



FACTORES DETERMINANTES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD A ESTUDIANTES DEL QUINTO SEMESTRE. FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD. DEPARTAMENTO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO. 2018.

DETERMINING FACTORS THAT INFLUENCE THE QUALITY OF HEALTH SERVICES TO STUDENTS OF THE FIFTH SEMESTER. FACULTY OF HEALTH SCIENCES. UNIVERSITY WELFARE DEPARTMENT. BABAHOYO TECHNICAL UNIVERSITY. 2018.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.7043924>

AUTORES: Jimmy Antonio Zambrano Mazacón¹
Lorena Paola Ramírez Moran²
Gabriel José Suarez Lima³

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: yim_zam_10@hotmail.com

Fecha de recepción: 21 de junio del 2019

Fecha de aceptación: 05 de julio del 2019

RESUMEN

En la actualidad las instituciones públicas y privadas que prestan servicios de salud tienen la necesidad imperante de evaluar de forma periódica la calidad de sus servicios, con el propósito de mejorar y fortalecer la calidad de vida de las personas. Objetivo. - Identificar los factores determinantes que influyen en la calidad de los servicios de salud brindados a estudiantes del quinto semestre de la Facultad de Ciencias de la Salud en el Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica de Babahoyo 2018. Metodología. - La investigación será de tipo descriptiva, de campo con un diseño transversal aplicando por un lado la modalidad cuantitativa y por otro lado la cualitativa fundamentando a través de teorías científicas y triangulando la información para obtener resultados veraces. Resultados. - se evidencio un inadecuado manejo de la historia clínica

¹Licenciado en Laboratorio Clínico. Maestrante de la Maestría en salud Pública de la Universidad Estatal de Milagro. Email: yim_zam_10@hotmail.com

²Docente. Universidad Estatal de Milagro. Email: gsuarez@unemi.edu.ec

³Docente. Universidad Estatal de Milagro. Email: lramirez@unemi.edu.ec

y del registro de la información de salud, inadecuado procedimiento de evaluación del estado de salud y baja calidad de atención a los pacientes Conclusiones. - La evaluación del estado de salud, el registro de la información de salud del paciente, y la percepción de calidad de la atención de salud son factores determinantes en la calidad del servicio de salud brindado por el Departamento de Bienestar Universitario.

PALABRAS CLAVE: Factores Determinantes, Servicios de Salud, Calidad, Atención en Salud.

ABSTRACT

Currently, public and private institutions that provide health services have the urgent need to periodically evaluate the quality of their services, with the purpose of improving and strengthening the quality of life of people. Objective. - To identify the determining factors that influence the quality of health services provided to students of the fifth semester of the Faculty of Health Sciences in the Department of University Welfare of the Technical University of Babahoyo 2018. Methodology. - Research It will be descriptive, field with a cross-sectional design applying on the one hand the quantitative modality and on the other hand the qualitative one based on scientific theories and triangulating the information to obtain truthful results. Results. - an inadequate management of the clinical history and the registry of the health information was evidenced, inadequate procedure of evaluation of the state of health and low quality of attention to the patients Conclusiones. - The evaluation of the state of health, the registry of the health information of the patient, and the perception of quality of health care are determining factors in the quality of the health service provided by the Department of University Welfare. Recommendations. - To enable an information system that allows the productive development of quality care, correct data registration and comprehensive health assessment in the patients of the University Welfare Department of the Technical University of Babahoyo.

KEY WORDS: Determining Factors, Health Services, Quality, Health Care.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las instituciones públicas y privadas que prestan servicios de salud tienen la necesidad imperante de evaluar de forma periódica la calidad de sus servicios, con el propósito de mejorar y fortalecer la calidad de vida de las personas. La búsqueda de la calidad de la atención en la prestación de servicios actualmente es

de gran importancia y es una preocupación generalizada a nivel mundial, desde este punto de vista existe una estrecha relación entre la calidad de la atención brindada en los servicios de salud y un adecuado registro de la información de salud del paciente acompañado de la correcta evaluación del estado de salud y de esta forma analizar la evolución de una enfermedad o establecer la adecuada prevención a una posible complicación ulterior estos unos de los muchos motivos por los cuales los profesionales de la salud dedican esfuerzos diariamente para que se establezca un debido ordenamiento y utilización de los recursos públicos en la prestación de los servicios de salud con calidad. (Estadística, Calidad, Grañ, Martín, & Plata, 2007).

Actualmente la prestación de servicios de salud en instituciones de educación es un aporte transcendental en la conformación de una Red Pública de salud que permita realizar atención primaria en salud desde varios puntos que converjan en un solo propósito que es brindar salud. (Gallegos, 2009). La presente investigación tiene como objetivo establecer los factores determinantes que influyen en la calidad de atención de salud a estudiantes del quinto semestre de la carrera enfermería en el Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica de Babahoyo, lo que proporcionara beneficios a la comunidad universitaria como son la mejor accesibilidad a los servicios de salud, adecuado manejo de la información de la salud del paciente, procesos adecuados en la prestación y atención, estadísticas suficientes sobre los datos informativos de los pacientes, además de una evaluación adecuada, diagnóstico certero, control y seguimiento de enfermedades en los pacientes universitarios lo que implica una mejora en la salud generando satisfacción y bienestar en los mismos.

El análisis de factores determinantes de la calidad de la atención de salud prestados por una institución nos posibilita a recolectar información importante sobre varias dimensiones del servicio prestado como resultado de una necesidad de la comunidad, los aspectos de los cuales obtendremos información son las accesibilidad al servicio, la capacidad de respuesta de las solicitudes de salud y el tiempo de tardanza entre las mismas, la empatía y el buen trato con el que se atiende al beneficiario, la confiabilidad y seguridad de la información y resultados obtenidos así como el interés por brindar el servicio, los elementos tangibles de la prestación del servicio como la infraestructura y el abastecimiento de equipos y por último la fiabilidad y responsabilidad en la prestación de los servicios de salud. Los resultados contribuyen conocer e identificar los factores

determinantes que influyen en la calidad de la atención de salud del Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Técnica da Babahoyo, además de analizarlos para poder crear un indicador del nivel de calidad con que se están realizando los proceso y procedimientos en el departamento antes mencionado para así poder proponer una solución que oriente a la mejora en la prestación de los servicios de salud, además el estudio podrá emplearse en las demás dependencias con las mismas características presentes en todas la Instituciones de Educación Superior (IES) a nivel nacional.

DISEÑO METODOLÓGICO

El diseño metodológico del presente manuscrito esta delimitado por una investigación de campo porque permitió recopilar información de forma directa de la realidad a través del uso de técnicas de recolección como la encuesta, entrevista y fichas de observación sobre la calidad de los servicios de salud en el Departamento de Bienestar Universitario competente al registro de información de salud, atención y evaluación del estado de salud de los pacientes. Además del diseño descriptivo ya que se basa en una investigación que permitió conocer situaciones, costumbres, y actitudes frecuentes a través de la descripción exacta de los factores determinantes que influyen en la calidad de los servicios de salud brindada por el Departamento de Bienestar Universitario, en este caso se profundizo buscar la opinión de los usuarios y mediante un análisis observacional indagar el manejo de los registros, atención y evaluación del estado de salud influye en la calidad del servicio de salud.

Las modalidades del estudio fueron Cuantitativa.- porque permitió examinar los factores determinantes que influyen en la calidad de los servicios de salud brindados en el Departamento de Bienestar Universitario de manera científica, de forma numérica comprendiendo el inicio del problema estableciendo preguntas de investigación, objetivos, variables e hipótesis antes de la recolección de los datos aplicando las herramientas e instrumentos establecidos y una vez obtenido los datos se realiza un procesamiento estadístico apoyado en el soporte teórico del marco referencial para la discusión de los resultados. Y Cualitativa. - porque permitió analizar la percepción de la calidad de los servicios de salud del Departamento de Bienestar Universitario mediante hechos basados en la realidad in situ, estableciendo así los factores que condicionan la percepción de calidad de la atención en el contexto de cualidades

sentidas por los sujetos de estudio y de la forma en que perciben los procedimientos para la atención de salud, obteniendo categorías que direccionan a núcleos sentidos en base al manejo de la información, atención de calidad y evaluación del estado de salud asociados a la calidad de los servicios de salud.

La población de este estudio se constituyó por los estudiantes de la Universidad Técnica de Babahoyo los cuales tienen características socio culturales, demográficas marcadas ya que aproximadamente el 75% de sus estudiantes provienen de sus alrededores, lo cual indica una dispersión geográfica activa en el objeto de estudio, la edad de la población está caracterizada entre los 18 y 35 años, con un estado económico familiar de medio y bajos recursos pero estable, la motivación de los mismos esta fomentada en el cumplimiento de sus aspiraciones buscando un mejor estatus de vida para ellos y sus familiares, todos estos actores inmersos en la comunidad universitarias tienden a necesitar atención de salud debido a que entre 8 y 10 horas de su accionar diario lo pasan en la universidad por este motivo el Departamento de Bienestar Universitario debe prestar una atención de calidad en salud a sus usuarios.

La Universidad Técnica de Babahoyo cuenta con dos campus la matriz ubicada en el Km 1½ vía Montalvo y una matriz en el Km 2½ vía Montalvo para brindar los servicio de salud y bienestar cuenta con el Departamento de Bienestar Universitario tiene la responsabilidad de atender aproximadamente 9.000 estudiantes, además de docentes, empleados y trabajadores de los cuales debe existir información correcta y bien estructurada sobre el estado de salud de los mismos que facilite la prestación de los servicios de salud y sobre todo permita realizar un correcto seguimiento y evaluación integral de la salud de los antes mencionados. El estudio se realizó específicamente con los estudiantes del quinto semestre de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Babahoyo con historia clínica en el Departamento de Bienestar Universitario y además cuentan con el tiempo suficiente en la universidad como para haber requerido algunos de los servicios de salud que oferta el departamento antes mencionado.

La muestra que se recopilo en este estudio es probabilística ya que será recogida mediante un proceso en que todos los individuos tengan las mismas oportunidades de ser seleccionados. Además, se debe especificar que aparte de ser un muestreo probabilístico será realizado de forma aleatoria estratificada o muestreo aleatorio proporcional, a través de esta técnica de muestreo probabilístico se garantiza que los sujetos sean inicialmente agrupados en

diferentes categorías, en este caso por los paralelos de los quintos semestres. Luego, se selecciona aleatoriamente la lista final de sujetos de los distintos estratos. La muestra de la investigación cualitativa fueron 10 estudiantes universitarios ajenos al grupo objeto de estudio que hayan acudido durante los últimos 3 meses al Departamento de Bienestar Universitario requiriendo atención de salud los cuales hayan abierto o actualizado su historia clínica.

DISCUSIÓN

En el trabajo de investigación se reporta los factores determinantes que influyen sobre la calidad de los servicios de salud brindados por el Departamento de Bienestar Universitario. La población del estudio, estuvo conformada por los estudiantes de los quinto semestres de la Facultad de Ciencias de la salud de la Universidad Técnica de Babahoyo, en los resultados de 187 historias clínicas revisadas en base a la guía de observación se logra evidenciar que un inadecuado anejo de la historia clínica y del registro de la información de salud de los pacientes pues la mayoría de los datos de salud están incompletos y el procedimiento para su recopilación es superficial, lo que afecta la percepción de calidad del servicio de salud, esto se correlaciona con lo manifestado por Gattinara, B. C et al (1995) en su estudio sobre la Percepción de la Comunidad Acerca de la Calidad de los Servicios de Salud Públicos, donde uno de los factores primordiales para una buena percepción de calidad es la profundidad con la que se aborda la indagación de los datos de salud en la entrevista con el paciente datos que van a alimentar la historia clínica y fortalecerán por una parte el diagnóstico médico y por supuesto la confianza y relaciones interpersonales médico - paciente.

La segunda guía de observación expresa información sobre el procedimiento para la evaluación del estado de salud de los pacientes del Departamento de Bienestar Universitario la misma se ejecutó durante 15 días, 3 días por semana durante 5 semanas, abordados de forma aleatoria de esta forma se recopilaron datos de 78 atenciones a pacientes donde se expresaron los siguientes resultados, este procedimiento es aplicado parcialmente existen falencias en el mismo como no realizar exploración física ni auscultación a todos los pacientes que acuden, pues solo el 40% de los pacientes recibieron este paso, por otro lado los diagnósticos a pesar de que se los entrega no están enmarcados según el CIE.10 y por último el tratamiento y posología para la enfermedad no es

explicado con claridad a los pacientes, lo que se traduce como que existe poca importancia del paciente, poco tiempo dedicado para la realización de este procedimiento además de falta de comprensión en las indicaciones del médico este resultado se relaciona con lo expresado por Ramírez-Sánchez, T. D (1998) en su estudio percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México donde se manifiesta que el 50% de la población encuestada considera poco el tiempo dedicado por el personal de salud a escuchar al paciente y la comprensión de las indicaciones por parte del paciente fue definida insuficiente por el 70% de los entrevistados, quienes expresaron discusiones informales como: "no explican y no toman en cuenta al enfermo"

En base a la Percepción de la calidad de los servicios de salud los resultados obtenidos revela que más del 90% de los encuestados manifiesta que nunca ha recibido atención oportuna, rápida y eficaz por parte del personal del Departamento, además expresa que nunca satisfacen sus necesidades como paciente y por último nunca se brinda una atención de calidad en el departamento de bienestar universitario, es difícil correlacionar estos resultados con otros estudios ya que no se encontró investigaciones realizadas en este entorno pero se cruzó la información con el resultado de las respuestas del grupo focal que concuerdan en su mayoría con este criterio de percepción de calidad lo que corrobora que el tiempo y espacio de la realización de la investigación la percepción de la calidad de los servicios de salud es mala.

Un estudio similar pero en otra realidad expresa que la calidad del servicio se basa en resolver los problemas de salud, mediante una buena atención rápida y eficaz además de transferir a los usuarios cuando sea necesario a niveles especializados: servicios de calidad son esos donde los profesionales resuelvan aquellas cuestiones y problemas de salud de aquel usuario, en aquel momento satisfaciendo las necesidades del mismo. Esto se asumiría como un servicio de calidad según lo expresado por los encuestados en el estudio de Delgado-Gallego, M. E (2010) sobre Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores realizado en Colombia y Brasil. Lo que fortalece el criterio emitido en base a los resultados de las encuestas donde se asume una mala percepción de calidad del servicio de salud en base a lo manifestado en el párrafo anterior.

Los resultados presentados en este trabajo en base al Seguimiento y control de enfermedades en los pacientes coinciden con lo identificado en otros estudios. La Encuesta de Cobertura y Calidad de la Atención (elaborada por el Instituto Nacional de Salud

Pública) realizada en el Estado de México en 1988 nivel poblacional notificó que 74% de los usuarios manifestaron que no identificaron mecanismos para realizar el seguimiento y control de la enfermedad a más del interés permanente de ellos mismos, incluso presentaban negativas al sugerir que les iban a llamar a los médicos para informar sobre la evolución de la enfermedad lo que se correlaciona con nuestro estudio ya que los resultados expresan que el 100% de los encuestados no han recibido seguimiento y control de enfermedades, ni charlas o capacitación sobre promoción y prevención contra enfermedades catalogadas como problemas de salud pública. (Reyes-Morales, H 2013)

En base a la accesibilidad nuestro estudio manifiesta que más del 90% de los encuestado nunca han recibido atención rápida eficaz y oportuna lo es coherente con lo expresado por Delgado- Gallego, M. E (2010) en su estudio sobre la calidad de los servicios de salud donde la Accesibilidad es un factor primordial en la calidad de los servicios de salud. Si esta es buena o mala se asume que la percepción de la calidad de la atención de los servicios es buena o mala, en este caso los resultados obtenidos sobre la calidad de atención y servicio de salud influye sobre la satisfacción del usuario provocando que tenga una baja percepción de calidad sobre el servicio y la atención de salud.

En varios estudios se denota que la Empatía y el trato al usuario es un factor fundamental en la calidad de los servicios de salud y se asocia con la calidad de servicio percibido por el paciente esto se correlaciona con lo establecido en nuestro estudio donde el 40% de los encuestado manifiestan que nunca son tratados con cortesía y un 35% expresa que algunas veces son tratados con cortesía, mientras que en el estudio de Pérez Pulido, M. O (2018) sobre la Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud en la dimensión empatía alrededor del 50 % de los pacientes tuvieron percepciones bajas de calidad esto influyo directamente sobre los niveles de satisfacción de los usuarios del servicio.

Una vez discutidos los resultados se expresa que los factores determinantes que influyeron principalmente sobre la calidad de los servicios de salud fueron la percepción de calidad de atención en salud expresada por la empatía, accesibilidad, buen trato y eficacia y rapidez en la atención, el registro de los datos informativos expresado por la historia clínica y el registro de la información de salud y la evaluación del estado de salud.

RESULTADOS

Mediante la Triangulación de datos se analizará los resultados obtenidos fundamentados en los tipos de investigación e instrumentos aplicados la primera guía de observación fue dirigida a la historia clínica se expresa lo siguiente:

Tabla 34.- Parámetros Guía de observación de Historia Clínica

PARAMETRO	RESULTADOS	
	SI (%)	NO (%)
Historia clínica establecida	100	0
	FISICA (%)	DIGITAL (%)
Tipo de Historia Clínica	0	100
	COMPLETOS (%)	IMCOMPLETOS (%)
Identificación y datos del paciente	100	0
Antecedentes personales	19	81
Antecedentes familiares	37	63
Datos de la valoración del estado de salud	52	48
Datos del Diagnóstico	20	80
Datos del Tratamiento	20	80
Datos de seguimiento y control de enfermedades	0	100
Anexos análisis y exámenes complementarios	8	92

Análisis

El estado del arte manifiesta que uno de los factores primordiales para una buena percepción de calidad es la profundidad con la que se aborda la indagación de los datos de salud en la entrevista con el paciente, los resultados de la investigación evidenciaron un inadecuado manejo de la historia clínica y del registro de la información de salud de los pacientes pues la mayoría de los datos de salud están incompletos y el procedimiento para su recopilación es demasiado rápido, lo que afecta la percepción de calidad del servicio de salud. El núcleo del sentido establecido mediante los resultados del grupo focal que se asocia a este resultado es: “El registro de la información de salud de los pacientes no es adecuado pues este procedimiento es superficial ante la percepción de los pacientes”

Tabla 35.- Parámetros Guía de observación de Evaluación del estado de salud.**RESULTADOS**

PARAMETROS	SI (%)	NO (%)
Toma de signos vitales	100	0
Valoración del peso, talla e índice de masa corporal	100	0
Exploración física	40	60
Inspección de síntomas y signos	73	27
Técnica de auscultación física	40	60
Diagnóstico a los pacientes	100	0
Tratamiento y la posología	100	0

Análisis

El estado del arte manifiesta que se considera poco el tiempo dedicado por el personal de salud a escuchar al paciente y la comprensión de las indicaciones por parte del mismo, Los resultados de este estudio expresan que este procedimiento es aplicado parcialmente existen falencias en el mismo como no realizar exploración física ni auscultación a todos los pacientes que acuden, pues solo el 40% de los pacientes recibieron este paso, por otro lado los diagnósticos a pesar de que se los entrega no están enmarcados según el CIE.10 y por último el tratamiento y posología para la enfermedad no es explicado con claridad a los pacientes, por último mediante los resultados del grupo focal se denota las expresiones emitidas por los participantes y se estableció la categoría No evalúa el estado de salud de los pacientes según la totalidad de las respuestas, el núcleo del sentido que fundamenta la categoría es: “El Departamento de Bienestar Universitario no realiza una correcta evaluación del estado de salud de los pacientes”

Tabla 36.- Percepción de calidad de los servicios de salud

PARAMETROS	Resultado Mayoritario
	NUNCA (%)
Atención oportuna, rápida y eficaz	90
Atención satisface necesidades de los pacientes	93
Atención de calidad	95

El estado del arte manifiesta que la calidad del servicio se basa en resolver los problemas de salud, mediante una buena atención rápida y eficaz, nuestro estudio expresa que al analizar la percepción de la calidad de los servicios de salud los resultados obtenidos revela que más del 90% de los encuestados nunca ha recibido atención oportuna, rápida y eficaz por parte del personal del Departamento, por último en base a las expresiones emitidas por el grupo focal se estableció mayoritariamente la categoría Malos, el núcleo del sentido que fundamenta la categoría y se asocia más a estos resultados es: “Los servicios de salud prestados por el Departamento de Bienestar Universitario son malos pues no dan solución al problema de salud presentado por el paciente”

Tabla 37.- seguimiento y control de enfermedades

PARAMETROS	Resultado Mayoritario
	NUNCA (%)
Seguimiento y control de enfermedades	100
Promoción y prevención de enfermedades	100

El estado del arte manifiesta que una encuesta sobre los servicios de salud realizada en México el 74% de los usuarios manifestaron que no identificaron mecanismos para realizar el seguimiento y control de la enfermedad a más del interés permanente de ellos mismos, esto se relaciona con los resultados de nuestro estudio donde el 100% de los encuestados no han recibido seguimiento y control de enfermedades, ni charlas o capacitación sobre promoción y prevención contra enfermedades. Por último, en base a las expresiones emitidas por el grupo focal se estableció mayoritariamente la categoría Malos, el núcleo del sentido que fundamenta la categoría y se asocia más a estos resultados es: “Los servicios de salud prestados por el Departamento de Bienestar Universitario son malos pues no dan solución al problema de salud presentado por el paciente”

CONCLUSIONES

Los factores determinantes que influyen en la calidad del servicio de salud brindado por el Departamento de Bienestar Universitario

son La evaluación del estado de salud, el registro de la información de salud del paciente, y la percepción de calidad de la atención de salud.

Existe inadecuado manejo de la historia clínica y del registro de la información de salud de los pacientes pues la mayoría de los datos de salud están incompletos y el procedimiento para su recopilación es demasiado rápido y superficial influyendo de esta forma en la calidad del servicio de salud brindado por el Departamento de Bienestar Universitario

El procedimiento de evaluación del estado de salud es aplicado parcialmente y existen falencias en el mismo como no realizar exploración física ni auscultación a todos los pacientes que acuden. Además, el diagnóstico establecido por el médico no está prescrito según el CIE.10 y por último el tratamiento y posología para la enfermedad no es explicado con claridad a los pacientes.

La Percepción de la calidad de los servicios de salud es baja ya que los encuestados manifiestan no haber recibido atención oportuna, rápida y eficaz, no se satisfacen sus necesidades como paciente ni han tenido atención buena por parte del personal del Departamento de Bienestar Universitario.

La habilitación de un Sistema de Información de Historia Clínica Electrónica para promover atención de calidad, registro y evaluación integral de salud en los pacientes del departamento de bienestar universitario de la Universidad Técnica de Babahoyo dará solución al problema encontrado en la investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agüero, M. A., Yaimí, A., Román, N., Chaveco, A. I., Máximo, A., Rondón, M., Agüero, C. (2010). Medisan 2010;14(7): 1017, 14(7), 1017-1023.
- Alcántara Moreno, G. (2010). La definición de salud de la Organización Mundial de la Salud y la interdisciplinariedad. Redalyc.
- Asamblea Constituyente. (2008). Constitución del Ecuador. Registro Oficial, (20 de Octubre), 173. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Belamendia, M., Penzo, M., Bazano, M., Hortonella, Y., Grunbaum, S., Maddaleno, M.,
- Fescina, R. (2010). Historia Clínica del Adolescente y Formularios Complementarios.
- Cali-, L. A. E. D. E. L. A., Del, D. A. D., En, S., & Samuel, M. T. (2011). Disponible en:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88024213003>.

- Carolina, D., & Iza, G. (2013). CALIDAD DE LOS REGISTROS DE ENFERMERÍA EN LA HISTORIA CLÍNICA EN EL HOSPITAL ABEL GILBERT PONTÓN 2013.
- CONASA-MSP. (2006). Expediente único para la Historia Clínica.
- Constitutivos, E., & Estado, D. E. L. (2011). Constitución de la república del Ecuador 2008, 1-136.
- Delgado-Gallego, M. E., Vázquez-Navarrete, M. L., & de Moraes-Vanderlei, L. (2010). Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. *Revista de salud pública*, 12, 533-545.
- En, C., Atención, L. A., La, P. D. E., & Rosa, D. (2005). Calidad en la atención primaria de la salud., 1-15.
- Estadística, E., Calidad, D. E. L. A., Grañ, D. E. A., Martín, S. A. N., & Plata, D. E. L. A. (2007). ESTABLECIMIENTOS Y SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA Autor: Beatriz Riondet.
- Fortuny, R. S. (2013). TESIS DOCTORAL HISTORIA CLÍNICA ELECTRÓNICA EN UN DEPARTAMENTO DE OBSTETRICIA , GINECOLOGÍA Y REPRODUCCIÓN: DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN . FACTORES CLAVE.
- Gallegos, R. R. (2009). CONSEJO NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Rafael Correa Delgado Presidente Constitucional de la República.
- Gattinara, B. C., Ibacache, J., Puente, C. T., Giacconi, J., & Caprara, A. (1995). Percepción de la Comunidad Acerca de la Calidad de los Servicios de Salud Públicos en los Distritos Norte e Ichilo, Bolivia. *Cad. Saúde Públ.*, Rio de Janeiro, 11(3), 425-438.
- Granados-Cosme, J. A., Tetelboin-Henrion, C., Torres-Cruz, C., Pineda-Pérez, D., & Villa-Contreras, B. M. (2011). Operación del programa Sistema Integral de Calidad en Salud (SICALIDAD). La función de los gestores en atención primaria y hospitales. *Salud Pública de México*, 53(SUPPL. 4).
- J. Lázaro, D. G. (2006). La relación clínica.
- Javier Stalin Chacón Cantos. (2017). HOSPITAL DEL NIÑO DR . FRANCISCO, 6, 37- 53.
- Juan Martínez Hernández. (2006). Historia Clínica- The Medical History.
- Lucio, R., Villacrés, N., Henríquez, R., Villacrés, N., Henríquez, R., Villacrés, N., & Henríquez, R. (2011). Sistema de salud de Ecuador, 53(1), 177-187.
- M.S.P. (2013). NORMA TÉCNICA PARA EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, SELECCIÓN, CALIFICACIÓN Y ADQUISICIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DE LA RED PÚBLICA INTEGRAL DE SALUD Y DE LA RED PRIVADA COMPLEMENTARIA SUBSECRETARÍA.
- Ma José Fombella Posada, M. J. C. Q. (2012). Historia de la historia clínica, 73(1), 21-26.
- Medicina, T. De, Emergencia, D., Andrea, M., Moresco, C., Lucy,

- D., & Correa, E. (2016). Marisa andrea cabrera moresco. Nivel de Satisfacción Del Usuario Externo Atendido En El Tópico de Medicina Del Servicio de Emergencia Del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, Noviembre 2015, 1-74.
- Mendocilla, P. S. K. (2015). Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos hospital nacional alberto sabogal sologuren 2015.
 - Milena, A., & Quijano, G. (2014). Antecedentes ocupacionales documentados de la historia clínica., 2007-2010.
 - Ninamango Vicuña, W. M. (2014). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014, 47.
 - Palacin, J., & Darras, C. (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemograficos y de acessibilidad ascoiados. Perú, 2000. Anales de La Facultad de Medicina, 66(2), 127-141.
 - Pedraza Melo, N. A., Lavin Verástegui, J., González Tapia, A., & Bernal González, I. (2014). Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC. Entramado.
 - Peni, B. (2000). LA HISTORIA CLÍNICA: DOCUMENTO CIENTÍFICO DEL MÉDICO, 1(1).
 - Pérez Pulido, M. O., Orlandoni Merli, G., Ramoni Perazzi, J., & Valbuena Vence, M. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. Revista Cubana de Salud Pública, 44, 325-343.
 - Perinatal, H. C., B, D. M., Martínez, G., JI, D. R., Durán, P., Serruya, S., ... Rubino, M. (2011). y Formularios Complementarios Instrucciones de llenado y definición de términos.
 - Ramírez-Sánchez, T. D. J., Nájera-Aguilar, P., & Nigenda-López, G. (1998). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud pública de México, 40, 03-12.
 - Reyes-Morales, H., Flores-Hernández, S., Saucedo-Valenzuela, A. L., Vértiz-Ramírez, J.
 - D. J., Juárez-Ramírez, C., Wirtz, V. J., & Pérez-Cuevas, R. (2013). Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México. salud pública de méxico, 55, S100-S105.
 - Ruiz, C. P. (2011). FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO DOCTORADO EN ESTUDIOS FISCALES Tesis Doctoral: " POLITICAS PÚBLICAS EN SALUD Y SU IMPACTO EN EL SEGURO POPULAR EN CULIACÁN , SINALOA , MÉXICO ". MANUEL ILDEFONSO RUIZ MEDINA Direct, 1-299.
 - Saludcoop, E. P. S. Y., En, E. P. S., Ciudad, L. A., & Silva, J. P. (2014). No Title, 1-26.

- Serna, A., & Ortiz, O. (2005). Ventajas y Desventajas de la Historia Clínica Electrónica Resumen.
- Tarquino, C. A. J. S. y Q. C. E. (2012). Analisis de la percepcion de calidad en salud, aplicado al Haopital Universitario Mayor Mederi.