

**DOI:** 10.26820/recimundo/5.(esp.1).nov.2021.118-125

**URL:** <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1386>

**EDITORIAL:** Saberes del Conocimiento

**REVISTA:** RECIMUNDO

**ISSN:** 2588-073X

**TIPO DE INVESTIGACIÓN:** Artículo de revisión

**CÓDIGO UNESCO:** 32 Ciencias Médicas

**PAGINAS:** 118-125



## Factores asociados a la calidad de atención al paciente durante la pandemia por Sars-Cov-2/Covid -19

Factors associated with the quality of patient care during the Sars-Cov-2 / Covid -19 pandemic

Acesso a serviços de saúde sexual e reprodutiva na população adolescente

**Mayra Alicia Quintuña Velecela<sup>1</sup>**

**RECIBIDO:** 15/09/2021 **ACEPTADO:** 05/10/2021 **PUBLICADO:** 29/11/2021

1. Licenciada en Enfermería de la Universidad de Guayaquil; Ecuador; [mquintunavelecela@gmail.com](mailto:mquintunavelecela@gmail.com);  <https://orcid.org/0000-0002-5992-7607>

### **CORRESPONDENCIA**

Mayra Alicia Quintuña Velecela  
[mquintunavelecela@gmail.com](mailto:mquintunavelecela@gmail.com)

**Guayaquil; Ecuador**

## RESUMEN

El COVID-19 ha modificado de forma inesperada la atención médica en los servicios de consulta externa básica y especializada; y para pacientes hospitalizados de otras patologías, exigiendo la adaptación y modificación de las dinámicas de funcionamiento, de los efectores del sistema de asistencia sanitaria pública y privada. La metodología utilizada para el presente trabajo de investigación, se enfoca hacia una metodología orientada hacia la necesidad de indagar en forma precisa y coherente una situación. Enmarcada dentro de una revisión bibliográfica de tipo documental, ya que nos vamos a ocupar de temas planteados a nivel teórico como es Factores asociados a la calidad de atención al paciente durante la pandemia por Sars-Cov-2/ Covid -19. La técnica para la recolección de datos está constituida por materiales impresos, audiovisuales y electrónicos, estos últimos como Google Académico, PubMed, entre otros. La información aquí obtenida será revisada para su posterior análisis. Los 5 casos aquí evaluados y mostrados en cuanto a la percepción de la calidad de los pacientes en distintos tipos de centros de salud y en diferentes áreas del Ecuador, en líneas generales es percibida de media a buena, en uno de los casos se evalúa la opinión de empatías del personal médico y de enfermería, el cual es evaluado como alto, lo que se traduce que el personal de salud entiende por lo que esta pasando el paciente y en algunos casos puede ponerse en su lugar. La calidad de atención, no solo debe ser vista desde el punto de vista de la atención de salud como tal, sino de un conjunto de elementos que involucran también al personal administrativo, obrero, insumos, entre otros. Sobre este particular se evidencian valores positivos en algunos de esos aspectos tanto para atenciones de pacientes externos o hospitalizados en áreas internas de los centros de salud.

**Palabras clave:** Atención, Calidad, Covid 19, Personal, Médico.

## ABSTRACT

COVID-19 has unexpectedly changed medical care in basic and specialized outpatient services; and for hospitalized patients with other pathologies, requiring the adaptation and modification of the dynamics of operation, of the effectors of the public and private healthcare system. The methodology used for this research work is focused on a methodology oriented towards the need to investigate a situation precisely and coherently. Framed within a documentary bibliographic review, since we are going to deal with issues raised at a theoretical level such as Factors associated with the quality of patient care during the Sars-Cov-2 / Covid -19 pandemic. The technique for data collection is made up of printed, audiovisual and electronic materials, the latter such as Google Scholar, PubMed, among others. The information obtained here will be reviewed for further analysis. The 5 cases here evaluated and shown in terms of the perception of the quality of the patients in different types of health centers and in different areas of Ecuador, in general lines it is perceived from medium to good, in one of the cases the empathy opinion of the medical and nursing staff, which is evaluated as high, which means that the health staff understands what the patient is going through and in some cases can put themselves in their place. The quality of care should not only be seen from the point of view of health care as such, but from a set of elements that also involve administrative personnel, workers, supplies, among others. In this regard, positive values are evidenced in some of these aspects, both for outpatient care or hospitalized in internal areas of health centers.

**Keywords:** Attention, Quality, Covid 19, Personal, Medical.

## RESUMO

O COVID-19 mudou inesperadamente o atendimento médico em serviços ambulatoriais básicos e especializados; e para pacientes hospitalizados com outras patologias, exigindo adaptação e modificação da dinâmica de funcionamento, dos efetores do sistema de saúde público e privado. A metodologia utilizada para este trabalho de investigação centra-se numa metodologia orientada para a necessidade de investigar uma situação de forma precisa e coerente. Enquadrado dentro de uma revisão bibliográfica documental, uma vez que vamos tratar de questões levantadas em um nível teórico, como Fatores associados à qualidade do atendimento ao paciente durante a pandemia Sars-Cov-2 / Covid -19. A técnica de coleta de dados é composta por materiais impressos, audiovisuais e eletrônicos, estes últimos como Google Scholar, PubMed, entre outros. As informações aqui obtidas serão revisadas para análises posteriores. Os 5 casos aqui avaliados e mostrados em termos da percepção da qualidade dos pacientes em diferentes tipos de centros de saúde e em diferentes áreas do Equador, em linhas gerais é percebida de média a boa, em um dos casos a opinião de empatia da equipe médica e de enfermagem, que é avaliada como alta, o que significa que a equipe de saúde entende o que o paciente está passando e em alguns casos pode se colocar no seu lugar. A qualidade da atenção não deve ser vista apenas sob a ótica da atenção à saúde como tal, mas a partir de um conjunto de elementos que envolvem também pessoal administrativo, trabalhadores, insumos, entre outros. Nesse sentido, evidenciam-se valores positivos em alguns desses aspectos, tanto para atendimento ambulatorial quanto para internação em áreas internas de centros de saúde.

**Palavras-chave:** Atenção, Qualidade, Covid 19, Pessoal, Médico.

## Introducción

El COVID-19 ha modificado de forma inesperada la atención médica en los servicios de consulta externa básica y especializada; exigiendo la adaptación y modificación de las dinámicas de funcionamiento, de los efectores del sistema de asistencia sanitaria pública y privada. Esta situación, ha suscitado la cancelación de la consulta médica externa de los usuarios sin COVID-19, a consecuencia del mecanismo de transmisión, direccionamiento de los recursos sanitarios y reasignación de los profesionales de salud (Moya Llacuachaqui, 2020, pág. 2).

Como lo señalan Claveranne y Pascal, citados por Rivera Solís (2021) el cliente de un hospital no es solo el paciente, sino también el acompañante, puesto que ambos realizan una percepción evaluativa del servicio, desde varias ópticas, trato, tiempo de la consulta, demora, exhaustividad del servicio, por lo que la concepción de calidad es muy variada y, aun así, exige que el empeño de los miembros de la institución sea grande para entenderla. Con este modelo se ha podido ayudar a que la gestión de centros de salud pueda evolucionar rápidamente (pág. 1).

Las ventajas de la atención empática son notables tanto para el médico como para el paciente, ya que la empatía se preocupa por los valores, las ideas y los sentimientos de los pacientes más allá de la lógica deductiva, los exámenes físicos y el tratamiento, además es una herramienta de comunicación altamente efectiva e influyente en el proceso de salud enfermedad, reduce la ansiedad, mejora la satisfacción del paciente, aumenta la adherencia al tratamiento y desprende menos quejas por negligencia, así como un incremento en la salud lo que se hace evidente en una mejora notable de los resultados asistenciales (Freire Caluña, 2021, pág. 1).

Habitualmente, se utiliza la perspectiva cualitativa del paciente como piedra angular de la evaluación de la calidad, teniendo como

precedente que la medicina, desde sus orígenes, ha desarrollado un contacto directo y estrecho, de confianza con los pacientes. Esta premisa es la más importante dentro de esta profesión en comparación con otras disciplinas. Es por esta razón que, durante todo este tiempo, las organizaciones de salud utilizan la apreciación subjetiva del paciente como medio para la medición de la calidad de servicio (Requíz Reyes, 2021, pág. 2).

La gestión de la calidad constituye un reto para todo sistema de salud. Aun en los sistemas de salud que han logrado un adecuado desarrollo y cuentan con suficientes recursos, se reconocen signos de creciente preocupación por la calidad de la atención brindada, debido a que los resultados alcanzados no son del todo satisfactorios ni confiables. La situación es más difícil y compleja en sistemas de salud de aquellos 7 países de menores recursos, donde es necesario comenzar por construir las propuestas que orienten el desarrollo de la calidad de manera integral, eficaz y sostenible; esto obliga a la Autoridad Sanitaria, en ejercicio de su función rectora, a formular las políticas públicas que orienten el comportamiento de las organizaciones de salud y demás actores hacia la mejora de la calidad de la atención (Taco Quicaña, 2021, págs. 6-7).

En los países de medianos y pequeños ingresos como el Ecuador, los niveles de calidad en los sistemas de salud pública no son precisamente altos. Es prácticamente notorio que, por las estadísticas en función a las opiniones emitidas por los usuarios o allegados, el sistema de salud no goza de elevados estándares de calidad, sobre todo en atención al usuario (Valencia Cantuña, 2021, pág. 1).

Estrategias administrativas, han posicionado a la atención telemática y online, como la mejor alternativa de continuidad; pero en los países emergentes, se han reportado restricciones en la conectividad o veloci-

dad de navegación e irregularidades en la energía eléctrica, que han limitado el desarrollo de la evaluación clínica, la calidad de servicio brindado y el grado de aceptación del usuario. Por ello, algunos centros, aún preservan el servicio (presencial), mediante políticas de habitación única y en situaciones especiales o impostergables (pacientes crónicos, gestantes, puérperas, niños menores de 3 años, discapacitados o con problemas de salud mental. No obstante, se ha reportado un desempeño profesional pobre, acrecentado por los sentimientos de frustración, irritabilidad y temor al contagio, que propician dudas en la capacidad laboral y generan una consulta cimentada en anamnesis cronometradas (Chuan Ibañez, 2021, pág. 2).

### **Metodología**

La metodología utilizada para el presente trabajo de investigación, se enfoca hacia una metodología orientada hacia la necesidad de indagar en forma precisa y coherente una situación. Enmarcada dentro de una revisión bibliográfica de tipo documental, ya que nos vamos a ocupar de temas planteados a nivel teórico como es Factores asociados a la calidad de atención al paciente durante la pandemia por Sars-Cov-2/ Covid -19. La técnica para la recolección de datos está constituida por materiales impresos, audiovisuales y electrónicos, estos últimos como Google Académico, PubMed, entre otros. La información aquí obtenida será revisada para su posterior análisis.

### **Resultados**

1. Freire Caluña (2021), en su trabajo de investigación, realizaron una encuesta de 20 preguntas a 50 trabajadores (30 médicos y 20 enfermeros/as) utilizando la escala de empatía de de Jefferson Centro de Salud Quero Tipo C, los resultados más relevantes fueron los siguientes:

- El 52% del personal del Centro de Salud tipo C del cantón Quero tiene entre 0 a 5 años de experiencia, el 26% tiene entre

6 y 10 años de experiencia y el 14% más de 15 años de experiencia.

- El 52% del personal del Centro de Salud tipo C del cantón Quero, manifestaron tener un nivel de empatía alto con los pacientes y el 48% un nivel medio de empatía.
- El 56% del personal del Centro de Salud tipo C del cantón Quero, manifestó tener un nivel medio de atención por compasión a los pacientes, mientras que el 44% manifestó tener un nivel bajo por compasión de atención a los pacientes.
- En cuanto a la interrogante de ponerse en el lugar del paciente, el 62% del personal manifestó tener una capacidad media de ponerse en la misma situación del paciente, mientras que el 26% manifestó tener una capacidad baja y solo 12% alta.

2. Rivera Solís (2021), en su trabajo de investigación, estudio a 77 usuarios del centro de Salud Yaguachi, Ecuador. Se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta tipo Likert para medir el grado de satisfacción del servicio en el nombrado centro de salud. Los resultados más relevantes fueron los siguientes:

- El 46% de los usuarios pertenecen al grupo de riesgo y otro 46% al grupo de atención.
- Cuando se asocia el nivel de atención con el sexo, el 87% de sexo masculino manifestó tener un nivel de satisfacción alto al igual que el 81% de sexo femenino.
- Cuando se asocia nivel de atención con la edad, entre los 18 a los 65 años mostraron altos niveles de satisfacción entre el 64, 70 y 81%.
- Cuando se asoció el nivel de atención con el trabajo, cargo, nivel educativo, estado civil, grupos de riesgo y atención, solo en los trabajadores independientes

el nivel de satisfacción en cuanto a la dimensión humana fue medio.

- En todos los datos socio demográficos anteriormente descritos cuando las mismas interrogantes se hacen en cuanto a las dimensiones técnicas científicas y dimensión del entorno las valoraciones de los usuarios salvo el grupo de estudiantes y dependientes que muestran valores medios de satisfacción, el resto opina que los niveles de satisfacción son altos.

3. Valencia Cantuña (2021), en su trabajo de investigación, aplicaron una encuesta (formato SERVQUAL) a 24 usuarios o pacientes del Hospital de Quito, un hospital de tercer nivel, donde se evaluó la calidad de atención a pacientes en servicios de cirugía general 2020-2021. Los principales resultados fueron los siguientes:

- Los resultados obtenidos en la dimensión de empatía fueron: 44.44% De Acuerdo en la interrogante vinculada con respecto a si los profesionales brindan un tipo de atención individualizada. Con respecto a si la empresa considera empleados para dar atención personal a los usuarios, se obtuvo un 37.04% en la escala De Acuerdo. Si la empresa debe ocuparse de sus mejores intereses, se obtuvo un total de 37.04% en la escala De Acuerdo. Con respecto a si los empleados deben entender mejor las necesidades específicas de los usuarios, se obtuvo 44.44% en la escala De Acuerdo. Con respecto a si el hospital tiene horarios de atención conveniente para todos sus usuarios, se obtuvo un 51.85% en la escala Estoy Muy de Acuerdo.

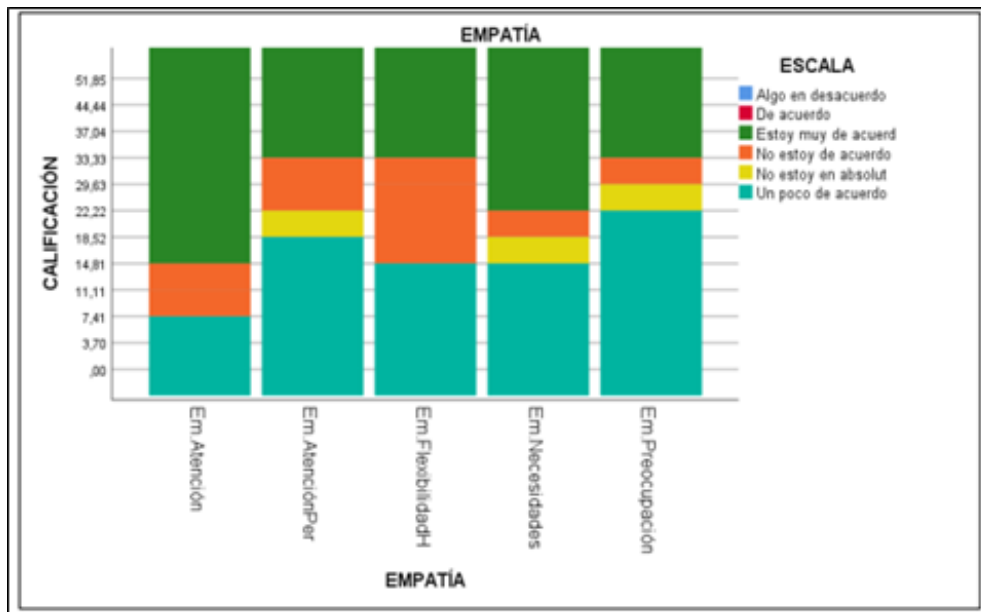


Imagen 1. Dimensión de empatía.

**Fuente:** (Valencia Cantuña, 2021)

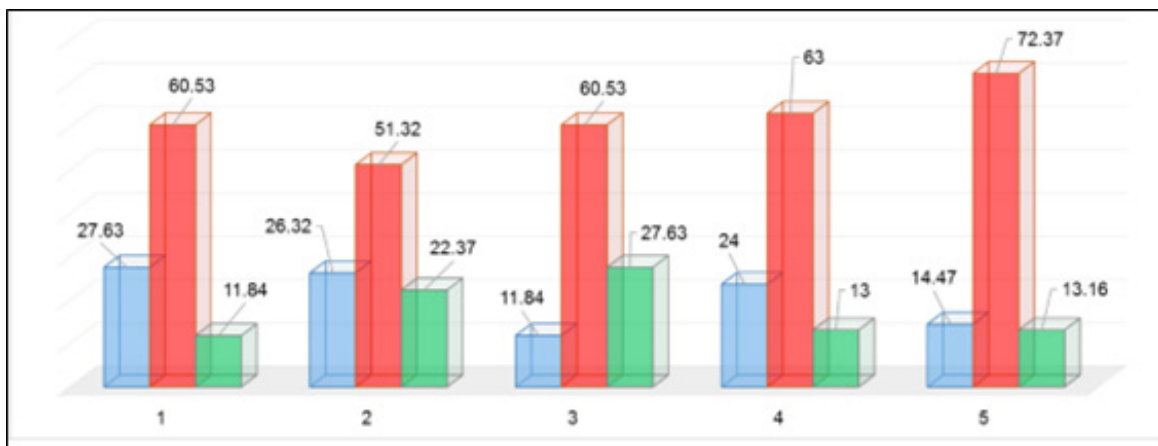
- En el servicio de cirugía general; se obtuvieron los siguientes resultados: en la posibilidad de que alguien recomiende el hospital de acuerdo a la experiencia, se obtuvo un 62.50% de usuarios que manifestaron Excelente. En lo referente a algún tipo de inconveniente a la hora de

realizar las citas, se obtuvo un porcentaje de 45.83 Excelente. El profesionalismo del área de Cirugía General se le otorgó un 58.33% Excelente. Los procesos de intervención tuvieron una calificación de 66.67% Excelente. El proceso de comunicación se lo calificó con un porcenta-

je de 70.83 Excelente. En concordancia con la conformidad y el sentirse a gusto con el servicio de los profesionales, los encuestados manifestaron 62.50% Excelente. En lo que respecta a la rapidez en los procesos de atención a los usuarios, los encuestados manifestaron 50% Bueno. En función al servicio recibido por los usuarios en los últimos 12 meses, el 45.83% manifestó Bueno.

4. Veliz Ubilla (2020) evaluo a 76 usuarias externas que acudieron a emergencia gineco-obstetrica del Hospital sagrado Corazón de Jesús y evaluar la calidad de atencion. Los resultados mas relevantes fueron los siguientes:

- En la imagen 2 en cuanto a la capacidad de respuesta un 60,52% de las encuestadas opino que fue regular, un 27,63% buena y un 11,84% considera que fue mala. En cuanto a la empatia profesional el 51,23% considera que es regular, un 22,4% mala y 26,3% considera que es buena. En lo que tiene que ver a seguridad y confianza, un 60,53% considera que es regular, un 27,63% mala y un 11,84% buena, y por ultimo en cuanto a competencia tecnica un 63% considera que la calidad del servicio es regular, un 13% mala y un 24% buena.



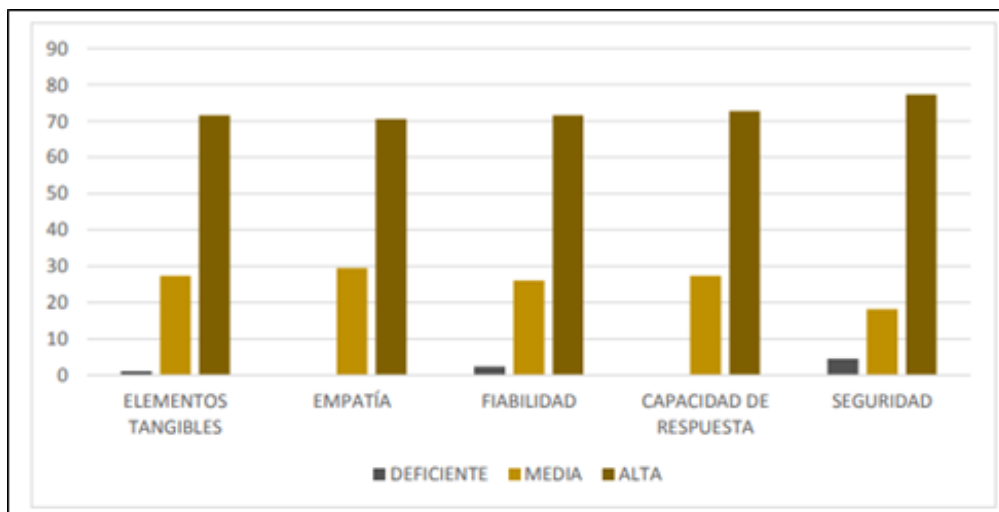
**Imagen 2.** Nivel de satisfacción en sus dimensiones capacidad de respuesta (1), empatía profesional (2), seguridad y confianza (3) y competencia técnica (4) percibidas por usuarias externas de emergencia gineco-obstetrica del Hospital Sagrado Corazón de Jesús, Ecuador, 2020

**Fuente:** (Veliz Ubilla, 2020)

5. Díaz Ruíz (2020), evaluo a 88 usuarios de consulta externa atendidos en el Hospital Nicolás Coto durante la primera mitad del mes de junio del 2020, y así medir la calidad de atención. Los resultados mas relevantes fueron los siguientes:

- Se encontró un nivel de percepción deficiente en el 1,1 % de los casos, un nivel de percepción medio en el 27,3% de los usuarios y nivel de percepción alta en el 71,6% de los usuarios.

- La dimensión seguridad fue la que obtuvo un puntaje más alto, con el 77,3% de calidad alta percibida, seguido de la dimensión capacidad de respuesta, con 72,7% de calidad alta percibida, a continuación, se encuentran las dimensiones de fiabilidad y elementos tangibles, con el 71,6% de calidad de atención alta percibida y finalmente se encuentra la dimensión empatía con el 70,5% de calidad alta percibida (imagen 3).



**Imagen 3.** Evaluación de la calidad de atención percibida por usuarios externos, de acuerdo a sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad, en Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020

**Fuente:** (Díaz Ruíz, 2020)

### Conclusiones

Los 5 casos aquí evaluados y mostrados en cuanto a la percepción de la calidad de los pacientes en distintos tipos de centros de salud y en diferentes áreas del Ecuador, en líneas generales es percibida de media a buena, en uno de los casos se evalúa la opinión de empatías del personal médico y de enfermería, el cual es evaluado como alto, lo que se traduce que el personal de salud entiende por lo que está pasando el paciente y en algunos casos puede ponerse en su lugar. La calidad de atención, no solo debe ser vista desde el punto de vista de la atención de salud como tal, sino de un conjunto de elementos que involucran también al personal administrativo, obrero, insumos, entre otros. Sobre este particular se evidencian valores positivos en algunos de esos aspectos tanto para atenciones de pacientes externos o hospitalizados en áreas internas de los centros de salud.

### Bibliografía

Chuan Ibañez, J. R. (2021). Calidad de atención en pandemia COVID -19 percibida por usuarios externos de estrategia sanitaria VIH/SIDA en Hospital Regional Lambayeque 2021.

Díaz Ruíz, G. N. (2020). Estrés laboral sanitario y calidad de atención percibida por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020.

Freire Caluña, L. A. (2021). Empatía en la atención al paciente por parte del personal de salud durante la emergencia sanitaria por covid 19 en el centro de salud Quero tipo C.

Moya Llacuachaqui, M. I. (2020). Factores asociados a la calidad de atención en consultorios externos durante la pandemia del COVID-19. Centro de Salud La Libertad, 2020.

Requíz Reyes, R. R. (2021). Diagnóstico de la calidad en un hospital de Ayacucho durante la primera y segunda ola de la pandemia del COVID 19.

Rivera Solís, K. X. (2021). Nivel de satisfacción y factores asociados a la atención en usuarios externos del Centro de Salud Yaguachi, Ecuador, 2020.

Taco Quicaña, I. J. (2021). Factores relacionados a la percepción de la calidad de atención en pacientes que acuden al laboratorio de un Hospital Estatal. Arequipa mayo 2021.

Valencia Cantuña, F. L. (2021). Calidad de atención a pacientes en servicios de cirugía general en Hospital de Quito durante pandemia por Covid19, 2020-2021.

Veliz Ubilla, S. D. (2020). Nivel de satisfacción y factores asociados en usuarias externas de emergencia gineco-obstetricia del Hospital Sagrado Corazón de Jesús, Ecuador, 2020.

**CITAR ESTE ARTICULO:**

Quintuña Velecela, M. A. (2021). Factores asociados a la calidad de atención al paciente durante la pandemia por Sars-Cov-2/Covid -19. RECIMUNDO, 5(Especial 1), 118-125. [https://doi.org/10.26820/recimundo/5.\(esp.1\).nov.2021.118-125](https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(esp.1).nov.2021.118-125)



CREATIVE COMMONS RECONOCIMIENTO-NOCOMERCIAL-COMPARTIRIGUAL 4.0.