

51

Fecha de presentación: julio, 2023
Fecha de aceptación: octubre, 2023
Fecha de publicación: noviembre, 2023

LA CALIDAD

DE LOS SERVICIOS SANITARIOS COMO TEMA DE INVESTIGACIÓN:
REVISIÓN DE LA LITERATURA

THE QUALITY OF HEALTH CARE SERVICES AS A RESEARCH TOPIC: A LITERATURE REVIEW

Mónica Patricia Mayorga Díaz¹

E-mail: ua.monicamayorga@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3071-236X>

Jadira Monserrath Llerena Gómez²

E-mail: monse1251@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-7177-8803>

Jennifer Micaela Carvajal Enríquez¹

E-mail: ca.jennifermce79@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-9020-7936>

Kevin Steven Yáñez Pazuña¹

E-mail: ca.kevinsyp70@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-0515-1316>

¹Universidad Regional Autónoma de Los Andes Ambato. Ecuador.

²Profesional e Investigador Independiente. Ecuador.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Mayorga Díaz, M. P., Llerena Gómez, J. M., Carvajal Enríquez, J., M., Yáñez Pazuña, K., S. (2023). La calidad de los servicios sanitarios como tema de investigación: revisión de la literatura. *Universidad y Sociedad* 15(6), 518-528.

RESUMEN

La calidad de los servicios sanitarios es un tema relevante a nivel mundial en el ámbito científico. La investigación en este campo abarca diferentes aspectos en los que se incluyen la valoración del entorno de los pacientes, los cuidadores y el personal sanitario. Este artículo tiene como objetivo examinar la investigación centrada en la evaluación de la calidad de los servicios sanitarios y resaltar las tendencias principales en esta área. Para lograr este objetivo, se realizó una revisión de la literatura científica publicada en bases de datos reconocidas, como Scopus y Redalyc. Se seleccionaron 1303 artículos revisados por pares utilizando palabras clave, de los cuales se eligieron finalmente 18 para un estudio detallado. Los resultados obtenidos tienen un potencial significativo para mejorar las condiciones en los centros sanitarios. Se identificaron aspectos tanto positivos como negativos en la evaluación de la calidad de los servicios sanitarios, que incluyen actividades generales hospitalarias, cuidados de enfermería, sistemas de información, servicios de turismo médico, servicios médicos basados en nuevas tecnologías y tratamiento protésico. Esta investigación proporciona una visión general de las áreas clave que influyen en la calidad de los servicios sanitarios y destaca la importancia de abordar múltiples dimensiones en su evaluación.

Palabras clave: revisión sistemática, calidad del servicio sanitario, pacientes, profesionales sanitarios

ABSTRACT

The quality of healthcare services is a relevant topic worldwide in the scientific field. Research in this field covers different aspects including the assessment of the environment of patients, caregivers and healthcare personnel. This article aims to examine research focused on the evaluation of the quality of health services and to highlight the main trends in this area. To achieve this objective, a review of the scientific literature published in recognized databases, such as Scopus and Redalyc, was carried out. A total of 1303 peer-reviewed articles were selected using relevant keywords, from which 18 were finally chosen for detailed study. The results obtained have significant potential for improving conditions in healthcare facilities. Both positive and negative aspects were identified in the evaluation of the quality of healthcare services, including general hospital activities, nursing care, information systems, medical tourism services, medical services based on new technologies, and prosthetic treatment. This research provides an overview of the

key areas that influence the quality of health services and highlights the importance of addressing multiple dimensions in their evaluation.

Keywords: systematic review, health service quality, patients, health professionals.

INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio sanitario es un aspecto fundamental en la prestación de atención médica, ya que afecta directamente la satisfacción de los pacientes, la eficacia de los tratamientos y, en última instancia, los resultados de salud. En los últimos años, se ha incrementado considerablemente la atención y el interés en la evaluación de la calidad del servicio sanitario, tanto por parte de los profesionales de la salud como de los investigadores académicos (Treviño et al., 2021). La evaluación de la calidad del servicio sanitario implica el análisis de múltiples aspectos, como la accesibilidad, la eficiencia, la seguridad, la efectividad, la equidad y la satisfacción del paciente. Estos elementos están interrelacionados y su evaluación conjunta proporciona una visión integral de la calidad de los servicios sanitarios en un determinado contexto (Ferreira et al., 2023).

La calidad de los servicios médicos no solo constituye un desafío de investigación científica, sino también una preocupación de naturaleza práctica (Chang et al., 2013; Navarro et al., 2018). La investigación que se orienta hacia la consecución de objetivos prácticos en este campo reviste una mayor importancia, dado que la salud humana es un bien colectivo y la provisión de servicios médicos de calidad adecuada es fundamental para preservarla. Por ende, resulta un desafío para los investigadores lograr simultáneamente ambos objetivos, el científico y el práctico, en virtud de la necesidad de efectuar análisis frecuentes desde las perspectivas del proveedor y del receptor de los servicios. Asimismo, constituye un desafío abordar de manera simultánea múltiples aspectos del funcionamiento de los centros de atención sanitaria, como la evaluación de los procesos médicos y no médicos que se llevan a cabo en dichos centros.

Para comprender y mejorar la calidad del servicio sanitario, es fundamental realizar investigaciones académicas rigurosas que aborden este tema desde diferentes perspectivas y en diversos entornos (Ferreira et al., 2023). La revisión sistemática de la literatura es una metodología reconocida que permite sintetizar y analizar críticamente los resultados de estudios previos, proporcionando una visión panorámica de las investigaciones realizadas en un campo específico.

Según Usak et al. (2020) la revisión bibliográfica sistemática es reconocida como uno de los métodos más ampliamente utilizados para la revisión exhaustiva de artículos científicos, con el propósito de clasificar y construir una síntesis de los estudios relacionados con una investigación específica, una temática determinada o un fenómeno relevante. Desempeña un papel crucial al limitar los errores comunes que pueden surgir en la literatura científica, así como al reducir los efectos del azar y mejorar la validez de los resultados obtenidos. Al reunir y analizar sistemáticamente la evidencia disponible, una revisión sistemática tiene el potencial de proporcionar conclusiones más sólidas basadas en un conjunto de estudios de investigación. En última instancia, esta metodología contribuye a establecer una base de evidencia más confiable que puede servir como fundamento para la toma de decisiones informadas y precisas en el ámbito científico (Usak et al., 2020).

El objetivo de este artículo es realizar una revisión sistemática de las investigaciones académicas a nivel mundial sobre la calidad del servicio sanitario. Se pretende examinar las metodologías utilizadas, los aspectos evaluados y los resultados encontrados en los estudios existentes. Esta revisión sistemática permite identificar las tendencias, las fortalezas y las limitaciones de las investigaciones previas, así como identificar posibles lagunas en el conocimiento que requieran una mayor exploración.

A través de esta revisión sistemática, se busca proporcionar una visión actualizada y exhaustiva de la literatura académica sobre la calidad del servicio sanitario, con el fin de generar recomendaciones y orientaciones para futuras investigaciones y para la mejora de los servicios sanitarios en general. Además, se espera que los hallazgos de esta revisión sistemática sean de utilidad para los profesionales de la salud, los responsables de políticas y los gestores de servicios sanitarios, en aras de promover intervenciones efectivas y basadas en evidencia que contribuyan a mejorar la calidad de la atención médica.

MATERIAL Y MÉTODOS

Para llevar a cabo esta revisión sistemática, se adoptó un enfoque metodológico riguroso. Se llevó a cabo una búsqueda exhaustiva de la literatura científica en las bases de datos SCOPUS (Elsevier) y Redalyc (Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal) debido a su amplia cobertura en diversas disciplinas y su enfoque en investigaciones de calidad. Se utilizaron palabras clave relacionadas con la calidad del servicio sanitario, como *“quality of care”*, *“quality of medical care”*, *“quality of health services”*, *“evaluation of the quality of health services”*, “calidad asistencial”, “calidad de

servicios sanitarios” y “evaluación de la calidad de servicios sanitarios”. Las palabras clave se buscaron en el título y el resumen. No se tuvieron en cuenta criterios de selección relacionados con el idioma o el tipo de estudio.

Para lograr los objetivos establecidos, se establecieron los siguientes criterios de inclusión: (1) artículos publicados en revistas científicas revisadas por pares en los últimos diez años (desde 2013 hasta 2023), (2) artículos que abordaran la evaluación de la calidad de los servicios sanitarios en cualquier contexto geográfico. Como criterios de exclusión, se tuvieron en cuenta: (1) artículos que no se centren en la evaluación de la calidad de los servicios sanitarios, (2) artículos duplicados o sin acceso al texto completo.

Se realizó una revisión inicial de los títulos y resúmenes de los artículos obtenidos a través de la búsqueda, obteniendo un total de 1303 artículos relacionados con el tema en cuestión. De esta muestra, se seleccionaron aleatoriamente 18 artículos que cumplieran con los criterios de inclusión para una revisión exhaustiva.

Con el fin de recopilar la información relevante de los artículos seleccionados, se diseñó una hoja de extracción de datos. En cada artículo, se extrajeron los siguientes datos: año de publicación, autores, objetivo y enfoque de la investigación, técnica de investigación utilizada y principales resultados.

Posteriormente, se llevó a cabo un análisis temático de los resultados obtenidos, identificando los temas principales y las tendencias emergentes en la evaluación de la calidad de los servicios sanitarios. Se realizaron comparaciones y síntesis de los hallazgos de los diferentes estudios incluidos en la revisión.

En esta revisión, se adoptó un enfoque basado en la evaluación de la calidad metodológica de los estudios seleccionados. Se aplicaron criterios de calidad para evaluar la rigurosidad y validez de los estudios seleccionados, asegurando la confiabilidad de los resultados obtenidos.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El material de investigación consistió en 18 publicaciones, provenientes de diversos países, como Ecuador, Reino Unido, Australia, Turquía, Irán, India, México, Taiwán, Brasil, Rumanía, Nigeria, Indonesia y Chile (ver tabla 1).

Tabla 1: Año de publicación, país, autores y objetivos de los artículos estudiados.

| No. | Año/país | Autor(es) | Título | Objetivo |
|-----|-------------------|---|--|---|
| 1 | 2013/Taiwán | Hung C. J., Chang, H. H., Eng C. J. & Wong, K. H | Service quality and perceived value of technology-based service encounters: evaluation of clinical staff satisfaction in Taiwan | Analizar la eficacia de los servicios basados en la tecnología y evaluar la satisfacción de los pacientes. |
| 2 | 2013/ Taiwán | Chang, C. S., Chen, S. Y., & Lan, Y. T. | Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters | Evaluar la correlación entre la calidad del servicio, la confianza del paciente y la satisfacción con las relaciones interpersonales en centros médicos de Taiwán. |
| 3 | 2015/ Reino Unido | McDevitt, J., & Meiby, V. | An evaluation of the quality of Emergency Nurse Practitioner services for patients presenting with minor injuries to one rural urgent care centre in the UK: a descriptive study | Evaluar la seguridad y la eficacia del servicio de enfermería de urgencias, así como la satisfacción de los pacientes y determinar los factores que pueden mejorar la calidad del servicio de enfermería de urgencias. |
| 4 | 2016/Irán | Zaboli, R., Shokri, M., Javadi, M. S., Teymourzadeh, E., & Ameryoun, A. | Factors affecting quality of emergency service in iran's military hospitals: a qualitative study. | Identificar, desde la perspectiva de expertos médicos y enfermeros que prestan servicio en el sistema militar de salud y tratamiento médico, los factores que afectan a la calidad del servicio de urgencias prestado en determinados hospitales militares de Irán. |

| | | | | |
|----|-----------------|--|--|--|
| 5 | 2016/ Rumanía | Ghergic, D. L., Andreescu, C. F., & Pătroi, D. N. | Gradul de satisfacție a pacienților de vârstă a treia în raport cu tratamentul protetic. | Evaluación de la satisfacción de las personas mayores con el tratamiento protésico. |
| 6 | 2017/ Turquía | Kiling, I. | Türkiye medikal turizm sektöründe hizmet kalitesi ve memnuniyet üzerine bir alan araştırması. | Evaluar las percepciones de la calidad del servicio en 2014 en el sector del turismo médico e identificar los puntos fuertes y débiles en la prestación de servicios. |
| 7 | 2017/ Nigeria | Ibanga, A. A., Nkanga, D. G., Asana, U. E., Duke, R. E., Etim, B. A., Nkanga, E. D., ... & Udofia, O. O. | Patients' satisfaction with eye care services in University of Calabar Teaching Hospital. | Evaluar de la satisfacción de los pacientes con los servicios prestados en la clínica - Hospital Universitario de Calabar en 2016. |
| 8 | 2017/ Australia | Dwyer, T., Craswell, A., Rossi, D., & Holzberger, D. | Evaluation of an aged care nurse practitioner service: quality of care within a residential aged care facility hospital avoidance service. | Evaluar la calidad de los cuidados del personal médico: el trabajo de los enfermeros en activo con personas mayores atendidas en su domicilio (región de Australia). |
| 9 | 2017/ Irán | Qolipour, M., Torabipour, A., Khiavi, F. F., & Malehi, A. S. | Validation of medical tourism service quality questionnaire (MTSQQ) for Iranian hospitals | Evaluar la percepción de la calidad del servicio en el sector del turismo médico e identificar los puntos fuertes y débiles de la prestación de servicios. (Hospitales ahwazies en Irán), 2015. |
| 10 | 2017/ Brasil | Alcântara-Garzin, A. C., & Melleiro, M. M. | Qualidade da assistência de enfermagem em medicina diagnóstica: construção e validação de um instrumento | Desarrollar y evaluar una herramienta de verificación de la calidad del servicio para recoger datos sobre la calidad de los cuidados de enfermería (diagnósticos) en un centro privado de diagnóstico médico del estado de São Paulo (Brasil). |
| 11 | 2017/ Turquía | Büyükdoğan, B., Gedik, H., Dereli, Y., & Tanyeli, Ö. | The impact of service quality and public relations on patient satisfaction in hospitals. | Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes tratados en cirugía cardiovascular en el Hospital Konya Meram con respecto a los servicios prestados en el hospital y la mejora de la calidad de los servicios prestados en 2014-2015. |
| 12 | 2017/Irán | Izadi, A., Jahani, Y., Rafiei, S., Masoud, A., & Vali, L | Evaluating health service quality: using importance performance analysis | Medir la calidad de los servicios prestados a los pacientes hospitalizados de cirugía y medicina de la Universidad de Ciencias Médicas de Kerman (KUMS) en 2015. |
| 13 | 2017/ Indonesia | Widayati, M. Y., Tamtomo, D., & Adriani, R. B. | Factors affecting quality of health service and patient satisfaction in community health centers in North Lampung, Sumatera | Examinar los factores que afectan a la calidad del servicio sanitario y a la satisfacción de los pacientes en los centros de salud comunitarios de Lampung del Norte, Sumatra, Indonesia. |
| 14 | 2018/Chile | Navarro, C. T., Waltrick, M. S., & Sepúlveda, J. R. | Percepción de la calidad del servicio en un centro de atención primaria de salud chileno | Cuantificar la percepción de tres segmentos de usuarios que recibieron atención médica en un centro de salud familiar y, analizar la existencia de dimensiones de calidad subyacentes. |

| | | | | |
|----|--------------|---|---|--|
| 15 | 2019/Ecuador | Rivera, F. G., Lima, G. J. S., Lapo, G. E. G., & Moreta, C. A. Y. | Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro | Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital General IESS Milagro |
| 16 | 2020/Ecuador | González, C. G., Herrera, Y. R., & Pulgar, G. E. B. | Modelo de atención integral de salud vs. calidad asistencial en el primer nivel, Riobamba 2014-2017 | Evaluar la calidad resolutive y la calidad de la atención de las unidades operativas del primer nivel, donde se aplica el programa de Medicina Familiar y Comunitaria. |
| 17 | 2020/Ecuador | Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. | Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador | Comparar las expectativas con las percepciones de la calidad de servicio de salud a fin de determinar cuáles son las dimensiones que definen la calidad de servicio de los prestadores públicos de la salud primaria del Guayas, Ecuador |
| 18 | 2021/México | Treviño, J. O. M., Domínguez, E. M. L., & Garza, D. R. Z | Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario | Analizar los determinantes de la evaluación en la calidad de los servicios de salud públicos y privados usando como caso de estudio el Área Metropolitana de Monterrey |

Fuente: elaboración propia.

En la Tabla 2 (ver tabla 2) se resumen las técnicas de investigación utilizadas, cuáles fueron las muestras estudiadas y los resultados generales. Se observa que los participantes más frecuentes fueron pacientes, seguidos de profesionales sanitarios y cuidadores de pacientes, por lo que se obtuvieron resultados de evaluación de la calidad de los servicios prestados desde tres perspectivas diferentes: la del paciente, la del personal médico y la de los cuidadores de los pacientes. Las conclusiones de los artículos se basaron principalmente en las opiniones de los pacientes, quienes desempeñan un papel fundamental en el proceso de prestación de servicios médicos.

Tabla 2: Técnicas de investigación, población y resultados alcanzados en los artículos estudiados.

| No. | Técnica de investigación | Población/muestra | Resultados |
|-----|--------------------------|--|--|
| 1 | Encuesta | 850 encuestados: personal clínico de organizaciones sanitarias de centros públicos y privados del sur de Taiwán (2009-2010). | Los servicios basados en la tecnología han tenido un impacto directo en la calidad del servicio y la percepción del valor. Aumentó la satisfacción de los empleados que utilizan las nuevas tecnologías. Con la moderada disponibilidad de tecnología, la evaluación del valor de los servicios no disminuyó. |
| 2 | Encuesta | 285 encuestados, pacientes ambulatorios. | Las relaciones interpersonales tienen un impacto directo en la satisfacción del paciente durante el proceso de tratamiento. La calidad de la atención y la confianza tienen un impacto indirecto en la satisfacción de los encuestados. |
| 3 | Encuesta. | 347 pacientes de zonas rurales. | Se realizaron evaluaciones de calidad para garantizar la seguridad y eficacia de la prestación de servicios por parte de médicos y enfermeros en las zonas rurales. Se investigó el efecto de los tiempos de espera en los servicios de urgencias sobre la satisfacción de los pacientes. No se encontró ninguna relación significativa entre estas variables. |

| | | | |
|----|---------------------------|---|---|
| 4 | Entrevista. | 14 participantes (entre ellos: 2 especialistas en medicina de urgencias, 4 médicos generalistas, 2 enfermeras). | Se sugieren cuatro grupos principales de factores que influyen en la calidad de la atención de urgencias, a saber, factores estructurales, factores de proceso/desempeño, factores de seguimiento y factores ambientales que tuvieron una importancia secundaria. Los factores que afectan a la calidad de la atención de urgencias son diversos. Deben realizarse esfuerzos para superar los obstáculos existentes, facilitar la identificación de estos factores y promover la calidad de los servicios sanitarios. |
| 5 | Encuesta. | 24 encuestados-pacientes que se dividieron en 3 grupos según el tipo de tratamiento protésico. | Los índices de satisfacción de los pacientes fueron elevados. Se indicó que, si existen varias alternativas de tratamiento, el paciente elige el tratamiento teniendo en cuenta el coste, pero también la eficacia. El grado de satisfacción depende del tipo de tratamiento protésico y aumenta 6 meses después del tratamiento. |
| 6 | Encuesta. | 384 encuestados: empleados del sector del turismo médico. | Los resultados primarios de la encuesta muestran que la calidad del servicio en el turismo médico es generalmente satisfactoria, mientras que los resultados secundarios muestran un descenso de esta satisfacción. Para aumentar la competitividad en el sector del turismo médico es necesario reforzar las competencias de los recursos humanos y aumentar la participación de las empresas en la prestación de asistencia y la resolución de problemas de comunicación. |
| 7 | Encuesta. | 398 encuestados: pacientes adultos y cuidadores de pacientes menores. | Sólo el 35,2% de los encuestados estaban satisfechos con la calidad general de la atención médica. Las quejas se referían a los tiempos de espera para recibir tratamiento de urgencia (49,2% de los encuestados); los tiempos de espera para ver a un médico (60,1%); y los tiempos de espera para las pruebas y la posterior recepción de los resultados (62,5%). |
| 8 | Entrevistas estructuradas | 9 profesionales sanitarios, 4 pacientes - usuarios de servicios y sus familiares. | Los profesionales de enfermería desempeñan un papel complementario en la atención a las personas mayores. Sin embargo, gracias a sus conocimientos clínicos avanzados y a su derecho a prescribir, han contribuido de forma significativa a la calidad de la asistencia, al tiempo que han permitido ahorrar tiempo y reducir el ámbito de actuación de los médicos de cabecera. No obstante, se señalaron las limitaciones de este tipo de práctica y su falta de universalidad. |
| 9 | Encuesta. | 250 pacientes encuestados, 20 expertos. | Los resultados de la encuesta identifican los puntos fuertes y débiles de los centros médicos. |
| 10 | Encuesta. | 203 enfermeras encuestadas. | Se evaluaron 45 solicitudes. El instrumento resultó satisfactorio en cuanto a pertinencia y claridad y no contenía preguntas delicadas. Se realizó un análisis de la fiabilidad de las preguntas del cuestionario y de la coherencia interna mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. El coeficiente indica un buen nivel de coherencia interna. La herramienta desarrollada contribuirá a la financiación, entre otras cosas, de la organización de los cuidados y la gestión en este segmento de trabajo. |
| 11 | Encuesta. | 298 pacientes | La mayoría de los pacientes estaban satisfechos con los servicios hospitalarios. El índice de satisfacción fue: 82% de servicios policlínicos y 74% de servicios clínica, el 77% de otros servicios médicos y trámites burocráticos, y el 80% de los servicios de personal, 82% de respeto de los derechos del paciente, 68% de aptitud física general y 66% de otros, servicios, el 73% de los pacientes indicaron que recomendarían a sus amigos la asistencia sanitaria en este hospital. |

| | | | |
|----|--|--|---|
| 12 | Encuesta | 268 pacientes | Los resultados revelaron una brecha significativa entre la importancia del servicio y su rendimiento. Desde el punto de vista de los de los pacientes, la tangibilidad era la prioridad más alta, mientras que a la fiabilidad se le otorgaba el mayor rendimiento. El nivel de importancia y rendimiento más bajo fue la responsabilidad social. |
| 13 | Encuesta | 200 pacientes ambulatorios de 25 centros de salud comunitarios en el norte de Lampung, Sumatra | La calidad del servicio se ve afectada por los ingresos, la educación y la frecuencia de las visitas en centro de salud comunitario. La satisfacción del paciente se ve afectada por los ingresos, la educación, la frecuencia de visitas y la calidad del servicio. El estado de acreditación del centro de salud comunitario tiene un efecto en la satisfacción de los pacientes. |
| 14 | Encuesta | 201 usuarios del CESFAM de la comuna de Coihueco, | Se reconocen en total cinco dimensiones de calidad subyacentes: Respeto hacia el paciente y Accesibilidad del servicio; Entorno agradable y Accesibilidad del servicio; y Disponibilidad del servicio y Tolerancia hacia el paciente. La Accesibilidad del servicio es un atributo de calidad mayormente valorado por los usuarios más jóvenes. |
| 15 | Encuesta | 383 pacientes | Las dimensiones con mayores problemas de calidad fueron la capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad, en tanto que la dimensión con mayor puntuación fue la de tangibilidad. Se concluye que los usuarios no estuvieron ni satisfechos ni insatisfechos. |
| 16 | Encuesta | 1.740 pobladores de Riobamba | Entre las principales características identificadas en las unidades operativas del primer nivel de atención, se encuentran: la atención integral al individuo, la familia y la comunidad, el reconocimiento del área de influencia y familias asignadas a los equipos de atención integral de salud, la dispensarización de la población, la planificación de actividades intra y extramurales, las visitas domiciliarias, el ASIS, las enfermedades de notificación obligatoria, el registro de información local, el sistema de referencia y contrarreferencia de los pacientes a los diferentes niveles de atención. |
| 17 | Encuesta | 533 pacientes de cinco centros de salud ubicados en el norte y sur de la ciudad de Guayas | Los servicios generales prestados por los servicios de salud del Guayas, tales como los trámites necesarios para ser atendido, la calidad de atención médica recibida y los tiempos de espera para ser atendido, son valorados positivamente tanto por los hombres como por las mujeres, con mayor frecuencia a favor de las mujeres, confirmando este contenido como pertinente para definir un concepto de calidad de servicio en un solo factor efectivamente apreciado por los usuarios o pacientes. |
| 18 | Encuesta de Percepción Ciudadana Así Vamos | 2,974 hogares del Área Metropolitana de Monterrey | Se identifica como la atención más importante, aquella brindada por las y los enfermeros. Se encontraron diferencias significativas de los determinantes de calidad entre distintos servicios de salud: mientras para los usuarios del IMSS lo más importante es la "características de las instalaciones", "horarios de servicio" y preponderantemente "acceso a medicinas", para usuarios del Seguro Popular y servicios privados es la "atención del personal administrativo". |

Fuente: elaboración propia.

A partir de los hallazgos derivados de estos estudios, se puede concluir que existen diversos problemas relacionados con la evaluación de la calidad de los servicios prestados en el ámbito de la asistencia sanitaria. La calidad percibida por los pacientes, el personal médico y los cuidadores de los pacientes se ve influenciada por varios factores, entre ellos, las relaciones interpersonales tanto entre el personal médico y los pacientes como entre los propios pacientes y el personal.

Para lograr una valoración positiva de la calidad, es necesario garantizar el acceso a la tecnología moderna tanto para los pacientes como para el personal médico, además de satisfacer diversas necesidades. Estas necesidades van más allá de la atención médica adecuada e incluyen aspectos espirituales y de subsistencia. En el caso de los servicios pagados, la valoración positiva de la calidad también se ve afectada por el precio y la eficacia del servicio.

Se puede afirmar que la evaluación de la calidad se ha centrado principalmente en la perspectiva del paciente, evaluando su satisfacción. Los objetivos específicos de la investigación han abordado una amplia gama de cuestiones relacionadas con esta evaluación, como el análisis del grado de satisfacción de las necesidades identificadas por los investigadores en pacientes hospitalizados (por ejemplo, necesidades religioso-espirituales y nutricionales), el análisis del desempeño del personal médico, el análisis de las condiciones sociales y de vida, estudios comparativos sobre la satisfacción con los servicios entre pacientes hospitalizados por primera vez y aquellos que ya han recibido atención previamente, así como la identificación y análisis de los factores que influyen en la percepción de la calidad del servicio por parte de los pacientes, incluyendo el estrés, la ansiedad y el dolor. Las publicaciones también se centran en la evaluación de la calidad de los servicios prestados a menores, según la percepción de los cuidadores de pacientes y el personal médico.

El análisis del material de investigación recopilado también ha permitido llegar a conclusiones generales, como que la evaluación de la calidad de los servicios médicos prestados se aborda en trabajos de autores de numerosos países. Además, se observa que no es posible distinguir problemas de investigación diferentes en relación con la evaluación de la prestación de servicios médicos en los años considerados; cada año y en diferentes zonas geográficas se han planteado problemas similares. Una evaluación exhaustiva de la calidad de los servicios, tanto desde una perspectiva médica como no médica, puede ser algo relativamente nuevo y contribuir a una mayor satisfacción tanto de los pacientes como del personal médico.

En cuanto a la metodología utilizada en la investigación, se destaca que el cuestionario de encuesta fue la herramienta más común, mientras que el método de la entrevista se utiliza en menor medida. Se emplearon ampliamente métodos estadísticos en la investigación, lo que permite determinar relaciones y dependencias entre las áreas estudiadas.

A partir de la investigación presentada, es posible identificar los niveles de satisfacción con los servicios médicos y los factores que contribuyen tanto a una valoración positiva como negativa de la calidad del servicio sanitario. Aunque esta investigación tiene un enfoque científico y se lleva a cabo con ese propósito, los resultados obtenidos son especialmente útiles en la práctica. Estos resultados sirven para comprender la satisfacción de los pacientes, los cuidadores de pacientes y los profesionales de la salud, y tienen el potencial de contribuir a mejorar las condiciones de los centros sanitarios. Esto implica no solo mejorar los equipos y las infraestructuras, sino también identificar la necesidad de introducir cambios sistémicos en la práctica médica.

La evaluación general de las actividades hospitalarias (centros médicos) se basa en varios factores que determinan la calidad del servicio. Estos factores incluyen las cualificaciones y conocimientos del personal médico (Bustamante et al., 2020), las condiciones sociales y de vida, el orden e higiene, la disponibilidad de recursos suficientes en los centros médicos (Ibanga et al., 2017), el aspecto exterior de las instalaciones, la capacidad para escuchar y comprender las necesidades de los pacientes, las relaciones interpersonales adecuadas (Büyükdöğün et al., 2017), la reducción de la burocracia, el respeto a los derechos de los pacientes, la disponibilidad de medicamentos y equipos médicos (Rivera et al., 2019), el apoyo psicológico y relacional al paciente (Chang et al., 2013), y la aplicación de los principios de TQM (Total Quality Management) (González et al. 2019).

Además, se debe atender las necesidades religioso-espirituales de los pacientes y contar con habilidades clínicas avanzadas, así como aumentar los derechos de las personas con derecho a prescripción. También se destaca que las enfermeras de las zonas rurales pueden prestar cuidados seguros y eficaces, y se debe promover el respeto, la claridad y la sensibilidad en la atención (McDevitt & Melby, 2015).

Por otro lado, existen factores que contribuyen a una menor valoración de la calidad del servicio. Estos incluyen el estrés experimentado durante la estancia en el hospital debido al miedo a la cirugía, el dolor y las afecciones, la falta de empatía, los largos tiempos de espera para los ingresos de urgencia y para ver al médico, así como para realizar pruebas y recibir los resultados (Navarro et al., 2018; Rivera et al., 2019; Widayati et al., 2017). Además, la falta de disponibilidad de asistencia sanitaria primaria fuera del horario de oficina, el insuficiente funcionamiento de programas de prevención y educación sanitaria, y la promoción insuficiente de la calidad de los servicios

sanitarios también afectan negativamente la valoración de la calidad del servicio (Izadi et al., 2017).

En cuanto a los cuidados de enfermería, se destacan los factores que contribuyen a una evaluación positiva de la calidad del servicio, como atender las necesidades religioso-espirituales de los pacientes, contar con habilidades clínicas avanzadas, aumentar los derechos de las personas con derecho a prescripción, y permitir que las enfermeras de las zonas rurales brinden cuidados seguros y eficaces, demostrando respeto, claridad y sensibilidad en su atención (Alcântara-Garzin & Melleiro, 2017; Dwyer et al., 2017). Por otro lado, factores que pueden resultar en una menor valoración de la calidad del servicio de enfermería incluyen la atención inadecuada de las necesidades nutricionales de los pacientes, la falta de acceso a descuentos en prestaciones médicas, la información insuficiente sobre el estado de salud de los pacientes atendidos en zonas rurales, y la financiación insuficiente para organizar la asistencia y la gestión (McDevitt & Melby, 2015).

En el caso del sistema de información de los centros médicos, es necesario garantizar la calidad y facilidad de uso del hardware y software utilizados. Sin embargo, la falta de familiaridad de los usuarios con los procesos, funciones y objetivos de los sistemas informáticos sanitarios, así como la falta de capacidad para adaptarse a los cambios introducidos por estos sistemas, pueden afectar negativamente la valoración de la calidad del servicio (Zaboli et al., 2016).

En relación a los servicios de turismo médico, se consideran aspectos positivos como los precios bajos de tratamiento, la disponibilidad de atracciones turísticas, la confianza en el personal médico, los bajos costes de alojamiento, la cultura, la estabilidad política, la comunicación fácil y la comodidad de alojamiento, así como la posibilidad de realizar compras de alimentos a bajo costo (Qolipour et al., 2017). Sin embargo, se identifican necesidades de mejora en las competencias del personal de recursos humanos, la interacción del entorno con la comunidad sanitaria, la cooperación entre los agentes del sector para establecer mecanismos de supervisión y los problemas de comunicación entre los participantes en el proceso de prestación de servicios (Kılınc, 2017).

La eficacia de los servicios médicos basados en nuevas tecnologías ha tenido un impacto directo y positivo en la calidad de los servicios, lo cual se refleja en una mayor satisfacción por parte de los empleados. No obstante, es necesario reforzar la seguridad del sistema para garantizar su eficacia (Hung et al., 2013).

En el ámbito del tratamiento protésico, se valora positivamente la posibilidad de que el paciente elija al médico que le atiende, la disponibilidad de tratamientos basados en datos claros y la información facilitada por el médico, la eficacia del tratamiento y una valoración global positiva de la consulta en términos de ambiente, mobiliario, comodidad de los asientos, música ambiental, entre otros aspectos (Ghergic et al., 2016). Sin embargo, se identifica la necesidad de reducir los costes de tratamiento y se observa que el nivel de satisfacción con los servicios recibidos al final del tratamiento es inferior al de 6 meses después del mismo.

CONCLUSIONES

La calidad del servicio sanitario ha sido objeto de numerosas investigaciones académicas en todo el mundo con el objetivo de comprender y mejorar la atención médica brindada a los pacientes. Estas investigaciones se han centrado en diversos aspectos relacionados con la calidad, desde la evaluación general de las actividades hospitalarias hasta la eficacia de los tratamientos médicos basados en nuevas tecnologías.

En cuanto a la evaluación general de las actividades hospitalarias, los estudios han abordado la importancia de la limpieza y la higiene en las instalaciones, la gestión del personal médico y de enfermería, los tiempos de espera y la satisfacción del paciente. Se han desarrollado métodos y herramientas para medir la calidad de los servicios sanitarios, como encuestas de satisfacción del paciente, escalas de evaluación de la limpieza y auditorías de seguridad hospitalaria.

En el ámbito de los cuidados de enfermería, la investigación se ha centrado en determinar la influencia de factores como la capacitación y la experiencia del personal de enfermería en la calidad de la atención. Se han llevado a cabo estudios para evaluar la calidad de los cuidados de enfermería a través de indicadores como la tasa de infecciones asociadas a la atención de salud, la administración segura de medicamentos y la satisfacción del paciente con la atención recibida.

El sistema de información de los centros médicos ha sido otro aspecto clave en las investigaciones sobre calidad del servicio sanitario. Los estudios han analizado la eficiencia y efectividad de los sistemas de información electrónica en la gestión de la información del paciente, la interoperabilidad entre diferentes sistemas y la seguridad de los datos médicos. Además, se ha investigado el impacto de la implementación de tecnologías de la información en la calidad de la atención, como el uso de registros electrónicos de salud y sistemas de telemedicina.

En el campo del turismo médico, las investigaciones han explorado los desafíos y las oportunidades relacionadas con la calidad del servicio sanitario para los pacientes que buscan atención médica en el extranjero. Se han examinado aspectos como la seguridad y la calidad de los servicios médicos en destinos turísticos, la comunicación y coordinación entre los proveedores de servicios médicos y los pacientes internacionales, y la transparencia en los costos y tarifas de los servicios médicos.

Por último, en relación con la eficacia de los servicios médicos basados en nuevas tecnologías, se han llevado a cabo investigaciones para evaluar la efectividad de intervenciones médicas innovadoras, como la telemedicina, la inteligencia artificial y la robótica quirúrgica. Estos estudios han buscado demostrar la eficacia de estas tecnologías en términos de mejora de los resultados de salud, reducción de costos y satisfacción del paciente.

En forma general, las investigaciones académicas sobre la calidad del servicio sanitario en todo el mundo han abordado diversos aspectos relacionados con la evaluación y mejora de la atención médica. Estos estudios han contribuido a la generación de conocimiento y a la implementación de estrategias y políticas que promueven una atención sanitaria de calidad, segura y efectiva para los pacientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcântara-Garzin, A. C., & Melleiro, M. M. (2017). Qualidade da assistência de enfermagem em medicina diagnóstica: construção e validação de um instrumento. *Aquichan*, 17(2), 162-170. <https://doi.org/10.5294/aqui.2017.17.2.5>
- Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información tecnológica*, 31(1), 161-170. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>
- Büyükdöğün, B., Gedik, H., Dereli, Y., & Tanyeli, Ö. (2017). The impact of service quality and public relations on patient satisfaction in hospitals. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 16(60), 186-197. <https://dergipark.org.tr/en/pub/esosder/issue/27535/289660>
- Chang, C. S., Chen, S. Y., & Lan, Y. T. (2013). Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters. *BMC health services research*, 13(1), 1-11. <https://doi.org/10.1177/183335831304200104>
- Dwyer, T., Craswell, A., Rossi, D., & Holzberger, D. (2017). Evaluation of an aged care nurse practitioner service: quality of care within a residential aged care facility hospital avoidance service. *BMC health services research*, 17, 1-11. <https://doi.org/10.1186/s12913-017-1977-x>
- Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. *Healthcare (Basel, Switzerland)*, 11(5), 639. <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
- Ghergic, D. L., Andreescu, C. F., & Pătroi, D. N. (2016). Gradul de satisfacție a pacienților de vârstă a treia în raport cu tratamentul protetic. *Romanian Journal of Stomatology*, 62(3). <https://web.s.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=18430805&AN=121977417&h=7twDiul1g48AFYOXz3d80EJ387ypA%2frFV0muAxSpCL9LThHrPuew5Cw%2bmX%2batZ%2b6xdKq0ke3iAQCG1U2BIV%2fLA%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLocal=ErrCriNotAuth&crlhashurl=login.aspx%3fdirect%3dtrue%26profile%3dehost%26scope%3dsite%26authtype%3dcrawler%26jrnl%3d18430805%26AN%3d121977417>
- González, C. G., Herrera, Y. R., & Pulgar, G. E. B. (2019). Modelo de atención integral de salud vs. Calidad asistencial en el primer nivel, Riobamba 2014-2017. *Educación Médica*, 20, 136-142. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2017.10.023>
- Hung, C. J., Chang, H. H., Eng, C. J., & Wong, K. H. (2013). Service quality and perceived value of technology-based service encounters: evaluation of clinical staff satisfaction in Taiwan. *Health information management journal*, 42(1), 29-36. <https://doi.org/10.1177/183335831304200104>
- Ibanga, A. A., Nkanga, D. G., Asana, U. E., Duke, R. E., Etim, B. A., Nkanga, E. D., ... & Udofia, O. O. (2017). Patients' satisfaction with eye care services in University of Calabar Teaching Hospital. *IAIM*, 4(9), 110-118. https://www.researchgate.net/profile/Chineze-Agweye/publication/336679058_Patients_satisfaction_with_eye_care_services_in_University_of_Calabar_Teaching_Hospital/links/5dac71d492851c577eb93181/Patients-satisfaction-with-eye-care-services-in-University-of-Calabar-Teaching-Hospital.pdf
- Izadi, A., Jahani, Y., Rafiei, S., Masoud, A., & Vali, L. (2017). Evaluating health service quality: using importance performance analysis. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 30(7), 656-663. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-02-2017-0030>

- Kılınç, İ. (2017). Türkiye medikal turizm sektöründe hizmet kalitesi ve memnuniyet üzerine bir alan araştırması. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 8(17), 130-143. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/vizyoner/issue/27905/281861>
- McDevitt, J., & Melby, V. (2015). An evaluation of the quality of Emergency Nurse Practitioner services for patients presenting with minor injuries to one rural urgent care centre in the UK: a descriptive study. *Journal of clinical nursing*, 24(3-4), 523-535. <https://doi.org/10.1111/jocn.12639>
- Navarro, C. T., Waltrick, M. S., & Sepúlveda, J. R. (2018). Percepción de la calidad del servicio en un centro de atención primaria de salud chileno. *Revista Ingeniería Industrial*, 17(2), 97-109. <https://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/3812>
- Qolipour, M., Torabipour, A., Khiavi, F. F., & Malehi, A. S. (2017). Validation of medical tourism service quality questionnaire (MTSQQ) for Iranian hospitals. *Electronic Physician*, 9(3), 3905. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5407221/>
- Rivera, F. G., Lima, G. J. S., Lapo, G. E. G., & Moreta, C. A. Y. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3), 162-177. <https://www.cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/621>
- Treviño, J. O. M., Domínguez, E. M. L., & Garza, D. R. Z. (2021). Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario. *Horizonte sanitario*, 20(3), 329-342. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74592021000300329&script=sci_arttext
- Usak, M., Kubiato, M., Shabbir, M. S., Viktorovna Dudnik, O., Jermstipparsert, K., & Rajabion, L. (2020). Health care service delivery based on the Internet of things: A systematic and comprehensive study. *International Journal of Communication Systems*, 33(2), e4179. <https://doi.org/10.1002/dac.4179>
- Widayati, M. Y., Tamtomo, D., & Adriani, R. B. (2017). Factors affecting quality of health service and patient satisfaction in community health centers in North Lampung, Sumatera. *Journal of Health Policy and Management*, 2(2), 165-175. <https://doi.org/10.26911/thejhpm.2017.02.02.08166e>
- Zaboli, R., Shokri, M., Javadi, M. S., Teymourzadeh, E., & Ameryoun, A. (2016). Factors affecting quality of emergency service in iran's military hospitals: a qualitative study. *Electronic physician*, 8(9), 2990. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5074761/>