



## Procesos de atención en salud y atención médica en ITSUP CLINIC

Health care and medical care processes at ITSUP CLINIC

Lic. Alondra Stephanía Zambrano Ubillus<sup>1</sup>  
Dr. C Roberth Olmedo Zambrano Santos, PhD<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Instituto Superior Tecnológico Portoviejo, Correo: alondra.zambrano@itsup.edu.ec, Código Orcid: <https://orcid.org/0009-0003-2029-0105>

<sup>2</sup>Instituto Superior Tecnológico Portoviejo, Correo: rzambranosantos@yahoo.es, Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4072-4738>

Contacto: alondra.zambrano@itsup.edu.ec

Recibido: 25-08-2024

Aprobado: 8-11-2024

### Resumen

Este artículo aborda la importancia de la calidad de atención en clínicas y su impacto en la salud y bienestar de los pacientes. Se centra en evaluar cómo los procesos de atención en salud influyen en la calidad de la atención médica proporcionada en ITSUP CLINIC. Se destacan aspectos fundamentales para asegurar una atención de calidad, incluyendo la capacitación continua del personal médico, la implementación de protocolos clínicos adecuados y la necesidad de un enfoque multidisciplinario que integre atención médica y apoyo psicosocial. El estudio también enfatiza la importancia de contar con una infraestructura adecuada que responda a las necesidades de los pacientes, así como la relevancia de fomentar la participación activa de los pacientes y sus familias en el proceso de atención. Esto incluye promover una comunicación clara y efectiva, así como la toma de decisiones compartida entre médicos y pacientes. Los hallazgos sugieren que una atención de calidad no solo mejora los resultados clínicos y la calidad de vida de los pacientes, sino que también contribuye a la eficiencia del sistema de salud, al reducir costos y

optimizar recursos. El artículo concluye con un llamado a la implementación de políticas y prácticas que prioricen la excelencia en la atención médica, adaptándose a los desafíos actuales y futuros del sistema de salud.

**Palabras clave:** Capacitación del personal; infraestructura adecuada; comunicación efectiva; políticas de salud; eficiencia del sistema de salud.

### Abstract

This article addresses the importance of quality of care in clinics and its impact on patient health and well-being. It focuses on evaluating how health care processes influence the quality of medical attention provided at ITSUP CLINIC. Key aspects are highlighted to ensure quality care, including ongoing training for medical staff, the implementation of appropriate clinical protocols, and the need for a multidisciplinary approach that integrates medical care and psychosocial support.

The study also emphasizes the importance of having adequate infrastructure that meets patient needs, as well as the relevance of promoting active participation of patients

and their families in the care process. This includes fostering clear and effective communication, as well as shared decision-making between doctors and patients. Findings suggest that quality care not only improves clinical outcomes and the quality of life for patients but also contributes to the efficiency of the healthcare system by reducing costs and optimizing resources. The article concludes with a call for the implementation of policies and practices that prioritize excellence in medical care, adapting to current and future challenges in the healthcare system.

**Keywords:** Staff training; adequate infrastructure; effective communication; health policies; healthcare system efficiency.

## Introducción

La calidad de atención en clínicas para pacientes geriátricos es un factor crítico que influye directamente en la salud y bienestar de la población adulta mayor. El objetivo de la presente investigación es evaluar la influencia de los procesos de atención en salud en la calidad de la atención médica brindada a los pacientes geriátricos en ITSUP CLINIC.

Esta investigación examina las características esenciales de una atención geriátrica de calidad, incluyendo la capacitación especializada del personal, la implementación de protocolos clínicos para dicha población y la integración de un enfoque multidisciplinario que abarca tanto la atención médica como el apoyo psicosocial. Se resalta la necesidad de una infraestructura adecuada y de un entorno adaptado a las necesidades físicas y cognitivas de los pacientes geriátricos.

Se analizarán estudios previos que demuestran cómo una atención de calidad la incidencia de hospitalizaciones, mejora los resultados de salud y promueve la

independencia y el bienestar general de los pacientes adultos mayores.

Además, se destacará la importancia de la participación activa de los pacientes y sus familias en el proceso de atención, promoviendo una comunicación efectiva y una toma de decisiones compartida.

Garantizar una atención de calidad en las clínicas para adultos mayores mejora los resultados clínicos y la calidad de vida de los mismos, sino que también contribuye a la eficiencia del sistema de salud en general, reduciendo los costos y optimizando recursos. Este artículo resalta la necesidad urgente de políticas y prácticas que prioricen la excelencia en la atención geriátrica, adaptándose a los crecientes desafíos demográficos y de salud pública asociados con el envejecimiento poblacional.

Este estudio se enmarca en el campo de la salud geriátrica, con un enfoque particular en la gestión de procesos clínicos y administrativos dentro de un entorno de atención médica. La investigación busca proporcionar evidencias y recomendaciones que puedan guiar mejoras en la calidad de atención para esta población vulnerable.

## Métodos

Se llevará a cabo un diseño de investigación prospectivo de tipo cualitativa y cuantitativa que tiene como objetivo evaluar la calidad de atención brindada en la clínica ITSUP CLINIC para adultos mayores. Se utilizará una encuesta validada para recopilar los datos relevantes. En particular, se empleará el cuestionario Siusex2, un instrumento diseñado para medir la satisfacción desde la perspectiva del usuario del sistema de salud.

Los datos recopilados mediante las encuestas serán analizados utilizando métodos estadísticos y analíticos, específicamente el sistema de software estadístico Statistical Package for Social

Sciences (SPSS), para determinar los niveles de satisfacción y calidad de atención percibidos por los pacientes.

La población de estudio incluirá a los pacientes adultos mayores que reciben atención en la clínica ITSUP CLINIC. Se seleccionarán aquellos que asistan a la clínica durante el período de investigación y que consientan el estudio.

Se garantizará la confidencialidad y el anonimato de los participantes. Todos los participantes proporcionarán su consentimiento informado antes de participar en el estudio.

Se empleará un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a las limitaciones de acceso a la base de datos de los pacientes.

## Resultados esperados

Los resultados de esta investigación proporcionarán una evaluación detallada de la calidad de atención brindada en la clínica ITSUP CLINIC desde la perspectiva de los adultos mayores.

Los resultados esperados incluyen:

1. Nivel de satisfacción: Se espera identificar los niveles de satisfacción de los pacientes con diferentes aspectos de servicios de salud, incluyendo la atención médica, la accesibilidad, el trato del personal y la infraestructura de la clínica.

2. Áreas de mejora: La investigación debería revelar áreas específicas donde la calidad de atención puede ser mejorada. Esto puede incluir tiempos de espera, claridad en la comunicación médica, o confort de las instalaciones.

3. Factores determinantes de la satisfacción: Se espera identificar los factores más influyentes en la satisfacción del paciente, permitiendo a la clínica priorizar en estas áreas.

4. Comparación de estándares: Los datos obtenidos permitirán comparar la calidad de atención de la clínica ITSUP CLINIC con estándares establecidos y con resultados similares en otras instituciones de salud.

## Recomendaciones

Con base a los resultados, se podrán formular recomendaciones específicas para mejorar la calidad de atención en la clínica, optimizando la experiencia del paciente y elevando el estándar de los servicios ofrecidos.

Estos resultados contribuirán significativamente al entendimiento de la calidad de atención en la clínica ITSUP CLINIC y proporcionarán una base sólida para implementar mejoras en los servicios de salud para la población adulta mayor.

## Problema de investigación

La calidad de atención en salud para la población adulta mayor es un aspecto crítico que influye directamente en su bienestar y calidad de vida. En la clínica ITSUP CLINIC, los procesos de atención en salud desempeñan un papel fundamental en la prestación de servicios médicos efectivos y seguros. Sin embargo, existen preocupaciones sobre la eficiencia y efectividad de estos procesos, especialmente cuando se trata de satisfacer las necesidades complejas y específicas de los adultos mayores.

Los adultos mayores, debido a su vulnerabilidad y múltiples comorbilidades, requieren una atención médica especializada que aborde no sólo sus condiciones físicas, sino también su bienestar psicológico y social. La capacitación insuficiente del personal, la falta de protocolos clínicos específicos y la infraestructura inadecuada son factores que pueden comprometer la calidad de atención.

Además, la falta de un enfoque multidisciplinario y una participación activa de los pacientes y sus familias en el proceso de atención pueden resultar en una atención fragmentada y menos efectiva.

Las posibles causas de los problemas en la calidad de atención incluyen la falta de formación continua del personal, la insuficiente implementación y seguimiento de protocolos clínicos y la infraestructura no adaptada a las necesidades físicas y cognitivas de esta población. Estos factores pueden llevar a un aumento en las complicaciones médicas, mayores tasas de hospitalizaciones y una disminución en la calidad de vida de los pacientes geriátricos.

El efecto de estos problemas es significativo. Una atención de baja calidad puede resultar una mayor carga para el sistema de salud, incrementando los costos debido a hospitalizaciones frecuentes y tratamientos prolongados. Al mismo tiempo, afecta negativamente la salud y el bienestar de los pacientes, disminuyendo su independencia y satisfacción con los servicios de salud recibidos. Abordar estos problemas mediante una evaluación exhaustiva y la implementación de mejoras en los procesos de atención puede transformar positivamente la calidad de atención médica en ITSUP CLINIC, promoviendo resultados de salud más favorables y un mayor bienestar para población adulta mayor.

## Justificación

La calidad de atención en clínicas geriátricas es un tema de creciente relevancia debido al envejecimiento de la población mundial. Según los datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), se espera que para el año 2050, el número de personas mayores de 60 años se duplique, alcanzando los 2.1 mil millones (1). Este incremento demográfico subraya la necesidad urgente de asegurar que los

servicios de salud sean adecuados y de alta calidad para atender a esta población vulnerable.

El objetivo de esta investigación es evaluar la calidad de atención brindada en la clínica ITSUP CLINIC para adultos mayores, utilizando una encuesta validada como el cuestionario Siusex2, diseñado para medir la satisfacción desde la perspectiva del usuario del sistema de salud.

Evaluar la calidad de atención desde la perspectiva del usuario es crucial para identificar áreas de mejora específicas y alineadas con las necesidades reales de los pacientes geriátricos. Esto asegura que los servicios ofrecidos sean más eficaces y humanizados (2). Además, medir la satisfacción del paciente puede actuar como un indicador indirecto del desempeño de la clínica. Un alto nivel de satisfacción suele correlacionarse con prácticas clínicas eficientes y una buena gestión organizacional, lo cual es esencial para cualquier institución de salud (3).

Mejorar la calidad de atención geriátrica tiene implicaciones significativas para la salud pública, ya que una atención adecuada puede reducir la incidencia de enfermedades crónicas y complicaciones agudas, promoviendo un envejecimiento saludable y disminuyendo la carga sobre los sistemas de salud (4). Al identificar áreas de ineficiencia y oportunidades de mejora, esta investigación puede contribuir a una mejor asignación de recursos dentro de la clínica, optimizando tanto los resultados de salud como los costos operativos (5).

Los resultados de esta investigación proporcionarán datos valiosos para la formulación de políticas y prácticas basadas en evidencia dentro de la clínica y en otras instituciones de salud. Este enfoque es crucial para la implementación de programas que mejoren la calidad de

vida de los pacientes geriátricos (6). Además, la utilización del cuestionario Siusex2, un instrumento validado y reconocido, garantiza que los datos recopilados sean fiables y válidos. Los hallazgos de esta investigación podrán ser comparados con estudios similares, contribuyendo al cuerpo de conocimiento existente sobre la atención geriátrica y la satisfacción del paciente (7).

En resumen, esta investigación es vital para abordar las crecientes necesidades de la población adulta mayor, mejorar la calidad de atención en la clínica ITSUP CLINIC y contribuir al desarrollo de políticas de salud basadas en evidencia. Los beneficios esperados no sólo impactarán positivamente en los pacientes, sino que también fortalecerán la eficiencia y eficacia del sistema de salud en general.

## Marco teórico

El estudio de la calidad de atención en clínicas geriátricas ha ganado una atención considerable en la literatura científica reciente, impulsado por el envejecimiento de la población global y la necesidad de adaptar de adaptar sistemas de salud a las necesidades de los adultos mayores. A continuación, se presenta una revisión de los hallazgos más relevantes obtenidos en investigaciones previas, tanto a nivel nacional como internacional, basados en fuentes bibliográficas actualizadas de los últimos cinco años.

A nivel internacional, varios estudios han investigado la calidad de atención en clínicas geriátricas, destacando la importancia de enfoques integrales y multidisciplinarios. Un estudio realizado en los Estados Unidos por Resnick et al. (2021), evaluó la satisfacción del paciente y la calidad de atención en clínicas geriátricas mediante la utilización de cuestionarios validados, encontrando que los pacientes valoran altamente la

comunicación clara y el trato respetuoso por parte del personal médico (8). Estos resultados subrayan la necesidad de enfoques centrados en el paciente para mejorar la experiencia de atención y los resultados de salud.

En Europa, un estudio longitudinal realizado en Suecia por Backman et al. (2020) reveló que la implementación de programas de atención integrados, que combinan servicios médicos y sociales, mejora significativamente la calidad de vida de los adultos mayores y reduce las hospitalizaciones innecesarias (9). Este enfoque holístico, que incluye la participación activa de los pacientes y sus familias, ha demostrado ser efectivo en la mejora de la satisfacción del paciente y en la optimización de los recursos de salud.

En Asia, un estudio en Japón por Tamiya et al. (2019), evaluó la efectividad de los sistemas de atención geriátrica a través de encuestas nacionales, encontrando que la coordinación entre diferentes niveles de atención (primaria, secundaria y terciaria) es crucial para proporcionar una atención continua y de alta calidad (10). La investigación destacó la importancia de las tecnologías de la información en la gestión de la atención geriátrica, facilitando la comunicación y el seguimiento de los pacientes.

En el contexto nacional, Ecuador ha realizado varios estudios relevantes sobre la calidad de atención en clínicas geriátricas. Un estudio de Paredes y López (2022), en Quito utilizó el cuestionario Siusex2 para evaluar la satisfacción de los pacientes geriátricos en varias clínicas de la capital. Los resultados indicaron que los pacientes valoran altamente la disponibilidad de servicios y la empatía por parte del personal médico, aunque señalaron áreas de mejora en cuanto a tiempos de espera y accesibilidad a

servicios especializados (11). Esta investigación destaca la importancia de adaptar los servicios de salud a las expectativas y necesidades específicas de los adultos mayores en Ecuador.

Otro estudio realizado por Zambrano et al. (2021) en Guayaquil, evaluó la percepción de calidad de atención en clínicas geriátricas mediante entrevistas y encuestas. Los hallazgos sugieren que la capacitación continua del personal y la adopción de enfoques centrados en el paciente son esenciales para mejorar la calidad de atención (12). Además, el estudio señaló la necesidad de políticas de salud que apoyen la implementación de programas de atención integrada para los adultos mayores en Ecuador.

Recientes avances tecnológicos también han influido significativamente en la calidad de atención en clínicas geriátricas. La implementación de sistemas de registro electrónico de salud (EHR) y la telemedicina han mejorado la eficiencia de los servicios y la accesibilidad para los pacientes geriátricos. Un estudio de Wang et al. (2021) en China, mostró que el uso de EHR y consultas de telemedicina redujo significativamente los tiempos de espera y mejoró la satisfacción del paciente (13). La tecnología ha permitido una mejor coordinación entre los profesionales de la salud, lo que resulta en una atención más integrada y personalizada.

A pesar de los avances, persisten varios desafíos en la mejora de la calidad de atención en adultos mayores. La disparidad en el acceso a los servicios de salud, la falta de personal especializado y las limitaciones financieras son barreras comunes que enfrentan muchas clínicas geriátricas. Sin embargo, las investigaciones recientes sugieren que la adopción de enfoques centrados en el paciente, la capacitación continua del personal y la integración de

tecnologías avanzadas pueden superar estos desafíos y mejorar la calidad de atención.

La revisión de la literatura revela que la calidad de atención en clínicas para los adultos mayores depende de múltiples factores, incluyendo la capacitación del personal, la integración de servicios, el uso de tecnologías avanzadas y la implementación de políticas de salud centradas en el paciente. Las investigaciones a nivel nacional e internacional destacan la importancia de enfoques multidisciplinarios para mejorar la calidad de vida de los adultos mayores. Esta investigación se basa en estos hallazgos para evaluar y mejorar la calidad de atención en la clínica ITSUP CLINIC, contribuyendo al conocimiento existente y proponiendo soluciones prácticas para los desafíos actuales en la atención geriátrica.

## Pregunta de investigación

¿Cuál es el impacto de la implementación de protocolos clínicos, la capacitación del personal de salud y la integración de un enfoque multidisciplinario en la calidad de atención brindada a pacientes adultos mayores en la clínica ITSUP CLINIC?

## Hipótesis

**Hipótesis positiva:** Existe una relación positiva entre la implementación efectiva de protocolos clínicos, la capacitación del personal de salud y la calidad de atención brindada a pacientes adultos mayores en la clínica ITSUP CLINIC, lo que se reflejará en una mayor satisfacción del paciente y una mejor percepción de la atención recibida.

**Hipótesis negativa:** La falta de implementación efectiva de protocolos clínicos y la escasez de capacitación del personal de salud están asociadas con una disminución en la calidad de atención ofrecida a pacientes adultos mayores en la

clínica ITSUP CLINIC, lo que se traduce en una menor satisfacción del paciente y una percepción negativa de la atención recibida.

## Metodología

### a) Diseño de investigación

El presente estudio adopta un diseño de investigación prospectivo de tipo mixto (cualitativo y cuantitativo). Se utilizará una encuesta validada, Siusex2, para evaluar la satisfacción y percepción de la calidad de atención entre los pacientes adultos mayores que acuden a la clínica ITSUP CLINIC.

### b) Lugar

La investigación se llevará a cabo en la clínica ITSUP CLINIC, un centro médico particular de especialidades.

## ITSUP CLINIC

**Ubicación:** Se encuentra ubicado en la Calle García Moreno y Avenida América.

### c) Población

La población de estudio incluirá a los pacientes adultos mayores que reciban atención en la clínica ITSUP CLINIC. Se seleccionarán aquellos pacientes que asistan a la clínica durante el período de investigación y que consientan participar en el estudio.

### d) Criterios de inclusión

- Pacientes que hayan recibido atención médica en la clínica ITSUP CLINIC en los últimos 6 meses.
- Pacientes que otorguen su consentimiento informado para participar en el estudio.

### e) Criterios de exclusión

- Pacientes con trastornos cognitivos que impidan la adecuada comprensión y respuesta a las encuestas.
- Pacientes que se rehúsen a participar en el estudio.
- Pacientes que no hayan recibido atención médica en la clínica ITSUP CLINIC en el último semestre.
- Pacientes embarazadas.

### f) Variables

Las variables del estudio están en concordancia con el Cuadro de Operacionalización de las variables. Las principales variables a evaluar incluyen:

- a) Variable dependiente: Calidad de atención.
- b) Variable independiente: Capacitación del personal.
- c) Variable independiente: Implementación de protocolos clínicos.
- d) Variable independiente: Enfoque multidisciplinario.

Este enfoque metodológico permitirá una evaluación comprensiva de la calidad de atención en la clínica ITSUP CLINIC, identificando factores clave que pueden ser mejorados para optimizar los servicios ofrecidos a los pacientes adultos mayores.

Para cumplir con los objetivos planteados en este estudio, se detallan los procedimientos que se llevarán cabo, incluyendo las acciones para tomar contacto con los participantes, la recolección de muestras e información, y el análisis de los datos. La investigación se centrará en la evaluación de la calidad de atención en la clínica ITSUP CLINIC, dirigida a los pacientes adultos mayores.

## Acciones para tomar contacto con los participantes

Identificación y selección de participantes:

- Los participantes serán identificados a partir de los registros de la clínica ITSUP CLINIC.
- Se seleccionarán pacientes adultos mayores que hayan recibido atención médica en los últimos seis meses.
- El responsable de esta actividad será el director/a de la clínica, junto con el equipo de registros médicos.

Consentimiento informado:

- Los pacientes serán contactados por teléfono o en persona durante sus visitas a la clínica.
- Se les explicará el propósito del estudio y se les pedirá que firmen un consentimiento informado.
- El personal responsable de esta tarea será el equipo de investigación, compuesto por médicos o asociados de la clínica ITSUP CLINIC.

## Tipo de muestras a recolectar

Encuestas de satisfacción:

- Tipo de muestra: Datos subjetivos de satisfacción del paciente.
- Cantidad: 70 encuestas completadas.
- Propósito: Evaluar la percepción de la calidad de atención recibida por los pacientes.
- Procedimientos para la recolección de datos
- Las encuestas de satisfacción (Cuestionario Siusex2) serán administradas en persona o por teléfono.
- Lugar: La clínica ITSUP CLINIC, tanto en las instalaciones de consulta como mediante llamadas telefónicas para aquellos pacientes que no

puedan acudir físicamente.

- Tiempo estimado: Cada encuesta tomará aproximadamente 20-30 minutos en completarse.

## Análisis estadístico

Los datos serán analizados utilizando un software estadístico (SPSS), para identificar patrones y correlaciones entre las variables de estudio.

### 1. Confidencialidad

Todos los datos personales y respuestas de las encuestas serán anonimizados para proteger la identidad de los participantes.

### 2. Aprobación ética

El estudio tiene la aprobación del Comité de Ética en Seres Humanos (CEISH).

### 3. Recursos humanos y materiales

La investigación contará con un equipo multidisciplinario de profesionales que desempeñarán roles específicos para asegurar el cumplimiento de los objetivos del estudio.

Para la ejecución del estudio, se utilizarán diversos recursos materiales que facilitarán la recolección y análisis de datos. A continuación, se detalla y describe cada recurso:

- a) Encuestas de Satisfacción (Cuestionario Siusex2): 70 copias impresas.
- b) Equipos de Cómputo
- c) Software de Análisis: SPSS o Excel
- d) Material de oficina: Papelería, impresora y escáner
- e) Recursos de comunicación como teléfonos móviles y línea fija.
- f) Salas de consulta: Salas de la clínica para la aplicación de encuestas y reuniones con pacientes.

g) Material de Protección y Bioseguridad: Mascarillas, guantes y desinfectante.

h) Almacenamiento de Datos: Servidores y discos duros externos.

## Consideraciones éticas y de género

Para asegurar la protección de los derechos y la confidencialidad de los datos de los participantes, la investigación cumplirá con las siguientes medidas:

Los datos personales serán tratados con estricta confidencialidad y se utilizarán exclusivamente para los fines de esta investigación. La recolección, almacenamiento y procesamiento de datos se realizarán de acuerdo con el marco legal vigente en Ecuador, que incluye las siguientes disposiciones legales:

- Constitución del Estado: Art. 66, numeral 19, que protege los datos de carácter personal y requiere la autorización del titular para su recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión.
- Ley Orgánica de Salud: Art 7, que garantiza el derecho a la confidencialidad de la información contenida en la historia clínica.
- Ley de Derechos y Amparo al Paciente: Art. 4, que protege la confidencialidad de la información relacionada con procedimientos médicos.
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos: Art. 6, que declara confidenciales los datos de carácter personal.
- Ley de Estadística: Art. 21, que prevé el carácter reservado de los datos individuales obtenidos para estadísticas y censos.

## Métodos de protección de datos:

Para garantizar la confidencialidad y anonimato de los datos, se utilizarán los siguientes métodos:

- Codificación de datos: Los datos de los participantes serán codificados utilizando sistema de codificación alfanumérica que no incluya información sensible. Por ejemplo, se utilizará un código generado por el sistema (por ejemplo, un código asignado a cada participante como "P001", "P002, etc.) Esta codificación permitirá mantener el anonimato de los datos durante todo el proceso de investigación.
- Almacenamiento seguro: Los datos recolectados serán almacenados en la nube con acceso restringido únicamente al personal autorizado del equipo de investigación.
- Duración de la protección: Los datos serán protegidos durante todo el período de investigación y hasta tres meses después de la publicación de los resultados para permitir cualquier auditoría necesaria. Posteriormente, los datos serán eliminados de manera segura.

## Consentimiento informado

Se obtendrá el consentimiento informado de todos los participantes antes de la recolección de datos. Se informará a los participantes los objetivos del estudio, los procedimientos, los posibles riesgos y beneficios y la garantía de confidencialidad.

Restricción de divulgación: Los datos no serán divulgados ni compartidos a terceros sin la autorización expresa de los participantes.

## Título del Estudio: Procesos de atención en salud y calidad de atención médica en ITSUP CLINIC

Le invitamos a participar en un estudio de investigación cuyo objetivo es evaluar la

calidad de atención brindada a pacientes en la Clínica ITSUP CLINIC. Este estudio es conducido por la Lic. Alondra Stephanía Zambrano Ubillus y su equipo de investigación. Su participación es completamente voluntaria. Antes de decidir si desea participar, es importante que comprenda por qué se está realizando el estudio y qué implicará para usted.

El propósito de este estudio es evaluar la implementación y efectividad de los protocolos clínicos, analizar el impacto de la capacitación del personal de salud y evaluar la integración de un enfoque multidisciplinario en la atención del adulto mayor en la Clínica ITSUP CLINIC.

Si decide participar, se le pedirá que complete una encuesta de satisfacción (Cuestionario Siusex2) que evaluará su experiencia y percepción sobre la calidad de atención recibida. La encuesta puede ser completada en formato impreso o digital, y tomará aproximadamente 20 minutos.

## Consentimiento del Participante

He leído y comprendido la información proporcionada en este formulario. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y todas

**Firma del Participante:**

\_\_\_\_\_.

**Nombre del Participante:**

\_\_\_\_\_.

## Resultados Esperados

Se esperan obtener los siguientes resultados:

1. **Evaluación de Protocolos Clínicos:** Comprensión de la efectividad y áreas de mejora en los protocolos actuales.
2. **Impacto de la Capacitación:** Datos sobre cómo la capacitación del

No se anticipan riesgos significativos al participar en este estudio. La información que proporcione será utilizada para mejorar la calidad de atención en nuestra clínica. Aunque usted no recibirá beneficios directos por participar, su contribución ayudará a mejorar los servicios para otros pacientes en el futuro.

Su participación en este estudio es voluntaria. Usted tiene el derecho de retirarse del estudio en cualquier momento sin dar explicaciones y sin que esto afecte su atención médica en la clínica. Si decide retirarse, todos sus datos serán destruidos.

Si tiene alguna pregunta sobre el estudio o si experimenta algún problema relacionado con el mismo, puede contactar a la Lic. Alondra Zambrano Ubillus, al (+593) 98 981 0100 o por correo electrónico a [alondra.zambrano@itsup.edu.ec](mailto:alondra.zambrano@itsup.edu.ec).

mis preguntas han sido respondidas satisfactoriamente. Comprendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento sin ninguna consecuencia negativa.

personal afecta la calidad de atención.

3. **Eficiencia del Enfoque Multidisciplinario:** Evaluación del impacto en la atención geriátrica y sugerencias de mejora.

## Relevancia y Aplicabilidad de los Resultados

Los resultados influirán en:

1. **Políticas de Salud:** Evidencia para mejorar las políticas y protocolos de atención geriátrica.

2. **Educación y Capacitación:** Diseño de programas de formación más efectivos.
3. **Gestión Clínica:** Decisiones informadas sobre la asignación de recursos y mejoras en la atención.

## Posibles Limitaciones y Sesgos

1. **Tamaño de la Muestra:** Puede no ser representativo. Se mitigará reclutando una muestra suficientemente grande y diversa.
2. **Sesgo de Selección:** Diferencias entre participantes y no participantes. Se utilizará muestreo aleatorio.
3. **Sesgo de Respuesta:** Participantes pueden no ser completamente honestos. Se garantizará la confidencialidad y anonimato.
4. **Limitaciones Logísticas:** Falta de recursos y tiempo. Se realizará una

## Discusión

## Superación de Limitaciones

1. **Planificación Detallada:** Cronogramas claros y asignación de recursos.
2. **Capacitación del Personal:** Asegurar precisión y consistencia.
3. **Monitoreo y Evaluación Continua:** Identificación y resolución de problemas.
4. **Comunicación Abierta:** Resolver inquietudes y problemas de manera oportuna.

Estas medidas asegurarán el éxito del proyecto y contribuirán a la mejora de la atención geriátrica en la Clínica ITSUP CLINIC.

**Tabla 1.** Área a la que acudió el paciente

Orden	Alternativas	f	%
a	Consulta médica	10	14,29
b	Centro de Rehabilitación Física	35	50,00
c	Cardiología	19	27,14
d	Ginecología	1	1,43
e	Odontología	5	7,14
	<b>Total</b>	70	100,00

**Fuente:** Pacientes de ITSUP Clinic

La distribución de los pacientes que asistieron a diferentes áreas de atención revela patrones significativos en la demanda de servicios. Con 35 pacientes en el centro de rehabilitación física, se puede inferir que esta área es crucial para la comunidad, posiblemente debido a una alta prevalencia

de condiciones que requieren rehabilitación. Mientras que la atención en cardiología, también indica una necesidad notable de servicios cardiovasculares, lo que puede reflejar preocupaciones de salud prevalentes en la población atendida.

**Tabla 2.** Médicos que atendió responsablemente y con compromiso al paciente

Orden	Alternativas	f	%
a	1 profesional de salud	0	0,00
b	3 profesionales de salud	13	18,57
c	Todos	56	80,00
d	Ninguno	1	1,43
<b>Total</b>		70	100,00

**Fuente:** Pacientes de ITSUP Clinic

La percepción de los pacientes sobre la responsabilidad y compromiso de los médicos es fundamental. La mayoría considera que todos los médicos atendieron con responsabilidad, lo que sugiere un alto nivel de satisfacción general. Sin embargo,

los 3 profesionales que no cumplieron con estas expectativas podrían ser un punto de atención para la clínica, indicando áreas donde se necesita mejorar la formación o supervisión.

**Tabla 3.** Percepción de los pacientes sobre la atención del médico

Items	Muchísimo	Mucho	Poco	Nada	No sabe / No respondió
¿Qué tanto el médico le permitió hablar sobre su estado de salud?	54,29%	45,71%	0%	0%	0%
¿Qué tanto el médico le explicó los cuidados que debe seguir?	77,14%	22,86%	0%	0%	0%
¿Qué tanto la información que le dio el médico fue clara?	51,43%	44,29%	4,29%	0%	0%

**Fuente:** Pacientes de ITSUP Clinic

La percepción de la atención médica es un indicador clave de la calidad del servicio. Gran parte de los pacientes indican que el médico explicó los cuidados a seguir, lo que es positivo y sugiere un enfoque en la

educación del paciente. Sin embargo, el porcentaje más bajo muestra que hay un área de mejora en la comunicación, donde se podría fomentar un diálogo más abierto entre médicos y pacientes.

**Tabla 4.** Percepción de los pacientes sobre la seguridad para evitar accidentes en las instalaciones de la clínica

Orden	Alternativas	f	%
a	Muy buena	31	44,29
b	Buena	39	55,71
c	Mala	0	0,00
d	Muy mala	0	0,00
e	No sabe	0	0,00
<b>Total</b>		70	100,00

**Fuente:** Pacientes de ITSUP Clinic

La percepción de la seguridad en las instalaciones es un aspecto crítico para la confianza del paciente. La mayoría de los pacientes, considera que las medidas de seguridad son buenas, pero el 44,29% opina que son muy buenas indica que hay un

margen para mejorar la percepción general. Esto podría implicar la necesidad de realizar auditorías regulares y mantener una comunicación continua sobre las medidas de seguridad implementadas.

**Tabla 5. Percepción de los pacientes sobre el funcionamiento de los aparatos y equipos de la clínica**

Orden	Alternativas	f	%
a	Muy bueno	37	52,86
b	Bueno	31	44,29
c	Malo	2	2,86
d	Muy malo	0	0,00
e	No sabe	0	0,00
<b>Total</b>		70	100,00

**Fuente:** Pacientes de ITSUP Clinic

La opinión de los pacientes sobre el funcionamiento de equipos es clave para la calidad de la atención. Un 52,86% considera que el funcionamiento es muy bueno, lo que es alentador. Sin embargo, es importante

investigar las razones por las cuales el 44,29% opina que es bueno, ya que esto podría señalar problemas menores que, si se abordan, podrían elevar la satisfacción general.

**Tabla 6. Percepción general del paciente con la atención recibida en la clínica**

Orden	Alternativas	f	%
a	Muy satisfecho	48	68,57
b	Satisfecho	22	31,43
c	Poco satisfecho	0	0,00
d	Nada satisfecho	0	0,00
e	No sabe	0	0,00
<b>Total</b>		70	100,00

**Fuente:** Pacientes de ITSUP Clinic

La percepción general de los pacientes sobre la atención recibida en ITSUP CLINIC, es notablemente positiva. Según los datos, la mayoría de los pacientes se manifestaron como muy satisfechos con la atención recibida, mientras que el 31,43% indicaron

que estaban satisfechos. Este alto nivel de satisfacción sugiere que, en general, los pacientes valoran positivamente la calidad del servicio y la atención brindada, lo que es un indicador alentador para la clínica.

## Conclusiones

La discusión de estos resultados sugiere que, aunque hay áreas de satisfacción significativa, también existen oportunidades para mejorar la atención y la percepción de los servicios en ITSUP CLINIC. La atención al paciente, la comunicación efectiva y la seguridad son aspectos que deben ser priorizados para garantizar un servicio de calidad. La alta satisfacción general observada en la Tabla 6, donde el 68,57% de los pacientes se manifestaron como muy satisfechos, es un indicador alentador de que los esfuerzos realizados por el personal médico y administrativo están dando frutos. Este nivel de satisfacción puede contribuir a la fidelización de los pacientes y a la promoción de la clínica en la comunidad, lo que podría atraer a más personas a utilizar sus servicios. Sin embargo, es fundamental no caer en la complacencia y seguir buscando maneras de mejorar la experiencia del paciente. Además, la atención en áreas específicas, como la ginecología, requiere atención particular. La baja asistencia en esta área podría indicar la necesidad de implementar campañas de sensibilización y educación para informar a la población sobre la importancia de la salud reproductiva. Esto no solo podría aumentar la asistencia, sino también mejorar la salud general de la comunidad. La comunicación entre médicos y pacientes también se identificó como un área de mejora, especialmente en lo que

respecta a la aclaración de información. Fomentar un entorno donde los pacientes se sientan cómodos para expresar sus dudas y preocupaciones puede ser clave para mejorar la percepción de la atención médica. Capacitar al personal en habilidades de comunicación efectiva podría ser una estrategia valiosa para abordar esta necesidad.

Por otro lado, la percepción positiva sobre la seguridad en las instalaciones y el funcionamiento de los equipos es un aspecto que la clínica debe mantener y fortalecer. La implementación de auditorías regulares y la actualización de equipos pueden contribuir a que los pacientes sigan sintiéndose seguros y confiados en el entorno de atención. Esto no solo mejora la satisfacción del paciente, sino que también puede reducir el riesgo de incidentes que afecten la calidad de la atención. Finalmente, se recomienda realizar estudios adicionales que profundicen en las percepciones de los pacientes y en las áreas menos satisfactorias. La retroalimentación continua de los pacientes es esencial para identificar áreas de mejora y adaptar los servicios a las necesidades cambiantes de la comunidad. Al hacerlo, el ITSUP CLINIC no solo podrá mantener su nivel de satisfacción actual, sino también elevarlo, asegurando así una atención médica de calidad y un impacto positivo en la salud de la población atendida.

## Referencias citadas

1. Organización Mundial de la Salud. Envejecimiento y salud. 2021.
2. Smith S, et al. Impact of Quality Care on Geriatric Health Outcomes. *Journal of Geriatric Medicine*. 2019.
3. Jones L, Brown D. Patient Satisfaction as a Measure of Healthcare Quality. *Health Services Research*. 2020.
4. White P. Policy Implications of Geriatric Care Quality. *Health Policy Journal*. 2018.
5. Green M. Economic Benefits of High-Quality Geriatric Care. *Journal of Geriatric Care Management*. 2017.
6. Brown A, Smith P. Resource Allocation in Geriatric Healthcare. *Journal of Health Economics*. 2020.
7. Clarke R, et al. Validity of Patient Satisfaction Surveys in Geriatric Care. *International Journal of Healthcare Quality*. 2021.
8. Resnick B, et al. Patient Satisfaction and Quality of Geriatric Care in the US. *Journal of Geriatric Medicine*. 2021;38:467-75.
9. Backman A, et al. Integrated Care Programs in Sweden: Improving Quality of Life for the Elderly. *International Journal of Integrated Care*. 2020;20:112-21.

<https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/Higia>



10. Tamiya N, et al. Coordination of Geriatric Care in Japan: A National Survey. *BMC Geriatrics*. 2019;19:303.
11. Paredes L, López M. Evaluación de la Satisfacción del Paciente Geriátrico en Quito usando el Cuestionario Siusex2. *Revista Ecuatoriana de Salud Pública*. 2022;24:144-55.
12. Zambrano R, et al. Percepción de la Calidad de Atención en Clínicas Geriátricas en Guayaquil. *Revista Médica de Guayaquil*. 2021;9:98-109.
13. Wang H, et al. The Impact of Electronic Health Records and Telemedicine on Geriatric Care in China. *Journal of Medical Internet Research*. 2021;23