulta Externa a fin de generar satisfacción al usuario. A través de la revisión de la literatura se estudia el tiempo de espera, calidad de la atención, satisfacción del usuario y agendamiento de citas, los factores que inciden en el mejoramiento del servicio de la Consulta Externa; se determina a través de la aplicación de una encuesta, ciertos problemas que inciden en la satisfacción y percepción del usuario. Como resultado se obtuvo que el 43% de los usuarios encuestados requirieran de 1 a 3 meses para conseguir una consulta médica. La satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de la atención de la consulta externa es alta.

### **Palabras clave:**

Consulta Externa, calidad de la atención, productividad, satisfacción del usuario, agendamiento de citas.

### **Abstract**

The quality of the services provided by a hospital institution can be known through several evaluation models. The outpatient care service of the Hospital IESS Durán represents, for a good part of the elderly and under age dwellers of the city Durán, the natural entrance door to the medical network of the Ecuadorian Institute of Social Security, and is the reflection of the strengths and weaknesses of the health system of this institution. This document aims to contribute to the improvement of the service in the outpatient care division to generate a higher user satisfaction. Through the review of the literature, the waiting time, quality of care, user satisfaction and appointment scheduling are studied. Through the application of a survey, the factors that influence the improvement of the Outpatient care service, and the problems that affect the satisfaction and perception of the user are identified. As a result, from the total of users surveyed 43% required from 1 to 3 months to get a medical appointment. The satisfaction of the users regarding the quality of the outpatient care service is high.

### **Key words**

Outpatient care service, quality of service, productivity, user satisfaction, appointment scheduling.

### **Clasificación JEL JEL Classification**

I10

<sup>1</sup> Ingeniera en Gestión Empresarial, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil Guayaquil – Ecuador. E-mail [egrijalvaa@uees.edu.ec](mailto:egrijalvaa@uees.edu.ec).

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día los estudios realizados sobre la satisfacción del usuario de los servicios de atención de salud son cada vez más relevantes pues contribuyen al control, seguimiento y monitoreo de calidad que proporcionan y ofrecen las unidades hospitalarias. Un paciente satisfecho está más predispuesto a seguir las indicaciones que su médico le sugiere con lo cual se acelera el proceso de restablecimiento de su salud. (Godínez , Reyes, Ariza, Maruris, Cuevas, & Cabañas, 2014)

El usuario juega un papel esencial en la administración de un hospital, y en el mejor escenario gerencial llega a convertirse en el eje y la razón de ser de los servicios de salud. La satisfacción del usuario se entiende como la diferencia entre lo que él espera recibir y lo que dice que obtiene; por tanto es un indicador que ayuda a medir la efectividad de la gestión sanitaria. (Hernández, González, Villanueva, García, Martín, & Arnau, 2009)

Los hospitales son un componente fundamental del sistema de atención de salud. Son instituciones sanitarias que disponen de personal médico, instalaciones e infraestructura para el ingreso de pacientes, ofreciendo servicios médicos, de enfermería y otros servicios de manera ininterrumpida. Una parte importante de un hospital es el servicio de Consulta Externa; empíricamente se conoce que los principales problemas del servicio de Consulta Externa a nivel general son los tiempos prolongados de espera para las citas médicas, falta de médicos especialistas, infraestructura poco funcional, equipos médicos obsoletos, poca planificación para la adquisición

de medicamentos, reactivos e insumos médicos, triage, espacio físico por consiguiente falta de calidad y calidez.

El Hospital IESS Durán es el único nosocomio de la Seguridad Social en el cantón, atiende a la población afiliada y no afiliada. Cuenta con un equipo llamado LOKOMAT, con tecnología robótica para el tratamiento de pacientes que perdieron la movilidad, en la especialidad de Fisiatría. . (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016)

En los últimos dos años el hospital se ha preocupado en incrementar nuevas especialidades médicas como Cirugía Vascular, Neumología, Nefrología, Endocrinología y Otorrinolaringología, así también ha contratado médicos en las especialidades más demandadas como Gastroenterología, Cirugía General, Oftalmología, Ginecología, Pediatría y Traumatología, a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de la clase afiliada. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2015)

El servicio de la Consulta Externa del Hospital IESS Durán ofrece atención médica a la clase afiliada desde las 06:00 hasta las 22:00 de lunes a viernes; los días sábados de 06:00 a 14:00 laboran las especialidades más demandadas tales como Gastroenterología, Traumatología, Ginecología y Medicina Interna. Los pacientes que requieran una cita médica en la consulta externa deben de llamar al call center (140) o ingresando a la página web del IESS.

Los hijos de afiliados menores de 18 años, cónyuges, jubilados, montepío, seguro voluntario, seguro social

campesino, y afiliados activos pueden acceder a una atención médica en el servicio de Consulta Externa; sin embargo, dado al aumento de las atenciones de los tipos de beneficiarios resulta complicado brindar la cobertura a toda la clase afiliada que acude al hospital. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016)

Los principales factores que generan malestar al usuario en el Hospital IESS Durán es la obtención de las citas médicas a través de las llamadas telefónicas por el Call Center ha demostrado su ineficiencia por el tiempo que tarda en satisfacer las demandas. La falta de médicos en ciertas especialidades y la carencia de infraestructura en el nosocomio, condiciona malestar a los usuarios dado que para asistir a las especialidades como Medicina General, Urología, Nefrología, y Neumología deben caminar aproximadamente dos cuadras fuera del hospital pues los consultorios se hallan fuera del edificio principal.

Así, se evidencia que existen problemas en los procesos de atención del servicio de la Consulta Externa a pesar que los mismos se encuentran normalizados en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Por lo anterior, se justifica en este estudio sobre la calidad de la atención de la consulta externa del hospital del IESS Durán mediante la evaluación del grado de satisfacción de los usuarios

## REVISIÓN DE LA LITERATURA

La historia del sistema de salud en sus aspectos formales, comienza a mediados del siglo XVI, en que se desarrollaron hospitales y servicios sanitarios para la atención de enfermos y menesterosos, a partir de Ese entonces se caracterizó por una etapa de beneficencia, en la que los

hospitales se encontraban en poder de órdenes religiosas y fundaciones. Durante esta etapa los hospitales se caracterizaban por el espíritu caritativo y se denominaban sanatorios. Una de las funciones de los hospitales en ese entonces era la de cumplir como albergue para recibir y alojar peregrinos, mendigos y personas necesitadas a fin de brindar apoyo espiritual, a los enfermos que no contaban con un familiar que los cuide (Flores, 2010).

Los cristianos de Oriente comenzaron a formar y a establecer una serie de fundaciones para brindar ayuda a los enfermos pobres. Uno de los primeros hospitales en proporcionar asistencia médica a sus huéspedes fue establecido por San Basilio el Grande aproximadamente en el año 372 en Cesárea de Capadocia (Turquía). Estas instituciones se diferenciaron en cuanto a servicios, pacientes y nomenclatura, distinguiéndose en verdaderos hospitales, hogares para ancianos, orfanatos y hospicios. (Badiano, 2005)

## Definición de Salud

La Organización Mundial de la Salud (2014, pág. 1) define la salud como un completo estado de bienestar físico, mental y social y no simplemente a la ausencia de afecciones o enfermedades.

La Organización Mundial de la Salud (2000) dice que la atención médica es *“el conjunto de medios directos y específicos destinados a poner al alcance de las personas y sus familias, los recursos de diagnóstico temprano, de tratamiento oportuno y de rehabilitación, de prevención médica y de fomento de la salud”*

Las instituciones hospitalarias son unidades importantes de atención de salud. Para la Organización Mundial de

Salud (2014) un hospital se define como:

Componente importante del sistema de atención de salud. Son instituciones sanitarias que disponen de personal médico y otros profesionales organizados y de instalaciones para el ingreso de pacientes, y que ofrecen servicios médicos y de enfermería y otros servicios relacionados los 7 días de la semana. Los hospitales ofrecen una gran diversidad de servicios de atención aguda, de convalecencia y de cuidados paliativos, con los medios diagnósticos y terapéuticos necesarios para responder a manifestaciones agudas y crónicas debidas a enfermedades, así como a traumatismos o anomalías genéticas. De ese modo generan información esencial para las investigaciones, la educación y la gestión.

Según Abad, Pérez, & González (2013) definen el concepto de un hospital como:

Todo aquel establecimiento independientemente de su denominación, dedicado a la atención médica, en forma ambulatoria y por medio de la internación, sea de la dependencia estatal, privada o de la seguridad social; de alta o baja complejidad; con fines de lucro o sin él, declarados en sus objetivos institucionales, abierto a toda la comunidad de su área de influencia o circunscrita su admisión de un sector de ella.

Clásicamente un hospital consta de tres grandes áreas: Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia, cada una de ellas con especialidades médicas y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento. (Disaster-info). La Consulta Externa es el servicio destinado a la valoración, examen y tratamiento de los pacientes

que por su patología no requieren de una atención médica inmediata o de urgencias. El servicio de la Consulta Externa debe de establecer mecanismos de coordinación con las áreas de apoyo; Laboratorio y Rayos X, para la adecuada atención del usuario, así también con otras áreas como Administrativa, Farmacia, Terapia Respiratoria, Enfermería para lograr una mayor eficiencia del servicio y de esta manera satisfacer las necesidades de la comunidad. (Rosales, 2013).

Según Zamora (1993) manifiesta que la Consulta Externa es una parte de los servicios de un nosocomio más complejos dado entre otros elementos, el otorgamiento de citas y el manejo de agendas. Un punto importante en el que hace mención es que la administración debe incorporar nuevos indicadores estadísticos a fin de medir la demanda, producción, ausentismo de la especialidad en el área de Consulta Externa y de esta manera prever los problemas relacionados con el otorgamiento de las citas médicas.

Según la Organización Mundial de Salud (1967) los requerimientos principales que debería tener una consulta externa es el fácil acceso para pacientes en las distintas áreas del hospital, gran flexibilidad en la disposición de consultorios a fin de permitir su utilización clínica según las cambiantes necesidades de atención médica, comunicación directa con los servicios de Urgencias y Hospitalización.

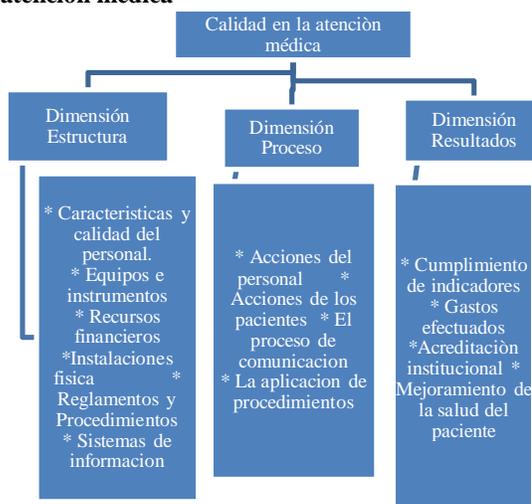
### **Calidad de atención en salud**

Avedis Donabedian (1984), considerado el padre de la Calidad de atención en Salud, siempre hizo hincapié en la Calidad, y definió a la misma “como el tipo de atención que maximiza el bienestar del paciente después de tener en cuenta el balance

de pérdidas y ganancias esperadas, contemplando el proceso de atención en todas sus partes”. Donabedian (2001) define también a la calidad como “una adecuación precisa de la atención a las necesidades particulares de cada caso”.

Donabedian (2001) propone tres enfoques de la evaluación de la calidad de la atención médica: estructura, proceso y resultados, que hasta el momento se han utilizado para medir la calidad de las instituciones de salud. La evaluación de la estructura implica la adecuación, las cualidades de las instalaciones, el recurso humano, los sistemas de información y los equipos en los que la asistencia se produce; esto incluye la idoneidad del personal médico y su estructura organizativa. La evaluación del proceso se refiere a lo que hacen los médicos en la atención médica y a la interacción que existe con los pacientes. El resultado implica los efectos de la asistencia en el estado de salud del paciente y al cumplimiento de los indicadores para dar validez a la eficacia y calidad de la atención y al mejoramiento de la salud del paciente lo cual genera satisfacción al usuario. (Donabedian, 2001)

**Tabla No. 1. Modelo de calidad de la atención médica**



Fuente: Avedis Donabedian, *La investigación sobre la calidad de la atención médica* (Donabedian, 2001)

Según Donabedian (2001) la calidad de la atención es un concepto con muchos elementos que pueden agruparse bajo siete pilares siguientes: Eficacia, efectividad, eficiencia, optimización, aceptabilidad (accesibilidad, relación médico-paciente, confort, preferencias de los pacientes), legitimidad y equidad.

Según otros autores, la calidad de la atención también se juzga por el cumplimiento de la serie de expectativas o estándares que tiene tres orígenes. a) La ciencia de atención sanitaria que determina la eficacia; b) Los valores y expectativas individuales que determinan la aceptabilidad; y c) Los valores y expectativas sociales que determinan la legitimidad. (Hernández, Aguilar, Santacruz, Rodríguez, & Fajardo, 2009)

A nivel mundial se ha empezado a implementar procesos o mecanismos que aseguren una mejor calidad de atención, que sea eficaz, eficiente y efectiva. Según González, López, Marín, Haro, & Macías (2002) la calidad se conoce como a un conjunto de características de productos y servicios que de alguna una forma satisfacen los requerimientos del paciente, sin embargo la calidad de la atención médica se determina como aquella clase de atención que se espera pueda proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar.

La Organización Mundial de la Salud (2007) define a la calidad como “el grado en el que los servicios de salud prestados a personas y poblaciones, aumentan la probabilidad de que se produzcan los efectos buscados en la salud y éstos son coherentes con los conocimientos profesionales del momento” en consecuencia, cuantificar la satisfacción del usuario determinará la calidad de atención ofrecida.

Desde el punto de vista de calidad, los usuarios del sistema son tanto los pacientes como los profesionales médicos. En lo que respecta a la calidad de atención que debe ofrecer una hospital tanto público o privado, el mismo es percibido por los usuarios a través de las características del proceso de atención; la relación interpersonal, el contenido de la consulta, la duración, acciones clínicas de revisión y el diagnóstico; por el resultado en su salud, por las características de la estructura física, humana y organizacional. (Llinás, 2010)

Un paciente realmente satisfecho con la atención médica se muestra predispuesto a seguir las recomendaciones y sugerencias médicas, y en consecuencia a mejorar su salud, por lo que uno de los elementos necesarios para el desarrollo efectivo de programas de calidad es la satisfacción del usuario en sus demandas, expectativas y accesibilidad a los servicios de salud dado que es el usuario quien determina el nivel de excelencia de una institución de salud. (Biedma, Polit, & Serrano, 2009)

En la actualidad la calidad de atención en lo que respecta a Salud es, una de las principales preocupaciones de quienes tienen la responsabilidad de la prestación de los servicios de salud y una necesidad de los usuarios que requieren de estos servicios. Así también se considera que toda institución que brinde los servicios de salud deben preocuparse por evaluar de manera periódica la calidad de atención que se brinda a los usuarios a fin de mejorar los procesos y crear satisfacción a los mismos. (Morales & Carvajal)

Con el pasar de los años ha existido un cambio trascendente en la organización de los sistemas de salud, con respecto a la calidad de la atención

médica que se presta en los servicios de salud. Entre los aspectos principales que se vinculan con la calidad en la atención médica se encuentran la oportunidad, agilidad, accesibilidad, continuidad, suficiencia, seguridad, integridad, racionalidad, eficiencia, humanidad, información, transparencia, consentimiento y grado de satisfacción de los usuarios. El tiempo de consulta se enmarca dentro de la suficiencia, la integridad y la satisfacción de los usuarios. (Outomuro & Mariel, 2013)

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios que se ofrecen en un nosocomio sino también de las expectativas que este tiene respecto a la atención que recibe en las diferentes áreas que integran a todas las dimensiones de la calidad. Un usuario se encuentra satisfecho cuando los servicios en una unidad hospitalaria cubren o exceden sus necesidades y expectativas.

Los términos calidad y atención médica están relacionados y tienen como objetivo común mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado.

Así Massip, Ortiz, Llantá, Peña, & Infante (2008) cita que la satisfacción puede referirse como mínimo a 3 aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente, etc.); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población, y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado. Desde el punto de vista del usuario, la actividad asistencial se inicia en el momento mismo en que entra al centro de salud, y donde influyen los diversos factores propios del proceso.

Según Parra, Bermejo, Más, Hidalgo, Gomis, & Calle (2011) señalan que se han documentado varios factores que afectan en la calidad percibida y la

satisfacción del usuario: el tiempo excesivo de espera, trato del personal médico, deficiente información, etc. Otros factores que afectan podrían ser la lejanía de la unidad médica y los largos tiempos de espera, lo cual deriva que ante una urgencia, exista la posibilidad de atenderse en otro centro médico originando en ocasiones gastos que afectan la economía del asegurado y su familia.

En lo respecta a la gestión hospitalaria se evidencia la saturación y los tiempos de espera prolongados, por ello para poder brindar mayor competencia y desempeño por los profesionales de la salud se deben elaborar y aplicar estrategias fundadas en los recursos humanos e infraestructura, e incorporar de modo progresivo la solución de las falencias que garanticen una adecuada gestión. Resultan imprescindibles la existencia de registros clínicos epidemiológicos actualizados, disponibilidad y ocupación de camas por habitantes, equipamiento tecnológico y programación de mantenimientos, insumos (farmacológicos y no farmacológicos) así como programación de actualizaciones dirigidas a todo el personal interviniente. (Reveco & Weber, 2011)

### **Sistema de salud en el Ecuador**

En Ecuador el sistema de salud es proporcionada por el sector público y el privado. El sector público incluye el Ministerio de Salud Pública (MSP), los servicios de salud de las municipalidades, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA) e Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional (ISSPOL). El Ministerio de Salud Pública proporciona los servicios de atención médica a toda la población. El Ministerio de Inclusión Económica y Social y las municipalidades cuentan

con establecimientos de salud en los ofrecen atención médica a la población no asegurada. El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social financiado por cotizaciones de los trabajadores del sector formal, es decir por la población asalariada. El sector privado comprende entidades con fines de lucro como son los hospitales, clínicas, dispensarios, consultorios, farmacias y empresas de medicina prepagada; y organizaciones no lucrativas de la sociedad civil y de servicio social (Lucio, Villacres, & Henríquez, 2011).

Todos los ecuatorianos tienen el derecho a la protección a la salud como se encuentra expresado en la Constitución de la República del Ecuador (2008) en donde se establece que: *“La seguridad social será deber del Estado y derecho irrenunciable de todos sus habitantes. Se prestará con la participación de los sectores público y privado, de conformidad con la ley.”* Así también se considera la salud como un derecho humano básico, y se define los fundamentos del sistema nacional de salud sobre principios de universalidad y equidad, sobre programas nacionales de atención integral con los fundamentos de la atención primaria orientados por la Organización Panamericana de la Salud. (2008).

### **La atención médica del IESS**

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS- fue creado en el año 1928, teniendo como objetivo la protección a la población frente a los riesgos relacionados del envejecimiento, la invalidez y la muerte; los riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. (Universidad Espíritu Santo, 2004). En el año de 1935 se inició la labor del Servicio Médico del Seguro Social como una sección del Instituto.

Hoy en día el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se define como “una

entidad, cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia.” (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2012).

La atención médica del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social está a cargo de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar, la cual se encarga de velar, controlar y garantizar el correcto funcionamiento de los hospitales, dispensarios y prestadores externos a nivel nacional a fin de que brinden una atención de calidad a los afiliados. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016)

Las unidades médicas del IESS son las responsables de ofrecer los servicios de salud a los afiliados, jubilados, beneficiarios del Seguro Social es por esta finalidad que están dotadas de autonomía tanto administrativa como financiera. Operativamente están agrupadas en sistemas regionales por el nivel de complejidad que poseen y se complementan de acuerdo a una distribución planificada, de conformidad con la reglamentación interna que para este efecto disponga el Consejo Directivo. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2011)

Según el Informe de Rendición de Cuentas del IESS (2014) en el año 2007 se registraron 2.818.433 atenciones en el área de Consulta Externa a nivel nacional cuyo valor se duplicó llegando a reportar 7.280.026 consultas en el año 2014, esto se debe al incremento de la población afiliada a la Seguridad Social.

Hoy en día el Seguro General de Salud cuenta con 96 unidades médicas en todo el país para atender a la población afiliada al Seguro Social en las 24 provincias del Ecuador y sus cantones,

por lo que para el año 2017 el IESS tiene como objetivo la construcción de 7 unidades hospitalarias en las provincias que tienen más demanda de salud como son Pichincha y Guayas para enfrentar la saturación en el servicio de la Consulta Externa. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2014)

Otro de los inconvenientes que existe a nivel nacional en el IESS es la falta de atención médica y la falta de medicinas. Según el Hospital IESS Durán (2015) la población que acude a este nosocomio presenta su inconformidad dado a que no logran conseguir citas con el médico especialista, otro malestar que presenta la clase afiliada es la falta de citas cercanas para realizarse exámenes de Rayos X, falta de reactivos y falta de fármacos.

El IESS (2014) ofrece al asegurado un sistema de solicitud de citas médicas por internet para facilitar el proceso de atención logrando de esta manera cubrir con la demanda de afiliados que requieren los servicios de salud. Las citas que se pueden solicitar por este medio abarcan las especialidades médicas como Odontología, Medicina General, Medicina Familiar, Ginecología, Urología, Traumatología, Psicología y Pediatría, así también permite a los afiliados realizar cualquier trámite y verificar las citas médicas ya agendadas. Para acceder al sistema de solicitud de citas médicas por internet deberá ingresar en un enlace determinado con su número de cedula de identidad y su clave.

Uno de los principales problemas que afectan la calidad de atención en la Consulta Externa, es el tiempo de espera para la obtención de citas médicas. Esta variable es usualmente deficitaria en los sistemas de salud públicos y perjudica especialmente a

los grupos vulnerables (Ramírez, 2003).

Según Rodríguez & López (2005) el tiempo de espera de los pacientes para recibir atención médica en un nosocomio es un indicador de calidad, por lo que para conocer la satisfacción del usuario es necesario realizar encuestas. Una de las razones de malestar por el tiempo de espera por la atención del médico es que la consulta se realiza después del horario programado, por el uso simultáneo de los consultorios por dos médicos, la falta de resultados de estudios de laboratorio o rayos X, etc. Para conocer la opinión de los usuarios respecto a esta variable, se considera necesario que la Dirección del establezca buzones de quejas y sugerencias y de manera periódica evalúe las mismas.

Según Gutiérrez et al (2009) el tiempo de espera es el promedio que transcurre entre el momento en que el usuario solicita la atención y la provisión de esta por el médico. Por otro lado también manifiesta que ante un menor tiempo de espera en la atención médica o en los servicios tales como Farmacia, Rayos X, Laboratorio Clínico aumentan la percepción de satisfacción por parte del usuario

Según Gutiérrez, Recalde, Guevara, & Rivadeneira (2009) en el Ecuador, en la mayoría de los hospitales públicos, se visualiza que el problema en la atención a usuarios en el servicio de la consulta externa, es la demanda creciente que existe en ciertas. Es así que muy frecuentemente el tiempo de espera por atención resulta demasiado largo para el paciente, el mismo que luego de varios intentos acude a la consulta privada.

En la Coordinación Zonal 5 se encuentra el Hospital IESS Durán, el cual es parte de la atención médica en

el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Este nosocomio ofrece atención médica integral correspondiente a patologías de complejidad básicas y frecuencia para pacientes ambulatorios o que requieren hospitalización, proporcionada por médicos especialistas de las cuatro especialidades básicas: cirugía general, gineco obstetricia, medicina interna y pediatría, con el apoyo del servicio de anestesiología. Esta casa de salud presta la atención médica las 24 horas del día los 7 días de la semana en las áreas de Hospitalización, Emergencia, Laboratorio, Imagenología y Farmacia. A nivel de Hospitalización, cuentan con 35 camas censables, 5 cunas de neonatos y 5 quirófanos y Curaciones. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2015).

La cartera de servicios, tal como lo define la resolución del Consejo Directivo 308 en su artículo 3 literal g), "constituye el conjunto de prestaciones de salud que ofertan las unidades médicas en cuanto se refiere a la prevención, curación, recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos al ciclo de vida" (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2010) . Con lo expuesto, las especialidades que oferta actualmente el Hospital IESS Durán son las siguientes:

- Endocrinología
- Medicina General
- Odontología
- Traumatología
- Ginecología
- Cirugía General
- Neurología
- Medicina Interna
- Urología
- Gastroenterología
- Nefrología
- Oftalmología
- Médico a Domicilio
- Fisiatría
- Medicina Familiar y Preventiva

- Otorrinolaringología
- Dermatología
- Anestesiología
- Neumología
- Cirugía Vascular

**Tabla No. 2 Producción del servicio de Consulta Externa, Hospital IESS Durán 2009 -2015**



Fuente: Área de Balcón de Servicios del Hospital IESS Durán 2014

Es necesario indicar que el incremento de la demanda se lo puede atribuir no solo a factores que desencadenan los padecimientos que aquejan a los afiliados de Durán y del sector según los perfiles epidemiológicos establecidos, sino también producto de la relación directa con factores como:

- Ampliación del horario de atención médica de 8 a 16 horas.
- Adquisición de nuevos dispositivos médicos como en el área de Otorrinolaringología, Gastroenterología, Fisiatría, Oftalmología, Cardiología.
- Optimización del área de Radiología
- Automatización del área de Laboratorio Clínico
- Contratación de personal médico
- Atención de nuevas especialidades médicas como Nefrología, Endocrinología, Cirugía Vascular, Neumología.
- Abastecimiento de fármacos.

- Difusión y ejecución de los programas de Fomento y Protección (visitas a empresas en el cantón Durán)

En el cuadro que se muestra a continuación se evidencia los problemas planteados por los ciudadanos, y se constata que uno de los principales inconvenientes es la falta de citas médicas a través del Call Center, y la necesidad de nuevos médicos especialistas en el Hospital IESS Durán. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2015).

**Tabla No. 3 Problemas o sugerencias emitidas por la ciudadanía durante el evento de Rendición de cuentas**

PROBLEMAS O SUGERENCIAS PLANTADOS POR LA CIUDADANÍA	SOLUCIONES PLANTEADOS POR LA CIUDADANÍA	ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS SOLUCIONES
Cuando tenemos en el hospital la especialidad de Otorrinolaringología	Que haya especialista	Contratación de especialista
Con relación a los médicos, que nuevos especialistas se van a contratar	Que vengan más especialistas	Se contrataran nuevos especialistas para cubrir la demanda insatisfecha
Como conseguir cita médica por call center, porque se dificulta hacerlo	Mejore el call center	Se manejan agendas reservadas en medicina general y las especialidades de mayor demanda para asignación de citas para pacientes
No se consiguen citas por call center	Más eficaz el call center	Administración de puertas abiertas, prestos a colaborar con agendas reservadas para pacientes con dificultad de obtener cita médica.
Call center demora mucho tiempo para asignar citas	Cambien de empresa el call center	Administración de puertas abiertas, prestos a colaborar con agendas reservadas para pacientes con dificultad de obtener cita médica.

Fuente: Plan Médico Funcional Hospital IESS Durán, (2014)

Toda organización debe tener procesos bien definidos de lo que se realiza en ella, su conocimiento permite que la organización funcione en forma congruente con sus necesidades y requerimientos, una falla en ello provoca que el proceso no se cumpla bien. (Navarro, Hernández, Robledo, & Gabino, 2008)

Según Aguirre (1997) manifiesta que las instituciones de salud para tener un mejoramiento continuo de la calidad y lograr ser eficiente, es necesario que realicen una reprogramación de los procesos a fin de ser mejorados en su estructura y en los procedimientos que los integran. Por lo que una vez que se tenga conocimiento de la situación del proceso, se deberá hacer un análisis con el responsable del proceso en lo relacionado con las condiciones de la estructura como en las características y organización de los procedimientos que lo integran con el propósito de alcanzar los resultados esperados.

## **METODOLOGÍA**

Este trabajo corresponde a un estudio de tipo descriptivo, y transversal. La muestra estuvo formada por hombres y mujeres que recibieron atención médica en el servicio de la consulta externa del Hospital IESS Durán durante el 01 de junio al 31 de octubre del año 2016. El tipo de muestreo es probabilístico aleatorio simple.

La investigación está basada en la necesidad de la población del cantón Durán provincia del Guayas, en cuanto la atención médica que proporciona la Consulta Externa el Hospital IESS de Durán. Se fundamenta en la existencia de contradicciones operativas y la percepción del usuario respecto a la calidad de la atención.

Uno de los instrumentos de medición que se utilizó es un formulario tipo encuesta, el cual abordó preguntas referentes a la calidad de la atención de salud que recibió el paciente en la Consulta Externa del Hospital IESS Durán. El objetivo del instrumento fue determinar el grado de satisfacción del usuario, obteniendo información sobre opiniones de la clase afiliada al término de la consulta externa.

De acuerdo con datos proporcionados por el Departamento de Estadística, en la consulta externa del Hospital IESS Durán, se atienden semanalmente un promedio de 3.500 personas, por lo que se realizaron 400 encuestas según los criterios de inclusión y exclusión determinados en la investigación

## **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

En este estudio se buscó conocer los problemas que afectan la calidad de la atención de la consulta externa del Hospital IESS Durán; evaluar la productividad y calidad; y la satisfacción de los usuarios de la consulta externa a fin de contar con elementos objetivos para que los directivos del hospital delinear medidas de mejoramiento de la calidad. El modelo de Donabedian, mostrado en el marco teórico sirvió para estos fines.

En cuanto al objetivo de los principales problemas que afectan la calidad de atención en la Consulta Externa, está el tiempo de espera para la obtención de citas médicas. Esta variable, relacionada con la accesibilidad y disponibilidad de recursos, es usualmente deficitaria en los sistemas de salud públicos y perjudica especialmente a los grupos vulnerables (Ramírez, 2003). Según Gutiérrez et al (2009) el tiempo de espera es el promedio que transcurre entre el momento en que el usuario solicita la atención y la provisión de esta por el médico. Por otro lado también

manifiesta que ante un menor tiempo de espera en la atención médica o en los servicios tales como Farmacia, Rayos X, Laboratorio Clínico aumentan la percepción de satisfacción por parte del usuario.

Según las encuestas realizadas se evidencia que el 43% de los usuarios encuestados manifestaron que para solicitar una cita con un médico especialista les toma de 1 a 3 meses, seguido del 28% que indicaron que les toma de 16 a 30 días y un 17% lograr conseguir una cita médica de 1 a 15 días con un médico especialista. Este resultado coincide con los problemas planteados por la ciudadanía en la rendición de cuentas del 2014 y demanda la toma de decisiones como contratación de más especialistas o un mejor manejo del sistema de agendamientos de las citas. En caso de no tomarse estas medidas el usuario según su cuadro clínico y su percepción de la necesidad de la atención médica acudirá a un médico particular dado a que no puede esperar tanto tiempo para la consulta.

Así también, según las encuestas realizadas, el 38% de los usuarios que acuden a una cita médica en el Hospital IESS Durán indicaron que su tiempo de espera en la sala antes de la consulta fue de 31 a 40 minutos, seguido del 22% de usuarios que manifestaron que el tiempo de espera fue de 41 a 50 minutos, el 14% de los encuestados indicaron que el tiempo de espera fue de 21 a 30 minutos. Sin embargo el 12% de los encuestados manifestaron que el tiempo de espera antes de la consulta suele tomar de 51 a 60 minutos, este caso corresponde a ampliación de agenda pues los pacientes no han sido programados y acuden al área de Emergencia puesto que requieren una cita con el médico especialista. Cabe indicar que el tiempo

promedio de espera para ser atendido por un médico es de 36 minutos.

Otro de los principales problemas que origina inconformidad de los afiliados es la falta de médicos especialistas a nivel nacional. El Hospital IESS Durán para satisfacer la demanda de los pacientes ha contratado médicos especialistas y realizó la ampliación del horario de atención hasta las 10 pm (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2014). Sin embargo el total de médicos existentes hoy en día es insuficiente dado a la extensión de cobertura a cónyuges, atención a hijos de afiliados menores de 18 años, la afiliación voluntaria, seguro voluntario, etc. Esto es más evidente en ciertas especialidades, como Neurología, Gastroenterología, Cardiología, Cirugía Vascular, Cirugía General, Nefrología y Neumología en las que la productividad supera el 80% quedando un margen muy pequeño para la atención de una demanda en constante crecimiento.

Según el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2014) la ciudadanía solicita la contratación de médicos especialistas para cubrir la demanda insatisfecha y solicitan que el servicio del *Call center* sea más eficaz. Se puede destacar que dado a que el usuario tiene dificultad en conseguir una cita médica con el especialista, el seguimiento médico a los pacientes subsecuentes resulta ser un problema debido a la poca disponibilidad de cupos en la agenda médica. De las encuestas realizadas se evidencia que el 61% de los usuarios encuestados indicaron que no lograron conseguir citas con facilidad, mientras que el 39% de los encuestados manifestaron que si han conseguido citas médicas con facilidad en el servicio de la consulta externa del Hospital IESS Durán, la apertura del llamado

*Webturno* ha mejorado el agendamiento de turnos en desmedro del congestionamiento que existió en el *Call Center*.

Otro problema notorio en el servicio de la Consulta Externa del Hospital IESS Durán es la falta de espacio físico, por lo que en las encuestas realizadas el 78% de los usuarios indican que el nosocomio carece de espacio físico dado a que para acudir a las especialidades de Oftalmología, Medicina General, Urología, Nefrología, Neumología, Endocrinología y Cirugía Vascul ar deben de caminar aproximadamente 2 cuadras fuera del hospital pues los consultorios se hallan fuera del edificio principal lo que genera malestar a la clase afiliada y el 22% indican que el hospital no carece de espacio físico.

En cuanto a la productividad y calidad de la consulta externa, ciertas especialidades y servicios como Calificación Médica, Otorrinolaringología, Urología, Pediatría, Fisiatría, Medicina Interna entre otras muestran un tiempo promedio superior o cercano a los minutos asignados a cada consulta, lo cual podría devenir en afectación de la calidad. Por el contrario, aquellas especialidades que muestran un tiempo promedio de consultas muy inferior al tiempo asignado como Oftalmología, Anestesiología y Cirugía Vascul ar, lo cual también afecta la calidad de atención médico a la clase afiliada. En cuanto a la especialidad de Anestesiología existen 3 médicos y la actividad promedio se explica debido a que parte de su carga horaria de trabajo está asignada a quirófano.

En cuanto al objetivo de evaluar la satisfacción de los usuarios del servicio de Consulta Externa, se entiende que la satisfacción del usuario es la diferencia entre lo que él espera recibir y lo que dice que obtiene; por tanto es un

indicador que ayuda a medir la efectividad de la gestión sanitaria (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016). Según Parra, Bermejo, Hidalgo, Gomis, & Calle (2011) señalan que se han documentado varios factores que afectan en la calidad percibida y la satisfacción del usuario: el tiempo excesivo de espera, trato del personal médico, deficiente información, etc.

Según Rodríguez & López (2005) el tiempo de espera de los pacientes para recibir atención médica en un nosocomio es un indicador de calidad, por lo que para conocer la satisfacción del usuario es necesario realizar encuestas. Una de las razones por las que se manifiesta malestar por el tiempo de espera es que la atención del médico se suele realizar después del horario programado, el uso simultáneo de los consultorios por dos médicos, falta de resultados de estudios de laboratorio o rayos X, etc.

De las encuestas realizadas en el Hospital Básico Durán en el servicio de la Consulta Externa, se evidencia que el 64% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con respecto al trato recibido y atención del médico. Así también el 64% de los encuestados indicaron que durante la última visita a su médico de cabecera, existieron interrupciones, visitas, llamadas de teléfono, etcétera lo cual perjudica al tiempo y calidad de la atención del usuario. Los resultados obtenidos (satisfacción vs expectativas) concuerdan con lo señalado por diversos autores (Biedma, L., Polit, C., & Serran; Outomuro & Mariel; De los Rios & Ávila).

## CONCLUSIONES

En el presente trabajo se logró desarrollar los tres objetivos planteados merced a que el diseño metodológico demostró su idoneidad y los recursos materiales, intelectuales y el tiempo fueron apropiados.

Los resultados del trabajo permitieron contrastar la información y evidencia teórica con hechos específicos del Hospital IESS Durán; por tanto estos resultados, considerando el contexto en el que se dieron y cómo se obtuvieron son de validez para el Hospital IESS Durán y otros hospitales similares del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Uno de los problemas relacionados con los recursos disponibles en la consulta externa del hospital es la dificultad para obtener una consulta médica rápida y oportuna; de hecho el 43% de los encuestados manifestaron que requirieron de 1 a 3 meses para conseguirla. La dificultad en el agendamiento de citas, analizado desde el modelo de la calidad propuesta por Donabedian, es una debilidad estructural del hospital relacionada con la accesibilidad a los servicios y la disponibilidad de los recursos.

Los usuarios manifestaron su aceptación en cuanto a elementos de la infraestructura como iluminación, temperatura, limpieza y mobiliario. Por el contrario, se quejaron por la falta de espacio físico en la planta principal, hecho que los obliga a desplazarse aproximadamente 200 metros fuera del hospital hasta los consultorios de Medicina General, Endocrinología, Urología, Neumología, Oftalmología, Nefrología, y Cirugía Vascular. Adicionalmente, se genera insatisfacción de los usuarios puesto que tienen que regresar al hospital a realizarse exámenes de rayos X,

Laboratorio o retirar los medicamentos prescritos.

La productividad de la consulta externa del Hospital IESS Durán en general es alta. Esto es positivo en término de la eficiencia, pero eventualmente dificulta el agendamiento de citas dado a que existe un pequeño margen de disponibilidad de horas/consultas. En paralelo, si se tienen en cuenta otros factores como el ausentismo del personal médico, horas asignadas a trabajo administrativo (reuniones, comités...) el agendamiento se complica aún más y se mantiene como un problema consuetudinario del hospital.

En las especialidades como Oftalmología, Anestesiología, Medicina General y Cirugía Vascular los médicos asignan en promedio menos tiempo que el asignado para la consulta.

El agendamiento de citas a través del *Webturno* predomina sobre el *Call Center* indicando que el primer método es más práctico y rápido que el uso del teléfono. Se trata de un resultado dependiente del proceso existente y según los efectos esperados por los directivos podría significar un ahorro de recursos (puesto que la contratación del Call Center es onerosa) y proporcionará mayor comodidad a los usuarios.

La ampliación de agenda solicitada por los usuarios es producto de la escasa disponibilidad de turnos y constituye un problema de difícil solución para el hospital. Sin embargo es un recurso expedito de los usuarios para obtener pronta atención médica que a través del *Call Center* o *Webturno* tomaría semanas o incluso meses.

El factor humano, los recursos asignados y la percepción de los usuarios propiamente dicha permitieron evaluar la satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de la atención médica. Para ello se utilizó un set de preguntas dicotómicas o la escala de Likert. Los resultados mostraron una alta satisfacción en cuanto a la percepción de la calidad de la atención de la consulta externa del Hospital IESS Durán.

Por las conclusiones anteriores se puede afirmar que la estructura, procesos y resultados de la consulta externa del Hospital IESS Durán en general son convenientes para los objetivos institucionales y la atención

esperada por los usuarios. De todas formas, debe mejorarse la disponibilidad de médicos en algunas especialidades médicas (Gastroenterología, Traumatología, Neurología).

Una de las limitaciones del estudio fue el no haber podido contrastar las opiniones de los usuarios con la de los directivos y más funcionarios del Hospital, en especial a aquellos vinculados directamente a la operación y gestión de la consulta externa.

Los resultados del estudio dan pie a nuevas líneas de investigación que profundicen y amplíen los datos/información, resultados obtenidos en el presente estudio.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abad, A., Pérez, M., & González, Á. (2013). La gestión de intangibles: Futura Administración de las Instituciones Hospitalarias. *Res Non Verba*, 12.
- Aguirre Gas, H. (1997). Administración de la calidad de la atención médica. *Rev Med IMSS*, 8.
- Badiano, J. (2005). *En torno a la evolución de los hospitales*. Obtenido de Scielo: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?scrip=sci\\_arttext&pid=S0016-38132005000100010](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?scrip=sci_arttext&pid=S0016-38132005000100010)
- Biedma, L., Polit, C., & Serrano, R. (2009). Médicos y médicas, estilos asistenciales distintos: satisfacción diferente de los usuarios? *Salud pública de México*, 8.
- Constitucion Política de la Republica del Ecuador. (2008). Obtenido de [http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2\\_ecu\\_anexo15.pdf](http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_ecu_anexo15.pdf)
- Disaster-info. (s.f.). *Importancia y funciones de las instalaciones de Salud*. Obtenido de <http://www.disaster-info.net/>: <http://www.disaster-info.net/lideres/spanish/mexico/biblio/spa/doc3675/doc3675-03.PDF>
- Donabedian, A. (1984). La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación. *La Prensa Médica Mexicana*, 8.
- Donabedian, A. (2001). Criterios y metodos de evaluación de la calidad asistencial. *Calidad Asistencial*, 1.
- Donabedian, A. (2001). La calidad de la asistencia. Como podría ser evaluada? *Calidad Asistencial*, 8.
- Donabedian, A. (2001). La investigacion sobre la calidad de la atención médica. *Calidad Asistencial*, 3.
- Donabedian, A. (2001). Los siete pilares de la calidad. *Calidad Asistencial*, 5.
- El Comercio. (2014). *www.elcomercio.com*. Obtenido de Los afiliados del IESS se quejan por la atención y la falta de medicinas: <http://www.elcomercio.com/tendencia/s/afiliados-del-iess-se-quejan.html>
- Flores, M. (15 de Abril de 2010). *El hospital: Concepto y Funcionamiento Historico*. Obtenido de

- <http://maiquiflores.over-blog.es/article-el-hospital-concepto-y-funcionamiento-historico-48688676.html>
- Godínez , F., Reyes, R., Ariza, F., Maruris, M., Cuevas, A., & Cabañas, E. (2014). Nivel de satisfacción de usuarios de consulta externa en una hospital público. *Psicología y Salud, Vol. 24*, 11.
- González, B., López, P., Marín, I., Haro, L., & Macías, A. (2002). Satisfacción del usuario de los servicios de salud en el trabajo. *Revista Medica IMSS*, 4.
- Gutierrez, E., Ramos, W., Uribe, M., Ortega-Loayza, A., Torres, C., Montesinos, D., y otros. (2009). Tiempo de espera y su relacion con la satisfaccion de los usuarios en la farmacia central de un hospital General de Lima. *Peru Med Exp Salud Pública*, 5.
- Gutiérrez, S., Recalde, D., Guevara, A., & Rivadeneira, G. (2009). Optimización del sistema hospitalario ecuatoriano: Estudio, modelización, simulación y minimización de tiempos de espera de pacientes de consulta externa. *Revista Politécnica*, 8.
- Hernández, F., Aguilar, M., Santacruz, J., Rodríguez, A., & Fajardo, G. (2009). Queja médica y calidad de la atención en salud. *CONADED*, 9.
- Hernández, I., González, A., Villanueva, C., García, P., Martín, A., & Arnau, M. (2009). Satisfacción de los pacientes atendidos en una consulta externa de medicina preventiva. *Calidad Asistencial*, 7.
- IESS. (2014). *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*. Obtenido de Hay varios canales para conseguir cita médica: [https://www.iesse.gob.ec/en/web/afiliado/noticias?p\\_p\\_id=101\\_INSTANCE\\_3dH2&p\\_p\\_lifecycle=0&p\\_p\\_col\\_id=column-2&p\\_p\\_col\\_count=4&\\_101\\_INSTANCE\\_3dH2\\_struts\\_action=%2Fasset\\_publisher%2Fview\\_content&\\_101\\_INSTANCE\\_3dH2\\_assetEntryId=2850442&\\_101\\_INSTANCE\\_3dH2\\_typ](https://www.iesse.gob.ec/en/web/afiliado/noticias?p_p_id=101_INSTANCE_3dH2&p_p_lifecycle=0&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=4&_101_INSTANCE_3dH2_struts_action=%2Fasset_publisher%2Fview_content&_101_INSTANCE_3dH2_assetEntryId=2850442&_101_INSTANCE_3dH2_typ)
- IESS. (2014). *www.iesse.gob.ec*. Obtenido de Informe de Rendición de Cuentas: <https://www.iesse.gob.ec/documents/10162/3780216/2015+04+01+Rendicion+de+cuentas+v3.pdf>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2010). *www.iesse.gob.ec*. Obtenido de Resolución C.D. 308: [https://issuu.com/pucesd/docs/141\\_estudio\\_de\\_la\\_demanda\\_de\\_servicio](https://issuu.com/pucesd/docs/141_estudio_de_la_demanda_de_servicio)
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2011). *www.iesse.gob.ec*. Obtenido de Resolución C.D. 385: <https://www.iesse.gob.ec/documents/10162/33703/CD.385.pdf?version=1.1>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2012). *IESS*. Obtenido de <https://www.iesse.gob.ec/es/inst-quienes-somos>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (Julio de 2014). *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*. Obtenido de Plan Médico Funcional Hospital IESS Durán: <https://www.iesse.gob.ec/documents/10162/.../PMF+-+HOSPITAL+IESS+DURAN.pdf>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2014). *www.iesse.gob.ec*. Obtenido de <http://www.iesse.gob.ec/documents/10162/3780216/2015+04+01+Rendicion+de+cuentas+v3.pdf>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2015). *www.iesse.gob.ec*. Obtenido de Informe de rendición de cuentas Hospital IESS Durán 2014: <https://www.iesse.gob.ec/documents/10162/3817744/Informe+ejecutivo+de+rendicion+de+cuentas-HOSPITAL+IESS+DURAN.pdf>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2015). *www.iesse.gob.ec*. Obtenido de Informe de Gestión IESS Hospital Durán: <https://www.iesse.gob.ec/documents/10162/6405344/INFORME+DE+GESTION+2015+RC.pdf>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2015). *www.iesse.gob.ec*. Obtenido de Aportes ciudadanos, Hospital IESS Durán:

- <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/6405346/H+Duran+aportes+ciudadanos.pdf.pdf>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2015). *www.iess.gob.ec*. Obtenido de Informe de Rendición de Cuentas Hospital IESS Durán: <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/3817744/Informe+ejecutivo+de+rendicion+de+cuentas-HOSPITAL+IESS+DURAN.pdf>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (12 de 2016). *IESS*. Obtenido de ¿Qué cubre el seguro de salud?: <https://www.iess.gob.ec/es/preguntas-frecuentes2>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2016). *IESS*. Obtenido de Hospitales del IESS cuentan con equipos robóticos para rehabilitación física: [https://www.iess.gob.ec/en/web/afiliado/noticias?p\\_p\\_id=101\\_INSTANCE\\_3dH2&p\\_p\\_lifecycle=0&p\\_p\\_col\\_id=column-2&p\\_p\\_col\\_count=4&\\_101\\_INSTANCE\\_3dH2\\_struts\\_action=%2Fasset\\_publisher%2Fview\\_content&\\_101\\_INSTANCE\\_3dH2\\_assetEntryId=4747182&\\_101\\_INSTANCE\\_3dH2\\_typ](https://www.iess.gob.ec/en/web/afiliado/noticias?p_p_id=101_INSTANCE_3dH2&p_p_lifecycle=0&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=4&_101_INSTANCE_3dH2_struts_action=%2Fasset_publisher%2Fview_content&_101_INSTANCE_3dH2_assetEntryId=4747182&_101_INSTANCE_3dH2_typ)
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2016). *www.iess.gob.ec*. Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/es/web/guest/18>
- Llinás, A. (2010). Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. *Sistema de Información Científica Redalyc*, 13.
- Lucio, R., Villacres, N., & Henriquez, R. (2011). Sistema de salud de Ecuador. 11.
- Malcom, P. (1990). Customer Service. *Marketing Intelligence & Planning*, 16.
- Morales, M., & Carvajal, C. (s.f.). Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del centro de salud Villa Candelaria. *Revista Medica*, 5.
- Navarro, F., Hernández, H., Robledo, H., & Gabino, T. (2008). Mejora de proceso de consulta externa, a través de la metodología de análisis de recorrido, en un Hospital General de la Ciudad de México. *CONAMED*, 10.
- OMS. (2014). *Organización Mundial de Salud*. Obtenido de Hospitales: <http://www.who.int/topics/hospitals/es/>
- Organización Mundial de la Salud. (1967). *Administración Hospitalaria en los Programas de Salud*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/1199/42044.pdf?sequence=1>
- Organización Mundial de la Salud. (2000). *www.who.int/whr/2000/es/*. Obtenido de Informe sobre la Salud en el Mundo, mejorar el desempeño de los sistemas de Salud. : <http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/84394/1/sa4.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2007). *Informe de los resultados de la encuesta Delfos sobre la introducción a la Clasificación Internacional para la Seguridad del Paciente*. Obtenido de OMS: <http://www1.paho.org/hq/dmdocuments/2010/Informe%20resultados%20encuesta%20Delfos%20Clasificacion%20Internacional%20Seguridad%20del%20Paciente.pdf>
- Organizacion Panamericana de la Salud. (2008). *Organizacion Panamericana de la Salud*. Obtenido de [www.paho.org/ecu/index.php?gid=74&option=com\\_docman...](http://www.paho.org/ecu/index.php?gid=74&option=com_docman...)
- Outomuro, D., & Mariel, A. (2013). Estimación del tiempo de consulta ambulatoria en clínica médica. *Rev Med Chile*, 6.
- Parra, P., Bermejo, R., Más, A., Hidalgo, M., Gomis, R., & Calle, J. (2011). Factores relacionados con la satisfacción del paciente. *Elsevier España*, 7.
- Ramírez, C. A. (2003). Las listas y tiempos de espera: sus razones y su efecto sobre la gobernanza en la Caja Costarricense de Seguro Social. *Rev. cienc. adm. financ. segur. soc*, 5.
- Reveco, C., & Weber, R. (2011). Gestion de capacidad en el servicio de Urgencia

- de un hospital publico. *Ingeniería de Sistemas*, 20.
- Rodríguez, M., & López, C. (2005). Disminución del tiempo de espera en consulta de especialidad mediante una estrategia de análisis de procesos. *Acta Pediátrica de Mexico*, 6.
- Rosales, R. (Junio de 2013). *Manual de Organización de Consulta Externa de especialidades y urgencias en Unidades Hospitalarias*. Obtenido de Dirección General de Planeación y Coordinación Sectorial: [http://www.salud.df.gob.mx/ssdf/transparencia\\_portal/Archivos/a14f01/MO%20de%20consulta%20externa%20de%20especialidades%20y%20urgencias.pdf](http://www.salud.df.gob.mx/ssdf/transparencia_portal/Archivos/a14f01/MO%20de%20consulta%20externa%20de%20especialidades%20y%20urgencias.pdf)
- Universidad Espiritu Santo. (2004). *Análisis sobre la Seguridad Social*. Obtenido de <http://www.uees.edu.ec/servicios/biblioteca/publicaciones/pdf/57.pdf>
- Zamora, C. (Junio de 1993). *Organización de la Consulta Externa formas de medición y desarrollo de nuevos indicadores*. Obtenido de <http://www.binasss.sa.cr/revistas/rcafs/v1n11993/art3.pdf>

## APÉNDICES

Encuesta para medir la satisfacción del paciente

Fecha:

1	Género 1) Femenino 2) Masculino	
2	Edad 1) 18 - 30 años 2) 31- 40 años 3) 41- 50 años 4) 51-60 años 5) más de 60 años	
3	Tipo de derechohabiente 1) Seguro General 2) Seguro Campesino 3) jubilado 4) Cónyuge 5) Seguro Voluntario 6) Montepío	
4	¿Cómo tramitó su consulta? 1) Call Center 2) Página Web 3) Interconsulta 4) Ampliación de agenda	
5	En caso de haber solicitado consulta con el especialista. ¿ En cuanto tiempo se la dieron? 1) de 3 a 6 meses 2) 1-3 meses 3) de 16 - 30 días 4) de 1 a 15 días	

### RESPECTO A LAS CONDICIONES DE LA SALA DE ESPERA:

6	¿La iluminación, le pareció?.. 1) muy mala 2) mala 3)buena 4) muy buena	
7	¿La temperatura de la sala de espera, le pareció? 1) nada confortable 2) poco confortable 3) confortable 4) muy confortable	
8	¿El mobiliario, le pareció?.. 1) nada confortable 2) poco confortable 3) confortable 4) muy confortable	
9	¿ La limpieza, le pareció?.. 1) muy mala 2) mala 3) buena 4)muy buena	
10	¿Cuánto tiempo esperó en la sala antes de la consulta? 1) 15 - 20 minutos 2) 21- 30 minutos 3) 31- 40 minutos 4) 41-50 minutos 5) 51- 60 minutos 4) 61 -70 minutos	
11	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada? 1) Sí 2) No	
12	¿Le atienden a usted normalmente a la hora a la que tiene cita para consulta médica? 1) Siempre 2)A veces 3) Nunca	

### RESPECTO A LA CONSULTA MÉDICA

13	Fue agradable la forma en que lo recibieron? 1) Si 2) No	
14	Al terminar la consulta ¿Entendió la explicación del médico sobre su padecimiento? 1) Si 2) No 3) Mas o menos	
15	¿En general, cómo considera la atención del médico? 1) muy mala 2) mala 3) ni buena ni mala 4) buena 5) muy buena	
16	Durante su cita médica en el consultorio existió privacidad? 1) Si 2) No	
17	Durante la última visita a su médico de cabecera, cree usted que este se concentró en atenderlo (no hubo interrupciones, visitas, llamadas de teléfono, etcétera)? 1) Si 2) No	
18	¿El tiempo de consulta, le pareció?.. 1) conveniente 2)Mas o menos conveniente 3)No conveniente	
19	En cuanto al surtimiento de la receta médica, esta fue?.. 1) completa 2) incompleta 3) no le surtieron la receta	
20	¿Se siente Ud. Satisfecho(a) con la atención en general medica brindada en esta unidad? 1) Totalmente satisfecho 2) Bastante satisfecho 3) ni satisfecho ni insatisfecho 4) Bastante insatisfecho 5) Totalmente insatisfecho	
21	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad? 1) Si 2) No	
22	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad. Respeto y paciencia? 1) Siempre 2) casi siempre 3) regularmente 4) pocas veces 2) nunca	
23	¿ Ha tenido dificultades para ser atendido por el especialista? 1) Siempre 2) casi siempre 3) regularmente 4) pocas veces 5) nunca	
24	¿ Ha tenido en alguna ocasión, la necesidad de ir a un médico particular , por no recibir la atención médica que necesitaba en esta Unidad Médica? 1) Si 2) No	
25	Considera que el Hospital Básico Durán cuenta con el espacio físico adecuado en la Consulta Externa? 1) Si 2) No	

Figura 1: Distribución de los usuarios encuestados, según cómo tramitó su consulta

CÓMO TRAMITÓ SU CONSULTA	No.	%
Ampliación de agenda	84	21
Call Center	186	39
Interconsulta	50	12
Página Web	80	28
<b>Total</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta a usuarios, Hospital IESS Durán, 2016  
 Autora: Lynette Grijalva Arias

Figura 2: Distribución de los usuarios encuestados, según tiempo en conseguir una consulta médica

TIEMPO EN CONSEGUIR UNA CONSULTA MÉDICA	No.	%
De 1-3 meses	171	43
De 1 A 15 días	69	17
De 16 a 30 días	113	28
De 3 A 6 meses	47	12
<b>Total</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta a usuarios, Hospital IESS Durán, 2016  
 Autora: Lynette Grijalva Arias

Figura 3: Distribución de los usuarios encuestados, según tiempo de espera antes de la consulta

TIEMPO DE ESPERA ANTES DE LA CONSULTA	No.	%
15 - 20 minutos	30	8
21 - 30 minutos	55	14
31-40 minutos	153	38
41-50 minutos	86	22
51- 60 minutos	46	12
61 - 70 minutos	30	8
<b>Total</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta a usuarios, Hospital IESS Durán, 2016  
 Autora: Lynette Grijalva Arias

Figura 4: Distribución de los usuarios encuestados, según recibimiento

EL RECIBIENTO FUE AGRADABLE	No.	%
No	114	29
Si	286	72
<b>Total</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta a usuarios, Hospital IESS Durán, 2016  
 Autora: Lynette Grijalva Arias

Figura 5: Distribución de los usuarios encuestados, según percepción de la atención del médico

CÓMO CONSIDERA LA ATENCIÓN DEL MÉDICO	No.	%
Muy buena	120	30
Buena	155	39
Ni buena ni mala	98	24
Mala	27	7
<b>Total</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta a usuarios, Hospital IESS Durán, 2016  
 Autora: Lynette Grijalva Arias

Figura 6: Distribución de los usuarios encuestados, según tiempo de consulta

TIEMPO DE LA CONSULTA	No.	%
Conveniente	219	55
Más o menos conveniente	144	36
No conveniente	37	9
<b>Total</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta a usuarios, Hospital IESS Durán, 2016  
 Autora: Lynette Grijalva Arias

Figura 7: Distribución de los usuarios encuestados, según satisfacción en la atención médica

ATENCIÓN MÉDICA	No.	%
Totalmente satisfecho	130	33
Bastante satisfecho	151	37
Ni satisfecho ni insatisfecho	103	26
Bastante insatisfecho	16	4
<b>Total</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a usuarios, Hospital IESS Durán, 2016  
 Autora: Lynette Grijalva Arias

Figura 8: Distribución de los usuarios encuestados, según trato del personal de la consulta externa

EL TRATO DEL PERSONAL DE CONSULTA EXTERNA FUE CON RESPETO Y AMABILIDAD	No.	%
Siempre	150	37,5
Casi siempre	131	32,8
Regularmente	95	23,8
Pocas veces	24	6
<b>Total</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta a usuarios, Hospital IESS Durán, 2016  
 Autora: Lynette Grijalva Arias

Figura 9: Distribución de los usuarios encuestados, según dificultad por ser atendido por el médico especialista

DIFICULTAD POR SER ATENDIDO POR EL MÉDICO ESPECIALISTA	No.	%
Siempre	119	30
Casi siempre	128	32
Regularmente	89	22
Pocas veces	43	11
Nunca	21	5
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta a usuarios, Hospital IESS Durán, 2016  
 Autora: Lynette Grijalva Arias

Figura 10: Distribución de los usuarios encuestados, según citas disponibles

CITAS DISPONIBLES	No.	%
No	282	61
Si	118	39
<b>Total</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta a usuarios, Hospital IESS Durán, 2016  
 Autora: Lynette Grijalva Arias

Figura 11: Distribución de los usuarios encuestados, según espacio físico

ESPACIO FÍSICO	No.	%
No	98	24,5
Si	302	75,5
<b>Total</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta a usuarios, Hospital IESS Durán, 2016  
 Autora: Lynette Grijalva Aria

Figura 12: Percepción del usuario respecto a la calidad de la atención

Preguntas	Preguntas	%	Promedio asignado	Promedio ponderado
20	¿Se siente Ud. Satisfecho(a) con la atención en general medica brindada en esta unidad? 1)Totalmente satisfecho 2) Bastante satisfecho 3) ni satisfecho ni insatisfecho 4) Bastante insatisfecho 5) Totalmente insatisfecho	71%	20%	14%
21	¿ Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad? 1) Si 2) No	39%	20%	8%
22	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad. Respeto y paciencia? 1)Siempre 2) casi siempre 3) regularmente 4) pocas veces 5) nunca	70%	20%	14%
23	¿ Ha tenido dificultades para ser atendido por el especialista? 1) Siempre 2) casi siempre 3) regularmente 4) pocas veces 5)nunca	62%	20%	12%
24	¿Ha tenido en alguna ocasión, la necesidad de ir a un médico particular , por no recibir la atención médica que necesitaba en esta Unidad Médica? 1) Si 2) No	42%	20%	8%
			100%	57%

Fuente: Encuesta a usuarios, Hospital IESS Durán, 2016  
 Autora: Lynette Grijalva Arias

Figura 13: Evolución del otorgamiento de citas a través de la web

WEBTURNO	2014	2015	2016
ENERO	0	902	646
FEBRERO	0	1216	1129
MARZO	0	1577	610
ABRIL	0	1465	925
MAYO	0	1340	2111
JUNIO	27	1926	2215
JULIO	152	1325	1848
AGOSTO	278	1465	2830
SEPTIEMBRE	257	1368	4460
OCTUBRE	585	1426	3476
NOVIEMBRE	818	1514	3683
DICIEMBRE	896	1417	
<b>TOTAL</b>	<b>3.013</b>	<b>16.941</b>	<b>23.933</b>

Fuente: Área de Balcón de Servicios del Hospital IESS Durán 2016

Figura 14: Evolución del otorgamiento de citas a través del Call Center

CALL CENTER	2014	2015	2016
ENERO	9547	9202	8225
FEBRERO	8444	8435	6974
MARZO	9101	8418	7474
ABRIL	9209	9680	6002
MAYO	9410	9776	5471
JUNIO	8878	11980	5809
JULIO	9302	9430	5189
AGOSTO	8705	8620	6204
SEPTIEMBRE	10253	8809	6079
OCTUBRE	9949	7986	5367
NOVIEMBRE	9006	6810	5031
DICIEMBRE	9537	8054	
<b>TOTAL</b>	<b>111.341</b>	<b>107.200</b>	<b>67.825</b>

Fuente: Área de Balcón de Servicios del Hospital IESS Durán 2016

Figura 15: Productividad de la Consulta Externa según especialidades

2016	No. DE MÉDICOS	CONSULTAS PROGRAMADAS	CONSULTAS REALIZADAS SIN AMPLIACIÓN DE AGENDA	PRODUCTIVIDAD %
DERMATOLOGIA	2	6490	4895	75,42%
ESTOMATOLOGIA	3	6491	4967	76,52%
TRAUMATOLOGIA	2	5364	4202	78,34%
OFTALMOLOGIA	1	4109	3224	78,46%
OTORRINOLARINGOLOGIA	1	4400	3457	78,57%
UROLOGIA	2	6506	5125	78,77%
GINECOLOGIA	4	9362	7562	80,77%
FISIATRIA	3	10125	8312	82,09%
PEDIATRIA	4	10205	8410	82,41%
MEDICINA GENERAL	6	38338	32237	84,09%
ENDOCRINOLOGIA	1	2957	2492	84,27%
MEDICINA INTERNA	3	12926	10950	84,71%
GASTROENTEROLOGIA	2	4864	4127	84,85%
NEUMOLOGIA	1	3606	3097	85,88%
CIRUGIA VASCULAR	1	1458	1259	86,35%
NEUROLOGIA	1	3771	3265	86,58%
CARDIOLOGIA	1	3241	2816	86,89%
CIRUGIA GENERAL	3	6688	5900	88,22%
NEFROLOGIA	1	2829	2588	91,48%
ANESTESIOLOGIA	3	2493	2388	95,79%
CALIFICACION MEDICA	1	382	362	94,76%
MÉDICO DOMICILIO	1	1970	1920	97,46%
MEDICINA PERSONAL	1	107	105	98,13%
MEDICINA FAMILIAR	1	5419	5349	98,71%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>154101</b>	<b>129009</b>	<b>82,38%</b>

Fuente: Área de Balcón de Servicios del Hospital IESS Durán 2016