

Lady Karolina Irua-Montalvo; Dayana Idalia Lagos-Rodriguez; Milena Daraynely Romo-Chunes; Melba Esperanza Narváez-Jaramillo

<https://doi.org/10.35381/s.v.v8i2.4251>

Calidad de atención en salud a usuarios, centro de salud Julio Andrade, Ecuador

Quality of health care for users, Julio Andrade Health Center, Ecuador

Lady Karolina Irua-Montalvo

et.ladykim84@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Tulcán, Carchi
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-9951-6538>

Dayana Idalia Lagos-Rodriguez

et.dayanair50@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Tulcán, Carchi
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0003-2612-889X>

Milena Daraynely Romo-Chunes

et.milenadrc02@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Tulcán, Carchi
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0003-2612-889X>

Melba Esperanza Narváez-Jaramillo

ut.melbanarvaez@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Tulcán, Carchi
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-2025-2075>

Recibido: 15 de diciembre 2023

Revisado: 20 de enero 2024

Aprobado: 15 de marzo 2024

Publicado: 01 de abril 2024

Lady Karolina Irua-Montalvo; Dayana Idalia Lagos-Rodriguez; Milena Daraynely Romo-Chunes; Melba Esperanza Narváez-Jaramillo

RESUMEN

Objetivo: Analizar la calidad de atención en salud a usuarios, centro de salud Julio Andrade, Ecuador. **Método:** Descriptivo observacional, la población fue de 60 usuarios del Centro de Salud Julio Andrade. **Resultados:** El 33% afirman que el trato por parte del personal del centro de salud brindado a los usuarios no es Ni satisfactorio Ni insatisfactorio; porque no se refleja la humanización y la atención integral con los usuarios, ya que el personal de salud atiende a bastante población y se ve saturado el servicio por lo cual genera estrés tanto para los usuarios y para el personal que atiende en este centro de salud. **Conclusión:** El análisis de la calidad de atención en el centro de salud Julio Andrade ha revelado que, si bien existen fortalezas en la comunicación y el trato del personal de salud, persisten desafíos relacionados con los tiempos de espera, accesibilidad e infraestructura.

Descriptores: Garantía de la calidad de atención de salud; instituciones de atención ambulatoria; atención ambulatoria. (Fuente: DeCS).

ABSTRACT

Objective: To analyze the quality of health care provided to users, Julio Andrade Health Center, Ecuador. **Methods:** Descriptive observational study. The population consisted of 60 users of the Julio Andrade Health Center. **Results:** 33% stated that the treatment provided by the health center staff to users is neither satisfactory nor unsatisfactory; because it does not reflect humanization and comprehensive care for users, since the health personnel attends a large population and the service is saturated, which generates stress both for users and for the staff that attends this health center. **Conclusion:** The analysis of the quality of care at the Julio Andrade health center has revealed that, although there are strengths in communication and treatment of health personnel, there are still challenges related to waiting times, accessibility and infrastructure.

Descriptors: Quality assurance of health care; outpatient institutions; outpatient care. (Source: DeCS).

Lady Karolina Irua-Montalvo; Dayana Idalia Lagos-Rodriguez; Milena Daraynely Romo-Chunes; Melba Esperanza Narváez-Jaramillo

INTRODUCCIÓN

El análisis de la calidad del servicio en el centro de salud Julio Andrade es esencial para identificar las causas que generan insatisfacción entre los usuarios y proponer acciones correctivas. Este aspecto es fundamental para el mejoramiento continuo de la atención en salud, este estudio cobra importancia al establecer un diagnóstico sobre la calidad del servicio y su vinculación con la satisfacción de los usuarios, evaluada a través de factores como fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

En Ecuador, la Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud tiene como uno de sus objetivos garantizar la calidad, eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios de salud ofrecidos por el Ministerio de Salud Pública. Siguiendo las políticas sectoriales, modelos de calidad, normativas y lineamientos estratégicos, la unidad operativa Julio Andrade ha implementado brigadas médicas.

La satisfacción del usuario es un indicador clave para evaluar la calidad de los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permite identificar áreas de mejora y consolidar fortalezas, con el fin de desarrollar un sistema de salud que brinde atención de calidad e integral, acorde a las necesidades de los pacientes.

En función de lo planteado, se presenta como objetivo analizar la calidad de atención en salud a usuarios, centro de salud Julio Andrade, Ecuador.

MÉTODO

Descriptivo observacional.

La población fue de 60 usuarios del Centro de Salud Julio Andrade.

Se aplicó encuesta y cuestionario estructurado.

Se aplicó estadística descriptiva para el procesamiento de los datos.

Lady Karolina Irua-Montalvo; Dayana Idalia Lagos-Rodriguez; Milena Daraynely Romo-Chunes; Melba Esperanza Narváez-Jaramillo

RESULTADOS

Los porcentajes por edad de las personas que acuden al centro de salud son de 45% en los usuarios de 27 a 59 años, tienen el conocimiento de los servicios e insumos que esta unidad de salud les ofrece de acuerdo a los requerimientos que los usuarios necesitan, los cuales han asistido a este centro desde hace mucho tiempo atrás y conocen la forma de atención que ha tenido el centro en los últimos años.

El 27% acude al centro de salud de 5 a 10 años ya que es de fácil accesibilidad para los usuarios de la parroquia, los cuales tienen el conocimiento sobre la calidad de atención en esta unidad de salud, esto da como resultado que los usuarios que acuden al centro de salud recurran a la prestación de servicios, para satisfacer las diferentes necesidades que tienen los usuarios tanto patológica para de esta forma promover el bienestar de los usuarios.

El 58% de los usuarios refieren que no están de acuerdo con el tiempo de espera para un agendamiento ya que el tiempo de espera no es adecuado, por lo cual ese sería un problema para el usuario ya que elegirían otra forma de mejorar su salud y ya no asistir, en fin, el resultado obtenido tiene molestias por el tiempo para poder acudir con el médico o especialistas que necesite es por eso muy importante fomentar la coordinación del tiempo correspondiente para cada usuario para así poder brindar una atención de eficiente al usuario.

El 42% afirman que el trato por parte del personal de salud a los usuarios es Bueno. Esto es muy importante ya que las personas que asistan a la unidad de salud van en busca de ayuda, comprensión y atención por lo que el personal del centro debe ser un facilitador. Los pacientes tienen su mente ocupada en su situación personal la calidad de servicio también se afianza en el trato del equipo de salud al usuario tanto a la recuperación y al manejo de la condición o enfermedad del paciente.

El 33% afirman que el trato por parte del personal del centro de salud brindado a los usuarios no es Ni satisfactorio Ni insatisfactorio; porque no se refleja la humanización y

Lady Karolina Irua-Montalvo; Dayana Idalia Lagos-Rodriguez; Milena Daraynely Romo-Chunes; Melba Esperanza Narváez-Jaramillo

la atención integral con los usuarios, ya que el personal de salud atiende a bastante población y se ve saturado el servicio por lo cual genera estrés tanto para los usuarios y para el personal que atiende en este centro de salud.

El 92% afirman que si se les brinda información entendible de acuerdo a las inquietudes que ellos presentan. Es necesario responder a cada una de las inquietudes de los pacientes ya que esto va a generar un mejor servicio y una mejor comunicación, la cual sirve para estructurar los momentos iniciales de un encuentro entre el personal de salud de modo que se pueda obtener y explorar mejor la información.

El 55 % mencionó que la infraestructura de este centro es regular por motivo que es un poco amplia, sus paredes presentan humedad, además el lugar de espera es frío y no cuentan con las suficientes sillas para el tiempo de espera de su atención. Mediante estos resultados se constató que el establecimiento de salud no es el adecuado para brindar atención ya que no cuenta con una buena infraestructura para una atención integral y de calidad.

El 50% considera que es poco accesible ya que muchas personas viven en comunidades lejanas al centro de salud y es por ese motivo que no pueden asistir a la cita prevista en el horario indicado, y esto se presta para que las personas pierdan su cita el cual es un factor que afecta al usuario para agendar un nuevo turno, ya que estas personas se dedican a la agricultura y tienen coordinado el tiempo ya que para ellos es muy difícil el acceso por vivir en comunidades lejanas.

DISCUSIÓN

El análisis de la calidad de atención en el centro de salud Julio Andrade refleja áreas claves de mejora para satisfacer las demandas de los usuarios. Un hallazgo relevante es que el 45% de los pacientes, entre 27 y 59 años, tienen conocimiento profundo de los servicios ofrecidos debido a su prolongada relación con el centro. Este resultado es coherente con investigaciones previas que destacan cómo la familiaridad con los

Lady Karolina Irua-Montalvo; Dayana Idalia Lagos-Rodriguez; Milena Daraynely Romo-Chunes; Melba Esperanza Narváez-Jaramillo

servicios puede influir en la percepción de la calidad de atención ¹. Este aspecto resulta esencial para fortalecer la relación entre los usuarios y el sistema de salud, donde la fiabilidad y la confianza del usuario son componentes fundamentales.

Un aspecto preocupante es que el 58% de los usuarios mostraron insatisfacción con el tiempo de espera para agendar citas. Esto coincide con estudios en los que el tiempo de espera se posiciona como un indicador clave de insatisfacción, afectando negativamente la percepción global del servicio ². La falta de eficiencia en la gestión del tiempo puede desalentar a los pacientes a continuar utilizando los servicios de salud, optando por otras alternativas, lo que subraya la necesidad de mejorar la planificación y la distribución de recursos humanos para optimizar los tiempos de atención.

En relación con el trato brindado por el personal de salud, el 42% de los usuarios evaluaron este aspecto de manera positiva, mientras que un 33% lo calificó como neutral, ni satisfactorio ni insatisfactorio. Estudios recientes sobre la calidad en atención primaria enfatizan que la sobrecarga laboral y el estrés en el personal sanitario pueden comprometer la atención centrada en el paciente ³. La empatía, el respeto y la comunicación efectiva son componentes esenciales en la calidad percibida por los usuarios ⁴. Para mejorar este ámbito, sería valioso implementar programas de capacitación y bienestar para el personal de salud, lo que impactaría directamente en la satisfacción de los usuarios.

Otro factor crítico identificado en este estudio es la infraestructura del centro, calificada como regular por el 55% de los encuestados. Este resultado es consistente con investigaciones que vinculan la calidad de las instalaciones físicas con la percepción general de los servicios de salud ⁵. Las condiciones subóptimas, como la falta de asientos suficientes y la humedad en las paredes, pueden generar un impacto negativo en la experiencia del usuario y en la confianza hacia el sistema de salud. Mejorar las instalaciones físicas no solo garantizaría una atención más cómoda, sino que también contribuiría a un entorno que favorezca la recuperación y el bienestar de los pacientes ⁶.

Lady Karolina Irua-Montalvo; Dayana Idalia Lagos-Rodriguez; Milena Daraynely Romo-Chunes; Melba Esperanza Narváez-Jaramillo

En cuanto a la accesibilidad, el 50% de los usuarios mencionó dificultades para acceder al centro debido a su lejanía de las comunidades rurales. Este desafío no es exclusivo de Ecuador; estudios en otros contextos muestran que las barreras geográficas y económicas limitan el acceso oportuno a los servicios de salud ⁷. La implementación de estrategias como las brigadas móviles mencionadas por la Dra. Aylín Acosta resulta una solución efectiva para llevar atención médica a las áreas más remotas, mejorando así tanto la accesibilidad como la equidad en la prestación de servicios ⁸.

El tiempo de espera y la calidad de la atención son elementos recurrentes en estudios internacionales que evalúan la satisfacción del usuario en sistemas de salud de distintos países. En la investigación realizada en el sistema de salud español, la falta de recursos y una gestión deficiente de la calidad fueron factores determinantes para la insatisfacción del usuario ⁹. Esta tendencia puede observarse también en otros países, donde la insuficiencia de recursos y la sobrecarga del sistema sanitario comprometen la calidad percibida por los pacientes ¹⁰.

Por otro lado, el 92% de los usuarios refirieron que reciben información clara y comprensible en respuesta a sus inquietudes. La comunicación efectiva entre el personal de salud y los pacientes es clave para la satisfacción del usuario, un hallazgo respaldado por estudios que subrayan la importancia de la comunicación en la atención centrada en el paciente ¹¹. En particular, en servicios de salud mental, los usuarios priorizan una comunicación clara y empática, lo que mejora la percepción de calidad del servicio recibido ¹².

Estudios sobre la calidad de los servicios de atención primaria en diferentes regiones de América Latina señalan que la percepción de la calidad de los servicios también está influenciada por factores como la cultura local y las expectativas de los usuarios ¹³. Es fundamental, por lo tanto, que cualquier intervención en la mejora de los servicios de salud tome en cuenta estos factores contextuales, para asegurar que las reformas y mejoras se ajusten a las necesidades específicas de la población atendida.

Lady Karolina Irua-Montalvo; Dayana Idalia Lagos-Rodriguez; Milena Daraynely Romo-Chunes; Melba Esperanza Narváez-Jaramillo

Los resultados de este análisis resaltan la importancia de abordar los problemas de accesibilidad, infraestructura y tiempos de espera, así como de reforzar las capacidades del personal para mejorar la calidad de la atención. Una intervención holística y orientada hacia la equidad y la eficiencia permitirá a los usuarios del centro de salud Julio Andrade acceder a un servicio de salud que no solo sea oportuno y accesible, sino también integral y humano, alineándose con los estándares internacionales de calidad en salud.^{14 15}

CONCLUSIONES

El análisis de la calidad de atención en el centro de salud Julio Andrade ha revelado que, si bien existen fortalezas en la comunicación y el trato del personal de salud, persisten desafíos significativos relacionados con los tiempos de espera, la accesibilidad y la infraestructura. Estas áreas críticas, junto con la sobrecarga del personal y la insuficiencia de recursos, limitan la percepción positiva del servicio por parte de los usuarios. Abordar estos problemas mediante mejoras en la gestión del tiempo, la infraestructura y la atención equitativa y centrada en el paciente es fundamental para garantizar una atención integral y de calidad que responda a las necesidades de la población, alineándose con los estándares internacionales de salud.

CONFLICTO DE INTERÉS

Los autores declaran que no tienen conflicto de interés en la publicación de este artículo.

FINANCIAMIENTO

Autofinanciado.

AGRADECIMIENTO

A todos los agentes sociales involucrados en el proceso investigativo.

Lady Karolina Irua-Montalvo; Dayana Idalia Lagos-Rodriguez; Milena Daraynely Romo-Chunes; Melba Esperanza Narváez-Jaramillo

REFERENCIAS

1. Silva LB, Silva PAB, Santos JFG, Silqueira SMF, Borges EL, Soares SM. Risk strata and quality of care for the elderly in Primary Health Care. Estratos de risco e qualidade do cuidado à pessoa idosa na Atenção Primária à Saúde. Rev Lat Am Enfermagem. 2019;27:e3166. <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.2968.3166>
2. Powell PA, Rowen D. What Matters for Evaluating the Quality of Mental Healthcare? Identifying Important Aspects in Qualitative Focus Groups with Service Users and Frontline Mental Health Professionals. Patient. 2022;15(6):669-678. <http://dx.doi.org/10.1007/s40271-022-00580-0>
3. Gubert FDA, Barbosa Filho VC, Queiroz RCS, et al. Qualidade da Atenção Primária à Saúde infantil em estados da região Nordeste [Quality of primary care for child health in states in the Northeast region]. Cien Saude Colet. 2021;26(5):1757-1766. <http://dx.doi.org/10.1590/1413-81232021265.05352021>
4. Ehsani-Moghaddam B, Martin K, Queenan JA. Data quality in healthcare: A report of practical experience with the Canadian Primary Care Sentinel Surveillance Network data. Health Inf Manag. 2021;50(1-2):88-92. <http://dx.doi.org/10.1177/1833358319887743>
5. García-González L, Mendioroz-Peña J, Armenteros-López B, Sole-Zapata N, Alonso-Gaitón P, Cuadro-Pena E. Quality of health care perceived by users in Catalan prisons. Rev Esp Sanid Penit. 2021;23(1):9-19. <http://dx.doi.org/10.18176/resp.00026>
6. Heinemann AW, Deutsch A, Fatone S, et al. Patient and Clinician Perspectives on Quality-of-Care Topics for Users of Custom Ankle-Foot Orthoses. Am J Phys Med Rehabil. 2020;99(6):540-549. <http://dx.doi.org/10.1097/PHM.0000000000001373>
7. Cossu G, Zreik T, Ciccu S, et al. Respects of human rights and perception of quality of care, the users' point of view comparing mental health and other health facilities in a region of Italy. Int Rev Psychiatry. 2023;35(2):194-200. <http://dx.doi.org/10.1080/09540261.2022.2081069>
8. Costa LB, Mota MV, Porto MMA, et al. Assessment of the quality of Primary Health Care in Fortaleza, Brazil, from the perspective of adult service users in 2019. Avaliação da qualidade da Atenção Primária à Saúde em Fortaleza, Brasil, na perspectiva dos usuários adultos no ano de 2019. Cien Saude Colet. 2021;26(6):2083-2096 <http://dx.doi.org/10.1590/1413-81232021266.39722020>

Lady Karolina Irua-Montalvo; Dayana Idalia Lagos-Rodriguez; Milena Daraynely Romo-Chunes; Melba Esperanza Narváez-Jaramillo

9. Peasgood T, Mukuria C, Carlton J, et al. What is the best approach to adopt for identifying the domains for a new measure of health, social care and carer-related quality of life to measure quality-adjusted life years? Application to the development of the EQ-HWB?. *Eur J Health Econ.* 2021;22(7):1067-1081. <http://dx.doi.org/10.1007/s10198-021-01306-z>
10. Shi J, Jin H, Shi L, et al. The quality of primary care in community health centers: comparison among urban, suburban and rural users in Shanghai, China. *BMC Fam Pract.* 2020;21(1):178. <http://dx.doi.org/10.1186/s12875-020-01250-6>
11. Addington D, Cheng CC, French P, et al. International application of standards for health care quality, access and evaluation of services for early intervention in psychotic disorders. *Early Interv Psychiatry.* 2021;15(3):723-730. <http://dx.doi.org/10.1111/eip.12990>
12. Cations M, Lang C, Ward SA, et al. Using data linkage for national surveillance of clinical quality indicators for dementia care among Australian aged care users. *Sci Rep.* 2021;11(1):10674. <http://dx.doi.org/10.1038/s41598-021-89646-x>
13. Carlisle K, Matthews Quandamooka V, Redman-MacLaren M, et al. A qualitative exploration of priorities for quality improvement amongst Aboriginal and Torres Strait Islander primary health care services. *BMC Health Serv Res.* 2021;21(1):431. <http://dx.doi.org/10.1186/s12913-021-06383-7>
14. Nevola A, Morris ME, Felix HC, Hudson T, Payakachat N, Tilford JM. Improving quality of life assessments for high-need adult Medicaid service users with mental health conditions. *Qual Life Res.* 2021;30(4):1155-1164. <http://dx.doi.org/10.1007/s11136-020-02694-0>
15. Al Mousa Y, Callaghan P, Michail M, Caswell G. Saudi service users' perceptions and experiences of the quality of their mental health care provision in the Kingdom of Saudi Arabia (KSA): A qualitative inquiry. *Int J Ment Health Nurs.* 2021;30(1):300-316. <http://dx.doi.org/10.1111/inm.12784>