



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**  
**CARRERA DE ENFERMERÍA**

**TEMA:** “GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA INFORMACIÓN AL PACIENTE, EN INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD, DE LA PROVINCIA DE IMBABURA, 2015”

**CO-INVESTIGADORAS:**

TERÁN LÓPEZ ANA YAJAIRA

YAPÚ CRUZ VERÓNICA ALEXANDRA

**DIRECTORA:** LIC. GEOVANNA ALTAMIRANO ZABALA

IBARRA – NOVIEMBRE 2015

**TEMA:** “GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA INFORMACIÓN AL PACIENTE, EN INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD, DE LA PROVINCIA DE IMBABURA, 2015”

### **Justificación**

Este estudio será realizado con la finalidad de medir la calidad de información percibida en la atención de enfermería por los usuarios externos, en establecimientos de salud del segundo nivel de atención del ministerio de salud pública del Ecuador correspondientes a la provincia de Imbabura, en el periodo Enero – Marzo del 2015, con lo cual se pretende tener información precisa, para poder realizar las mejoras necesarias en cada servicio de la unidad.

Este es un tema de los más importantes en salud ya que la comunicación paciente-tratante es fundamental dado que no basta solo con tener conocimientos en el área, más bien de tener o contar con un perfil profesional humanista, amable y sobre todas las cosas de excelente calidad, debido a su corta historia de la calidad en la que se refiere a salud este campo se fue desarrollando basándose en estudios para el bien común de los pacientes.

De la misma manera que las enfermeras deben saber su rol en cuanto a calidad en la información de servicio y atención dado que los pacientes al acudir a un centro de salud esperan una solución a sus problemas y básicamente ponen su vida en sus manos confiando en la capacidad para que los puedan ayudar, se debe tener muy en cuenta que los pacientes no solo se fijan en la atención, sino también en el equipo tecnológico, insumos e infraestructura, así que todo debe estar enfocado únicamente para cumplir las demandas del paciente y que este quede satisfecho.

Con el pasar del tiempo la calidad se ha vinculado en casi todo aspecto por lo cual es necesario dar a conocer los diversos tipos de instrumentos con los que se pueden medir en el área de salud. En este caso se utilizará la escala SERVQUAL, la misma que esta modificada a nuestra realidad.

El proyecto realizado se lo considera como un aporte, para mejorar la calidad de atención en establecimientos de salud del segundo nivel de atención del ministerio de salud pública del Ecuador y en las diferentes Instituciones prestadoras de Salud, no solo de la Zona 1,

sino de todo el país, enfocado a ser un Plan de mejoras para la Acreditación en salud, con el cuál se buscará ayudar a la acreditación del cuidado de enfermería.

Por otro lado el estudio pretende rescatar la importancia de la información del paciente en la calidad asistencial, ya que la información es un recurso que nos permite tomar decisiones y resolver problemas, utilizando el significado y el sentido a la realidad, dando origen al pensamiento humano; la cual debe darse de manera que sea comprendida guardando la confidencialidad y privacidad.

## **Resumen**

Este trabajo de investigación se realizó con la finalidad de mejorar la calidad de información al paciente en las instituciones de salud de la Zona N° 1 en el Hospital San Vicente de Paúl, en el Hospital San Luis de Otavalo, en el Hospital Asdrúbal de la Torre y en el Hospital Básico Atuntaqui en los servicios de Medicina Interna, Pediatría y Emergencia; se utilizó como población al profesional de salud y usuario externo, tomando una muestra no probabilística por conveniencia. El diseño de la investigación es descriptivo, de corte transversal enfocado en determinar la calidad de información que se brinda en estas instituciones durante el periodo de hospitalización, además la investigación busca implementar un proceso de calidad de información, para este estudio se utilizó como herramienta la entrevista y la guía observacional con el fin de recolectar datos reales acerca de las expectativas y vivencias de la población estudio. En el presente estudio se utilizó un cuestionario estructurado con escala Likert aplicando los estándares QMENTUM Internacional de Acreditación Canadá en cuanto a sus tres categorías: ORO 25-50%, PLATINO 75% y DIAMANTE 100% evaluando la información del paciente, derechos del cliente y consentimiento informado. De acuerdo a la información recabada podemos indicar que las cuatro instituciones de salud pública se mantienen con una puntuación ORO, con un porcentaje de 25 al 50% de cumplimiento, ya que cuenta con elementos básicos de información. Es recomendable que los organismos de salud implementen protocolos para brindar una mejor atención.

## **Summary**

This research was conducted in order to improve the quality of information to patients in health institutions of the No. 1 Zone, at the San Vicente de Paul, San Luis of Otavalo and Asdrubal de la Torre Hospitals and Atuntaqui Basic Hospital in the internal medicine,

pediatrics and emergency services; population was used as a health professional and external users, taking a non-probability sample of convenience. The research design was descriptive, cross-sectional focused on determining the quality of provided information in these institutions during the period of hospitalization, besides the research seeks to implement a quality information process for this study, it was used as an interview tool and observational guide in order to collect actual data about the expectations and experiences of the study population. A structured questionnaire with Likert scale applying QMENTUM International Accreditation Canada standards in their three categories were used in this study: ORO25-50%, DIAMOND 75% and PLATINUM 100% evaluating patient information, customer rights and informed consent. According to information gathered, we can establish state that the four public health institutions are maintained with a GOLD rating, with a percentage from 25 to 50% compliance, as it has basic elements of information. It is recommended that health agencies implement protocols to provide better care.

## **Objetivos**

### **General**

Determinar la calidad de la información percibida por el usuario externo, en instituciones prestadoras de servicios de salud de la provincia de Imbabura en el cantón San Miguel de Ibarra el Hospital San Vicente de Paul, en Atuntaqui el Hospital Básico Atuntaqui, en Cotacachi el Hospital Asdrúbal de la Torre y en Otavalo el Hospital San Luis de Otavalo, en el periodo Enero – Marzo del 2015.

### **Específicos**

- Identificar la calidad de información en la atención brindada por el personal de enfermería, según la percepción del paciente y la familia.
- Reconocer el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en los hospitales de la Zona 1- Imbabura en el cantón San Miguel de Ibarra el Hospital San Vicente de Paul, en Atuntaqui el Hospital Básico Atuntaqui, en Cotacachi el Hospital Asdrúbal de la Torre y en Otavalo el Hospital San Luis de Otavalo durante la

estadía en la casa de salud, de acuerdo a la atención recibida por parte del personal de enfermería.

- Implementar un proceso de calidad de información en los establecimientos de salud de segundo nivel del Ministerio de Salud Pública del Ecuador correspondiente a la Zona 1 – Imbabura en el cantón San Miguel de Ibarra el Hospital San Vicente de Paul, en Atuntaqui el Hospital Básico Atuntaqui, en Cotacachi el Hospital Asdrúbal de la Torre y en Otavalo el Hospital San Luis de Otavalo.

## **Metodología de la Investigación**

### **Tipo de Investigación**

Por la naturaleza de los datos esta investigación es de tipo cuali-cuantitativa ya que tiene un análisis subjetivo individual y predomina la escritura y explicación en prosa.

Según el grado de abstracción esta investigación es de tipo aplicada, ya que revela problemas prácticos en relación a la satisfacción de la atención en salud por parte de los usuarios externos.

Según el grado de generalización este estudio es denominado de acción ya que busca generar cambios en el buen trato hospitalario por parte de los profesionales de salud, además de unir teorías ya establecidas en la práctica.

### **Diseño de Investigación**

El diseño de la presente investigación es de tipo descriptivo, porque describió los hechos como son observados, explicativo porque busca el porqué de los hechos estableciendo la relación causa y efecto, y no experimental por que se realizó sin manipular deliberadamente variables, se basa en la observación de fenómenos tal y como son en su contexto natural, para ser analizados con posterioridad, por su temporalización este estudio es de corte transversal en la cual se realiza un marco en un determinado tiempo.

### **Procedimiento de la Investigación**

La presente investigación se desarrolló en cuatro instituciones prestadoras de servicios de salud pública; el día lunes 17 de Noviembre del 2014 en el Hospital San Vicente de Paul en el cantón San Miguel de Ibarra, el día martes 18 de Noviembre del 2014 en el Hospital San Luis de Otavalo en el cantón de Otavalo, el día jueves 20 de Noviembre del 2014 en el Hospital Asdrúbal de la Torre en el cantón de Cotacachi y el día viernes 21 de

Noviembre en el Hospital Básico Atuntaqui en el cantón Antonio Ante. En los servicios de pediatría, medicina interna y emergencia de cada unidad hospitalaria, en sus diferentes etapas del proyecto.

Se utilizó como instrumento la entrevista y guía observacional, con la técnica de cuestionario individual a los usuarios externos e internos, de los hospitales antes mencionados, para lo cual se diseñó un formulario adaptado a los estándares QMENTUM Internacional Canadá, que está enmarcada en el proyecto de investigación sobre gestión de la calidad de los servicios de salud que se llevó a cabo desde la UTN en colaboración con los hospitales y fue validado por juicio de experto mediante los profesionales Dr. Jesús Molina, MSc. Janeth Vaca y MSc. Paulina Muñoz.

Los datos obtenidos fueron evaluados a través de Estándares Canadienses, este sistema está compuesto por tres niveles con los que se mide la situación actual de los hospitales así como la implementación de las recomendaciones de los consultores para mejorar los servicios. Nivel Oro: marca los elementos fundamentales de la calidad y seguridad. Es lo más básico que debe existir en un hospital. Nivel Platino: se concentra en el cuidado del paciente y en la consistencia de entrega del servicio. Nivel Diamante: se monitorean los resultados como evidencia de la implementación de recomendaciones para mejorar el servicio a los pacientes.

El formulario que se realizó para el estudio de la gestión de calidad en la información al paciente, en instituciones prestadoras de servicios de salud; fue de carácter anónimo y consta de dos partes con 9 indicadores y 20 subindicadores.

Los datos referidos a los aspectos generales, con 4 preguntas que a su vez tienen respuesta múltiple. Los datos referidos a la gestión de calidad en la información al paciente tienen 20 preguntas con dos opciones como respuestas, si se cumple o no se cumple, a través de la escala Likert con una puntuación de ausencia (1), en proceso (2), elaborada (3) y desarrollado (4).

### **Etapas del Proyecto**

- Identificación de la viabilidad del proyecto
- Determinación del tipo de investigación a realizar
- Revisión de literatura científica
- Construcción del marco teórico
- Elaboración y validación del instrumento
- Aplicación del instrumento

- Análisis e interpretación de resultados
- Elaboración del informe final

### **Población y Muestra**

La población de la presente investigación fueron 200 personas entre usuarios externos y profesionales de salud de los servicios de medicina interna, pediatría y emergencia de cuatro instituciones prestadoras de servicios de salud pública.

Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que se seleccionó de los diferentes servicios de salud a 36 de pacientes y 24 profesionales de salud que cumplen con los requisitos de inclusión requeridos para el estudio, con el fin determinar la percepción del usuario externo acerca de la calidad de información brindada; se tomó como muestra el 30% de la población.

### **Técnicas e Instrumentos**

Teóricas:

- Revisión bibliográfica de literatura calificada y validada.

Empíricas:

- Entrevista con cuestionarios estructurado y adaptado a los estándares QMENTUM Internacional Canadá.
- Observación y guía observacional.

### **Análisis e Interpretación de resultados**

#### **Resumen del Análisis**

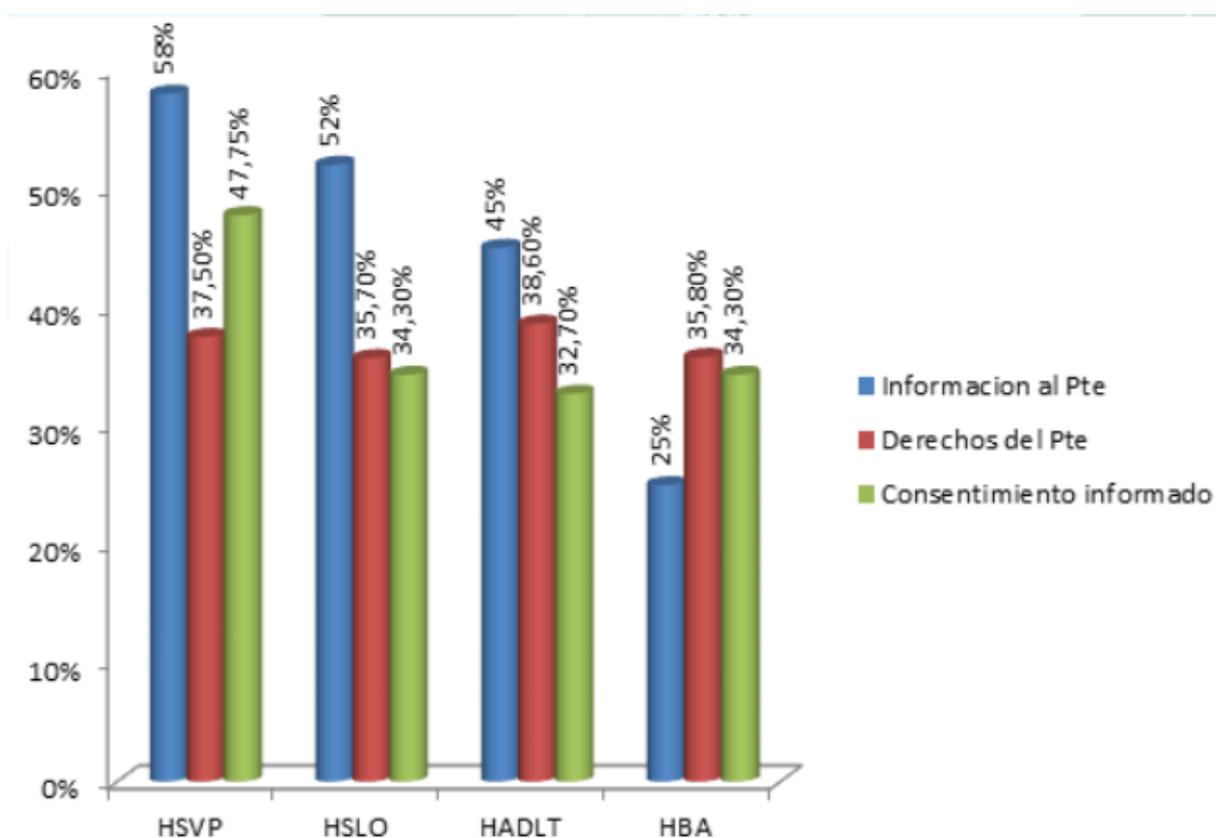
Los datos de la presente investigación fueron obtenidos directamente de los pacientes y del personal de salud de cuatro instituciones prestadoras del servicio de salud de la provincia de Imbabura, el Hospital San Vicente de Paúl ubicado en el cantón San Miguel de Ibarra, el Hospital San Luis de Otavalo ubicado en el cantón Otavalo, en el Hospital Asdrúbal de la Torre en el cantón Cotacachi y en el Hospital Básico Atuntaqui en el cantón Antonio Ante, en los servicios de Pediatría, Medicina Interna y Emergencia de cada unidad Hospitalaria.

Una vez obtenidos todos los datos requeridos para la investigación, sea directamente mediante la entrevista o indirectamente utilizando una guía observacional, se procedió a agrupar los datos en categorías pre-establecidas y de acuerdo a los objetivos planteados, siendo estos: información al paciente, derechos del paciente y consentimiento informado.

Cada uno de los datos antes mencionados fueron agrupados en organizadores gráficos para cada uno de las categorías, los cuales buscan determinar indicadores de calidad acerca de la información prestada o brindada a los pacientes por parte del personal de salud. Todos estos a su vez, fueron detallados y descritos con mayor claridad en cuadros de análisis de autores, donde se analizan diversos enunciados recogidos de distintos autores.

Cabe recalcar que al final de cada uno de los organizadores gráficos se detalla los distintos datos obtenidos de la investigación y recogidas de forma directa del usuario externo e interno.

### Organizadores Gráficos



En el estudio realizado se utilizó la guía de observación y la entrevista, herramientas que nos permitieron encontrar como resultado la falta de cumplimiento de la información al paciente con los estándares de calidad Qmentum International Canadá. La calidad de información brindada a los pacientes y a sus familiares es la tarea del personal de enfermería, según “El grado de satisfacción del usuario se mide por la calidad del servicio de salud, siendo uno de los aspectos de mayor importancia en las áreas del servicio de enfermería, ya que la misma proporciona la obtención del máximo beneficio y tecnologías

avanzadas, tomando en consideración los requerimientos del usuario así como las capacidades y limitaciones de recursos de la institución” (Mero Avila Ronald Luis, 2012).

De acuerdo a la OPS, la calidad de los servicios de salud en relación a brindar una información optima al paciente y su familia, es la satisfacción de las necesidades razonables de los usuarios, con soluciones técnicamente óptimas calidad sentida de los servicios de salud, es decir, la que está en la subjetividad de los usuarios y que debe ser explicada y expresada por ellos; corresponde a la satisfacción razonable de su necesidad luego de la utilización de los servicios.

En las cuatro instituciones de salud estudiadas se observó e identifico que en el momento de brindar una adecuada información al paciente y a sus familiares no existe espacios de privacidad, no cuentan con la carta de derechos del paciente, la mayoría de hospitales no emplean con el protocolo de identificación del paciente, tienen el consentimiento informado pero no existe un documento para cada procedimiento clínico, no existe una correcta información acerca de su medicación por lo que el usuario no puede ejercer su derecho de la toma de decisiones adecuadamente.

Se identificó mediante los indicadores de los estándares Qmentum International Canadá la calidad de información brindada por el personal de enfermería, según la percepción del paciente y la familia, obteniendo algunos problemas en el momento de brindar una adecuada información al paciente y sus familiares, entre ellos el más importante es una información incorrecta de la medicación, el brindar una correcta información acerca de la medicación, “ tiene como objetivo, mejorar los conocimientos generales sobre el uso de los medicamentos y modificar positivamente su conducta respecto al cumplimiento de la terapia prescrita por el médico”, según (Vidal).

Otro problema y no menos importante que el anterior fue la falta de verificación e identificación del paciente; según (Wagar EA, 2006), “la estrategia para la correcta identificación del paciente, debido a que la identificación inadecuada es una causa importante de incidentes y eventos adversos. Estas complicaciones pueden deberse a errores en la administración de medicamentos, cirugía en paciente incorrecto, pruebas diagnósticas, transfusiones de sangre y hemoderivados, etc”.

El grado de satisfacción de los usuarios atendidos de la zona 1 de Imbabura en el cantón San Miguel de Ibarra en el Hospital San Vicente de Paul, en el cantón Antonio Ante en el Hospital Básico Atuntaqui, en el cantón Otavalo en el Hospital San Luis de

Otavalo y en el cantón Cotacachi en el Hospital Asdrúbal de la Torre durante la estadía hospitalaria, de acuerdo a la atención recibida por parte del personal de enfermería se encuentra en un nivel bajo, ya que refieren no haber sido informados adecuadamente sobre sus derechos como paciente, acerca de su tratamiento y verificación de identificación.

La información de enfermería es transmitir datos objetivos y científicos en el área de competencia profesional enfermera, la enfermera tiene un papel fundamental en la atención e información, ya que es responsable de dar respuestas humanas a problemas de salud reales o potenciales y procesos vitales de los individuos. “Las respuestas humanas son las conductas, comportamientos y reacciones que a nivel cognoscitivo, afectivo y psicomotor tienen las personas ante distintas situaciones de salud o procesos vitales” (PÉREZ FERNÁNDEZ M.CARMEN, 2009).

Se implementó un proceso de calidad de información en la atención sanitaria para las instituciones de salud antes mencionadas, en el cual está desarrollado tres planes estratégicos para brindar una adecuada información al paciente y su familia: plan hospitalario, plan de consulta externa y plan por referencias; los mismos que cuentan con actividades detalladas desde el momento que ingresa el paciente a una de estas unidades hasta que recibe su alta.

Recibir la atención médica adecuada, el paciente tiene derecho a que la atención médica se le otorgue por personal preparado de acuerdo a las necesidades de su estado de salud y a las circunstancias en que se brinda la atención: así como a ser informado cuando requiera referencia a otro médico. De igual forma, el paciente tiene derecho a ser informado sobre los procesos relacionados con su salud, efectos, costos y calidad, a recibir consejerías y asesoría del personal capacitado antes y después de los procedimientos establecidos, según (Constitución de la República del Ecuador, 2011).

Finalmente cabe recalcar que para brindar una adecuada información es necesario “Mejorar la eficacia y la coordinación de la comunicación entre los profesionales de la salud con el usuario externo y sus familiares”, según (Accreditation Canada Qmentum International Accreditation Program , 2010).

## **Conclusiones**

- En cuanto al acceso de la información se identificó claramente que las cuatro instituciones de salud de la provincia de Imbabura no brindan una calidad de información de acuerdo a los estándares QMENTUM Internacional de

Accreditación Canadá ya que no todos cuentan ni emplean correctamente los protocolos, el Hospital San Vicente de Paúl con un 47.75% de cumplimiento, el Hospital San Luis de Otavalo con un 40.6% de cumplimiento, el Hospital Asdrúbal de la Torre con un 38.7% de cumplimiento y el Hospital Básico Atuntaqui con un 31.7% de cumplimiento porque lo que se mantienen en el nivel Oro, por marcar elementos fundamentales de la calidad y seguridad. Teniendo las normas más básicas que debe existir en un hospital.

- En referencia al acceso de información que nos brindó el usuario externo de estas cuatro instituciones de salud, se observó que el 39.6% de los pacientes hospitalizados no se encontraban satisfechos con la calidad de información que otorga el personal de salud en cuanto a la información de la medicación que recibía el usuario, los derechos del paciente durante su estadía y el consentimiento informado; ya que en las instalaciones de las instituciones no se encuentra material didáctico de información como carteleras, afiches, trípticos que brinden información sobre los derechos del paciente.
- Los resultados permitieron identificar e implementar un proceso de mejora de calidad de información en la atención sanitaria en los establecimientos de salud de segundo nivel correspondiente a la Zona N° 1 de Imbabura, promoviendo una Capacitación al personal de salud que brinda información al paciente, además de establecer protocolos que aporten con una buena calidad de información en sus diferentes categorías: información de la medicación, registro completo y actualizado de cada cliente, protocolo de verificación de identificación del paciente, educación sobre los derechos del paciente, información oportuna a la familia y paciente para la toma de decisiones y consentimiento informado antes de proveer los servicios.

### **Recomendaciones**

- Las autoridades de las instituciones de salud deben implementar en la planificación anual técnicas y estrategias informativas como: folletos, revistas, guías, manuales, trípticos, carteleras, protocolos, entre otros de acuerdo a las siguientes categorías: información de la medicación, , protocolo de verificación de identificación del paciente, educación sobre los derechos del paciente,

información oportuna a la familia y paciente para la toma de decisiones y consentimiento informado antes de proveer los servicios.

- Comprometer al personal de salud que ejercen en los diferentes servicios de las instituciones sanitarias de la Zona N°1 de la provincia de Imbabura a impartir una información veraz, apropiada y oportuna, para garantizar y mejorar la calidad de información dentro del ámbito de salud, promoviendo así seguridad en la toma de decisiones.
- Se recomienda a la Universidad Técnica del Norte y FCCSS fortalecer las técnicas orientadas a brindar una mejor información al paciente acerca de la medicación administrada, consentimiento informado y una buena educación sobre los derechos del mismo durante su hospitalización, esto permitirá mejorar la calidad de información brindada dentro de las diferentes instituciones de salud pública.

## **Bibliografía**

1. Acha, Y. S. (2009). *Guía para la Elaboración de Protocolos*. 01.
2. Accreditation Canada Qmentum International Accreditation Program . (2010). *Required Organizational Practices*. Canada.
3. Asamblea General de Bali. (1995). Declaración de Lisboa de la Asociación Médica Mundial sobre los Derechos del Paciente. Indonesia.
4. Constitución de la República del Ecuador. (11 de Julio de 2011). [www.pdba.georgetown.edu](http://pdba.georgetown.edu). Obtenido de <http://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Ecuador/ecuador08.html>
5. Gaspar MJ, S. E. (1987). Información de Medicamentos al Usuario. *Revista Farm Clin*, 292-302.
6. González, D. M. (1996). El Consentimiento Informado. *Revista Cuadernos del Programa Regional de Bioética N°2*.
7. Mero Avila Ronald Luis, A. G. (2012). *Grado de Satisfacción del Usuario Respecto a la Atención de Enfermería que reciben en los servicios de Salud preventivo y hospitalario*. Manta-Manabí.

8. PÉREZ FERNÁNDEZ M.CARMEN, N. I.-R. (2009). Comunicación: Una necesidad para el Paciente-Familia. Una competencia de enfermería. *Revista en Páginas en Ferurg*, 15.
9. Ramos, L. C. (26 de Julio de 2012). *El Consentimiento Informado*. Obtenido de [www.medtrad.org](http://www.medtrad.org): [http://www.medtrad.org/panacea/IndiceGeneral/n36-revistilo\\_LCRamos.pdf](http://www.medtrad.org/panacea/IndiceGeneral/n36-revistilo_LCRamos.pdf)
10. Sistema Nacional de Salud. (2013). Expediente Único para la Historia Clínica.
11. Universidad de Navarra. (2002). *Declaración de Lisboa de la Asociación Médica Mundial sobre los Derechos del Paciente*. Pamplona-España.
12. Vidal, M. A. (s.f.). Información de medicamentos al paciente y mejora del cumplimiento del tratamiento.
13. Wagar EA, T. L. (2006). Safety in the Clinical Laboratory A Longitudinal Analysis of Specimen Identification Errors.