

Calidad de la atención médica en el área de emergencia: percepción y expectativas de los pacientes de un hospital público

Quality of medical care in the emergency area: patients perception and expectations of a public hospital

ÁLAVA, PATRICIA¹; PAREDES, MARIO²

¹Universidad Técnica de Manabí. Manabí, Ecuador.

²Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.

Autor de correspondencia
palava0886@utm.edu.ec

Fecha de recepción
30/03/2024

Fecha de aceptación
04/05/2024

Fecha de publicación
25/05/2024

Autores

Álava Moreira, Patricia Geoconda
Programa de Maestría en Salud Pública mención en Economía Desarrollo socio Ambiental,
Facultad de Posgrado, Universidad Técnica de Manabí, Ecuador.
Correo-e: palava0886@utm.edu.ec
ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-5565-2069>

Paredes Cruz, Mario Alberto
Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Facultad de Ciencias Médicas,
Escuela de Medicina. Armada del Ecuador Dirección de Sanidad Naval
Departamento de Medicina Preventiva.
Correo-e: mario.paredes01@cu.ucsg.edu.ec
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7775-6568>

Citación:

Álava, P. y Paredes, M. (2024). Calidad de la atención médica en el área de emergencia: percepción y expectativas de los pacientes de un hospital público. *GICOS*, 9(2), 142-154

DOI: <https://doi.org/10.53766/GICOS/2024.09.02.10>



RESUMEN

La calidad de la atención en salud es un concepto multidimensional, abarcando seguridad, eficacia, puntualidad, eficiencia, equidad y enfoque centrado en las personas. Este estudio se enmarcó en la creciente prioridad de garantizar servicios de salud de alta calidad para satisfacer las expectativas de los pacientes. Se planteó como objetivo evaluar la calidad de la atención médica en el área de emergencia del Hospital General de Portoviejo, desde la perspectiva y expectativas de los pacientes. Se desarrolló bajo una metodología correlacional, transversal, con una muestra de 194 pacientes seleccionados aleatoriamente de un total de 400 que acudieron al servicio de emergencias durante un mes en el año 2024. Se empleó un cuestionario modificado del SERVQUAL para medir la satisfacción de los usuarios, evaluando cinco dimensiones de calidad: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Los resultados indicaron una insatisfacción importante en la dimensión de fiabilidad (76.89%), mientras que la calidad general del servicio fue aceptable en las dimensiones de capacidad de respuesta (62.88%) y aspectos tangibles (62.37%). Se observó una correlación positiva entre la expectativa y percepción de los pacientes en varias de las dimensiones evaluadas. Se concluyó que, existe una amplia necesidad de mejorar la fiabilidad del servicio, ya que su falta puede erosionar la confianza del paciente en el sistema de salud y afectar negativamente su experiencia y resultados de salud. Además, se resalta la importancia de utilizar encuestas periódicas de satisfacción del paciente para mejorar la prestación de servicios de atención médica.

Palabras clave: calidad de la atención de salud, calidad, acceso y evaluación de la atención de salud, percepción, satisfacción del paciente.

ABSTRACT

The quality of health care is a multidimensional concept, encompassing safety, effectiveness, timeliness, efficiency, equity, and a people-centered approach. This study was part of the growing priority of ensuring high-quality health services to meet patients' expectations. The objective of this study was to evaluate the quality of medical care in the emergency area of the General Hospital of Portoviejo, from the perspective and expectations of patients. It was developed under a correlational, cross-sectional methodology, with a sample of 194 patients randomly selected from a total of 400 who attended the emergency department for one month in 2024. A modified SERVQUAL questionnaire was used to measure user satisfaction, assessing five dimensions of quality: reliability, responsiveness, security, empathy, and tangible aspects. The results indicated significant dissatisfaction in the dimension of reliability (76.89%), while the overall quality of service was acceptable in the dimensions of responsiveness (62.88%) and tangible aspects (62.37%). A positive correlation was observed between patients' expectation and perception in several of the dimensions evaluated. It was concluded that there is a broad need to improve the reliability of the service, as its lack can erode patient trust in the health system and negatively affect their health experience and outcomes. In addition, the importance of using periodic patient satisfaction surveys to improve the delivery of health care services is highlighted.

Keywords: quality of health care, health care quality, access, and evaluation, perception, patient satisfaction.

La calidad de la atención en salud es un concepto teórico difícil de medir directamente, ya que no tiene una definición única. En términos generales, se refiere al nivel de seguridad, eficacia, puntualidad, eficiencia, equidad y enfoque centrado en las personas durante la prestación de servicios de salud (Hannawa et al., 2022). La calidad de la atención, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), se define como el nivel en el que los servicios de salud contribuyen a mejorar las condiciones de salud tanto a nivel individual como en la comunidad, incrementando así las posibilidades de alcanzar los resultados de salud deseados (World Health Organization [WHO], 2023).

La calidad de los servicios y su impacto en la vida de las personas es una prioridad creciente. La gestión eficaz, especialmente en hospitales, se centra en proporcionar atención clínica y servicios de alta calidad para cumplir con las expectativas de los pacientes (Teshnizi et al., 2018).

La calidad también puede medirse por los profesionales de la salud o desde las percepciones de los pacientes. Algunos autores (Ruiz Pérez et al., 2021; Tuczyńska et al., 2022) mencionan que las percepciones de calidad de los pacientes son significativas y deberían ser un foco principal de atención dentro del sistema sanitario, enfocadas en la intangibilidad, heterogeneidad, inseparabilidad y carácter precedero. Los enfoques van orientados a la evaluación directa de usuarios y la medición de expectativas (Lezcano y Cardona, 2018).

En los sistemas de salud públicos, es el Estado que financia y busca garantizar la calidad y eficiencia de los servicios. La falta de control y evaluación puede afectar negativamente la capacidad de ofrecer todos los servicios (Jiménez Paneque, 2004). Ante esto, se destaca la importancia de evaluar la estructura, proceso y resultados, la escala de Calidad de Servicio [SERVQUAL] (Parasuraman et al., 1988), es la más utilizada a nivel mundial para medir la percepción de la calidad en servicios de salud, demostrando confiabilidad y validez, especialmente en áreas como consulta externa y hospitalización.

Un metaanálisis (Teshnizi et al., 2018) desarrollado en Irán determinó que no existieron diferencias significativas entre las dimensiones expectativas y percepción de los pacientes. Los autores concluyeron que las expectativas de los pacientes sobre la calidad de los servicios de atención médica superaron sus percepciones, además de mostrar insatisfacción en la percepción de los pacientes. Un estudio similar desarrollado durante la pandemia en países europeos (Tuczyńska et al., 2022), develó disminución en la calidad de los servicios de salud prestados.

En el contexto de América Latina, un estudio desarrollado en Colombia (Lezcano et al., 2018), no encontró significancia entre la calidad de atención y las variables sociodemográficas y las ligadas a la atención médico-hospitalaria recibida. Mientras que en Perú (Dávila y Chirinos, 2022), las expectativas y percepciones de los usuarios sobre la calidad de los servicios de salud atisbaron desde una mayor insatisfacción hasta una gran insatisfacción. Por otro lado, estudios desarrollados en Ecuador (Triviño-Ibarra et al., 2019; Villamar et al., 2023), catalogaron la atención recibida en consulta externa como regular y de insatisfacción global.

Es claro que varios estudios en el mundo han investigado la calidad del servicio en el sector de la salud, pero hasta donde sabemos, los datos de estas publicaciones no se han desarrollado en el contexto local ecuatoriano, en el servicio de emergencias específicamente Portoviejo. Por lo tanto, este estudio se planteó evaluar la calidad de la atención médica en el área de emergencia del Hospital General de Portoviejo, desde la percepción y expectativas de los pacientes, en el año 2024.

METODOLOGÍA

La investigación se basó en un diseño correlacional, transversal. Contó con una población conformada por 400 pacientes que acudieron al servicio de emergencias del hospital General Portoviejo durante un mes en el año 2024. El tamaño de la muestra se seleccionó mediante un sistema aleatorio simple (margen de error del 5%), se encuestaron 194 pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. Los criterios de inclusión fueron pacientes de ambos sexos, contar con 18 años de edad al momento de acudir a la atención en el servicio de emergencia y haber firmado el consentimiento. Los de exclusión fueron pacientes con discapacidad física o mental que no pudieran responder autónomamente el instrumento de evaluación.

El instrumento de recolección de datos constó de 2 secciones. La primera incluyó los datos generales tales como edad, género, ocupación, estado civil, nivel de estudios y tipo de seguro del paciente. La segunda parte aplicó el cuestionario SERVQUAL modificado y validado para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud (Cabello y Chirinos, 2012), el instrumento incluyó 44 ítems, 22 para Expectativas y 22 preguntas de Percepción, distribuidos en cinco dimensiones de calidad: 1) fiabilidad, 2) capacidad de respuesta, 3) seguridad, 4) empatía y 5) aspectos tangibles. Cada pregunta generó un puntaje de acuerdo a la escala Likert, en base a siete alternativas de respuesta (considerando 1 la más baja y 7 la más alta).

La diferencia entre +7 y -7 dio por resultados los denominados Gaps según la definición operativa del instrumento. Es decir, que la calidad estará dada por la diferencia entre las expectativas y la percepción global por dimensión. Además, la medición de la satisfacción se evaluó por el porcentaje de insatisfacción obtenido de sus respuestas y se categorizó en: aceptable (menos del 40%), en proceso (40 a 60%) y por mejorar (más del 60%). Se consideró que un servicio fue de calidad cuando la percepción igualó o superó las expectativas, por tanto, la diferencia fuera igual o mayor a cero. La fuente de información fue de tipo primaria. La encuesta SERVQUAL se aplicó antes de la consulta (evaluar expectativas) y post consulta (percepción).

El control de sesgo de selección se subsanó incluyendo a todos los participantes que cumplieron con los criterios de elegibilidad. Además, se aplicó una prueba piloto para perfeccionar el instrumento. El sesgo de medición se controló a través de la evaluación de las propiedades psicométricas. El sesgo de respuesta de los encuestados se superó sensibilizando a los usuarios sobre la importancia de este estudio.

El análisis descriptivo se expresó mediante medidas de frecuencia, porcentajes. La fiabilidad del cuestionario se evaluó bajo el alfa de Cronbach dando un valor de 0.934 (excelente). Los puntajes de las dimensiones del SERVQUAL se compararon con variables cuantitativas mediante el Rho de Spearman. Se emplearon pruebas no paramétricas por la distribución anormal determinada mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov. Se

utilizó la prueba de U Mann Whitney por tener variables discontinuas en el caso de las dicotómicas, y con las politómicas se utilizó H de Kruskal Wallis, para identificar posibles factores asociados con la calidad de los servicios de salud. El nivel de significación estadística consideró un valor de $p \leq 0,05$. Todas las pruebas estadísticas fueron procesadas con el paquete estadístico SPSS versión 25. Para el desarrollo de la investigación se obtuvo la aprobación del Comité de Ética e Investigación en Seres Humanos de la Universidad Técnica de Manabí, bajo el código CEISH-UTM-EXT_24-01-24_PGAM. Asimismo, su ejecución se rigió por los principios del Informe Belmont, que abarcan el respeto a la dignidad humana, la justicia y la beneficencia como fundamentos prácticos en la investigación. Se mantuvo la confidencialidad y anonimato de los participantes.

RESULTADOS

Tabla 1.

Descripción de características sociodemográficas y tipo de seguro de salud del grupo de estudio

Características de la población		Frecuencia (n=194)	Porcentaje (%)	
Edad (años)	Grupos			
	($\bar{x} \pm DE$)	20 – 39	89	45.87
	41.57 \pm 11.19	40-59	90	43.39
		60-77	15	7.73
Género	Masculino	86	44.3	
	Femenino	108	55.7	
Estado civil	Soltero	10	5.2	
	Casado	182	93.8	
	Divorciado	2	1	
Nivel educativo	Primaria	6	3.1	
	Secundaria	102	52.6	
	Universidad	86	44.3	
Ocupación	Ama de casa	16	18.2	
	Empleado	161	83	
	Desempleado	17	8.8	
Tipo de seguro	Campesino	34	17.5	
	Personal	92	47.4	
	Patronal	66	35.1	

Fuente: cálculos propios.

Con relación a las características de la población (Tabla 1), se destacó que el grupo etario más representativo abarcó el rango de 20 a 39 años, constituyendo el 45.87% del total. Este grupo etario, está asociado con la juventud y la primera etapa de la adultez, con una media de 41.57 \pm 11.19. Además, la mayoría de los participantes fueron mujeres (55.7%). En el estado civil, predominó el estar casado (93.8%), en cuanto al nivel educativo más de la mitad de los participantes habían completado la educación secundaria (52.6%). La gran mayoría de los participantes contaban con empleo, representado por un 83% de la muestra. En cuanto al tipo de seguro, predominó el seguro personal, con el 47.4% del total.

Tabla 2.*Categorías de satisfacción de la calidad por dimensiones en la muestra estudiada*

Dimensión	Satisfecho (positivo) n(%)	Insatisfecho (negativo) n(%)	Escala de mejora
Fiabilidad	45 (23.19)	149 (76.80)	Por mejorar
Capacidad de respuesta	122 (62.88)	72 (37.1)	Aceptable
Seguridad	92 (47.4)	102 (52.6)	En proceso
Empatía	106 (54.6)	88(45.4)	En proceso
Aspectos Tangibles	121(62.37)	73 (37.62)	Aceptable
Total	48(24,74)	146(75,25)	

Fuente: cálculos propios.

En referencia a las categorías de satisfacción de la calidad de los pacientes en las diferentes dimensiones del SERVQUAL (tabla 2), se observó que la dimensión fiabilidad mostró una tasa de insatisfacción (negatividad) de 76.80%, indicando claramente la necesidad de mejoras en esta área por parte de la institución. Sin embargo, la evaluación general de la calidad del servicio por parte de los pacientes fue aceptable (rango menor a 40%) solo en dos dimensiones: capacidad de respuesta y los aspectos tangibles.

Además, se encontró que el género estaba asociado significativamente con el puntaje total de capacidad de respuesta ($p=0.035$), y con la de empatía ($p=0.029$), según la percepción del usuario. Lo que sugiere diferencias en cómo hombres y mujeres perciben la capacidad de respuesta del personal médico y la empatía mostrada durante su atención en la emergencia.

En lo que respecta al estado civil, se observó una significancia estadística en el puntaje total de capacidad de respuesta desde las expectativas del usuario y el puntaje global de expectativas ($p=0.039$ y $p=0.047$ respectivamente). Es posible que las personas solteras, casadas o divorciadas tengan diferentes perspectivas y prioridades en cuanto a la calidad de atención que esperan recibir. Respecto al nivel educativo, se encontró significancia en el puntaje total de aspectos tangibles desde la expectativa del usuario ($p=0.012$) y el puntaje global de expectativas $p=0.022$. Puesto que, el nivel educativo puede influir en la forma en que los pacientes evalúan la calidad de la atención médica, especialmente en lo que respecta a la infraestructura física y los recursos disponibles en la sala de emergencias.

Por otro lado, en relación al tipo de seguro, se encontraron diferencias significativas en el puntaje total de fiabilidad ($p=0.036$), seguridad ($p=0.005$) desde la percepción, y con el puntaje total de la capacidad ($p=0.007$) y seguridad ($p=0.000$), desde las expectativas del usuario, el tipo de seguro que tienen los pacientes puede desempeñar un papel importante en su percepción de la fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta del sistema de atención médica en la emergencia.

Finalmente, en cuanto a la ocupación, se observó una significancia en el puntaje total de capacidad ($p=0.002$), seguridad ($p=0.000$), capacidad de respuesta ($p=0.033$) desde la percepción del usuario. En cambio, la edad mostró diferencia significativa con el total de percepción ($p=0.018$).

En esta investigación no existió diferencias significativas entre estado civil, nivel educativo con respecto a las cinco dimensiones, un comportamiento diferente mostró la dimensión 2 (capacidad de respuesta) la dimensión 3 (seguridad) con relación al tipo de seguro ($p=0.037$ y $p=0.000$, respectivamente). Asimismo, la ocupación también mostró diferencia significativa con la dimensión 3 (seguridad) de $p=0.025$. En cuanto a la variable género se encontró diferencias significativas ($p<0.025$), con la dimensión capacidad de respuesta.

Tabla 3.

Correlación de Spearman entre las dimensiones de expectativas y percepción de los usuarios

Dimensiones	Expectativa Fiabilidad	Expectativa Capacidad de respuesta	Expectativa Seguridad	Expectativa Empatía	Expectativa Aspectos Tangibles	Total expectativa
Percepción Fiabilidad	0.242** 0.001	0.012 0.866	0.126 0.080	0.264** 0.000	0.145* 0.044	0.269** 0.000
Percepción Capacidad de respuesta	0.056 0.438	0.153* 0.033	0.105 0.146	0.111 0.122	0.183* 0.010	0.157* 0.029
Percepción Seguridad	0.072 0.322	0.089 0.215	0.418** 0.000	0.326** 0.000	0.106 0.140	0.292** 0.000
Percepción Empatía	0.100 0.166	0.209** 0.003	0.462** 0.000	0.351** 0.000	0.348** 0.000	0.428** 0.000
Percepción Aspectos Tangibles	0.410** 0.000	0.167** 0.020	0.189** 0.008	0.235** 0.001	0.161* 0.024	0.372** 0.000
Total percepción	0.301** 0.000	0.118 0.102	0.344** 0.000	0.380** 0.000	0.259** 0.000	0.440** 0.000

** significancia estadística ($p<0.01$)

* significancia estadística ($p<0.05$)

Según los resultados obtenidos mediante el análisis de correlación de Spearman (tabla 3), se observó una correlación positiva entre los puntajes globales de varias dimensiones. Por ejemplo, la dimensión fiabilidad en la expectativa del paciente mostró una correlación positiva con la percepción de fiabilidad y aspectos tangibles. De manera similar, la dimensión capacidad de respuesta (expectativa) se correlacionó positivamente con la capacidad de respuesta (perspectiva), empatía (perspectiva) y aspectos tangibles (perspectiva). En cuanto a la dimensión seguridad en la expectativa del paciente, también se encontró una correlación significativa con la seguridad, empatía y aspectos tangibles (perspectiva). Se observó un comportamiento similar en estas mismas dimensiones desde la expectativa de empatía, así como una correlación positiva entre la expectativa de empatía y la fiabilidad (percepción). Finalmente, la expectativa desde los aspectos tangibles mostró una asociación estadística con casi todas las dimensiones desde la percepción del paciente, excepto con la dimensión de seguridad (perspectiva).

Estos resultados sugieren que existe una relación positiva entre las expectativas de los pacientes y su percepción real de la atención médica recibida entre varias dimensiones. Además, muestra que la percepción del paciente tiende a reflejar sus expectativas en términos de seguridad, empatía y aspectos tangibles. No obstante, las expectativas de los pacientes pueden influir en cómo perciben la calidad de la atención médica recibida, lo que subraya la importancia de comprender y gestionar las expectativas de los pacientes para mejorar su

experiencia con la atención médica.

DISCUSIÓN

Se evidenciaron diversas características demográficas y del tipo de seguro entre los usuarios, resaltando una predominancia de pacientes en las etapas de juventud y adultez, así como una mayor proporción de mujeres. Estos resultados, sin embargo, contrastan parcialmente con un estudio colombiano (Lezcano y Cardona, 2018) donde se indicó que los adultos de entre 26 a 60 años, especialmente mujeres, eran quienes acudían con mayor frecuencia a los servicios de salud. Esta discrepancia podría atribuirse a diferencias en la metodología de selección de la muestra y población estudiada, ya que su muestra puede no haber representado adecuadamente la diversidad de edades presente en la población atendida.

En cuanto al nivel de instrucción, los presentes resultados concuerdan con los hallazgos de Matta (2014); sin embargo, contrastan con los resultados de Castro-Montenegro et al. (2021) quienes identificaron un nivel educativo superior (universidad) y el estado de unión libre como características comunes entre los sujetos estudiados. Estas diferencias pueden deberse a la variabilidad de factores socioculturales y económicos del entorno donde se desarrolló la investigación.

En cuanto a la ocupación, nuestros hallazgos coinciden con los resultados de un estudio realizado en territorio ecuatoriano durante la época de pandemia, (Villamar et al., 2023), que señaló una predominancia entre usuarios que contaba con algún tipo de empleo. En cambio, observamos una oposición con las cifras presentadas en el registro del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS, 2014) el cual indica que la mayoría de los afiliados son empleados bajo relación de dependencia, mientras que pocos contribuyentes aportan de forma personal. Lo que puede explicarse por la dinámica cambiante del mercado laboral y los sistemas de seguridad social, así como a la definición de las categorías ocupacionales utilizadas en los trabajos.

En relación a los resultados sobre la satisfacción de la calidad de los usuarios que acudieron a la emergencia del hospital público y que fueron evaluados mediante el cuestionario de SERVQUAL, se observó una mayor insatisfacción principalmente en la dimensión fiabilidad, seguida de la seguridad y empatía. Estos resultados se alinean con varios investigadores (Lezcano y Cardona, 2018; Mohebifar et al., 2016; Sihuín-Tapia et al., 2015; Villamar et al., 2023), a excepción de la capacidad de respuesta.

La falta de fiabilidad y seguridad puede erosionar la confianza del paciente en el sistema de salud, afectando negativamente su experiencia general, lo cual es un problema común entre los usuarios. Al respecto de la empatía, los usuarios expresaron sentir que no fueron suficientemente comprendidos o atendidos emocionalmente durante su experiencia en la emergencia del hospital público, lo que destaca la importancia de la comunicación entre el personal médico y los pacientes. La falta de una comunicación efectiva puede contribuir a la percepción de falta de empatía por parte del personal médico (Kwame y Petrucka, 2021), lo que puede afectar la confianza del paciente y su satisfacción con la atención recibida. Por lo tanto, sería relevante investigar cómo la formación del personal médico en aspectos como la empatía, la sensibilidad cultural y la

atención centrada en el paciente impacta la experiencia de los pacientes en el área de emergencia, lo que podría ayudar a mejorar la calidad de la atención médica en estas situaciones críticas.

Por otro lado, un estudio peruano, en época de pandemia (Febres et al., 2022), mostró una concordancia en cuanto a la satisfacción en los aspectos tangibles tanto en la expectativa como en la percepción de los usuarios, respaldando así la importancia de esta dimensión en la atención en emergencias. El estudio destacó que invertir en mejoras tangibles, como señalización, información, orientación, instalaciones modernizadas y equipamiento actualizado, no solo puede satisfacer las expectativas de los usuarios, sino también mejorará su percepción general de la calidad de la atención recibida en el hospital público durante emergencias.

Al comparar los presentes hallazgos con estudios similares realizados en otras regiones, se revela una menor satisfacción general entre los usuarios de emergencias del hospital público. Por ejemplo, en las ciudades de Quito (Castro-Montenegro et al., 2021) y Guayaquil (Pozo et al., 2021), se registraron niveles significativamente más altos de satisfacción, con porcentajes promedio del 46.8% y 77.4% respectivamente, en contraste con nuestro estudio la satisfacción fue inferior. Además, un estudio realizado en Perú por Febres Ramos et al. (2022) encontró niveles aún mayores de satisfacción, con un 56.20% de satisfacción frente a un 43.80% de insatisfacción. Estos datos subrayan la variabilidad en la percepción de la calidad de los servicios de emergencia entre diferentes áreas geográficas y contextos.

Es esencial considerar las disparidades en las políticas de salud y la gestión de los servicios de emergencia entre países, junto con las diferencias en la disponibilidad de recursos y la calidad de la infraestructura. Mientras algunos países priorizan la asignación de recursos para mejorar la infraestructura y la capacitación del personal médico en emergencias (Fattahi et al., 2023; Jacobson et al., 2021; Niyonsaba et al., 2023), otros se centran en desarrollar políticas específicas para agilizar los procesos de atención y reducir los tiempos de espera (Bhati et al., 2023; Finamore y Turrís, 2009; Shen y Lee, 2018).

Estas estrategias pueden influir significativamente en la experiencia del paciente y en su percepción de la calidad de la atención en emergencias. Por lo tanto, es crucial reconocer que cada región puede implementar enfoques diferentes para abordar los desafíos específicos que enfrenta en la prestación de servicios de emergencia. Esto subraya la importancia de examinar estas diferencias para obtener una comprensión completa y poder adoptar en nuestra región aquellas prácticas exitosas.

Es importante destacar que la información disponible sobre la satisfacción de los usuarios atendidos en emergencias es muy escasa. Aunque la metodología SERVQUAL se ha empleado principalmente en pacientes hemodializados, hospitalización, en consulta externa y urgencias, ha demostrado ser una herramienta con alta consistencia interna y la capacidad predictiva (Romero-Ruiz et al., 2019). Además, es fundamental considerar la relación entre las percepciones de los pacientes sobre la calidad del servicio y las habilidades de la gerencia y los médicos de alto nivel en los hospitales (Li et al., 2015) especialmente en el contexto de la búsqueda constante de acreditación hospitalaria en Ecuador (Secretaría Técnica Ecuador Crece Sin Desnutrición Infantil, 2023).

Por último, estudios realizados en diferentes países, como el policlínico del Hospital de Messina en Sicilia, Italia (Alibrandi et al., 2023); y el Servicio de Emergencia del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza en Lima, Perú, (Arce-Huamani et al., 2023) también han explorado la satisfacción de los usuarios utilizando metodologías alternativas, como el cuestionario SERVPERF, destacando la importancia de evaluar la calidad de los servicios de emergencia desde diversas perspectivas y contextos (Feletti et al., 1986).

En cuanto a la significancia observada de los presentes resultados, en relación a dos dimensiones específicas, la capacidad de respuesta y la seguridad, con variables como el tipo de seguro y la ocupación, el total de la percepción y el rango etario, difieren notablemente de un estudio iraní (Mohebifar et al., 2016), y con un metaanálisis (Teshnizi et al., 2018), este último estudio recopiló datos de hospitales en Irán, dicho metaanálisis no encontró diferencias significativas entre las dimensiones. Estas diferencias cobran sentido cuando consideramos los distintos contextos en los que se brinda atención médica tanto en Irán como en nuestra localidad de estudio. Es posible que las diferencias en los sistemas de salud, las prácticas clínicas y las expectativas culturales de los pacientes contribuyan a estas variaciones en los resultados. Además, factores socioeconómicos y de acceso a la atención pueden influir en cómo los usuarios perciben y valoran diferentes aspectos de la atención médica en cada entorno.

Es importante resaltar que la correlación positiva encontrada entre diferentes dimensiones de la calidad de atención, como fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles, tanto en las expectativas como en la percepción real del paciente, refleja la importancia de comprender y gestionar estas expectativas para garantizar una experiencia positiva para los pacientes. Estos hallazgos están respaldados por una amplia investigación en el campo de la atención médica (Ferreira et al., 2023; Hannawa et al., 2022), que ha demostrado consistentemente que las expectativas de los pacientes pueden influir significativamente en su satisfacción y en la evaluación de la calidad de la atención recibida (Singh y Dixit, 2020).

Estos resultados son consistentes con las mejores prácticas en la atención médica, que enfatizan la importancia de proporcionar una atención integral que aborde las necesidades físicas, emocionales y psicológicas de los pacientes.

Para respaldar estos resultados y promover su aplicación en la práctica clínica, es crucial contar con políticas y estrategias que fomenten la comunicación efectiva entre los pacientes y los proveedores de atención médica, así como el desarrollo de programas de capacitación para el personal médico que promuevan la empatía, la sensibilidad cultural y la atención centrada en el paciente (Schouten et al., 2023; Sharkiya, 2023).

Es importante reconocer las limitaciones del estudio, como la falta de representatividad de la muestra y la posible influencia de factores contextuales no explorados. Estas limitaciones subrayan la necesidad de futuras investigaciones que aborden estas cuestiones con mayor profundidad y amplitud. Sin embargo, los hallazgos presentados ofrecen una base sólida para orientar intervenciones y políticas dirigidas a mejorar la calidad de la atención en los servicios de emergencia, con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes en esta área crítica de la atención médica.

CONCLUSIÓN

El estudio describió una visión detallada de la percepción y expectativas de los pacientes sobre la calidad de la atención médica en el área de emergencia de un hospital público. Aunque la calidad general del servicio fue aceptable en las dimensiones de capacidad de respuesta y aspectos tangibles, la fiabilidad mostró una insatisfacción sustancial, la falta de fiabilidad en los servicios de salud condiciona y erosiona la confianza del paciente en el sistema sanitario lo que afecta negativamente su experiencia y resultados de salud. Por lo tanto, resulta urgente abordar esta deficiencia (fiabilidad del servicio), y fomentar políticas, prácticas destinadas a optimizar la calidad de la atención médica y la satisfacción del paciente en este contexto clínico crucial. Además, para evaluar si las mejoras implementadas tienen un impacto sostenido en la percepción de los usuarios y en los resultados de salud, sería útil considerar la realización de un seguimiento a largo plazo de la satisfacción de los pacientes. Esta evaluación continua puede proporcionar información valiosa para orientar intervenciones futuras y garantizar una atención médica de alta calidad en las áreas de emergencia.

CONFLICTO DE INTERÉS

Los autores declaran no tener intereses contrapuestos.

REFERENCIAS

- Alibrandi, A., Gitto, L., Limosani, M. & Mustica, P. F. (2023). Patient satisfaction and quality of hospital care. *Evaluation and Program Planning*, 97, 102251. <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2023.102251>
- Arce-Huamani, M. Á., Aliaga-Gastelumendi, R. A., Arce-Huamani, M. Á. y Aliaga-Gastelumendi, R. A. (2023). Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. *Acta Médica Peruana*, 40(4), 308-313. <https://doi.org/10.35663/amp.2023.404.2722>
- Bhati, D., Deogade, M. S. & Kanyal, D. (2023). Improving Patient Outcomes Through Effective Hospital Administration: A Comprehensive Review. *Cureus*, 15(10), e47731. <https://doi.org/10.7759/cureus.47731>
- Cabello, E. y Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*, 23(2), 88-95.
- Castro-Montenegro, D. A., Chamorro-Cabrera, E. Y., Rosado-Onofre, L. M. y Miranda-Gámez, L. E. (2021). Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. *Revista Criterios*, 28(1), Article 1. <https://doi.org/10.31948/rev.criterios/28.1-art9>
- Dávila Vigil, D. F., y Chirinos Ríos, C. A. (2022). Quality of care in the EsSalud emergency service, northern Region, Peru. *Journal of Medicine and Life*, 15(12), 1563-1568. <https://doi.org/10.25122/jml-2021-0254>
- Fattahi, M., Keyvanshokoo, E., Kannan, D. & Govindan, K. (2023). Resource planning strategies for healthcare systems during a pandemic. *European Journal of Operational Research*, 304(1), 192-206. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2022.01.023>
- Febres Ramos, R. J., Dextre Vilchez, S. A. y Mercado Rey, M. R. (2022). Satisfacción del usuario externo en un hospital peruano durante la pandemia por covid-19. *Rev. científ. cienc. med*, 21-27.
- Feletti, G., Firman, D. & Sanson-Fisher, R. (1986). Patient satisfaction with primary-care consultations. *Journal of Behavioral Medicine*, 9(4), 389-399. <https://doi.org/10.1007/BF00845122>
- Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P. & Varela, M. (2023). Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. *Healthcare*, 11(5), 639. <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
- Finamore, S. R. & Turrís, S. A. (2009). Shortening the Wait: A Strategy to Reduce Waiting Times in the

- Emergency Department. *Journal of Emergency Nursing*, 35(6), 509-514. <https://doi.org/10.1016/j.jen.2009.03.001>
- Hannawa, A. F., Wu, A. W., Kolyada, A., Potemkina, A. y Donaldson, L. J. (2022). The aspects of healthcare quality that are important to health professionals and patients: A qualitative study. *Patient Education and Counseling*, 105(6), 1561-1570. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2021.10.016>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2014). *Asegurados del IESS ya superan los 8.4 millones de personas* [Sitio oficial]. IESS. https://www.iesse.gob.ec/en/web/afiliado/noticias?p_p_id=101_INSTANCE_3dH2yp_p_lifecycle=0yp_p_col_id=column-2yp_p_col_count=4y_101_INSTANCE_3dH2_struts_action=%2Fasset_publisher%2Fview_contenty_101_INSTANCE_3dH2_assetEntryId=2435497y_101_INSTANCE_3dH2_type=contenty_101_INSTANCE_3dH2_groupId=10174y_101_INSTANCE_3dH2_urlTitle=asegurados-del-iesse-ya-superan-los-8-4-millones-de-personasyredirect=%2Fen%2Fweb%2Fafiliado%2Fnoticias?mostrarNoticia=1
- Jacobson, C. L., Basnet, S., Bhatt, A., Parajuli, S. & Shrestha, S. K. (2021). Emergency medical dispatcher training as a strategy to improve pre-hospital care in low- and middle-income countries: The case study of Nepal. *International Journal of Emergency Medicine*, 14(1), 28. <https://doi.org/10.1186/s12245-021-00355-8>
- Jiménez, R. (2004). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. *Revista Cubana de Salud Pública*, 30(1), 0-0.
- Kwame, A. & Petrucka, P. M. (2021). A literature-based study of patient-centered care and communication in nurse-patient interactions: Barriers, facilitators, and the way forward. *BMC Nursing*, 20(1), 158. <https://doi.org/10.1186/s12912-021-00684-2>
- Lezcano Tobón, L. A. y Cardona Arias, J. A. (2018). Evaluación de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del SERVQUAL en un hospital de Colombia. *Archivos de medicina*, 14(4), 4.
- Li, M., Lowrie, D. B., Huang, C.-Y., Lu, X.-C., Zhu, Y.-C., Wu, X.-H., Shayiti, M., Tan, Q.-Z., Yang, H.-L., Chen, S.-Y., Zhao, P., He, S.-H., Wang, X.-R. & Lu, H.-Z. (2015). Evaluating patients' perception of service quality at hospitals in nine Chinese cities by use of the ServQual scale. *Asian Pacific Journal of Tropical Biomedicine*, 5(6), 497-504. <https://doi.org/10.1016/j.apjtb.2015.02.003>
- Matta, M. (2014). *Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL*. https://www.academia.edu/30445645/Encuesta_de_Satisfacci%C3%B3n_Aplicada_en_Usuarios_Externos_de_Emergencia_SERVQUAL
- Mohebfar, R., Hasani, H., Barikani, A. & Rafiei, S. (2016). Evaluating Service Quality from Patients' Perceptions: Application of Importance-performance Analysis Method. *Osong Public Health and Research Perspectives*, 7(4), 233-238. <https://doi.org/10.1016/j.phrp.2016.05.002>
- Niyonsaba, M., Nkeshimana, M., Uwitonze, J. M., Davies, J., Maine, R., Nyinawankusi, J. D., Hunt, M., Rickard, R., Jayaraman, S. & Watt, M. H. (2023). Challenges and opportunities to improve efficiency and quality of prehospital emergency care using an mHealth platform: Qualitative study in Rwanda. *African Journal of Emergency Medicine*, 13(4), 250-257. <https://doi.org/10.1016/j.afjem.2023.07.002>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pozo, C. E. V., Villacrés, L. S. M. y Villacrés, G. M. M. (2021). Calidad percibida y satisfacción de los usuarios en el hospital general del norte de Guayaquil ceibos: Evaluación para la mejora. *Centro Sur*. <https://www.centrosureditorial.com/index.php/revista/article/view/272>
- Romero-Ruiz, A. B., Sevillano-Jiménez, A., Cardador-Trocoli, C., Romero-Ruiz, A. B., Sevillano-Jiménez, A. y Cardador-Trocoli, C. (2019). Factores asociados a la satisfacción del paciente en diálisis. *Enfermería Nefrológica*, 22(2), 112-123. <https://doi.org/10.4321/s2254-28842019000200002>
- Ruiz Pérez, R., Ruiz-Montero, R., Ruiz Moruno, J., Guzmán Herrador, B., Barranco Quintana, J. L. y Salcedo y Leal, I. (2021). Seguridad del paciente: Percepción de los pacientes en atención primaria de un distrito sanitario urbano. *Medicina de Familia. SEMERGEN*, 47(7), 465-471. <https://doi.org/10.1016/j.semerg.2021.05.006>
- Schouten, B. C., Manthey, L. & Scarvaglieri, C. (2023). Teaching intercultural communication skills in healthcare to improve care for culturally and linguistically diverse patients. *Patient Education and Counseling*, 115, 107890. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2023.107890>
- Secretaría Técnica Ecuador Crece Sin Desnutrición Infantil. (2023). *41 hospitales públicos han recibido acreditación internacional*. – *Secretaría Técnica Ecuador Crece Sin Desnutrición Infantil* [Sitio oficial].

- El nuevo ecuador. <https://www.infancia.gob.ec/41-hospitales-publicos-han-recibido-acreditacion-internacional/>
- Sharkiya, S. H. (2023). Quality communication can improve patient-centred health outcomes among older patients: A rapid review. *BMC Health Services Research*, 23(1), 886. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09869-8>
- Shen, Y. & Lee, L. H. (2018). Improving the wait time to consultation at the emergency department. *BMJ Open Quality*, 7(1), e000131. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-000131>
- Sihuín-Tapia, E. Y., Gómez-Quispe, O. E. y Ibáñez-Quispe, V. (2015). Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 32(2), 299-302.
- Singh, D. & Dixit, K. (2020). Measuring Perceived Service Quality in Healthcare Setting in Developing Countries: A Review for Enhancing Managerial Decision-making. *Journal of Health Management*, 22(3), 472-489. <https://doi.org/10.1177/0972063420963407>
- Teshnizi, S. H., Aghamolaei, T., Kahnouji, K., Teshnizi, S. M. H. & Ghani, J. (2018). Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran. A systematic review and meta-analysis. *International Journal for Quality in Health Care*, 30(2), 82-89. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx200>
- Triviño-Ibarra, C. P., Villamar-García, W. S. y Reyes-Alay, T. B. (2019). La calidad de la atención en los servicios de salud en la provincia de Manabí, Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 4(12), Article 12. <https://doi.org/10.23857/pc.v4i12.1197>
- Tuczyńska, M., Staszewski, R., Matthews-Kozanecka, M., Żok, A. & Baum, E. (2022). Quality of the Healthcare Services During COVID-19 Pandemic in Selected European Countries. *Frontiers in Public Health*, 10, 870314. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.870314>
- Villamar, Y. G. V., Paucar, M. del P. B., Paredes, J. G. G. y Villagómez, D. Y. N. (2023). Nivel de satisfacción del usuario externo de los servicios de emergencia sanitarios durante la pandemia de la COVID-19. *Enfermería Investiga*, 8(3), Article 3. <https://doi.org/10.31243/ei.uta.v8i3.2110.2023>
- World Health Organisation. (2023). *Quality of care* [Sitio oficial]. World Health Organisation. <https://www.who.int/health-topics/quality-of-care>