

<https://doi.org/10.35381/i.p.v5i1.2707>

## **Calidad de la atención del servicio de emergencia del Hospital General Riobamba, Ecuador**

### **Quality of care of the emergency service of the Riobamba General Hospital, Ecuador**

Pamela Alexandra Ocampo-Chiluisa

[pg.pamelaoc57@uniandes.edu.ec](mailto:pg.pamelaoc57@uniandes.edu.ec)

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua  
Ecuador

<https://orcid.org/0009-0000-2725-0171>

Ariel José Romero-Fernández

[ua.arielromero@uniandes.edu.ec](mailto:ua.arielromero@uniandes.edu.ec)

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua  
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-1464-2587>

Jorge Rene Viteri-Moya

[ua.jorgeviteri@uniandes.edu.ec](mailto:ua.jorgeviteri@uniandes.edu.ec)

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua  
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-5705-4590>

Recibido: 15 de enero 2023

Revisado: 20 marzo 2023

Aprobado: 15 de abril 2023

Publicado: 01 de mayo 2023

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de percepción de los usuarios ante la calidad de la atención que reciben por parte del servicio de emergencia del Hospital General Riobamba. Se efectuó un estudio descriptivo, transversal realizado en los exteriores e interiores del área de emergencia del Hospital. Los Resultados evidenciaron que la mayoría de los usuarios se sienten satisfechos con el servicio ofrecido, esto es una ventaja competitiva muy fuerte la cual debe mantenerse e inclusive alcanzar siempre indicadores elevados. Ya que los empleados están especializados y pueden brindar la información necesaria para despejar dudas a cualquier paciente. Como conclusión, se obtuvo que los tiempos de espera en los últimos meses durante la pandemia, son más reducido, tomando en cuenta, que los usuarios por miedo a contagiarse no se acercan a la casa de salud, esto ha generado que las atenciones por emergencia sean solo casos necesarios.

**Descriptor:** Salud; hospital; atención; paciente; pandemia. (Tesauro UNESCO).

## ABSTRAC

The objective of the research was to determine the level of perception of users regarding the quality of care they receive from the emergency service of the Riobamba General Hospital. A descriptive, cross-sectional study was carried out outside and inside the emergency area of the Hospital. The Results showed that the majority of the users feel satisfied with the service offered, this is a very strong competitive advantage which must be maintained and even always reach high indicators. Since the employees are specialized and can provide the necessary information to clear any doubts to any patient. As a conclusion, it was obtained that the waiting times in recent months during the pandemic are shorter, taking into account that users for fear of getting infected do not go to the nursing home, this has meant that emergency care is only necessary cases.

**Descriptors:** Health; hospital; attention; patient; pandemic. (UNESCO Thesaurus).

## INTRODUCCIÓN

Los constantes viajes a un sin número de especialistas sin encontrar un diagnóstico que permita el tratamiento adecuado para las molestias que aquejan a los pacientes deriva la insatisfacción de los usuarios al momento de recibir los servicios. La Organización Mundial de la Salud en el año 2020 indica que “La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios.” Es decir, la prestación de servicios de salud que otorgan un diagnóstico al usuario se considera una atención de calidad (Organización Mundial de la Salud, 2020).

Hoy en día los Sistemas de Salud en el ámbito mundial no han logrado satisfacer la demanda que se genera por los usuarios que acuden a los establecimientos de salud, por lo cual se ha creado la Red Pública de Salud implementada en la actualidad en el Ecuador (Ocampo, Urrutia, Montoya, & Bautista, 2013). En la actualidad la calidad forma uno de los elementos importantes para la satisfacción de los usuarios, no solo se interesa en satisfacer las necesidades de los pacientes sino también el cumplimiento de los procedimientos, políticas y demás normativas que generen beneficios institucionales (Campos & Sosa, 2020).

La calidad en la prestación de servicios de salud se considera un tema importante desde los años ochenta debido al aumento en la demanda de los servicios y la integración de los usuarios en los mismos. La calidad es un elemento fundamental en la diferencia de los servicios, pues los establecimientos de salud pueden brindar servicios similares o iguales, pero calidad puede marcar la diferencia para los usuarios (Henao, Giraldo, & Yepes, 2018).

Mientras tanto para (Ñañez, 2018) en el proyecto de investigación “Análisis comparativo de la calidad de atención de los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios externos del área de emergencia del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y

el de Medicina Prepagada en el Cantón Samborondón, Guayas Ecuador” indica que la Organización Mundial para la Salud es el ente rector a nivel mundial de las políticas y disposiciones en cuanto a salud, define que la salud es el estado físico, social y mental del ser humano en su diario vivir sin necesidad de encontrarse con enfermedad alguna. La Organización Mundial de la Salud por su parte indica que existe un retroceso en los establecimientos de salud por falta de calidad en la prestación de los servicios. Los países de medianos y pocos recursos han generado que el usuario califique al servicio recibido como insatisfactorio por la entrega de diagnósticos inadecuados, medicación incorrecta y varios errores durante la atención recibida por parte del usuario (Claros, 2018).

Los hospitales y centros de salud a nivel nacional actualmente brindan servicios de salud en las condiciones que se encuentran sus establecimientos, sin embargo por la demanda que día a día incrementa por hospitales creados hace varios años donde su infraestructura y talento humano ha sido creado en base a una población que ha incrementado día a día, y que a pesar de los esfuerzos generados no den frutos pues la insatisfacción en la calidad de los servicios recibidos no disminuye (Chávez, 2017).

Asimismo, Roque et al, (2020) consideran que: la calidad de los servicios de salud se puede visualizar en conjunto de características de los servicios como eficiencia, eficacia, accesibilidad, seguridad, oportunidad; por ello los riesgos en la atención y la calidad deben ser tratados de manera conjunta pues un componente importante para la determinación de la calidad en los establecimientos de salud es el riesgo. La calidad de los servicios de salud se denomina el conjunto de recursos articulados que permiten satisfacer las necesidades de los usuarios o pacientes por la cual acudieron al establecimiento de salud VillaGarcía. La evaluación de la calidad de los servicios de salud es una actividad que se realiza de manera constante tanto en los establecimientos públicos y privados con el objetivo de realizar un acercamiento con los usuarios y de esta manera conocer a través de la perspectiva del usuario las falencias y niveles de satisfacción en los niveles recibidos (Barba, 2019).

El papel que juega el paciente en la evaluación de la calidad de los servicios es de vital importancia pues es el eje fundamental del servicio de salud el mismo que a través de su apreciación relatando sus propias experiencias nos podrá mostrar de mejor manera la calidad y calidez de los servicios recibidos, sin embargo el desconocimiento técnico por parte del paciente sobre el servicio recibido será un limitante para conocer a fondo los problemas funcionales del servicio de emergencia (Cobo, Gómez, & Rodríguez, 2017).

La calidad en la atención de servicios de salud es básicamente el cumplimiento de las normas sanitarias que rigen el Sistema de Salud Pública a nivel Nacional y Mundial, así como también el desarrollo de una atención de salud integral efectiva ligada al cumplimiento oportuno, eficiente y seguro de atención sanitaria. La calidad de la atención debe enfocarse tanto en el prestador del servicio, así como el usuario, reflejando que todos los servicios de salud que se brinden sean equitativos, eficientes, siempre prevaleciendo los derechos y trato hacia las personas (Mamani, 2020).

Por otra parte, Astúa et al, (2004) consideran que para identificar si los servicios de salud son de calidad, se debe analizar la atención desde tres ámbitos: describir las características que apoyan a la calidad de la prestación de servicios de salud, establecer el costo, beneficios y riesgos en relación con la calidad de los servicios prestados e identificar los servicios relacionados con la calidad. Para (Vera M. , 2018), menciona que en el Ecuador una de las propuestas más grandes de la política pública es brindar calidad en la atención de los servicios de salud, ya que la salud es un derecho constitucional para todas las personas que residen en el territorio ecuatoriano.

En la actualidad el Sistema de Salud Ecuatoriano ha sido cuestionado por la falta eficiencia y eficacia en sus servicios tanto de personal como infraestructura, con desabastecimiento de medicamentos, falta de camas y demás servicios complementarios que ayudan a que la prestación de servicios sea de calidad. El objetivo del presente artículo es determinar el nivel de percepción de los usuarios ante la calidad de la atención

que reciben por parte del servicio de emergencia del Hospital General Riobamba y determinar los procedimientos que impiden brindar servicios de calidad.

## **METODO**

La investigación está orientada en determinar la calidad del servicio brindado a los afiliados y usuarios del Hospital General Riobamba a fin de analizar los procedimientos que impiden brindar servicios de calidad. Por lo cual la metodología a utilizar se enfocada en acercamientos directos con la población durante el mes de octubre de 2021. Se efectuó un estudio descriptivo, transversal realizado en los exteriores e interiores del área de emergencia del Hospital General Riobamba, esto permitirá recabar datos en un periodo de tiempo concreto. Además de ser descriptiva ya que el estudio está enfocado en conocer características específicas de la calidad del servicio brindado a los usuarios.

## **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

El Hospital General Riobamba forma parte de la red de Hospitales que integran el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, ubicado en la zona 3, provincia de Chimborazo, ciudad de Riobamba, parroquia Velasco, Calles Chile 39-29 y Av. Unidad Nacional. Brinda atención a los afiliados del Seguro Social General, Voluntario, Campesino, Jubilados y pacientes de la Red Publica Complementaria las 24 horas al día los 365 días al año. Un hospital de segundo nivel con 115 camas censables y 60 no censables, cuenta con servicio de emergencia las 24 horas al día 365 días al año, para la atención oportuna e inmediata de pacientes que tengan urgencias o emergencias.

Dentro de los resultados arrojados por la aplicación de la encuesta, se obtuvo que el 100% de las personas encuestadas se pudo determinar que apenas un 2,13% a encontrado el servició excelente, 71,28% bueno, 21,28% regular y un 5,32% malo. También, la frecuencia con la que los pacientes acuden al Hospital General Riobamba en caso de tener problemas de salud es un 23,40% siempre, un 31,91% acude casi

siempre, un 41,49% frecuentemente y un 3,19% nunca. Si bien es cierto el porcentaje más alto es que los pacientes acuden tan solo frecuentemente al Hospital, pero se puede destacar que las opciones casi siempre y siempre tienen un porcentaje significativo que juntos hacen un 55,32% que indica que los afiliados si consideran al Hospital General Riobamba como su primera opción al momento de tratar sus emergencias o urgencias por problemas de salud.

En cuanto a las instalaciones los pacientes la han encontrado un 4,26% excelentes, 75,53% buenas y un 20,21% regulares, lo que significa que los pacientes o usuarios ven a las instalaciones aptas para los servicios que desean recibir. Con relación, a la satisfacción de los servicios que brinda el Hospital General Riobamba los usuarios un 4,26% se encuentra muy satisfecha, 62% satisfecho, 24% poco satisfecho y un 4% nada satisfecho.

Considerando los resultados obtenidos en los cuales los afiliados han evaluado si los servicios recibidos son de calidad en cuanto al cumplimiento de sus necesidades por las cuales acudieron a la casa de salud, se recomienda mejorar los tiempos de atención y resolución de las emergencias. El tiempo de espera constituye un elemento fundamental al momento de evaluar la calidad de los servicios, en donde el paciente considera que debe ser atendido de forma inmediata y no como un usuario que acude por una consulta de rutina. Para (Vera M. , 2018) menciona que el tiempo de espera siempre ha sido un factor fuertemente criticado por los pacientes por lo que (Vera M. , 2018). Se recomienda aplicar las siguientes estrategias:

**Clasificación de riesgos:** los profesionales determinaran la urgencia del caso es lo más asertivo para la reducción en los tiempos de espera además evita los embotellamientos en la atención de emergencias.

**Uso de paneles de atención:** estos pueden incluir datos donde se evidencie el estado del paciente y el área a donde deben acercarse para ser atendidos a más de mostrar una estimación de tiempo de espera.

**Cumplir con indicadores:** los indicadores ayudan a identificar errores en el sistema ya que se puede monitorear tiempo de atención, tiempo de espera, pacientes atendidos al conocer los resultados se puede hacer una toma de decisiones oportuna que beneficie a ambas partes hospital – pacientes.

**Capacitaciones constantes al personal:** esto es primordial en cualquier organización ya que el personal capacitado puede brindar soluciones a los pacientes en cualquier inconveniente además de contar con la habilidad de tomar de decisiones en el momento adecuado.

**Socialización de los servicios:** ejecutar planes continuos que den a conocer a los usuarios los servicios que brinda el Hospital General Riobamba incentivara a que el paciente siempre utilice los servicios ofertados.

**Adaptación de espacios:** Es importante contar con una infraestructura que se preocupe por la seguridad de los pacientes y les brinde mayores se lo debe realizar de manera permanente adaptándonos de manera continua a los cambios tanto climáticos, sociales, tecnológicos.

Para (Piedra & Chancolla, 2018) en su trabajo de titulación “Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Es salud II Vitarte” menciona lo importante que es la calidad de la atención ya que en este trabajo se aplicó la encuesta tanto a los usuarios con una muestra de 56 personas y a 68 acompañantes debido a que es importante conocer como ellos se sienten al ver a sus familiares pasar una situación de emergencia. Para ello el cuestionario de 22 preguntas obtuvo un análisis de alfa de Cronbach de 0,958 lo que evidencia la fiabilidad del instrumento. El resultado que sobresalió de este trabajo investigativo es la dimensión de empatía en cuanto a cómo los médicos utilizaron un lenguaje claro para indicar el problema de los familiares; mientras que en la dimensión de aspectos tangibles es la que genera preocupación debido a que la señalética no es adecuada para la orientación de los usuarios.

Asimismo, Lizana, Piscocoya y Qichiz (2018) en su trabajo investigativo para determinar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de observación del servicio de emergencia de un Hospital de Lima realizó una investigación descriptiva con un corte transversal a una población de 120 pacientes, utilizando como herramienta para recaudar información una encuesta de 19 preguntas relacionadas a la dimensión interpersonal que es profesionalismo de los galenos donde se evalúa la empatía, respeto, información veraz y oportuna a los pacientes y por otra parte el confort que gira en base a los medios de casa de salud dispone para brindar una atención de calidad y con esto brindar confianza al paciente todo lo mencionado se llevó adelante por una valoración en escala de Likert .

Según (Pintado, 2018) en su trabajo “Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017” hace uso del cuestionario Servqual preestablecido y fácilmente modificable para cualquier variable de estudio, obteniendo como resultado que gracias a que dentro de la casa de salud existe un clima organizacional estable es que se puede brindar un servicio de calidad donde los pacientes se sientan seguros, además como un resultado poco favorable es los tiempos de espera para acceder a la atención medica ya que los pacientes consideran que el servicio de laboratorio y administrativo consume tiempo valioso.

En la investigación de Matzumura, Gutiérrez y Zamudio (2018) mencionan la satisfacción del paciente como uno de los objetivos más importantes de cualquier sistema de salud, es así como utilizaron el instrumento que fue tomado de la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo, aprobada por el Ministerio de Salud del Perú el mismo que se basa tanto en las expectativas como las percepciones, lo que arroja como resultados que dimensión de empatía y elementos tangibles se debe poner más atención para mejorarlos y así alcanzar el cumplimiento de las expectativas de los pacientes.

## **CONCLUSIONES**

Es primordial que los hospitales cambien la cultura organizacional donde cumplan con los valores y prefieran sobre todo la satisfacción de los pacientes y esto se lo logra brindando un servicio de calidad. Es por ello por lo que la empatía en los tiempos de espera es primordial para que estos se sientan a gusto con la casa de salud. Además, hay que recordar que la primera imagen que la organización ofrezca a sus pacientes es en la que se debe esforzar para que los usuarios se sientan identificados y puedan emitir buenos comentarios.

En cuanto a la investigación se evidencia que la mayoría de los usuarios se sienten satisfechos con el servicio ofrecido por parte de los empleados, esto es una ventaja competitiva muy fuerte la cual debe mantenerse e inclusive alcanzar siempre indicadores elevados. Ya que los empleados están especializados y pueden brindar la información necesaria para despejar dudas a cualquier paciente.

Basado en la investigación de campo se recalca que los tiempos de espera en los últimos meses por cuestión de pandemia, son más reducido, esto bajo los parámetros de que los usuarios por miedo a contagiarse han optado por no acercarse a la casa de salud, esto ha generado que las atenciones por emergencia sean solo casos necesarios para ser atendidos en esta área.

## **FINANCIAMIENTO**

No monetario.

## **AGRADECIMIENTO**

A los directivos y trabajadores del área de emergencia del Hospital General Riobamba. Ecuador.

## REFERENCIAS CONSULTADAS

- Astúa, M., Quesada, L., Gómez, D., & Vargas, S. (2004). La calidad en la atención médica.[The quality of medical care]. *Medicina legal de Costa Rica*,21(1), 1-12. <https://n9.cl/ppczz>
- Barba, P. (2019). Evaluación de la calidad de atención del usuario en el área de observación basado en el modelo SERVQHOS del hospital del Día Sur Valdivia, de la ciudad de Guayaquil .[ Evaluation of the quality of user care in the observation area based on the SERVQHOS model of the Hospital del Día Sur Valdivia, in the city of Guayaquil]. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. <https://n9.cl/56vd9r>
- Campos, A., & Sosa, C. (2020). Mejoras para el fortalecimiento de la calidad de la atención en la Clínica del Pie Diabético del Hospital San Juan de Dios. [Improvements to strengthen the quality of care at the Diabetic Foot Clinic of the San Juan de Dios Hospital ]. (Tesis de Maestría ). Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica. <https://n9.cl/7t9lnr>
- Chávez, V. (2017). Percepción de la calidad de atención según los usuarios del programa de planificación familiar del Hospital Cayetano Heredia, 2016. [Perception of the quality of care according to the users of the family planning program of the Cayetano Heredia Hospital, 2016 ]. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. <https://n9.cl/rqk6t>
- Claros, S. (2018). Calidad de atención de enfermería en el área de UCI de neonatología en el Hospital Edgardo Rebagliatti ESSALUD año.[ Quality of nursing care in the neonatology ICU area at the Edgardo Rebagliatti ESSALUD Hospital year]. 2017. (Tesis de Maestría).Universidad Nacional de Callao, Callao, Perú. <https://n9.cl/vdmxf>
- Cobo, E., Gómez, F., & Rodríguez, M. (2017). Percepción de la calidad de la atención en un servicio de urgencias.[ Perception of the quality of care in an emergency department]. *Revista Investigación En Salud Universidad De Boyacá*, 4(2), 188 - 204. <https://n9.cl/olaad>
- Henao, D., Giraldo, A., & Yepes, C. (2018). Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud.[ Instruments to assess the quality perceived by users in health services]. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34), 69– 80. <https://n9.cl/4kmlh9>

- Lizana, D., Piscocoy, F., & Qichiz, S. (2018). Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima – Perú. [Quality of care provided by the nursing professional in the emergency service of a hospital in Lima – Peru]. (Tesis de especialista). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú. <https://n9.cl/0r4x1>
- Mamani, F. (2020). Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención de los servicios de salud ofrecidos en el centro de salud del centro poblado de Totorani, distrito de Acora, Provincia y Departamento de Puno – 2012 y 2020. [Perception of users about the quality of care of health services offered in the health center of the town of Totorani, district of Acora, Province and Department of Puno - 2012 and 2020]. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú. <https://n9.cl/8kvl5>
- Matzumura, J., Gutiérrez, H., & Zamudio, L. (2018). Satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de una institución privada de salud. [Satisfaction of care in the emergency service of a private health institution]. *Revista de Ciencias de la Salud - QhaliKay*, 2(1), 1-11. <https://n9.cl/m2opb>
- Ñañez, V. (2018). Análisis comparativo de la calidad de atención de los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios externos del área de emergencia del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y el de medicina prepagada. [Comparative analysis of the quality of care of health services and the satisfaction of external users of the emergency area of the Ecuadorian Institute of Social Security (IESS) and that of prepaid medicine]. (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. <https://n9.cl/ay7itk>
- Ocampo, M., Urrutia, V., Montoya, J., & Bautista, D. (2013). Sistemas y modelos de salud, su incidencia en las redes integradas de servicios de salud. [Health systems and models, their impact on integrated health service networks]. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 12 (24), 114-129. <https://n9.cl/52vs>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Servicios Sanitarios de Calidad. [Quality Health Services]. <https://n9.cl/cgh2i>

- Piedra, I., & Chancolla, C. (2018). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. [Quality of care and degree of satisfaction of patients treated in the Emergency service of Hospital Essalud II Vitarte]. *Rev Soc Peru Med Interna*, 31 (4), 137-142. <https://n9.cl/d28ma>
- Pintado, M. (2018). Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017. [Quality of care and its relationship with the satisfaction of the user of the emergency services of the Trujillo Regional Teaching Hospital, 2017]. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Perú. <https://n9.cl/fvrbg>
- Roque, G., Ruiz, T., & Torres, P. (2020). Roque, R. Et al. (2020). Gestión de la calidad y el conocimiento en los servicios hospitalarios en tiempos de pandemia. [Quality and knowledge management in hospital services in times of pandemic]. *INFODIR*, 16 (33), 1-17. <https://n9.cl/cr3za>
- Vera, M. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Evaluation of the quality of care in relation to the satisfaction of the users of the pediatric emergency services Hospital General de Milagro]. (Tesis Maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. <https://n9.cl/0u1fm>