

Satisfacción de la asistencia médica en usuarios atendidos en emergencia. Hospital General de Portoviejo



*Satisfaction of medical assistance in users treated in emergency.
Portoviejo General Hospital*

Carlos Enrique Guerrero Pin, Dr.¹
Jorge Alberto Cañarte Alcívar, PhD²

¹Universidad Técnica de Manabí, Email: cguerrero1892@utm.edu.ec, Código Orcid: <https://orcid.org/0009-0009-1699-8171>

²Universidad Técnica de Manabí, Email jorge.canarte@utm.edu.ec, Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-3364-0306>

Contacto: cguerrero1892@utm.edu.ec

Recibido: 25-06-2023

Aprobado: 29-09-2023

Resumen

La satisfacción de los usuarios, es un criterio de calidad en la atención médica del sistema de salud, por ello el objetivo de este estudio planteo describir la satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de un hospital de II nivel de complejidad. La metodología diseñada fue de tipo cuantitativo descriptivo, transversal, en el Hospital General de Portoviejo, Manabí, servicio de emergencias del presente año con una muestra de 381 usuarios a los que se aplicó el cuestionario "SERVQUAL", validado por otros estudios. Los resultados sobre la asistencia médica, indicaron que la mayoría de los usuarios expresaron niveles de satisfacción de "bien", Las prestaciones brindadas mostraron una categorización de "bien" en, tiempo de respuesta para exámenes complementarios, higiene de las áreas y proceso de triaje, con el criterio de "regular" destacó, la disponibilidad de medicación en la farmacia, en más de la mitad de los encuestados.

Palabras Clave: atención médica, satisfacción de usuarios, prestaciones de salud

Abstrac: The satisfaction of the users is a quality criterion in the medical attention of the health system, for this reason the objective of this study is to describe the satisfaction of the attention in the emergency service of a hospital of II level of complexity. The methodology designed was of a quantitative descriptive, cross-sectional type, at the General Hospital of Portoviejo, Manabí, this year's emergency service with a sample of 381 users to whom the "SERVQUAL" questionnaire was applied, validated by other studies. The results on medical assistance indicated that the majority of users expressed levels of satisfaction of "good", the services provided showed a categorization of "good" in, response time for complementary exams, hygiene of the areas and triage process. , with the "regular" criterion, highlighted the

availability of medication in the pharmacy, in more than half of the respondents.

Introducción

En las últimas décadas, la prestación de servicios de salud ha sido suficiente para cubrir las necesidades de salud de la población. No obstante, a medida que la población envejece, estas necesidades aumentarán con rapidez, saturando cada vez más los servicios de emergencia, lo que se traduce en una atención inadecuada, retrasando el diagnóstico y favoreciendo el error humano, además de que el número de quejas aumentará, la calidad del proceso sanitario disminuirá, lo que generará insatisfacción entre los usuarios ⁽¹⁾.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad de la atención como “el grado en que los servicios de salud, para las personas y los grupos de población, incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Este concepto de calidad de la atención se refiere a la promoción, la salvaguardia, el tratamiento, la rehabilitación y los cuidados paliativos, e implica que la calidad de los servicios asistenciales es cuantificable y puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención con base empírica que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios: las familias y las comunidades” ⁽²⁾.

Sin embargo, dada la naturaleza intangible y la subjetividad de los servicios, no debemos perder de vista las paradojas que crean tales evaluaciones, como la falta de diagnósticos y procedimientos médicos útiles para los pacientes y la calidad funcional de los servicios de salud prestados ⁽³⁾. De igual manera es considerado que los factores más importantes es el tiempo de espera y la gestión de la atención; en donde muchos de los pacientes manifiestan que no son atendidos, o como simplemente su atención a ellos es muy lenta o que simplemente en países como Perú que además de estas, el nivel

Keywords: medical care, user satisfaction, health benefits

socioeconómico juega un papel en la atención del área de emergencias otros incluyen el acceso a las instalaciones físicas, la resolución de las necesidades de salud, el trato humano y digno por parte de los profesionales médicos y en definitiva cuando se solicita la adecuada independencia del paciente y la información útil de sus acompañantes ⁽⁴⁾⁽⁵⁾.

“Entre los muchos estudios que han analizado los factores que se relacionan con la satisfacción de los pacientes en los últimos años, destacan las investigaciones relacionadas con las emociones y características de los pacientes, la empatía del personal sanitario, los tiempos de espera (reales y percibidos), la competencia técnica, el entorno del servicio, la información y la comunicación”. ⁽⁶⁾

A lo largo del tiempo y en diferentes partes del mundo, incluyendo Latinoamérica y Ecuador, los servicios de emergencia han experimentado mejoras, evoluciones y transformaciones significativas, moldeándose en lo que conocemos en la actualidad. No obstante, este proceso ha llevado, por diversas razones, a descuidar la calidad de atención que cada usuario de estos servicios merece.

Así nació en 1979 la medicina de emergencias, una de las últimas especialidades médicas reconocidas por el American board of Medical Specialties, lo que supuso un gran avance en el desarrollo del sistema de atención médica de emergencias y fue el Hospital Carlos Andrade Marín de nuestro país, que fue el primero en implementar el programa a nivel nacional a pesar de esto todos los servicios médicos de emergencia en el Ecuador no han logrado consolidarse en todas las unidades médicas como un área especializada en el sector salud y no cuentan con instrumentos normativos (reglamentos detallados y específicos para dichos servicios) ⁽⁷⁾.

La satisfacción de los usuarios con la asistencia médica recibida, es un componente importante de la calidad de los servicios de salud y son una prioridad del Sistema Nacional de Salud en Ecuador. La evaluación continua de los indicadores de calidad y el nivel de satisfacción de los usuarios se convierte en un aspecto fundamental en todos los servicios de salud, abarcando también los servicios de auxiliares diagnósticos como los de laboratorio e imagenología. Por ello la presente investigación se trazó como objetivo, evaluar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital General de Portoviejo.

Cada individuo que acude a un servicio de emergencia en una institución de salud lo hace con la necesidad de ser evaluado por un profesional capaz de brindar asistencia, alivio y resolución a su situación médica. Esta necesidad impulsada por la enfermedad los motiva a buscar atención médica. Por consiguiente, obtener una comprensión profunda de sus niveles de satisfacción podría guiar a las autoridades sanitarias hacia las áreas que presentan mayores desafíos. Este enfoque dirigido a fortalecer la calidad de los servicios de salud confiere un valor significativo a la presente investigación.

En la institución de salud donde se realizó la investigación, pertenece a la seguridad social, donde no se ha podido medir de manera objetiva las dimensiones en cuanto a la satisfacción que perciben los usuarios con la atención que reciben en este servicio, lo cual motivo a la realización de la presente investigación. Los resultados permitirán redireccionar acciones, presupuestos y recursos correctivos en las áreas que reporten bajos niveles de satisfacción, como vía para incrementar los niveles de calidad del proceso de atención médica en el servicio de emergencia.

Materiales y métodos

El estudio realizado fue de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal, en el servicio de emergencias del Hospital General de Portoviejo,

II nivel de complejidad, que recibe pacientes de la zona 4 de salud; en el presente año. De la población atendida, 35333 pacientes, se calculó la muestra y se aplicó cuestionario a 381 usuarios, por muestreo probabilístico, considerando los criterios de inclusión: mayor de 18 años, permanecer en el servicio mínimo 3 horas, y dar el consentimiento informado.

La técnica aplicada fue encuesta, con el instrumento cuestionario “SERVQUAL” diseñada por Zeithaml, Parasuraman y Berry ⁽⁸⁾⁽⁹⁾, que, por su validez y confiabilidad, es la herramienta multidimensional más aceptada y utilizada para medir la calidad de atención en empresas de servicios. Posteriormente Babakus y Mangold, validaron un nuevo constructo del SERVQUAL para hospitales con 22 preguntas estructuradas, divididas en cinco dimensiones: Fiabilidad (5 ítems), Capacidad de respuesta (4 ítems), Seguridad (4 ítems), Empatía (5 ítems), Aspectos tangibles (4 ítems). En Latinoamérica fue validado por Michelsen Consulting ⁽⁷⁾ y se ha utilizado en diferentes estudios lo cual le confiere consistencia y validez.

Las alternativas de respuesta para cada pregunta se reestructuraron con una escala de valoración cualitativa de tres niveles: Bueno, Regular, Malo. Para facilitar el análisis, se reagrupó los datos más relevantes en dos partes, considerando que estuvieran representadas varias dimensiones:

- *la asistencia médica* (abordando la dimensión comunicación con pregunta 11 y 16, satisfacción con pregunta 12 y seguridad en evaluación médica con pregunta 18)
- *las prestaciones del servicio* (para la dimensión triaje con preguntas 9, suministro/disponibilidad con la pregunta 13 y 27, capacidad de respuesta pregunta 15 e higiene sanitaria con pregunta 28).

Para el procesamiento se realizó la base de datos en programa Microsoft Excell 16 y se analizó con

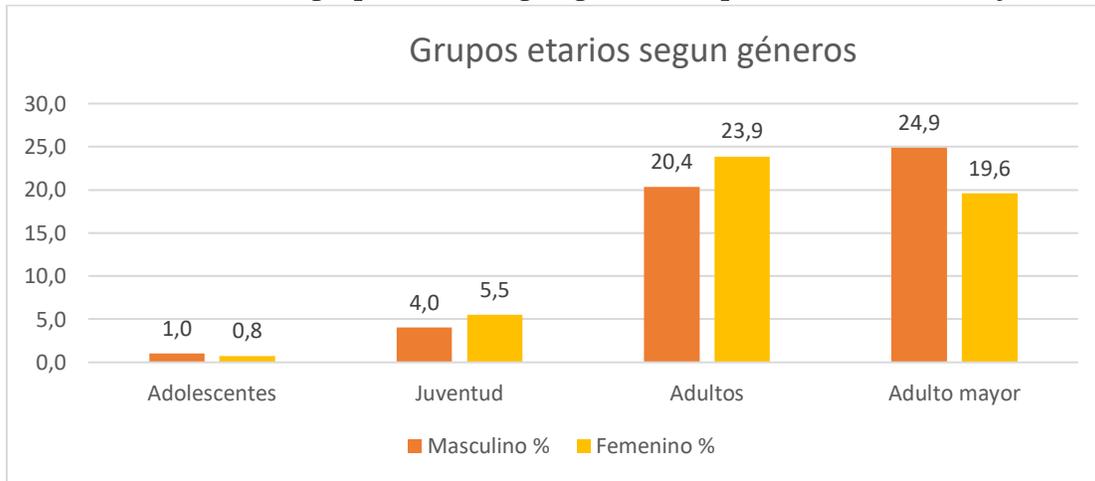
el software SPSS 27, presentándose los resultados, en tablas y gráficas estadísticas.

El Comité de ética de la investigación en seres humanos de la Universidad Técnica de Manabí aprobó el protocolo para la realización de la investigación, considerando el anonimato y resguardando la confidencialidad de la información.

Resultados

A continuación, se procede a mostrar los resultados más significativos del estudio. Los gráficos iniciales 1, 2 y 3, presentan las características demográficas de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia.

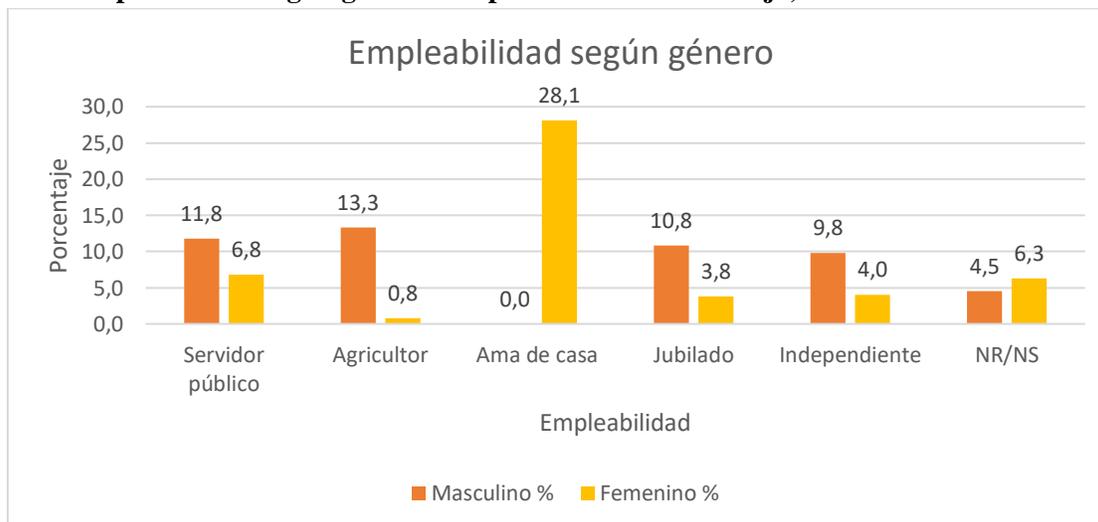
Gráfico 1. Distribución de los grupos etarios según género. Hospital General Portoviejo, 2023.



Los resultados indican, que el servicio de emergencia fue más visitado, por el grupo etario, adultos (18 a 64 años) con una discreta elevación en el género femenino (24 %) y adultos mayores (más de 65 años) con mayor frecuencia en los

masculinos (25 %). Los adolescentes de 18 años y los jóvenes de 19 a 25 años, tuvieron bajo porcentaje de visita a los servicios de emergencias.

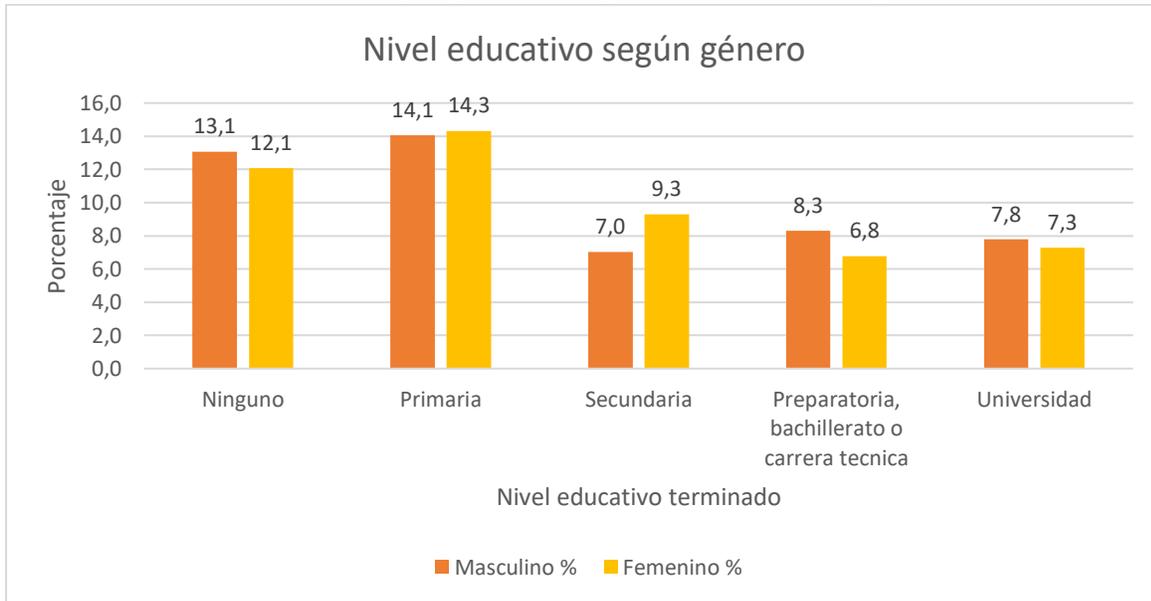
Gráfico 2. Empleabilidad según género. Hospital General Portoviejo, 2023.



De acuerdo a los datos presentado en el gráfico dos, la empleabilidad reportó que las amas de casa en su totalidad femeninas visitaron más el servicio de emergencia (28.1 %). Otros usuarios del género masculino, mostraron cifras inferiores

de visita a este servicio, entre ellos, agricultores pertenecientes al seguro social campesino (13.3 %), empleados del sector público (12 %), y jubilados (11 %).

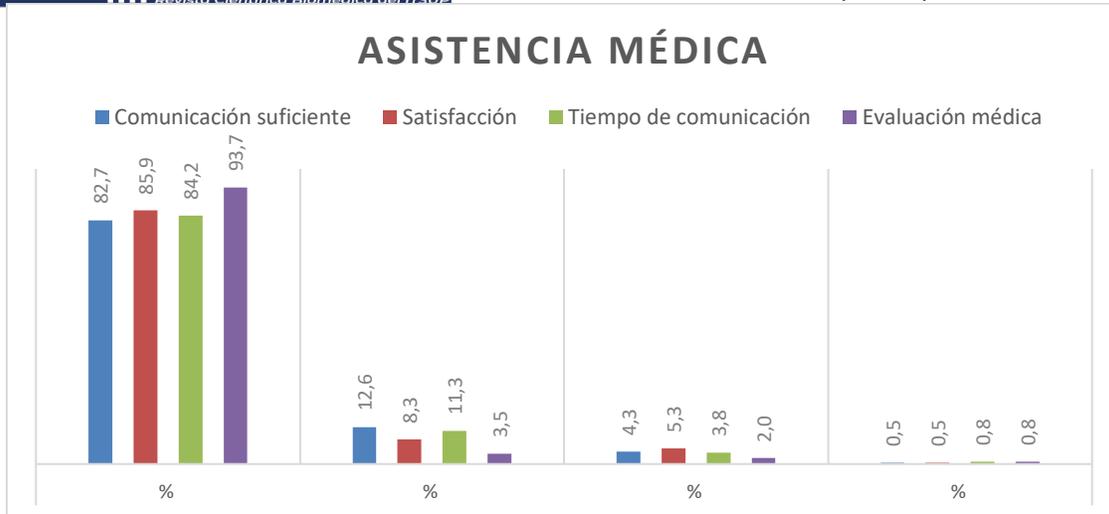
Gráfico 3. Niveles educativos según género. Hospital General Portoviejo, 2023.



Los niveles educativos de los usuarios que acudieron al servicio, muestran porcentajes superiores en niveles más bajos, tal es el caso de primaria terminada (14 %) para ambos géneros. El nivel secundario terminado, con ligera diferencia para el género femenino (9.3) y reportó las cifras inferiores para hombres y mujeres (8 % y 7.3 %).

Para el análisis de la satisfacción de usuarios se utilizó la subdivisión mencionada en la metodología en relación a: la asistencia médica recibida, y las prestaciones que ofrece el servicio de emergencia del hospital. A continuación, se presentan estos resultados.

Gráfico 4. Satisfacción con la asistencia médica del servicio de emergencia. Hospital General Portoviejo, 2023.

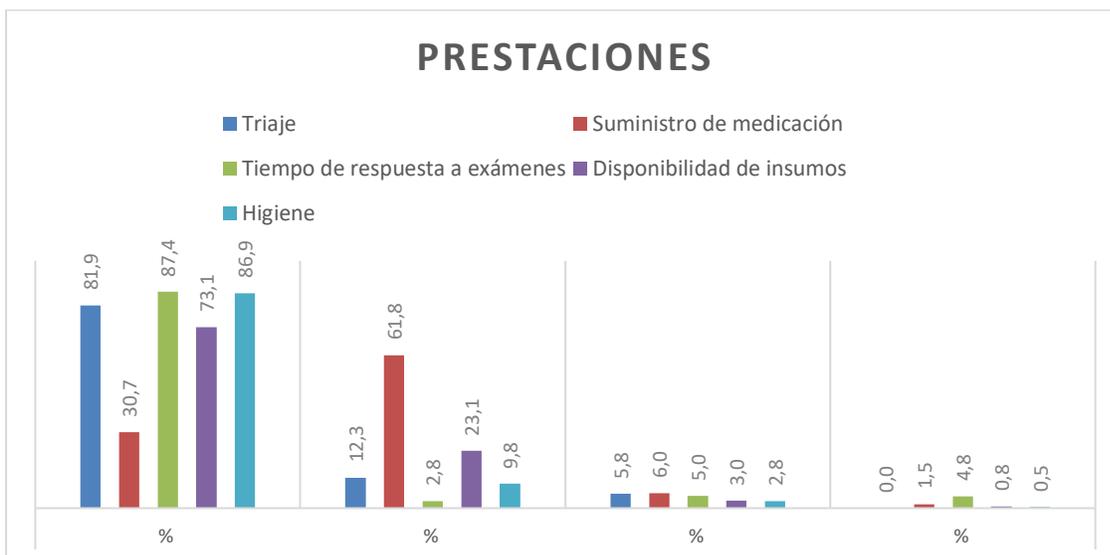


La asistencia médica reportada por los usuarios mostró, criterios de bien con porcentajes entre (82.9 y 93.7 %), destacándose con el porcentaje más alto la dimensión de seguridad con la evaluación médica completa. La satisfacción con toda la atención médica reporto un (85.9 %) y lo relativo a la dimensión comunicación medico

paciente aportó los porcentajes más bajos con (82.7 % y 84.2 %).

El criterio de regular presento muy bajos resultados con (12.5%), en la comunicación medico paciente. El criterio de mal mostró resultados inferiores con el valor porcentual máximo de (5.2%) en la opinión de satisfacción.

Gráfico 5. Satisfacción con algunas prestaciones del servicio de emergencia. Hospital General Portoviejo, 2023.



Las prestaciones recibidas por el servicio de emergencia evidenciaron, criterio de “bien” en: capacidad de respuesta tiempo de respuesta para realización de exámenes complementarios (87.4

%), higiene o limpieza y comodidad de las áreas (86.9 %), y triaje (81.9 %). Se comportaron con cifras inferiores, disponibilidad de insumos necesarios (73.1 %), y disponibilidad de medicamentos en farmacia (30.6 %).

El criterio de “regular”, reflejó como indicador destacado, la disponibilidad de medicación en farmacia (61.8 %). El criterio de “mal” no reportó porcentajes significativos, su valor máximo fue 6 % en la disponibilidad en farmacia.

Discusión

Los resultados anteriores resultaron ser valiosos, ya que los indicadores demográficos, tales como el género, grupo etario, empleabilidad y nivel educativo completado, ejercen influencia en la percepción de la satisfacción con la asistencia médica y las prestaciones del servicio de emergencia.

El género no presentó diferencias significativas entre hombres y mujeres, pero en los grupos etarios, adultos y adultos mayores, se observó un aumento en el porcentaje de visitas a los servicios de emergencia por problemas de salud. La combinación de factores como el envejecimiento, las condiciones médicas crónicas y otros elementos propios de estas etapas de la vida puede contribuir a una mayor vulnerabilidad ante problemas de salud agudos que les obliga a buscar asistencia médica en los servicios de emergencia.

Los criterios de satisfacción observados en estos grupos pueden tener mayor consistencia en los resultados. Esto puede atribuirse a la madurez adquirida con el tiempo, lo que permite valorar las experiencias y situaciones con una perspectiva más equilibrada. Además, la capacidad desarrollada para percibir y comprender tanto los detalles como las complejidades de las situaciones, contribuye a una evaluación más precisa de sus niveles de satisfacción.

Varios estudios sobre la satisfacción con los servicios de salud, como es el caso de un hospital de Huancayo, Perú, reportó que los participantes tenían edades que iban desde los 36 hasta los 45 años ⁽¹⁰⁾. Otro estudio realizado en el servicio de emergencias de un hospital privado de Perú también encontró resultados similares, con una edad promedio de 51,8 años y una mayoría de pacientes de género femenino, representando el

56,5% del total ⁽¹¹⁾. Dichos resultados concuerdan con el grupo demográfico de adultos y la distribución por género, lo cual es coincidente con los hallazgos presentados en esta investigación.

La ocupación y el nivel de escolarización alcanzado, fueron datos importantes en la descripción de las percepciones de los usuarios. En el presente estudio los porcentajes más notables correspondieron a la categoría de, amas de casa como ocupación, y a la finalización de la educación primaria como nivel de escolarización, mostrando la existencia de bajos niveles educativos, lo cual influye en la percepción de los usuarios. Al tener una comprensión limitada de procedimientos y términos médicos, puede explicarse que tengan dificultades para: expresar sus síntomas, preocupaciones, comprender las indicaciones dadas, sentir que no están recibiendo la información o el cuidado que necesitan, lo que puede contribuir a una percepción negativa de la calidad de los servicios. Pudiera darse la situación que al tener expectativas diferentes sobre lo que constituye una atención de calidad, sean más tolerantes a ciertas deficiencias en la atención. Estos resultados contrastan con los informes de investigación consultados, como en el caso del hospital de Huancayo, donde se observaron niveles de escolarización de nivel secundaria ⁽¹⁰⁾. Según la literatura científica consultada, es importante para valorar la calidad de la atención en los servicios de salud, ciertos indicadores entre los que podemos mencionar:

- la satisfacción de usuarios con la asistencia médica que incluye, la comunicación médico-paciente, la empatía y el respeto, determinadas por la percepción individual.

- la eficiencia de las prestaciones o servicios que abarca, la capacidad o tiempo de respuesta, el triaje y priorización, la disponibilidad de equipos e insumos, el suministro de medicamentos y la higiene hospitalaria ⁽¹²⁾.

En lo que respecta a la asistencia médica, los resultados mostraron que la mayoría de los

usuarios experimentaron satisfacción con la calificación de "bien", y esto se hizo evidente en la dimensión de "evaluación médica completa".

La evaluación médica completa, es un criterio de calidad en la atención médica, que se logra con una correcta, anamnesis, examen físico, exámenes complementarios, diagnóstico y tratamiento a cargo del profesional médico, si ello se realizó correctamente condicionó los resultados satisfactorios obtenidos.

Los restantes indicadores de la percepción de la atención recibida, que abarcan "la satisfacción", "la comunicación suficiente" y "el tiempo destinado a la comunicación", también desempeñan un papel crucial en la evaluación de la calidad del proceso de atención médica. Sin embargo, es importante observar que estos indicadores mostraron resultados ligeramente inferiores en la categoría de "bien", de un 82 a un 86 %, pero siguen considerándose satisfactorios. Quizás los factores logísticos y de tiempo pudieron influir en ellos.

La comunicación en entornos médicos puede ser compleja, ya que implica la transmisión de información técnica de manera comprensible, variabilidad en la cantidad y el detalle según las circunstancias individuales. Del mismo modo, la disponibilidad de tiempo para la comunicación puede estar influida por la carga de trabajo del personal médico y las demandas del entorno de emergencia según los horarios donde se reciben mayor cantidad de usuarios.

Un estudio en particular realizado en un hospital del estado de Jalisco, México, sobre satisfacción con la calidad de servicios médicos en servicio de urgencias, pese a que utilizó otro instrumento el cuestionario SERVPERF, realizó comparaciones entre los turnos matutinos, vespertinos y nocturnos y los resultados reportaron "con relación a la capacidad de respuesta manifestada en la rapidez del personal médico, se percibió que fue mayor por los pacientes atendidos en el turno vespertino, seguido del matutino y finalmente del turno nocturno" (14).

La revisión del estudio anterior provocó una reflexión en relación con la presente investigación. La reflexión se traduce en una limitación del estudio, ya que no se tuvo en cuenta un horario específico para la administración del cuestionario como criterio de inclusión. Esto es relevante debido a que la satisfacción con la comunicación podría disminuir si se lleva a cabo en momentos de alto flujo o demanda de servicios médicos.

Otro estudio revisado contrasta con los resultados obtenidos, como el que tuvo lugar en un Hospital de Holguín, Cuba, sobre "la comprensión de la media de los pacientes, algunos se quejan sobre que no son bien escuchados, lo que demuestra las reservas comunicacionales que aún existen; se percibe la existencia de demoras en la ejecución de algunos procedimientos por los diferentes servicios" (15).

Una publicación consultada realizada en un Hospital de Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador, coincide en su reposte, que la satisfacción con la atención médica y de enfermería, y la limpieza del servicio, con criterio de bueno (16).

Las prestaciones proporcionadas por el servicio de emergencia reflejaron resultados favorables categorizados con el criterio de "bien", en varios aspectos, como el tiempo de respuesta para la realización de exámenes complementarios, la higiene y limpieza de las áreas, así como la comodidad general del entorno hospitalario. Además, se observó que el proceso de triaje, que se encarga de priorizar y clasificar a los pacientes según la gravedad de sus condiciones, también obtuvo una calificación mayoritaria de "bien".

Al contrastar los resultados con un estudio reciente publicado en el 2023 sobre satisfacción de la calidad en el Hospital Tumbes Perú nivel II, se evaluaron similares dimensiones de calidad (tangibilidad o disponibilidad de materiales e insumos, capacidad de respuesta, fiabilidad o tiempo de espera de los exámenes). Su resultado difirió en los siguientes aspectos, la tangibilidad

fue calificada de mal en el 46,3 %, al igual que la capacidad de respuesta en un 36.8 %, y la fiabilidad calificada de bien en 30.8 % ⁽¹²⁾.

Otra investigación realizada en España, con igual instrumento de satisfacción de pacientes, mostró mejores resultados de satisfacción, con criterio de buenos en la comparación de usuarios de dos seguros diferentes ⁽¹³⁾.

Sin embargo, otros indicadores presentaron cifras ligeramente más bajas. La "disponibilidad de insumos necesarios" mostró una satisfacción inferior, lo que sugiere que algunos pacientes pueden haber percibido limitaciones en cuanto a la presencia de recursos médicos y materiales necesarios para la atención adecuada.

En cuanto a la "disponibilidad de medicamentos en farmacia", los resultados indicaron un nivel de satisfacción con criterio de "regular", en más de la mitad de usuarios. Esto podría ser indicativo de limitaciones en el suministro de insumos y medicamentos, fluctuaciones en la demanda, cuestiones logísticas o administrativas, entre otros, lo que podría afectar la percepción de calidad en la atención.

El reporte de un artículo de autores ecuatorianos, sobre el desabastecimiento de insumos médicos en salud para instituciones, después de aplicar un cuestionario a un grupo de 100 afiliados del instituto de salud obtuvo como resultado, "el médico tratante al momento de recetar las medicinas al paciente; le solicita que compre medicinas por falta de abastecimiento en la farmacia del IESS, concluyendo, la existencia de la vulneración de la salud, violando las normas y reglamentos de atención" ⁽¹⁷⁾.

La evidencia señalada, es la razón que explica el criterio de regular en el abastecimiento de

medicamentos e insumos, obtenidos en esta investigación.

La relevancia de abordar estos resultados reside en la capacidad de identificar los puntos críticos en las prestaciones del servicio de emergencia. Al detectar estas áreas susceptibles de mejora, se abre la oportunidad de llevar a cabo un proceso de mejora continua que tiene como finalidad proporcionar una atención médica segura, efectiva y de alta calidad, garantizando al mismo tiempo la satisfacción de los pacientes.

Conclusiones

Las características demográficas revelaron un predominio en los grupos etarios de adultos y adultos mayores. Se destacó especialmente la presencia de personas empleadas como amas de casa, y se observó que el nivel educativo mayoritario era el de primaria finalizada. En cuanto a los géneros, se observó una distribución equitativa.

Respecto a la asistencia médica, los resultados indicaron que la mayoría de los usuarios expresaron niveles de satisfacción calificados de "bien".

Las prestaciones brindadas por el servicio de emergencia mostraron una categorización de "bien" con mejores resultados en los aspectos, tiempo de respuesta para exámenes complementarios, higiene de las áreas y proceso de triage, y algo inferior en la disponibilidad de insumos necesarios. El criterio de "regular" destacó, la disponibilidad de medicación en la farmacia, en más de la mitad de los encuestados.

Bibliografía

1. Castro-Montenegro DA, Chamorro-Cabrera EY, Rosado-Onofre LM, Miranda-Gómez LE. Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. Rev Criterios. 2021. [Consultado 20 agosto 2023]; 28(1):196-218. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8736401.pdf>
2. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. [citado 3 de noviembre de 2022].

3. Canzio Meneses, C. Z. (2019). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima este, 2018. Tesis de pregrado Licenciatura en Administración. Universidad San Ignacio de Loyola. 2019. Recuperado de: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e6cd05d6-0b72-443c-909f-076ad13f3ff6/content>
4. Cobo-Mejía EA, Gómez-Martínez FE, Rodríguez-Leal MY. Percepción de la calidad de la atención en un servicio de urgencias. *Rev Investig en Salud Univ Boyacá*. 2017. [Consultado 20 agosto 2023]; 4 (2):188-204. Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/262>
5. Fontova Almató A. Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario. Tesis doctoral, Universidad de Girona, 2015. [Consultado 20 agosto 2023]. Disponible en: <https://dugi-doc.udg.edu/citation/handle/10256/10846>
6. Alzate-Urrea S, Agudelo-Suárez AA, López-Vergel F, López-Orozco C, Espinosa-Herrera E, Posada-López A. Calidad de vida y salud bucal: Perspectiva de adultos mayores atendidos en la red hospitalaria pública. *Rev. Gerenc. Polít. Salud*. 2015. [Consultado 20 agosto 2023]; 14(29): 83-96. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.rgyyps14-29.cbsv>
7. Noboa Mora CJ. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas. Tesis Maestría en Salud Pública. Esmeraldas: PUCE; 2021. [citado 3 de noviembre de 2022]. Recuperado de: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2488/1/Noboa%20mora%20clara.pdf>
8. Jennifer NMC. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas [Thesis]. Ecuador - PUCESE - Maestría en Salud Pública Mención Atención Integral en Urgencia y Emergencias; 2021 [citado 3 de noviembre de 2022]. Disponible en: <http://localhost/xmlui/handle/123456789/2488>
9. Numpaque-Pacabaque A, Rocha-Buelvas A. SERVQUAL and SERVQHOS models for the evaluation of quality of health services: a literature review. *Rev. Fac. Med*. 2016; 64 (4): 715-20. Spanish. doi: <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>. Disponible en : <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v64n4/0120-0011-rfmun-64-04-00715.pdf>
10. Febres-Ramos R. J. y Mercado-Rey M. R. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, julio de 2020; [Consultado 20 agosto 2023]; 20(3): 397-403. Disponible en: <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
11. Matzumura Kasano J. P, Gutiérrez Crespo H. F., y Zamudio Eslava L. A. Satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de una institución privada de salud. *Revista de Ciencias de la salud Qhalikay*, 2018. [Consultado 20 agosto 2023]; 2 (1): 1-11. Disponible en: <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/QhaliKay/article/view/1401>
12. Delgado Medina L. M., Calero Zea M. A., Noriega Martínez S. C., y Castillo Valdiviezo C. V. Satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad de la atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes. *RECIMUNDO*, enero de 2023. [Consultado 20 agosto 2023]; 7(1): 786-795. Disponible en: <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1997>
13. Davila F.A., Herrera J.S., Forero L.C., y Alvarado M.V. Satisfacción en un servicio de urgencias según el sistema de aseguramiento en salud. *Revista de Calidad Asistencial*, abril de 2017.

[Consultado 20 agosto 2023]; 32(2): 89-96. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-satisfaccion-un-servicio-urgencias-segun-S1134282X1630118X>

14. Vizcaíno A. J., Vizcaíno Marín V. P. y Fregoso Jasso G. S. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco, abril de 2019. [Consultado 20 agosto 2023]; 18(1): 1561-2961. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>.
15. Hevia-Carro E., Guach-Estévez J. L., y Sánchez-Soca Z. Gestión de calidad en la atención de urgencias médicas desde la ciencia y la innovación en Holguín. Revista Luz Editorial Conciencia ediciones, 2020. [Consultado 20 agosto 2023]; 9(3): 33-44. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5891/589165783003/html/>
16. Castelo Rivas W. P., Castelo Rivas A. F., y Rodríguez Díaz J. L. Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. Revista Cubana de Enfermería, septiembre de 2016. [Consultado 20 agosto 2023]; 32(3): 1-10. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000300007&lng=es&nrm=iso
17. Gaspar-Santos, M., Zambrano-Olvera, M., Paucar-Paucar, C., & Rivera-Segura, G. (2021). El desabastecimiento de insumos médicos como vulneración del derecho a la salud. CIENCIAMATRIA,2021. [Consultado 20 agosto 2023]; 7(1), 441-459. Disponible en: <https://doi.org/10.35381/cm.v7i1.550>