



*La calidad de la atención en los servicios de salud en la provincia de Manabí,
Ecuador*

The quality of care in health services in the province of Manabí, Ecuador

*A qualidade do atendimento nos serviços de saúde na província de Manabí,
Ecuador*

Cristhian Patricio Triviño-Ibarra ^I

kistrivi6535@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-6744-2135>

Wendy Silvana Villamar-García ^{II}

wendyviga@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-1944-6016>

Tony Bryan Reyes-Alay ^{III}

tbryan091994@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-1662-8527>

Correspondencia: kistrivi6535@hotmail.com

Ciencias de la salud
Artículo de investigación

***Recibido:** 05 de octubre de 2019 ***Aceptado:** 14 noviembre de 2019 *** Publicado:** 21 de diciembre de 2019

- I. Licenciado en Enfermería, Enfermero del Centro de Salud Manta Tipo C, Manta, Ecuador.
- II. Licenciada en Enfermería, Enfermera del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Portoviejo, Ecuador.
- III. Licenciado en Enfermería, Técnico Docente en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta, Manabí.

Resumen

El tema de la calidad de atención en los centros de salud en Ecuador posee una trayectoria muy reciente, especialmente en la ciudad de Manta, provincia de Manabí. El objetivo de este trabajo consiste en identificar los aspectos que determinan la percepción de la calidad por parte de las pacientes que acuden a las consultas externas del Hospital Rodríguez Zambrano de la ciudad de Manta, Ecuador. Desde el punto de vista epistémico este trabajo se sustenta en los aportes y enfoques de la OMS; Dávila y Gómez (2009), Mira (2000) y Vallejo (2016), entre otros. La metodología aplicada fue de corte descriptiva enfocada en el método cuantitativo, transversal y no experimental. Se desarrolló en el área de Consultas Externas en el Hospital Rodríguez Zambrano de Manta, aplicando encuestas y entrevista a los 540 usuarios y usuarias que se registraron de enero a julio del 2018. En relación con los resultados de la investigación se determinó que la atención es mala y regular, que el tiempo de espera para ser atendido es largo y que la percepción con respecto a la atención posee un cariz altamente significativo y subjetivo por parte de los pacientes que permitieron la realización efectiva de este trabajo de investigación.

Palabras clave: Calidad de atención; consulta externa; servicios de salud; Hospital Rodríguez Zambrano.

Abstract

The issue of quality of care in health centers in Ecuador has a very recent trajectory, especially in the city of Manta, province of Manabí. The objective of this work is to identify the aspects that determine the perception of quality by the patients who attend the outpatient consultations of the Rodríguez Zambrano Hospital in the city of Manta, Ecuador. From the epistemic point of view, this work is based on the contributions and approaches of WHO; Dávila and Gómez (2009), Mira (2000) and Vallejo (2016), among others. The methodology applied was descriptive and focused on the quantitative, transversal and non-experimental method. It was developed in the area of External Consultations at the Rodríguez Zambrano de Manta Hospital, applying surveys and interviews to the 540 users who registered from January to July 2018. In relation to the results of the investigation it was determined that the care is bad and regular, that the waiting time to be treated is long and that the perception regarding attention has a highly significant and subjective aspect on the part of the patients that allowed the effective realization of this research work.

Keywords: Quality of care; external consultation; health services; Rodríguez Zambrano hospital.

Resumo

A questão da qualidade da assistência nos centros de saúde no Equador tem uma trajetória muito recente, principalmente na cidade de Manta, província de Manabí. O objetivo deste trabalho é identificar os aspectos que determinam a percepção de qualidade pelos pacientes que comparecem às consultas ambulatoriais do Hospital Rodríguez Zambrano, na cidade de Manta, Equador. Do ponto de vista epistêmico, este trabalho baseia-se nas contribuições e abordagens da OMS; Dávila e Gómez (2009), Mira (2000) e Vallejo (2016), entre outros. A metodologia aplicada foi descritiva e focada no método quantitativo, transversal e não experimental. Foi desenvolvido na área de Consultas Externas no Hospital Rodríguez Zambrano de Manta, aplicando pesquisas e entrevistas aos 540 usuários cadastrados no período de janeiro a julho de 2018. Em relação aos resultados da investigação, determinou-se que o atendimento é ruim e regular, que o tempo de espera a ser tratado é longo e que a percepção em relação à atenção tem um aspecto altamente significativo e subjetivo por parte dos pacientes, que permitiu a efetiva realização deste trabalho de pesquisa.

Palavras-chave: Quality of care; consulta externa; serviços de saúde; hospital Rodríguez Zambrano.

Introducción

El tópico temático referido a la atención de la salud es un tema muy interesante para la comunidad científica involucrada, esto se debe, entre otras razones porque el Sistema de salud pública en el Ecuador, como en otros países, implica la mayoría de las veces la expresión de malestar e insatisfacción de los pacientes, a la hora de ser atendidos. Ellos exponen una serie de reclamos de diversa índole, tales como: la práctica de favoritismo y el amiguismo para atender a unos pacientes mejor que a otros por parte de algunos miembros del sistema asistencial, así también una permanente queja por el tiempo que se tardan en asignar las consultas, en ocasiones la falta de insumos que implica la presencia de problemas logísticos y operativos de los hospitales, lo tardío de asignación de citas para los exámenes clínicos y de laboratorio, así como la dificultad en cuanto al acceso a los medicamentos, entre otros. Quienes refieren estas cuestiones han sido los usuarios asiduos de los servicios, así como los profesionales de la salud

que de alguna forma, padecen y sufren las características de un sistema de salud, que precisa ser orientado de una mejor manera para satisfacer a los usuarios.

La calidad de atención en los servicios de salud es un constructo asumido como la condición básica para brindar eficiencia y por ende, la satisfacción total de la población en sus aspiraciones. Si se logra optimizar la calidad de los servicios de salud ello impactaría en la reducción de los costos, aumentaría la cobertura de atención, y tendría un mayor beneficio para la comunidad en general. En ese orden, los documentos rectores del país, en materia de políticas públicas de salud establecen que la misma es un derecho humano inalienable que debe ceñirse a lo que determine el Sistema Nacional de Salud. Al respecto, la Constitución de la República del Ecuador, (2008) establece lo que se expone a renglón seguido:

La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, alimentación, nutrición, educación, cultura física, trabajo, seguridad social, ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional. (P.449).

Este artículo establece el derecho a la salud desde un enfoque garantista por parte del Estado ecuatoriano, en correspondencia con el Sistema Nacional de Salud que debe actuar en concordancia con los principios de universalidad y equidad, y en concordancia, además, con la red pública integral de salud y con la conducción de la autoridad sanitaria nacional. Esta investigación fue realizada en el área de Consultas Externas del Hospital Rodríguez Zambrano del cantón Manta, Provincia de Manabí, y fue llevada a cabo desde enero hasta julio del 2018, lo cual permitió determinar la percepción de la calidad de atención que brinda esta institución de salud a los usuarios de sus unidades de atención.

Un hecho relevante a resaltar en la presente investigación es que el objetivo de la misma fue identificar los aspectos que determinan la percepción de la calidad por parte de las pacientes que acuden a las consultas externas del Hospital Rodríguez Zambrano de la ciudad de Manta, Ecuador. Desde el punto de vista epistémico este trabajo se sustenta en los aportes y enfoques de

la OMS; Dávila y Gómez (2009), Mira (2000) y Vallejo (2016), entre otros. La metodología aplicada fue de corte descriptiva enfocada en el método cuantitativo, transversal y no experimental.

Materiales y Métodos

La capacidad de ser admitido por la sociedad implica la obtención del respeto y el reconocimiento por parte de aquellos a quienes se dirige determinada acción, todo ello en plena correspondencia con los patrones culturales que posean las personas de un determinado contexto, respecto de una materia en particular. Aunado a ello, es consideración de los autores pensar que los servicios que se ofrezcan en un centro de salud en especial deben ser congruentes con el marco de requerimientos epidemiológicos existentes en la comunidad en la que se inserta, a los fines de responder a los valores de la pertinencia y la pertenencia social. En correspondencia con lo anterior, se asume que sea menester realizar actividades evaluativas del sistema con carácter de permanencia, a los fines de detectar debilidades y fortalezas de la institución, establecer correctivos, racionalizar los recursos en correspondencia con los resultados obtenidos del diagnóstico y optimizar los procesos de atención en cuanto a la prestación del servicio en salud. Por su parte, el alcance de la equidad en cuanto a la asequibilidad de los servicios de salud debe planificarse desde los procedimientos administrativos, en atención al alcance de la inclusión y satisfacción de los beneficiarios de este sistema, es decir de los miembros y ciudadanos de la comunidad toda.

Referentes básicos sobre la dimensión psico-social de la atención

Aunque no existen muchos estudios que hagan alusión a la dimensión psico-social de la atención, es un factor digno a considerar porque sí es cierto que han existido experiencias en las que se ha enfocado el interés en los mecanismos psico-sociales de la atención dentro del ámbito de la evaluación de calidad; pese a esto último, no es menos cierto que durante un tiempo se otorgó prevalencia a regulaciones predeterminadas sustentadas en los “protocolos técnicos o administrativos, caso que ha sido desarrollado por diferentes autores.” (Donabedian, 1982). Es así como la atención puede considerarse como una visión subjetiva que involucra en sí misma una serie de concepciones y percepciones subjetivas de quien es objeto de la atención misma.

Calidad de la Atención en los servicios de salud

El sintagma nominal calidad de la atención en los servicios de salud ha sido abordada abundantemente en la bibliografía especializada para tal fin, sin embargo, no hay uniformidad en su concepción, contrariamente sus enfoques son tan diversos y disímiles como autores que lo traten, por ende, este sintagma se caracteriza por su multidimensionalidad. En ese sentido, la OMS recomienda que para poder asumir o decantarse por una definición de calidad hay que considerar el Sistema de salud en forma integral y holística, esto es como un todo integrado y obtener las opiniones, comentarios y creencias asumidas no solo por los usuarios de los servicios sino además por quienes los dispensan y por quienes los reciben en su totalidad. (OMS, 2006).

El término calidad es un término muy usado en el ámbito de la gerencia. Éste término se ha incorporado en diversas áreas del saber, en forma paulatina. De hecho, en las Ciencias de la Salud se ha introducido el término como calidad total, lo cual ha incidido en el cambio del modo en el que puedan pensar los evaluadores sobre la calidad total. Éste enfoque comporta en sí mismo que los servicios que se brinden en una unidad asistencial determinada sean evaluados integralmente, en su totalidad. Aunado a ello, se asume que, la evaluación debe ser considerada desde la óptica, no sólo de los usuarios sino también de los prestadores de servicio y de la comunidad en general. (Qualidade, 1990). Este sistema evaluativo implica en sí mismo, que es preciso que se haga en forma con mecanismos técnicos y en forma periódica, a los fines de descubrir y corroborar el estado del inmueble, del mobiliario, de los equipos, del personal, determinar qué debe sustituirse, qué debe y puede repararse qué insumos deben adquirirse, actualizar inventarios, detectar necesidades y debilidades como fortalezas y oportunidades, detectar qué trabajos es preciso acometer para restaurar y mantener las instalaciones en buen estado, revisar las necesidades de los usuarios y en qué clínica en específico se suscitan, todo lo anterior comporta hacer investigación, hacer adecuaciones y trabajos de mantenimiento y mejoras de la infraestructura y equipos en general.

Aunado a ello, se precisa que el personal asistencial, como: médicos, especialistas, bioanalistas, biomédicos, enfermeras, y otros de servicio y mantenimiento como camilleros, ascensoristas, porteros, camareras, cocineros, entre otros sea suficiente y esté formado con estándares de calidad en cuanto a conocimiento, en cuanto a atención y trato de cordialidad y calidad humana comprobada.

En función de lo antes expuesto, se asume la definición de Salud pública según Dávila y Gómez

(2009) en Vallejo (2016), quienes la conceptualizan del siguiente modo a saber:

La Salud Pública es definida como los esfuerzos organizados de una sociedad, para la prevención, control y atención de los problemas de salud y para promover buena calidad de vida de sus habitantes. De tal manera, los análisis de problemas de salud como un segmento de la Salud Pública, conllevan una intención de intervención, cuya dirección es vigorizar las decisiones y acciones de salud y otros, donde se integra a la población con un propósito único de reducir las desigualdades sociales.

De esta cita se desprende que la salud pública se configura en la organización social para la prevención, de tal modo que analizar su problemática forma parte de la salud pública, lo que implica que deban efectuarse programas de intervención a los fines de dinamizar la salud integrando a la población a objeto de que se disminuya la desigualdad social porque la calidad en la atención no pertenece exclusivamente al mundo de los especialistas en evaluación; actualmente los beneficiarios del servicio público también se plantean interrogantes como pacientes sobre la atención recibida, “y no sólo con relación a los aspectos de buen trato y bienestar, sino asimismo sobre aspectos del progreso técnico de la atención”. Vallejo (2016).

Por consiguiente, es consideración de los autores pensar que, la calidad, implica la mejora continua de los centros de salud, lo cual coadyuva a la disminución de los costos de producción y un mejor uso de los recursos, lo que asegura la supervivencia de la institución y el desarrollo de una mayor oferta de servicios. Además de ello, el mejoramiento de la calidad posibilita y coadyuva el uso de los “recursos mínimos para alcanzar óptimos resultados, una máxima satisfacción de los pacientes involucrados en el proceso asistencial”. (Vallejo (Op. cit).

La calidad en los sistemas de salud

La calidad en el campo de la salud se asume como el conjunto de condiciones que poseen los bienes y servicios que llegan a satisfacer las necesidades y requerimientos, tanto de los usuarios externos/clientes, como de la comunidad en general y también se satisfacen las necesidades de los usuarios internos que prestan sus servicios dentro del equipo de atención, lo cual implica el corolario de las aspiraciones de todo usuario o beneficiario de los servicios de atención de salud de que se trate.

Percepción de la calidad de atención recibida del usuario según Vallejo (2016)

La satisfacción se concibe como el sentir expuesto por el beneficiario de un servicio en particular es la manera como el usuario considera la atención que recibe en términos de trato, insumos, recursos, equipos, medicamentos, condiciones del centro de salud, entre otras. La experiencia laboral ha permitido observar que la satisfacción del paciente es un indicador de los servicios sanitarios y de su propio desempeño con las prescripciones médicas; asiduamente se indica que la satisfacción del usuario consiste en obtener un buen resultado característico del trabajo desarrollado en los servicios de salud y conforme a este se instituiría su manejo seguro y eficiente con la búsqueda adecuada de las predicciones que realice el beneficiario. (Mira, 2000 en Vallejo, 2016).

Percepción de la calidad según Vallejo (2016)

La percepción es el conocimiento de una cosa por medio de las impresiones que comunican los sentidos, pasa por el tamiz subjetivo de la personalidad, la cultura de quien percibe y se aprecia por la observación y la atención en lo que las personas del entorno se fijan o se sitúan como foco de percepción, mediante la utilización de símbolos, concepciones, opiniones, convicciones y creencias.

A la luz de estas consideraciones, se asumen los apuntes de Vallejo (íbidem), quien refiere a este respecto lo que sigue a continuación:

En salud no es desigual la relación entre un servicio y el cliente. Por lo tanto, se puede expresar que cuando un cliente (usuario) ingresa a un servicio de salud, su percepción dependerá de una serie de aspectos, tales como la limpieza y el orden que tiene la unidad, la atención que recibe, la calidad de los beneficios que se ofrecen, las garantías de los productos, el valor agregado que consiga recibir, etc. Todo ello conduce a considerar que, en una investigación realizada sobre percepción del paciente sobre su bienestar, durante la hospitalización, se encontró que, aunado a indicar que la atención de médicos y enfermeras es significativo y crucial en la percepción del bienestar, también indicaron estos pacientes entrevistados que es básico y fundamental para lograr el bienestar “lo relacionado con la infraestructura, la atención suministrada por otros servicios y el tiempo de espera para el turno”. A éste respecto se conoce que, las características estructurales de los sitios donde se ofrece el cuidado de la salud deben estar acordes a los fines de

mediar sobre el proceso de atención con acrecentamiento o disminución de la calidad, lo que redonda claramente en el bienestar del paciente. (Herrera, 2009 en Vallejo, 2016).

Metodología

La metodología aplicada fue de corte descriptiva enfocada en el método cuantitativo, transversal y no experimental. Se desarrolló en el área de Consultas Externas en el Hospital Rodríguez Zambrano de Manta, Manabí, Ecuador; aplicando encuestas y entrevista a los 540 usuarios y usuarias que se registraron de enero a julio del 2019. Con relación a los resultados de la investigación se determinó que existen problemas en el tiempo de espera para ser atendidos, el tiempo de realización de los exámenes y obtener su medicación en la Farmacia es muy ralentizado. Se realizaron las encuestas y se aplicaron a los usuarios con el empleo de preguntas cerradas y dirigidas que no permiten identificar las imprecisiones.

En los hospitales de tercer nivel de atención se evidencia que están sobresaturados, los pasadizos se utilizan como sala de observación, percibiéndose así incomodidad por falta de recurso humano, material e infraestructura inadecuada, esta problemática mejoraría si se tomaran decisiones adecuadas de todas las entidades implicadas, miraríamos a corto plazo servicios menos saturados, usuarios satisfechos y una atención rápida, oportuna y de calidad, tal como merece la ciudadanía en términos generales. (Bernal, 2008).

Las técnicas creadas para calcular la calidad de servicio en los usuarios externos son el método cuantitativo aplicado en las encuestas y métodos cualitativos en los grupos focales, que contribuyen con información más exhaustiva, y quienes manejan estos grupos deben tener entrenamiento y experiencia en su manejo para ser empleados, estas técnicas casi no producen información que se extienda a áreas institucionales grandes y deben ser otorgados como mejoramiento que apruebe profundizar la información sobre conflictos primeramente descubiertos por métodos cuantitativos.

Análisis y discusión de los resultados

Este trabajo de investigación se realizó mediante encuestas de satisfacción completas dirigidas a los usuarios atendidos en el área de Consultas Externas del Hospital Rodríguez Zambrano de Manta, Manabí Ecuador, durante los meses de enero a julio del 2018, el tamaño del universo con la calculadora de Metquest con un tamaño muestral sugerido de 540 pacientes seleccionados de

un universo de 2.880, con un margen de error de 5% variedad del universo 50% y 99% nivel de confianza, lo cual resultó en un total de 540 pacientes a encuestar con el objetivo de medir la calidad de atención brindada en esta área.

Se diseñaron y aplicaron las encuestas a los usuarios del Área de Consultas Externas, para tal empresa se tomaron en cuenta criterios sociales, tales como la edad, el sexo, la escolaridad, la entrega de turnos, el tiempo que tuvieron que esperar para ser atendidos, el trato que recibió del personal médico, la explicación del médico sobre la enfermedad, el trato de enfermería, el tiempo de obtención de la medicina recetada, el trato que recibieron en la farmacia y el laboratorio, la limpieza de la unidad y satisfacción con la atención brindada, cuyos resultados se observan en las siguientes tablas a saber:

Tabla 1. Calidad de la atención recibida, atención brindada a los usuarios que acuden al área de consultas externas del hospital Rodríguez Zambrano de Manta, Manabí, Ecuador. Durante los meses de enero a julio del 2018

Alternativas de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	190	35
Bueno	42	8
Regular	308	57
Malo	0	0
Total	540	100

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a los usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Rodríguez Zambrano de Manta, Manabí, Ecuador. **Elaboración:** propia (2019).

Como se aprecia en los resultados obtenidos y tabulados organizadamente en la tabla n° 01, los encuestados en relación a la atención recibida, atención brindada a los usuarios que acuden al área de Consultas Externas del Hospital Rodríguez Zambrano de Manta, Manabí, Ecuador. Durante los meses de enero a julio del 2018; refieren en un 57 % que estos aspectos son regulares, mientras el 35% considera que es excelente. Entre tanto, el 8 % considera que la atención recibida es considerada como buena.

Tabla 2. Disponibilidad de fechas para las consultas externas del hospital Rodríguez Zambrano de Manta, Manabí.
De enero a julio del 2018

Alternativas de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	100	18
Bueno	90	17
Regular	42	8
Malo	308	57
Total	540	100

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a los usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Rodríguez Zambrano de Manta, Manabí, Ecuador. **Elaboración:** propia (2019).

Como se puede observar en la tabulación realizada en cuanto a la interrogante sobre la Disponibilidad de fechas para las Consultas Externas del Hospital Rodríguez Zambrano – en Manta, Manabí. De enero a julio del 2018, el 57 % de la muestra se ubicó en la alternativa de respuesta como malo, dando cuenta de que la mayoría admite que en este hospital Rodríguez Zambrano la atención no es la más excelente de entre todos los centros asistenciales de salud existentes en la ciudad de Manta, mientras que el 18% de los encuestados considera que la atención brindada en este hospital sí es excelente, dando cuenta que las opiniones son diversas en correspondencia con las experiencias de cada quien; por su parte un considerable 17 % refiere que la atención es buena, y el 8 % considera que la atención es regular.

Tabla 03. Tiempo que tuvieron que esperar para ser atendidos los usuarios que acudieron al área de consulta externa del hospital Rodríguez Zambrano de Manta. De enero a julio del 2018

Alternativas de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 50 minutos	397	74
Entre 45 min y una hora y media	65	12
Más de dos horas	78	14
Total	540	100

Fuente: Encuesta a usuarios del Área de Consulta Externa del Hospital Rodríguez Zambrano- Manta. De enero a julio del 2018.
Elaboración: propia (2019).

Los resultados en cuanto al tiempo que tuvieron que esperar para ser atendidos: En la alternativa de respuesta Menos de 50 minutos se ubicó la mayoría, es decir el 74%, seguido del 14 % que se ubica en la alternativa de respuesta más de 02 horas, y el 12 % que se ubica en la alternativa de

respuesta entre 45 minutos y una hora y media, datos que reflejan que los usuarios que asistieron a la consulta externa en su mayoría tuvieron que esperar menos de 50 minutos para ser atendidos debido a que tienen que estar 45 minutos antes para calificar su derecho a la atención que poseen todos los usuarios de este centro asistencial tan importante en el cantón de Manta, Manabí.

Conclusiones

En virtud de los resultados obtenidos, surgen las siguientes conclusiones:

La Consulta Externa del Hospital Rodríguez Zambrano cuenta para la atención al paciente con unidad de atención Cardiológica, Ginecológica, entre otras. En la mayoría de los casos la atención en estos centros asistenciales es indiferente, los pacientes refieren que la atención es mala y regular, ello da cuenta de que es preciso optimizar la atención en los centros de salud de la localidad. Por su parte, es consideración de los autores creer que es preciso planificar y hacerse de un proceso de evaluación constante que permita detectar las debilidades y fortalezas que inciden en el hecho de que la atención en este centro asistencial se ubique en una precepción negativa por parte de los pacientes y los trabajadores del referido centro de salud.

Referencias

1. Bernal, T. E. (2008). Metodología de la investigación (Vol. Segunda Edición). México, México: Parason-Educación.
2. Constitución - Asamblea Nacional del Ecuador. Constitución de la República del Ecuador, (2008) 82. Quito, Ecuador. Recuperado el 12 de julio de 2018, de Constitución - Asamblea Nacional del Ecuador: <https://goo.gl/wvoAoB>.
3. Dávila, F., & Gómez, W. &. (2009). Situación de Salud, una herramienta para la gerencia en los postgrados. Rev. Cub. Salud Pública.
4. Donabedian A, W. J. (1982). Cost and health: an integrative model. Medical Care.
5. Donabedian. (2001). Los siete pilares de la calidad. Rev Calidad Asistencial , 16. Mira (2000).
6. Herrera L, V. M. (2009). Relación del personal de salud con los pacientes en la Ciudad de México. Rev Saúde Pública, 43 (4), 589-594.

7. Mira, J. y. (2000). La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria (Vol. 114). (M. Clínica, Ed.).
8. OMS. (1998). Reforma sanitaria y financiación de los medicamentos (WHO/DAP ed.). (T. s. Medicamentos, Ed.) Ginebra.
9. OMS. (8 de 5 de 2009). <http://www.klip7.cl/blogsalud/nutricion/2006/09html>. Recuperado el 14 de 7 de 2019.
10. Vallejo, N. (2016), Plan de Mejoramiento de la calidad de la atención de salud del área de consulta externa de Dermatología del Hospital IESS Manta. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Sistema de Postgrado. Maestría en Gerencia en servicios de la salud. Guayaquil, Ecuador.

References

1. Bernal, T. E. (2008). Research methodology (Vol. Second Edition). Mexico, Mexico: Parason-Education.
2. Constitution - National Assembly of Ecuador. Constitution of the Republic of Ecuador, (2008) 82. Quito, Ecuador. Retrieved on July 12, 2018, from Constitución - National Assembly of Ecuador: <https://goo.gl/wvoAoB>.
3. Dávila, F., & Gómez, W. &. (2009). Health Situation, a tool for postgraduate management. Rev. Cub. Public health.
4. Donabedian A, W. J. (1982). Cost and health: an integrative model. Medical Care.
5. Donabedian (2001). The seven pillars of quality. Healthcare Quality Rev, 16. Mira (2000).
6. Herrera L, V. M. (2009). Relationship of health personnel with patients in Mexico City. Rev Saúde Pública, 43 (4), 589-594.
7. Look, J. and. (2000). Patient satisfaction as a measure of the outcome of health care (Vol. 114). (M. Clínica, Ed.).
8. WHO. (1998). Health reform and financing of medicines (WHO / DAP ed.). (T. s. Medications, Ed.) Geneva.
9. WHO. (8 of 5 of 2009). <http://www.klip7.cl/blogsalud/nutricion/2006/09html>. Retrieved on January 14, 2019.

10. Vallejo, N. (2016), Health Care Quality Improvement Plan of the Dermatology outpatient consultation area of the IESS Manta Hospital. Santiago de Guayaquil Catholic University. Postgraduate system. Master in Health Services Management. Guayaquil, Ecuador.

Referências

1. Bernal, T. E. (2008). Metodologia de Pesquisa (Vol. Segunda Edição). México, México: Parason-Educação.
2. Constituição - Assembléia Nacional do Equador. Constituição da República do Equador, (2008) 82. Quito, Equador. Retirado em 12 de Julho de 2018, a Constituição - a Assembleia Nacional Equador: <https://goo.gl/wvoAoB>.
3. Dávila, F., & Gomez, W. &. (2009). situação de saúde, uma ferramenta para a gestão de programas de pós-graduação. Rev. Cub. Saúde pública.
4. Um Donabedian, W. J. (1982). Custo e saúde: uma integradora Cuidados model.Medical.
5. Donabedian (2001) Sete Pilares da qualidade. Rev Quality Care, 16. Mira (2000).
6. Herrera L, V. M. (2009). Lista de profissionais de saúde com os pacientes em Cidade do México. Rev Public Saúde, 43 (4), 589-594.
7. Olha, J. e. (2000) Satisfação do paciente como uma medida do resultado de cuidados de saúde (Vol. 114). (M. clínica, Ed.).
8. OMS (1998). reforma da saúde e financiamento de drogas (OMS / DAP ed.). (T. s. Drugs, Ed.) Genebra.
9. OMS (8 de Maio de 2009). <http://www.klip7.cl/blogsalud/nutricion/2006/09html>. Página visitada em 14 de julho, 2019.
10. Vallejo, N. (2016), Plano de Melhoria da qualidade da área de cuidados de saúde em regime ambulatorio de Dermatologia Hospital IESS Manta. Universidade Católica de Santiago de Guayaquil. Sistema de pós-graduação. Mestrado em Gestão em serviços de saúde. Guayaquil, Equador.