



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN
EMERGENCIA PEDIÁTRICA DEL HOSPITAL IESS MACHALA
MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS
COMUNICACIONALES.

MORÁN FERNÁNDEZ JORGE RAMIRO

MACHALA
2016



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN
EMERGENCIA PEDIÁTRICA DEL HOSPITAL IESS MACHALA
MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS
COMUNICACIONALES.

MORÁN FERNÁNDEZ JORGE RAMIRO

MACHALA
2016



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN
SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE INVESTIGACIÓN O
INTERVENCIÓN

FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EMERGENCIA
PEDIÁTRICA DEL HOSPITAL IESS MACHALA MEDIANTE LA
IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES.

MORÁN FERNÁNDEZ JORGE RAMIRO
LICENCIADO EN COMUNICACIÓN SOCIAL

QUEZADA TELLO LADDY LISET

Machala, 12 de octubre de 2016

MACHALA
2016

Nota de aceptación:

Quienes suscriben QUEZADA TELLO LADDY LISET, LAZO SERRANO LIZETTE IVONNE, GALVEZ PALOMEQUE KAROL ELIZABETH y CRUZ NARANJO SARA GABRIELA, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EMERGENCIA PEDIÁTRICA DEL HOSPITAL IESS MACHALA MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES., hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.

QUEZADA TELLO LADDY LISET
0704310291
TUTOR

LAZO SERRANO LIZETTE IVONNE
0703025015
ESPECIALISTA 1

GALVEZ PALOMEQUE KAROL ELIZABETH
0704718303
ESPECIALISTA 2

CRUZ NARANJO SARA GABRIELA
0703553180
ESPECIALISTA 3

Machala, 12 de octubre de 2016

Urkund Analysis Result

Analysed Document: TRABAJO FINAL MORÁN FERNÁNDEZ urkund.docx (D21780769)
Submitted: 2016-09-15 23:40:00
Submitted By: ramiromoran_86@hotmail.com
Significance: 0 %

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

El que suscribe, MORÁN FERNÁNDEZ JORGE RAMIRO, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EMERGENCIA PEDIÁTRICA DEL HOSPITAL IESS MACHALA MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES., otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

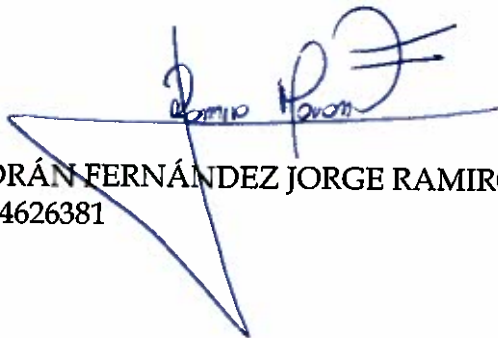
El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

El autor como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que él asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 12 de octubre de 2016

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jorge Ramiro Morán', is written over a horizontal line. Below the signature, there is a large, stylized blue scribble or mark.

MORÁN FERNÁNDEZ JORGE RAMIRO
0704626381

DEDICATORIA

A Dios Padre Celestial, por ser mi guía y fortaleza en cada paso que doy.

A mis padres, hermanos por brindarme su apoyo e infundir en mí la lucha y el deseo de superación constante

A mi esposa e hija por su apoyo, amor y comprensión.

Con infinito amor para ustedes.

RAMIRO MORÁN FERNÁNDEZ

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento profundo a quienes aportaron de manera productiva para la realización del trabajo de investigación.

A Dios, mi motor de vida.

A mi familia por el apoyo constante.

A los docentes que día a día me impartieron sus conocimientos, en especial Lcda. Laddy Quezada y Lcda. Lizette Lazo, mil gracias por sus aportes valiosos.

Al Hospital IESS Machala por brindarme el espacio y tiempo necesario, además por confiar en mis capacidades como futuro profesional

A todos les estoy inmensamente agradecido.

RAMIRO MORÁN FERNÁNDEZ

RESUMEN EJECUTIVO

El punto de partida en la investigación se centra en el servicio de salud y la comunicación como partes principales del proyecto y como bases fundamentales para identificar si contribuyen a que los usuarios se sientan motivados o se establezca como un freno en cuanto a la atención recibida.

Utilizando un estudio descriptivo y la percepción de los usuarios destacamos que para poder evaluar el nivel de importancia y satisfacción del cliente externo, se utilizó la encuesta acentuando resultados relevantes en cuanto a las veces en el mes acude a atención pediátrica de emergencia, al tiempo de espera para recibir la atención médica, los medios por los cuales se mantiene informado de lo que sucede en el hospital, de cómo califica la atención recibida por los profesionales de la salud y de que medio comunicacional le gustaría recibir la información que el hospital presta a sus usuarios del Área de Emergencia Pediátrica, además los afiliados otorgaron en sus respuestas pautas que ayudarán a planificar las estrategias que se pondrán en marcha en el transcurso de la ejecución del proyecto.

Es importante rescatar que el Hospital IESS, mantiene una afluente concurrencia de sus afiliados ya que la institución de salud proporciona atención en varias especialidades y exámenes especiales y si no los cuenta se encarga de referir a otra institución que preste servicio al IESS o realiza la compra de servicio respectiva, cabe citar que por ser un Hospital Nivel II no cuenta con el espacio físico suficiente y esto ocasiona que los afiliados rechacen las formas de atención específicamente de Emergencia Pediátrica, y esto se hace notorio al encontrarse las largas filas para que los afiliados reciban atención. El proyecto expuesto a continuación consiste en proporcionar estrategias de comunicación que ayuden a fortalecer la calidad de atención al usuario en el Hospital Nivel II Machala (IESS) específicamente en el área de Emergencia Pediátrica, con el plan en función se plantea mejorar la calidad de atención al usuario además de establecer vínculos de confianza y satisfacción en salud de las personas afiliadas a esta casa de salud y que pugnan por una consulta médica.

Un punto importante de eximir y que no puede pasar por alto es que para la ejecución del proyecto se cuenta con el respaldo total de las autoridades competentes de la Institución: Director Administrativo, Encargada del Departamento de Talento Humano y Personal Médico y de Enfermería de la casa de salud, ya que para ellos es importante conseguir la satisfacción del usuario en todos sus aspectos.

El resultado que se obtendrá después de proveer las estrategias de comunicación es que se contará con una comunidad de afiliados informados y satisfechos específicamente con los afiliados que hacen uso del área de Emergencia Pediátrica, y esto se dará por la atención recibida por parte de los profesionales que laboran en la casa de salud, y de las técnicas utilizadas como la cartelera de información y las volantes que van a mantener constantemente para favorecer con las respuestas a las diferentes inquietudes de los afiliados.

PALABRAS CLAVES: Atención al usuario, Estrategias Comunicacionales, IESS, Salud, Comunicación

EXECUTIVE SUMMARY

The starting point in the investigation focuses on the health service and communication as main parts of the project and as a fundamental basis for identifying if they help users feel motivated or established as a brake in terms of the care provided. Using a descriptive study and the perception of users emphasized that in order to assess the level of importance and external customer satisfaction, the survey was used accentuating relevant results regarding the times in turns to pediatric emergency care month, time expects to receive medical care, the means by which keeps you informed of what happens in the hospital, how you rate the care provided by health professionals and that communicational means you would like to receive the information that the hospital provides to its users Pediatric Emergency area also members in their responses gave guidelines that help you plan the strategies that will be implemented during project implementation. It is important to rescue the IESS Hospital maintains a fluid concurrence of its members as the health institution provides care in various specialties and special tests and if the account is responsible for referring to another institution providing service to the IESS or make the purchase respective service, include that for being a Hospital Level II does not have enough physical space and this causes the members reject the forms of care specifically Pediatric Emergency, and this is known to be long lines for affiliates receive attention.

The project set out below is to provide communication strategies that help strengthen the quality of customer service at the Hospital Level II Machala (IESS) specifically in the area of Pediatric Emergency, with the plan based is working to improve the quality of care the user and to establish bonds of trust and satisfaction health of people affiliated with this home health and vying for a medical consultation. An important point to exempt and cannot be overlooked is that the implementation of the project has the full support of the competent authorities of the Institution: Managing Director, Head of the Department of Human Talent and Personal Physician and Nursing home, because for them it is important to achieve customer satisfaction in all aspects. The result will be obtained after providing communication strategies is that they will have a community of informed and specifically satisfied with affiliates that use the area of Pediatric Emergency, affiliates and this will be for the care provided by professionals working in home health, and the techniques used as billboard information and flyers that will constantly keep in favor with the answers to the different concerns of members.

Keywords: Customer service, communication strategies, IESS, health, communication

INDICE DE CONTENIDOS

Pág.

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
INDICE DE CONTENIDOS	
INDICE DE TABLAS	
INDICE DE GRÁFICOS	
RESUMEN EJECUTIVO	
EXECUTIVE SUMMARY	
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I	4
1.1 Ámbito del estudio: caracterización.	4
<i>1.1.1 Planteamiento del problema</i>	4
<i>1.1.2 Localización del problema objeto de estudio</i>	5
<i>1.1.3 Delimitación del problema</i>	5
<i>1.1.4 Problema central</i>	5
<i>1.1.4.1 Problemas complementarios</i>	5
1.2 Hechos de interés	6
1.3 Población y muestra	7
1.4 Unidades de investigación	7
1.5 Enfoque de la investigación	8
1.6 Nivel o alcance de la investigación	8
1.7 Criterios de validez y confiabilidad de la investigación.	8

1.8 Objetivo general de la investigación	8
1.8.1 Objetivos específicos.	9
CAPÍTULO II	9
DIAGNÓSTICO	9
2.1 Diagnóstico de las estrategias comunicacionales en el área de emergencia pediátrica del IESS Machala	9
2.2 Calidad de Atención en Servicios de Salud	10
2.3 Beneficios de la Calidad de Atención al usuario	12
2.4 Factores que afectan la calidad de atención al usuario	13
2.5 Parámetros de evaluación para mejorar la calidad de atención en servicios de salud	14
2.6 La Comunicación y servicios de salud	15
2.7 Estrategias Comunicacionales para atención en salud	16
2.8 La comunicación organizacional	16
2.8.1 <i>Públicos de la comunicación organizacional</i>	17
2.9 Cultura Organizacional	18
2.10 Clima organizacional	19
2.11 Concepción Teórica del Diagnóstico	19
2.12 Descripción del Ciclo de Diagnóstico	19
2.13 Técnicas e Instrumentos para la Diagnósis	20
2.14 Resultados del Diagnóstico	20
2.15 Entrevistas al personal médico, enfermeras (os) y Directivos del Hospital IESS Machala.	29
CAPÍTULO III	30
PLAN DE ACCIÓN	30
3.1 Identificación de la Intervención	30
3.2 Fundamentación teórica de la Intervención	31
3.4 Objetivos de la intervención	32

3.5 Planes de Intervención	33
3.6 Propuesta de Evaluación y Control de la Intervención	43
CAPÍTULO IV	43
RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN	43
4.1 Descripción y contrastación teórica de los logros de intervención	43
4.2 Conclusiones	44
4.3 Recomendaciones	44
Listado de Referencias	45
Anexos	50

INDICE DE TABLAS

	Pág.
1. Tabla 1. Número de Visitas	21
2. Tabla 2. Celeridad en atención	22
3. Tabla 3. Calidad de Atención al Usuario	23
4. Tabla 4. Actitud al Momento de la Atención	24
5. Tabla 5. Medio por donde recibió información	25
6. Tabla 6. Medios Informativos utilizados	26
7. Tabla 7. Medios de comunicación recomendados	27
8. Tabla 8. Sugerencias de los usuarios	28
9. Tabla 9. Estrategias y acciones a ejecutar	33

INDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
1. Gráfico 1. Número de Visitas	21
2. Gráfico 2. Celeridad en atención	22
3. Gráfico 3. Calidad de Atención al Usuario	23
4. Gráfico 4. Actitud al Momento de la Atención	24
5. Gráfico 5. Medio por donde recibió información	25
6. Gráfico 6. Medios Informativos utilizados	26
7. Gráfico 7. Medios de comunicación recomendados	27
8. Gráfico 8. Sugerencias de los usuarios	28

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas la comunicación ha surgido como un componente esencial dentro del ámbito de los servicios de salud, por lo que debido a los cambios y políticas gubernamentales se intenta garantizar la calidad en los centros de salud a nivel nacional; por lo tanto, la comunicación juega un papel importante para transmitir a la población la gestión administrativa y mejoras continuas en concordancia con las políticas y normativa vigente.

La preocupación de los gobernantes actuales en temas de salud se basa en que ciertos hospitales públicos han descuidado su deber como institución en brindar atención al usuario de acuerdo a estándares de calidad, ya que muchas veces se presenta la insatisfacción del usuario que va en aumento por los prolongados tiempos de espera, falta de equipamiento e infraestructura, es por ello, que la comunicación es muy importante porque permite identificar las dificultades y plantear posibles soluciones en beneficio de la ciudadanía.

Según Jiménez, Báez, Pérez & Reyes (1996) “La calidad de la atención a la salud no sólo involucra al personal técnico y profesional, sino que incluye a todos aquéllos que dentro de la institución, servicio o programa, o en el contexto, tienen incidencia directa o indirecta en los resultados”. Es imperante resaltar que dentro de cualquier institución existe el público interno que es parte fundamental dentro de la gestión administrativa, debido a que si el personal que labora dentro, no se siente comprometido no se verá reflejado los cambios que se realicen, es así, que el comunicador interviene para plantear estrategias de comunicación y de gestión para establecer un vínculo de fraternidad entre hospital – usuario, mejorando substancialmente la gestión administrativa y la imagen del centro de salud.

En este contexto, el presente documento se enfocó en el fortalecimiento de la calidad de atención al usuario en el Área de Emergencia Pediátrica del Hospital IESS Machala, mediante la implementación de estrategias comunicacionales que contribuyeron al mejoramiento de la calidad de atención, gracias al apoyo de los directivos del centro de salud, médicos y enfermeras de dicha área; entre otros, que participaron en el proceso de recolección de información para la ejecución del presente trabajo. El estudio investigativo, quedó estructurado en cuatro capítulos, que abarcaron los siguientes aspectos:

En el Capítulo I, Contextualización del Estudio, se abordó el ámbito de estudio donde se delimitó la problemática a investigar dentro del Área de Emergencia Pediátrica del IESS Machala, los hechos de interés, el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación. En el Capítulo II, correspondió al Diagnóstico que se basó en describir el contexto, su concepción teórica, identificación y descripción de las unidades de investigación; las técnicas e instrumentos de diagnosis que fueron utilizadas, tales como: la encuesta, entrevista y observación participante, para luego presentar los resultados que arrojó la etapa diagnóstica.

Seguidamente, en el Capítulo III, Plan de Acción, se identificó el plan de intervención, fundamentando teóricamente este proceso con el pensamiento de varios autores. De la misma manera, se trazaron los objetivos de la intervención, los planes a seguir, y la propuesta de evaluación y control.

En el Capítulo IV, se presentó los Resultados de la Intervención donde se expuso los avances y logros obtenidos con la ejecución de las estrategias comunicacionales en el Área de Emergencia Pediátrica del IESS Machala, que sirvieron para mejorar en parte la problemática planteada. Finalmente se expusieron las conclusiones y recomendaciones de todo el proyecto investigativo en base a los objetivos planteados en el Capítulo I. Cabe señalar que para la realización de este trabajo se dispuso de los recursos económicos, humano y material, además del tiempo y apoyo de las autoridades de la institución relacionadas en la investigación que brindaron el contingente necesario para el desarrollo del proyecto.

CAPÍTULO I

1.1 Ámbito del estudio: caracterización.

1.1.1 Planteamiento del problema.

Sin lugar a duda la salud es lo más importante en la vida de las personas, por tal razón en nuestro país se ha convertido en un derecho constitucional y “se rige por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución, y bioética con enfoque de género y generacional” según la Constitución de la República del Ecuador (2008), es por eso el gobierno actual, ha sido bastante cuidadoso y suspicaz en exigir a los empleadores de las distintas empresas que existen en nuestro país que todo colaborador sea participe del Seguro de salud del Instituto Ecuatoriano de

Seguridad Social (IESS), que funciona en todo el país en las diferentes especialidades médicas, en cuanto a salud se refiere.

Al analizar minuciosamente el valor del derecho a la salud, la pregunta sería ¿Cuántos afiliados existen en los diferentes hospitales del Seguro Social en la provincia de El Oro? En la presente investigación se enfatiza en el trato que se da a los usuarios en el Área de Emergencia Pediátrica. Indudablemente las interrogantes a plantearse serían ¿Cuál es la calidad de atención que brinda el Área de Emergencia Pediátrica a sus afiliados? ¿En qué se está fallando para que exista inconformidad en las personas que hacen uso de este servicio? ¿Por qué en el área de Emergencia Pediátrica siempre se ve un colapso de personas por acceder a un turno de atención?, son varias interrogantes que se desean despejar para encontrar una solución factible que deje al usuario satisfecho al momento de hacer uso de los servicios de salud que presta el Hospital del IESS Machala.

1.1.2 Localización del problema objeto de estudio

El problema como objeto de estudio se encuentra ceñido a la falta de estrategias y técnicas comunicacionales dentro del Área de Emergencia Pediátrica del Hospital IESS Machala, lo cual no permite una atención de calidad y satisfactoria a los usuarios que acuden con sus hijos, debido a la falta de una propuesta que permita el buen manejo de la atención que promueva la confianza del usuario al utilizar este servicio de salud.

1.1.3 Delimitación del problema

Fortalecer la calidad de atención al usuario en emergencia pediátrica del hospital IESS Machala, mediante la implementación de estrategias comunicacionales.

1.1.4 Problema central

¿Cómo se puede fortalecer la calidad de atención y la Comunicación en el Área de Emergencia Pediátrica del Hospital IESS Machala, para mejorar la satisfacción de los usuarios?

1.1.4.1 Problemas complementarios

- ¿Cuál es el nivel de percepción sobre las deficiencias en la calidad de atención al usuario y comunicación que existen en el Área de Emergencia Pediátrica del Hospital del IESS Machala?

- ¿Cuáles son las estrategias de comunicación que se implementan para la atención al usuario establecidas por los Directivos del Hospital IESS Machala, para el Área de Emergencia Pediátrica?
- ¿Cuáles son las estrategias y técnicas adecuadas para fortalecer la atención al usuario en el Área de Emergencia Pediátrica del Hospital IESS Machala?

1.2 Hechos de interés

La atención en problemas de salud es de suma importancia, tomando en cuenta la necesidad que las personas afiliadas al seguro social poseen para mejorar su estado de salud y que por ser un derecho decretado constitucionalmente su atención debe ser de calidad satisfaciendo las necesidades de las personas.

Riveros & Berné (2007) indican que:

Con respecto a la satisfacción de usuarios/ pacientes con distintos elementos del servicio, se señala que el factor que más influye es el relativo a los tiempos de atención. Es decir, una mejor percepción sobre la tramitación de horarios de consulta, ingreso y espera, proporciona en mayor medida que otros aspectos, una mayor satisfacción global con el servicio recibido. Esto, junto con comodidades de salas de hospitalización y mantenimiento y limpieza general, deben fortalecerse en orden a conseguir mejorar la satisfacción global de los usuarios. (p. 869)

Durante muchos años en los medios de comunicación aparecían denuncias referente a la atención que recibían los afiliados al IESS en Machala, tal es el caso que en un artículo publicado en Diario Opinión de la ciudad de Machala (2009,01,28) titulado “Pésima atención en hospital de IESS” indica: “Que la atención es mala, que la descortesía prima en los hospitales de parte de los empleados, son las quejas que a diario se escuchan entre los pacientes que buscan atención médica en el hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Machala -IESS-), asimismo agrega que “Pese a que las áreas de emergencias y consulta externa en el IESS, los empleados no son amables y más son muy agresivos con los pacientes que acuden en busca de atención médica y no para recibir más maltratos, dicen los afiliados”.

Por otro lado, en el mes de marzo del presente año, el presidente del directorio del IESS, Richard Espinosa, realizó un recorrido por el Hospital del IESS en la ciudad de Machala, donde constató varias falencias, como la falta de medicina en farmacia, denuncias sobre

mala atención a los usuarios, entre otros aspectos, donde resaltó que “adoptará los correctivos necesarios con el fin de mejorar la atención de afiliados y pensionistas” (Diario Opinión, 2016)

Las posibles causas de la problemática ocasionada dentro del Área de Emergencia Pediátrica del Hospital IESS Machala, puede ser que la institución no cuenta con un Departamento de Comunicación, que se encargue de establecer lineamientos específicos enfocados a mejorar la comunicación y por ende la calidad de atención de los usuarios, ya que la persona encargada de esta área, puede definir estrategias de comunicación y de gestión que permita mejorar la percepción que tiene el usuario referente a dicho servicio de salud.

Otra de las posibles causas es que las personas que acuden por primera vez a hacer uso de este servicio con sus hijos, no saben dónde ir o a quien preguntar para dirigirse a dicha área por lo que tienen que preguntar a usuarios que se encuentran por los alrededores para informarse, esto se ocasiona debido a que no existe una cartelera o material informativo que oriente a los usuarios de manera oportuna. Por otro lado, se puede ver afectada la atención a los usuarios debido a la aglomeración de los pacientes que pugnan por ser atendidos ya que la infraestructura no está acondicionada para que los usuarios puedan esperar de manera cómoda y ordenada.

Indudablemente para encontrar las problemáticas que están afectando al Área de Emergencia Pediátrica del Hospital IESS Machala, se requiere aplicar instrumentos de recolección de datos con el fin de conocer la situación actual de dicha área, para luego proponer y aplicar estrategias comunicacionales que ayuden a mejorar la calidad de atención al usuario.

1.3 Población y muestra

El universo poblacional está constituido por los 56.932 afiliados al seguro general hasta el momento y con tendencia a crecimiento, adjuntando al seguro campesino y voluntario que existen en la provincia de El Oro pero en el caso de investigación se tomará en cuenta a los pacientes que hacen uso del Área Emergencia Pediátrica, que son 150 pacientes diarios (con el 33% de este grupo se trabajará que son 50 pacientes).

1.4 Unidades de investigación

Para realizar la siguiente investigación hemos tenido en cuenta los siguientes elementos:

- Usuarios del Área de Emergencia Pediátrica del Hospital IESS Machala.

- Cuerpo médico y de enfermería del Área de Emergencia Pediátrica
- Directivos del Hospital IESS Machala.

1.5 Enfoque de la investigación

La investigación tendrá un enfoque cuanti – cualitativo de manera que permita medir los resultados de la investigación; se tratará de explicar el problema a través de sus causas y efectos.

Bibliográfica porque necesitaremos de libros relacionados con el tema y de revistas.

Aplicada porque el propósito será resolver el problema de la comunicación interna, y de mejorar la atención al usuario en el Hospital Provincial Nivel II de Machala IESS.

De Campo: realizar en esta modalidad la investigación será muy interesante porque iremos directo a la fuente, es decir, ir al lugar en donde aplicaremos las estrategias y ejecutaremos el proyecto que aportará a mejorar de una u otra manera el problema suscitado.

1.6 Nivel o alcance de la investigación

La investigación será descriptiva - explicativa, porque se efectuará un análisis general del problema para determinar sus causas y las consecuencias que han generado con el pasar del tiempo, luego de ello se establecerá estrategias que sean ejecutables y que permitirán encontrar la posible solución del problema a investigar.

La investigación será bibliográfica, aplicada y de campo ya que estos tres elementos nos permiten involucrarnos directamente con la investigación.

1.7 Criterios de validez y confiabilidad de la investigación.

La Validez: esta denota al instante de elegir las técnicas para la investigación, además esta servirá para elegir las preguntas que se realizarán a los públicos.

Para conseguir lo expuesto, se trazarán las preguntas del cuestionario.

La Confiabilidad: se obtiene mediante las herramientas que se utilizan para la investigación, escenario que se aprecia mediante el resultado que arrojan las mismas, en la cual se espera encontrar los mismos resultados, de lo contrario es fácil deducir que uno de los informantes no estará diciendo la verdad.

1.8 Objetivo general de la investigación

Fortalecer la calidad de atención y la Comunicación en el Área de Emergencia Pediátrica del Hospital IESS Machala, para mejorar la satisfacción de los usuarios.

1.8.1 Objetivos específicos.

- Determinar el nivel de percepción sobre las deficiencias en la calidad de atención al usuario y comunicación que existen en el Área de Emergencia Pediátrica del Hospital del IESS Machala
- Identificar las estrategias de comunicación que se implementan para la atención al usuario establecidas por los Directivos del Hospital IESS Machala en el Área de Emergencia Pediátrica.
- Establecer las estrategias y técnicas apropiadas para fortalecer la atención al usuario en el Área de Emergencia Pediátrica del Hospital IESS Machala.

CAPÍTULO II DIAGNÓSTICO

2.1 Diagnóstico de las estrategias comunicacionales en el área de emergencia pediátrica del IESS Machala

Hoy en día en el mundo entero una de las principales turbaciones que aqueja al bienestar de la humanidad son las enfermedades, por lo que las instituciones gubernamentales como internacionales muestran su preocupación en salud, tal es el caso del Hospital Nivel II Machala (IESS), que ofrece los servicios de especialidades a la ciudadanía de la provincia de El Oro, y las que no posee las refiere a otros sectores de salud con las que tiene convenios.

Ramírez-Sánchez, T. D. J., Nájera-Aguilar, P., & Nigenda-López, G. (1998) indican que:

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. A partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas. (p. 02)

Por lo tanto, el incumplimiento de la promesa de valor al paciente se origina cuando la demanda se supera la capacidad de atención, y por lo tanto se refleja con el deterioro de la seguridad del paciente, por el flujo inadecuado de los usuarios en la larga espera por

atención y esto conlleva a que los pacientes aumenten el estrés tanto en el personal asistencial como en el personal administrativo del Hospital. Pero entonces ¿por qué no ajustar la capacidad del hospital a la demanda de pacientes?

En este sentido, Reinoso (2008), Jefe de la Unidad de Servicio del Asegurado, afirma que el hospital Provincial Nivel II Machala (IESS) “nació con el objetivo de brindar seguridad, salud y bienestar familiar, mejorando el nivel de vida de la población afiliada; el hospital atiende cinco clases de usuarios: seguro general, campesino, voluntario, jubilados y montepío” (p.10).

Además menciona que se esfuerzan para brindar una atención oportuna y de calidad a los usuarios; que cuenta con los recursos requeridos para contribuir a preservar la salud y la vida de la población afiliada de los diferentes sectores de la provincia. Sin embargo; las anomalías que se viven en el trajinar cotidiano en el Hospital IESS Machala, son realmente abrumadoras que desconciertan a los usuarios al momento de hacer uso de sus derechos como afiliados al adquirir un turno para atención médica.

La situación que vive actualmente el Hospital del IESS Machala, en el área de Emergencia Pediátrica no es la mejor ya que se torna un tanto tediosa por la espera de largas colas para acceder a un turno para atención, produciendo así la molestia, y enfado en los usuarios aduciendo que los menores tienen derecho a la salud rápida y oportuna pero que este principio no se hace valer. Por lo tanto es importante analizar minuciosamente con técnicas comunicacionales en dónde se encuentra la atadura para que se desarrollen los problemas que aquejan a los usuarios, y que esta se convierta en una puerta para de la manera más profesional aplicar las estrategias necesarias y convenientes para mantener un ambiente de tranquilidad.

2.2 Calidad de Atención en Servicios de Salud

Según Alcántara (2008) “La Organización Mundial de la Salud (OMS, 1948), plasmada en el preámbulo de su Constitución dice: “La salud es considerada como fundamental en la vida de los seres humanos por lo que para gozar de salud también se debe establecer un buen estado físico, mental y social (...)” (p. 96). Por otro lado, para Pardo, A (1997) “salud es el hábito o estado corporal que nos permite seguir viviendo, es decir, que nos permite superar los obstáculos que el vivir encuentra a su paso” (p.01).

“Vivimos en una época en donde las quejas, los sufrimientos, los padecimientos, los malestares, los dolores y las maledicencias, son las constantes vívidas de particulares, gremios y sociedades. Y esas constantes, innegables, imborrables se sintetizan bajo el

concepto de enfermedad” (Uribe-Cano, 2013, p. 255). En este sentido, “La calidad de la atención en salud es un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a la libertad con que opinan los usuarios acerca de los servicios recibidos (...)” (Ortiz, Muñoz, Del Campo, Lechuga & Torres, 2003, p.229), es así que la satisfacción del usuario debe ser el elemento fundamental donde debe girar la gestión de la institución objeto de estudio, además de mantener una buena comunicación que permitan establecer estrategias dirigidas a los públicos, acordes a las problemáticas encontradas.

Los autores Ponce-Gómez, J, Reyes-Morales, H, & Ponce, G (2006), indican que:

“La satisfacción del empleado influye sobre la del cliente” (a mayor satisfacción laboral mayor percepción de la calidad por parte del usuario), reconociendo que una atmósfera interna de calidad crea un ambiente que lleva a satisfacer a los clientes externos o usuarios, así mismo la empresa que satisface las demandas de sus empleados está en una situación ideal para satisfacer la de los clientes o usuarios. (p.66)

En este marco, si el público interno se siente comprometido con la institución se podrá cumplir con las políticas establecidas. Cabe indicar que existe la norma ISO 9001 la cual es aplicable a cualquier organización – independientemente de su tamaño y ubicación geográfica ya que se centra en los procesos y en la satisfacción del cliente en lugar de en procedimientos

Según la página web del IESS (2016) indica que:

Esta certificación, es un estándar de calidad internacional que promueve la adopción de un enfoque que se sustenta en procesos aplicables en cualquier tipo de industria, empresa o institución en todas las fases y etapas de un sistema de gestión de calidad mejorando su eficacia y superando las expectativas de los asegurados.

Si se habla de calidad de atención es fácil percibir que en la actualidad aún se encuentran falencias sobre la atención que recibe el usuario, en este sentido, se debe satisfacer necesidades y llenar las expectativas en todo aspecto. Por lo tanto si se carece de un buen manejo del público interno jamás el público externo recibirá una buena atención, y esto ocasiona inconformidad y malestar en los usuarios tornándose en una forma tediosa y hostil adquirir atención médica.

2.3 Beneficios de la Calidad de Atención al usuario

La atención médica puede definirse como brindar el cuidado indicado en el momento adecuado, cumpliendo con las expectativas del paciente. El objetivo del mejoramiento de la calidad se basa en identificar la brecha entre los servicios que efectivamente se prestan y las expectativas respecto de esos servicios, para luego disminuir esta brecha y mejorar la calidad del cuidado brindado.

Según Cabello, M (2001):

“Con la finalidad de garantizar calidad en las prestaciones de salud en los países de América Latina y el Caribe la OPS/OMS desde los años ochenta, viene desarrollando esfuerzos orientados a incrementar la calidad y eficacia de la atención de los servicios de salud, así como incrementar la eficiencia en el uso de los recursos disponibles”. (p.97)

Cuando una institución aplica estrategias orientadas a la calidad de atención al usuario, según Fallas & Herrera (1998), tendrá los siguientes beneficios:

- Mejorará el servicio al cliente (usuario) lo cual generará altos niveles de satisfacción en sus clientes creando más posibilidades de lealtad por parte de éstos
- Al brindar un servicio de calidad la institución aumentará su imagen y el nivel de ingresos
- Fortalecerá la capacidad de la institución para responder al cambio
- Fortalecerá las habilidades del personal para comunicarse en forma efectiva y así identificar problemas y acelerar su resolución
- Desarrollarán personal con las destrezas necesarias del servicio
- Preparar a la institución para enfrentar los desafíos futuros
- Se mejorará el ambiente interno de trabajo creando relaciones más armónicas entre y con el personal. (p.85:86)

En este contexto, se puede decir que la comunicación juega un papel importante ya que al implementar estrategias enfocadas en este ámbito se puede lograr todo lo expuesto anteriormente, dando como resultado una mejor imagen institucional, servicios de calidad y mejoramiento de la atención en el Área de Emergencia Pediátrica del Hospital IESS Machala.

2.4 Factores que afectan la calidad de atención al usuario

Para Bravo, A. L (s/f) en un artículo titulado “Factores que influyen en la satisfacción en la prestación de servicio al cliente en el área de salud” indica que:

Los factores que afecta el servicio es el estado de ánimo de los empleados, cuando tienen problemas familiares o personales y los llevan al lugar de trabajo, perdiendo el entusiasmo por sus labores y se desconcentran fácilmente.

Entre los factores más comunes tenemos:

Factores individuales.

- Cuando existe conflictos laborales con compañeros o jefes
- Cuando no se cuenta con el personal capacitado para atender al público
Desconocimiento de los productos por parte de los empleados
- Cuando hay desorden

Factores organizacionales

Estructura de la organización

- Clima
- Liderazgo
- Políticas de personal
- Comunicación
- Plan de incentivos y motivación Instalaciones físicas (estructura, mobiliario y equipo)

Factores externos

- Entorno socio – político
- Situación económica

Existe la importancia de considerar estos factores para no caer en errores comunes que afecten a la institución, en este ámbito, se debe recordar que el objetivo principal es la satisfacción del usuario; para ello, mediante la implementación de estrategias comunicacionales, tales como: capacitación a los trabajadores, relaciones interinstitucionales, uso de material informativo, entre otros, ayudará a fortalecer la confianza del usuario al servicio de salud.

2.5 Parámetros de evaluación para mejorar la calidad de atención en servicios de salud

La evaluación de la calidad y la eficiencia de la atención al usuario en servicios de salud, debe ser permanente, es por ello en este acápite se tomará como referencia a Carrasco et al. (2004) quien indica lo siguiente:

Esto implica conocer las virtudes y defectos del mismo para poder exponerlos o mejorarlos según sea el caso, para ello debo establecer y evaluar en forma fehaciente los principales componentes de la calidad del servicio:

1°.-Carácter tangible: es el aspecto del soporte material del servicio, del personal y de los soportes de comunicación. (Como se lo atiende por teléfono, las condiciones de confort y limpieza del consultorio, como lo recibe la recepcionista etc.).

2°.-Fiabilidad: consiste en realizar correctamente el servicio desde el primer momento. Hay que tener cuidado porque normalmente el 96% de los pacientes insatisfechos no realizan reclamaciones pero no vuelven al consultorio y no lo recomiendan. Si atiende un paciente mal o no le presto la debida atención en la primera consulta, esa es la impresión que él va a tener y luego es muy difícil de modificarla.

3°.-Rapidez: se traduce en la capacidad de realizar el servicio dentro de los plazos aceptables para el paciente. No retener a un paciente mucho tiempo en la sala de espera y no dar turnos por períodos muy largos.

4°.-Competencia: del personal que debe poseer la información y la capacitación necesaria para la realización del servicio. El personal que acompaña hay profesional debe conocer todas las indicaciones del servicio de manera de poder transmitir las claramente al paciente y evitarle molestias y trámites innecesarios. Por ejemplo: ¿cuáles son los pasos a seguir para autorizar una orden de práctica?

5°.-Cortesía: expresada través de la educación, la amabilidad y el respeto del personal y del profesional hacia el paciente.

6°.-Credibilidad: es decir, honestidad del profesional que presta el servicio tanto en sus palabras como en sus actos.

7°.-Seguridad: ausencia de peligro, riesgo o dudas a la hora de utilizar el servicio.

8°.-Accesibilidad: que se traduce por la facilidad con la que el paciente puede utilizar el servicio en el momento que lo desee o necesite.

9°.-Comunicación: se debe informar al paciente con un lenguaje que éste entienda, eliminar vocablos técnicos que lo confunden y asustan.

10°.-Conocimiento del paciente: se trata del esfuerzo realizado por el profesional para entender a sus pacientes y sus necesidades, para poder atenderlo y contenerlo.
(p.9:10)

2.6 La Comunicación y servicios de salud

Ríos, H. (2011) señala que: “La comunicación en salud ha sido interpretada o definida a través de los años como el estudio de la naturaleza, alcance y función, así como los medios por los cuales los tópicos de salud alcanzan y afectan las audiencias apropiadas” (p. 126). Según Pintos, V. S., de Melo, J. M., & Ricart, Q. O. (2000) en la Revista Inmediaciones de la Comunicación afirman que:

En 1996, el primer número del Journal of Health Communication definió la Comunicación en Salud como “un campo de especialización de los estudios comunicacionales que incluye los procesos de *agenda setting* para los asuntos de salud; el involucramiento de los medios masivos con la salud; la comunicación científica entre profesionales de la biomedicina; la comunicación doctor/paciente; y, particularmente, el diseño y la evaluación de campañas de comunicación para la prevención de la salud” (...). (p. 121-122)

Según Regis (2010) “Pensar en la relación comunicación/salud no debe circunscribirse únicamente a la posibilidad de plantear temas y campañas de salud en los medios masivos de comunicación. Implica también, plantear problemáticas de salud vinculados a los procesos comunicacionales no mediáticos, enfocados en la prevención y promoción de la salud” (p.01), por tanto, estos procesos deben estar unidos para poder visibilizar a través de los medios las gestiones y campañas realizadas en el establecimiento de salud. Delgado & Vázquez (2006) “(...) consideran que es necesario que las instituciones concienticen a la comunidad, los capacite y establezcan mejores formas de comunicación” (p.136).

2.7 Estrategias Comunicacionales para atención en salud

Para aplicar las estrategias comunicacionales, es necesario establecer los tipos de públicos a los cuales va dirigido, ya que esto ayudará a fortalecer la institución y se optimizarán recursos, ya que son diferentes acciones que se deben cumplir dependiendo de la problemática a solucionar.

Según Danta, R (2009):

“Una estrategia puede definirse como la planificación de un escenario específico en el cual buscan preverse (y en lo posible, controlarse) las variables que determinan la acción, logrando una racionalización aproximada de inversiones y resultados. Parte de esta lógica implica la consideración de posibles obstáculos, y la generación de planes de contingencia capaces de minimizar sus incidencias negativas y optimizar las positivas. Una táctica es, precisamente, la serie de acciones puntuales e inesperadas, no planificadas originalmente, que son instrumentadas para resolver estos obstáculos imprevistos”. (p. 06)

De esta manera se pueden evitar errores aparentemente críticos que pudieran entorpecer la gestión en la organización para acceder a una consulta médica de emergencia o de especialidad, porque al hablar de los más pequeños de la casa, es decir los niños, se habla de prioridad, por lo tanto, debería haber más preocupación por este grupo humano en cuanto a atención médica en Emergencia Pediátrica en el Hospital IESS Machala.

“Las estrategias comunicacionales más utilizadas generalmente son informaciones a través de programas de salud (...), charlas o talleres, folletos, afiches, murales, carteles con imágenes, gráficos, soportes de videos, programas radiales urbanos rurales, programas de televisión para capacitación (...)” (Ferreira, R., 2013, p. 94:95)

Es importante tener en cuenta que estos son ciertas estrategias comunicacionales que pueden ser utilizadas para el manejo de una buena atención al usuario, específicamente en atención en el Área de Emergencia Pediátrica, esto es con el fin de poder evitar muchos tropiezos, discrepancias y malestar en las personas que hacen uso de este servicio de salud.

2.8 La comunicación organizacional

Con respecto a este tema las autoras Martínez & Téllez (2013), manifiestan que:

“La comunicación organizacional es un proceso de creación, intercambio, procesamiento y almacenamiento de mensajes dentro de un sistema de objetivos determinados. Las organizaciones se enfrentan diariamente a retos y a momentos

de decisión. Se involucran en la identificación de problemas y la solución de los mismos. Todo esto requiere de tener una mente abierta, muy racional para considerar las alternativas que tienen a su disposición”. (p.98)

Larocca (2012) considera que: “(...) la comunicación se ha convertido en una de las partes más vitales de la organización, dado que en el acto de comunicar las empresas se acercan a sus públicos de interés, no sólo para vender un producto o acercar un servicio a posibles consumidores” (p.53). Entonces para que la comunicación sea eficaz debe estar alineada a los objetivos institucionales y seguir las políticas establecidas con el fin de llegar al éxito y que los miembros de la misma se sientan satisfechos de pertenecer a ella.

2.8.1 Públicos de la comunicación organizacional

El primer grupo denominado interno consiste en personas que conforman una institución y que están directamente vinculados a ella. En el Plan de Comunicación del Hospital de Donostia (2004-2008) indican que:

Una de las personas que han realizado importantes trabajos dentro del campo de la comunicación institucional y que también ha aportado su experiencia al campo hospitalario es el Asesor de Comunicación catalán Didac Amat quien afirma que desarrollar la comunicación interna es una opción del Gerente que tiene que ver con su propio estilo de gestión: entre personalista o de equipo, autoritario o permisivo, de sus actitudes y capacidades comunicadoras, las que tiene o las que cree tener. (p.12)

“Precisamente, la difícil tarea de la gestión de la comunicación interna es comunicar conocimientos, es decir motivar e involucrar al personal” (Zapata, 2004, p. 270). En el caso de la investigación se habla del personal administrativo, cuerpo de médicos y enfermeras que laboran en el Hospital IESS Machala.

La comunicación externa es aquella que se produce entre la organización y sus públicos o interlocutores externos, especialmente la prensa. Hasta tal punto que se suelen equiparar las relaciones externas a las relaciones con medios informativos de manera exclusiva. Aunque suele haber una dirección encargada de las relaciones institucionales, no es menos cierto que el gabinete u oficina de prensa se relaciona también con otros públicos a los que debe, igualmente, cuidar y tratar profesionalmente. (Torregrosa, 2014, p. 70).

“Los públicos externos están constituidos por diferentes grupos de receptores que buscan distintos tipos de información de la organización” (Soria, 2008, p.16). El segundo público

llamado externo, son aquellas personas que interactúan pero no tienen alguna relación con la institución. En nuestro ámbito de estudio señalamos como público externo a los usuarios que hacen uso del Hospital Nivel II Machala es decir los afiliados.

Medina, A. (2012), asegura que:

En este contexto, cada vez más organizaciones hospitalarias comienzan a considerar a la comunicación institucional interna y externa como una herramienta estratégica capaz de influir de forma positiva en el buen funcionamiento del hospital. De ahí, que cada vez más hospitales implanten departamentos de comunicación institucional, cuyo objetivo es la gestión de la imagen del hospital así como de las relaciones de dicha organización con sus stakeholders principales (pacientes, empleados, autoridades sanitarias, etc.). Dichas organizaciones adoptan una visión global del concepto de comunicación institucional en el que se da cabida a las actividades externas (comunicación con públicos externos como los pacientes, los periodistas, etc.) así como las actividades internas (comunicación con los empleados, etc.). (p.20)

2.9 Cultura Organizacional

Con respecto a esta temática Abad, M & López, F. (2015) afirman que:

“El concepto de cultura organizacional se popularizó con la irrupción de los estudios comparativos culturales entre naciones, y de manera especial, con la posibilidad pragmática de emular la cultura corporativa de las empresas japonesas en los años setenta, que daban una imagen diversa en el tratamiento de sus similares estadounidenses, y esencialmente centradas en el mejoramiento del desempeño y productividad empresarial”. (p.114)

Por otra parte, Restrepo, M (1995) indica que:

La comunicación en y de las organizaciones ha de entenderse de una manera integral, reconociendo cómo atraviesa todas las acciones de una empresa o entidad, configurando de manera permanente la construcción de su cultura e identidad, marcando un estilo propio y, por ende, sus formas de proyectarse al exterior. (p. 92)

Si la cultura organizacional se encuentra alineada a estrategias existe la mayor posibilidad de éxito en sus funciones, por tanto se entiende que dentro de una entidad se debe fortalecer la cultura organizacional, para poder afianzar sus valores y tener mayor credibilidad con el público externo, ya que de ellos depende la permanencia de la misma.

2.10 Clima organizacional

Se define al Clima Organizacional a todas las percepciones que los individuos desarrollan en la convivencia con| otros individuos dentro de un ambiente organizacional. Por su parte, Pérez & Maldonado (2006) indican que éste “(...) no es producto de la casualidad, es el resultado de una gestión bien concebida y dirigida (...)” (p. 241).

Según Segredo (2009):

En salud pública se le da gran importancia a la valoración del clima organizacional en las instituciones porque constituye un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada, posibilitándole al directivo una visión futura de la organización, y como elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, lo que permite identificar sus necesidades reales en relación con el futuro deseado, para de esta forma trazar las acciones que deben iniciarse en el presente que permitan alcanzar la visión del futuro diseñado para la institución. (p. 83)

Gómez. & Arango (2004) dicen que “La importancia del clima organizacional radica en que las personas toman decisiones y reaccionan frente a la realidad de la organización, no por ésta misma, sino por el modo como la perciben y se la representan. Por lo tanto una misma realidad empresarial” (p.02).

2.11 Concepción Teórica del Diagnóstico

La investigación plantea y los diferentes temas mostrados, tienen como intención, exponer lo aprendido en los años de estudio y de esta manera permite proponer un procedimiento lógico para la realización de dicho proyecto, por lo q se revisará los temas y métodos comunicacionales que nos permita entender, los términos utilizados de forma clara y precisa a momento de llevar a cabo el procedimiento.

2.12 Descripción del Ciclo de Diagnóstico

La indagación se ajustó al proceso cuantitativo y cualitativo utilizado en la investigación, por lo tanto se llevaron a cabo diferentes actividades tales como:

1. La exploración y los arreglos que se le dieron al texto son con el afán de mejorar el entendimiento de la investigación.
2. Cimentación de los instrumentos que intervinieron en la investigación, con el fin de obtener la información pretendida que ayude al proceso de investigación.

3. Las técnicas que se utilizaron para el proceso de investigación fueron: la entrevista, que estuvo dotada de preguntas que ayudaron a conocer la problemática de la investigación; la encuesta fue estructurada con preguntas adecuadas que permitirán conocer las necesidades del público externo y la observación participante se dio directamente en el Área de Emergencia Pediátrica.
4. El cuestionario se aplicó a un porcentaje de la población que intervino en el proceso (médicos, enfermeras (os) y directivos), debido a que el universo a investigarse es demasiado amplio. Todo el proceso que se llevó a cabo se hizo de forma presencial.
5. Los datos obtenidos se presentaron en cuadros y tablas para mayor entendimiento y organización de datos, además se analizaron a cada una de ellas.
6. De una vez obtenida la información necesaria y confrontada se llevó a cabo la propuesta expuesta anteriormente.
7. Para finalizar se transcribió las conclusiones y recomendaciones que aportaron significativamente al plan de intervención.

2.13 Técnicas e Instrumentos para la Diagnósis

Para identificar las técnicas y los instrumentos de investigación de campo se citan las siguientes técnicas:

Observación participante: Fue utilizada para lograr la identificación empírica de la información que contribuirá al cumplimiento de los objetivos, respecto al tema que se va a investigar, mediante la utilización de una guía de observación.

Entrevista y encuestas: Se las utilizó para conocer la opinión sobre atención al usuario y se tomó en cuenta a los usuarios que acuden al área de emergencia Pediátrica, cuerpo médico y de enfermeras además de los Directivos del Hospital del IEES Machala.

2.14 Resultados del Diagnóstico

El análisis obtenido y presentado fue el resultado luego de haber aplicado las técnicas de investigación; es decir, de la encuesta realizada a los usuarios que acuden al Área de Emergencia Pediátrica del Hospital IEES Machala. (Ver anexo A)

Cabe indicar que los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los usuarios demuestran que la atención brindada por parte del cuerpo médico y enfermeras aún necesita mejorar, ya que a mayor parte de los encuestados la califican como regular y mala, asimismo, la celeridad con la que son atendidos los usuarios en su mayoría es en

una hora, por lo que los usuarios tienen que esperar muchas veces aglomerados con el resto de personas que se encuentran en el Hospital. (Ver anexo B)

Con respecto al manejo de la comunicación debe ser crucial ya que las personas se informan por personas ajenas a la institución y no por personal autorizado lo que ocasiona la distorsión de información y más caos, por ello, es menester que se brinde un servicio de calidad y calidez a los usuarios de este servicio de salud. Las tabulación presentada a continuación, además de los gráficos, representan los resultados obtenidos en la etapa diagnóstica, lo cual permitió elaborar el plan de acción, con el fin de mejorar la atención al usuario en dicha área.

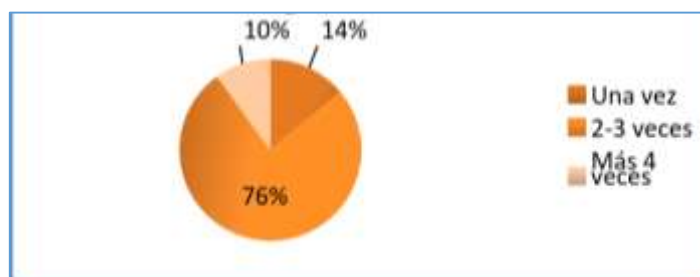
1.- ¿Con qué Frecuencia acudió en el último semestre al Área de Emergencia Pediátrica en el Hospital IESS Machala?

Tabla 1. Número de Visitas

Una vez	7	14%
2-3 veces	38	76%
Más 4 veces	5	10%
Total	50	100%

FUENTE: Encuestas
ELABORADO POR: El Autor

Gráfico 1. Número de Visitas



FUENTE: Tabla N° 1

INTERPRETACIÓN:

Dentro del grupo de usuarios el 76% que representan 38 personas de un total de 50 encuestados, manifiestan que acudió al Área de Emergencia de 2 a 3 veces en el último semestre; mientras que el 14% que representa a 7 encuestados lo hizo 1 vez y el 10% que son 5 personas dijeron que acudieron más de 4 veces; por lo tanto esto recalca que las personas si acuden a Emergencia Pediátrica por atención médica.

2.- ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido cuando acudió al área de Emergencia Pediátrica del Hospital del IESS Machala?

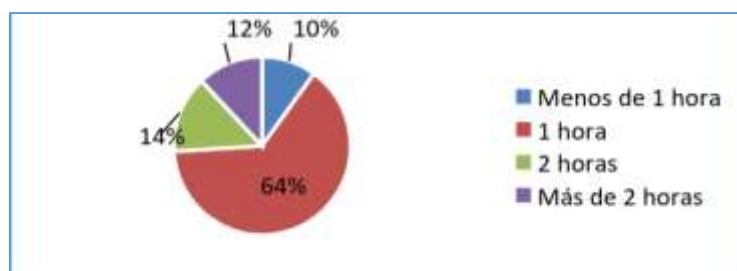
Tabla 2. Celeridad en atención

Menos de 1 hora	5	10%
1 hora	32	64%
2 horas	7	14%
Más de 2 horas	6	12%
Total	50	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: El Autor

Gráfico 2. Celeridad en atención



FUENTE: Tabla N°2

INTERPRETACIÓN:

El 64% de los usuarios indicaron que han esperado el lapso de 1 hora antes de ser atendido en el Área de Emergencia Pediátrica, mientras tanto un grupo que forman el 14% establece que en las ocasiones que ha acudido a dicha casa de salud ha tenido que esperar 2 horas, el 12% de encuestados ha esperado más de 2 hora y el 10% dijo que menos de 1 hora.

3.- ¿Cómo califica la calidad de atención recibida en el Área de Emergencia Pediátrica del Hospital del IESS?

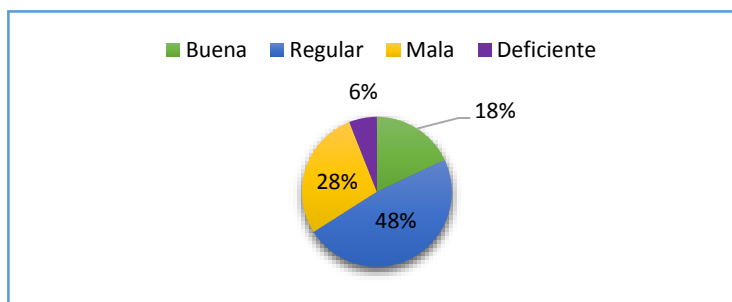
Tabla 3. Calidad de Atención al Usuario

Buena	9	18%
Regular	24	48%
Mala	14	28%
Deficiente	3	6%
Total	50	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: El Autor

Gráfico 3. Calidad de Atención al Usuario



FUENTE: Tabla N°3

INTERPRETACIÓN:

El 48% de los encuestados califica la calidad de atención al usuario como Regular, en tanto el 28% dijo que es mala, sin embargo el 18% indicó que es buena y un 6% de encuestados manifestaron que es deficiente.

4.- ¿Cómo califica Ud. la actitud del personal de salud al momento de la atención en el Área de Emergencia Pediátrica?

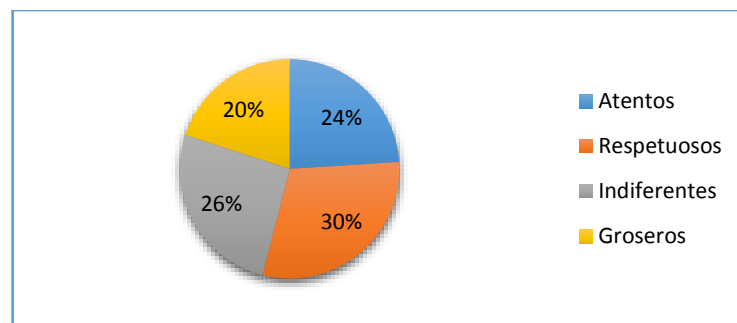
Tabla 4. Actitud al Momento de la Atención

Atentos	12	24%
Respetuosos	15	30%
Indiferentes	13	26%
Groseros	10	20%
Total	50	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: El Autor

Gráfico 4. Actitud al Momento de la Atención



FUENTE: Tabla N°4

INTERPRETACIÓN:

El 30% de los usuarios encuestados indicaron que la actitud del personal de salud al momento de la atención fue respetuosa, mientras que el 26% indicó que se mostraron indiferentes; por otro lado un 24% dijo que fueron atento y finalmente un 20% manifestó que fueron groseros.

5.- ¿Cómo se informó cuando acudió por primera vez al Área de Emergencia Pediátrica?

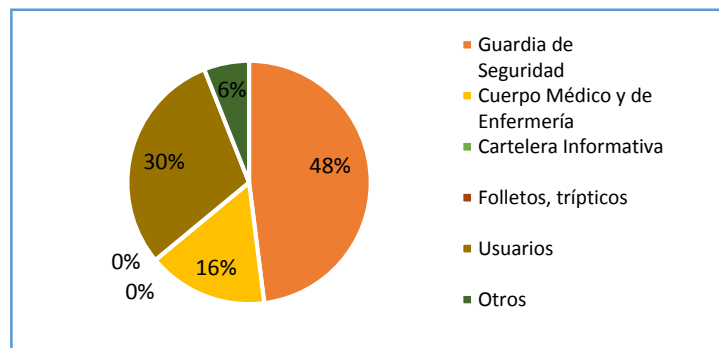
Tabla 5. Medio por donde recibió información

Guardia de Seguridad	22	48%
Cuerpo Médico y de Enfermería	10	16%
Cartelera Informativa	0	0%
Folletos, trípticos, hojas volantes	0	0%
Usuarios	15	30%
Otros	3	6%
Total	50	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: El Autor

Gráfico 5. Medio por donde recibió información



FUENTE: Tabla N°5

INTERPRETACIÓN:

El 48% de la población encuestada indicó que se informó cuando acudió por primera vez al Área de Emergencia Pediátrica por información brindada por el Guardia de seguridad, mientras que el 30% sostuvo que se informaron por medio de otros usuarios; por otro lado, el 16% manifestó que lo hizo utilizando otros medios.

6.- ¿Por qué medio se entera de las novedades o servicios que brinda el Área de Emergencia Pediátrica del Hospital del IESS Machala?

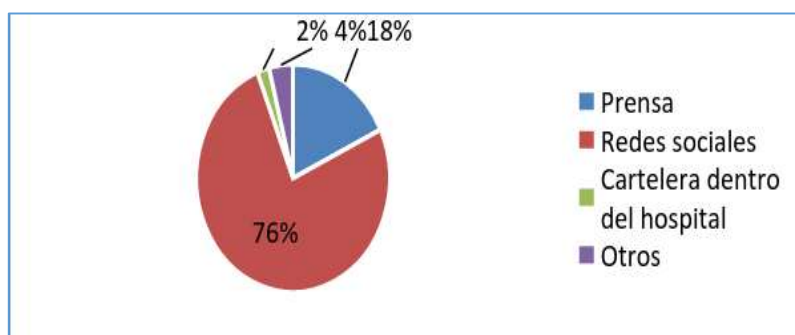
Tabla 6. Medios Informativos utilizados

Prensa	9	18%
Redes sociales	38	76%
Cartelera dentro del hospital	1	2%
Otros	2	4%
Total	50	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: El Autor

Gráfico 6. Medios Informativos utilizados



FUENTE: Tabla N°6

INTERPRETACIÓN:

En el proceso de encuesta se indica que un 76% de los usuarios del Área de Emergencia Pediátrica del Hospital IESS Machala, constata que las novedades que ocurren en dicha casa de salud y los servicios que brinda se informan por medio de las Redes Sociales, mientras que un 18% lo hace a través de la prensa y un 4% por otros medios y en una gran minoría lo hace en la cartelera que exhibe el Hospital.

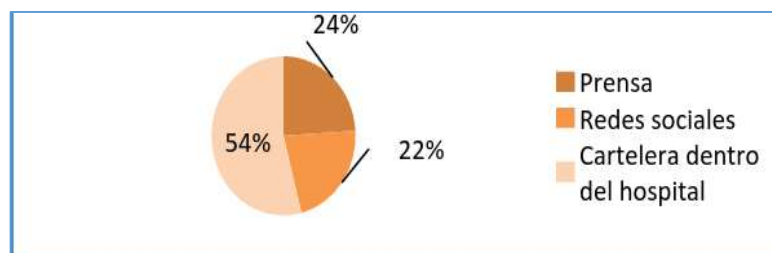
7.- ¿Cuál es el medio que recomendaría Ud. para obtener información relevante del Área de Emergencia Pediátrica?

Tabla 7. Medios de comunicación recomendados

Prensa	12	24%
Redes sociales	11	22%
Cartelera dentro del hospital	27	54%
Total	50	100%

FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: El Autor

Gráfico 7. Medios de comunicación recomendados



FUENTE: Tabla N°7

INTERPRETACIÓN:

Al momento de encuestar a los usuarios del Hospital IESS Machala que hacen uso del Área de Emergencia Pediátrica, respondieron con un 54% que prefiere que sea por medio de una cartelera dentro del Hospital; en tanto el 24% opta por la prensa local y muy seguida con un 22% prefiere las redes sociales.

8.- De las siguientes opciones ¿Qué sugerencias daría usted para Mejorar el Área de Emergencia Pediátrica?

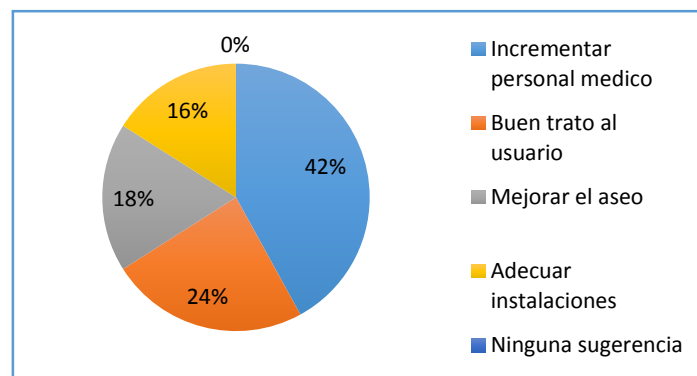
Tabla 8. Sugerencias de los usuarios

Incrementar personal médico	21	42%
Buen trato al usuario	12	24%
Mejorar el aseo	9	18%
Adecuar instalaciones	8	16%
Ninguna sugerencia	0	0%
Total	50	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: El Autor

Gráfico 8. Sugerencias de los usuarios



FUENTE: Tabla N°8

INTERPRETACIÓN:

De la población encuestada el 42% de los usuarios sugirieron que deberían incrementar el personal médico; mientras que un 24% manifestaron que debería haber un buen trato al usuario, mientras que el 18% expresó que debería mejorar el aseo y el 16% sostuvo que se deberían adecuar las instalaciones.

2.15 Entrevistas al personal médico, enfermeras (os) y Directivos del Hospital IESS Machala.

La entrevista aplicada sirvió para obtener información verificada (real), en este caso se lo realizó a los médicos, enfermeras (os) y directivos que forman parte del Área de Emergencia Pediátrica del Hospital IESS Machala. En cuanto al tema de investigación se establecieron las siguientes pautas: (ver anexo C)

- 1.- Atención al usuario
- 2.- Prioridades (Urgencias y Emergencias)
- 3.- Campañas preventivas
- 4.- Plan de crisis
- 5.- Medios o estrategias

Lcda. Narcisa López

Encargada de Emergencia Pediátrica, alrededor de 3 años.

Los días se atienden un porcentaje mayor de pacientes son los días lunes, martes, con un promedio de 150 pacientes en 12 horas de labores. Las prioridades las hacen el departamento de Triage en dónde examina al paciente y dependiendo la gravedad del caso la clasifica como Emergencia o Urgencia.

Se trata de brindar la mejor de las atenciones al usuario, obviamente con lo que se tiene al alcance de las manos, como sugerencia sería que se aumente el número de pediatras en la consulta externa ya que ciertos pacientes que acuden por atención médica son pacientes que se pueden atender fácilmente por consulta externa pediátrica y esto ayuda a descongestionar el Área de Emergencia dando más espacio a quien verdaderamente lo requiere.

Dr. Leonardo Alvarado Díaz

Director Médico del Hospital IESS Machala.

En el Hospital no existen normas o reglamentos para clasificar a los pacientes, por lo tanto se atiende a todos quienes pugnan por atención médica siempre y cuando califique para ser atendido.

Se sugiere a familiares y pacientes que por favor tengan calma y paciencia ya que como no se cuenta con el espacio físico suficiente ni el grupo de profesionales necesarios, entonces deben esperar un poco pero a todos se atienden por igual y se les brinda lo humanamente posible. (Ver anexo D)

Se está trabajando para mejorar la atención del usuario y esperamos que cuando entre en funcionamiento el nuevo Hospital, se pueda brindar una atención de calidad sin lugar a reclamos.

En caso de Emergencias se cuenta con la cooperación de todas las entidades de rescate y socorro que facilitan el traslado de los pacientes hasta la sala asistencial para recibir la atención correspondiente.

En el caso de campañas preventivas la que permanece hasta la actualidad es la de diabetología y esta se mantiene porque el Diabetólogo se encarga personalmente de llevar a cabo la campaña, y no se puede trabajar por el momento con ese punto porque no se cuenta con el personal capacitado para realizar dichas campañas preventivas.

Ing. Karla Puertas

Encargada del Departamento de Talento Humano Hospital IESS Machala.

El Hospital maneja su política de manera equilibrada por lo tanto si existe un percance se actúa inmediatamente, no se cuenta con un plan de crisis pero se trata de solucionar a brevedad posible lo que se presente.

Mantenemos informada a la ciudadanía por medio de las redes sociales que se manejan desde el departamento de Talento Humano.

El área de Emergencia Pediátrica no cuenta con cartelera y esto es por falta de espacio físico.

CAPÍTULO III

PLAN DE ACCIÓN

3.1 Identificación de la Intervención

Luego de realizar las encuestas que permitió evaluar el grado de satisfacción de los usuarios que asisten al Área de Emergencia Pediátrica del Hospital IESS Machala, se ha podido identificar diversos factores a corregir, los mismos que están enmarcados en cambios organizacionales y de gestión para mejorar este servicio. Principalmente existen problemas con la atención eficiente y oportuna a los pacientes, en gran medida por la dificultad del espacio físico, organización en el área de trabajo y la falta de distribución en las actividades para que no exista aglomeración de pacientes.

3.2 Fundamentación teórica de la Intervención

El proceso de intervención se enfoca en el fortalecimiento de la calidad de atención al usuario y en la aplicación de estrategias de comunicación. Para Villa (2014):

La empresa ha de planificar la gestión de sus servicios y establecer una visión, que ha de concretarse en una ESTRATEGIA orientada a transmitir al usuario una IMAGEN CORPORATIVA adecuada a sus intereses. La ejecución de esta estrategia se sitúa en dos planos: los servicios materiales y personales.

Los primeros incluyen las prestaciones primarias (el producto o servicio principal) y las secundarias (Sistemas de Prestación), las características técnicas del producto (CALIDAD) y el entorno (...)

Los segundos se centran en el PERSONAL (RRHH, número de empleados, formación, adecuación al servicio prestado...), la ACTITUD (motivación, personalidad, valores humanos).

“La atención al cliente es una poderosa herramienta de *Marketing* que debe establecer políticas eficaces, que todos los empleados conocerán y pondrán en práctica” (Pérez, V., 2006, p.8), cualquier sugerencia o consejo es fundamental de parte de los usuarios, debido a que en un servicio de salud, también deben ser considerados parámetros de calidad muy importantes como: la cortesía, amabilidad, respeto, trato, aceptación de sugerencias.

De acuerdo con Orozco, B., Henao, L. H., & Londoño, O. L. (2011):

Con el fin de garantizar al usuario que las atenciones que reciben sean seguras y efectivas se han creado en estas entidades de salud diferentes mecanismos como las encuestas y buzones de sugerencias para evaluar la atención y con esta información obtener datos confiables para evaluar la atención y saber cómo se sienten los usuarios. (p. 31)

En el sistema de salud actualmente se nota claramente la necesidad de fortalecer y mejorar sobretodo el manejo del público interno para que se vea reflejado en la atención que brinda al público externo, de tal manera que se convierta en un modelo a seguir sobre atención al usuario.

Según Vargas, Ayala, Cruz, Pérez, & Treviño (2003)

La calidad percibida, valorada fundamentalmente por los usuarios y que es determinada por condicionantes de la satisfacción del usuario, como son: equidad,

fiabilidad, efectividad, buen trato, respeto, información, continuidad y confortabilidad.

1. Equidad, es la atención igualitaria con las mismas oportunidades de recibir asistencia. 2. Fiabilidad, significa que se lleve a cabo de manera fiel e íntegra la atención que se otorga, sin fallas, errores o demoras que pueden desvalorizar internamente a todos los profesionales o algunos profesionales que intervienen en su atención.

3. Efectividad, en la resolución de su problema de salud y la posible influencia que tienen en la misma los cuidados ofrecidos por todo el personal de enfermería.

4. Buen trato, percibido a lo largo del contacto que ha mantenido el usuario con todo el personal del centro hospitalario.

5. Respeto hacia las características personales de todos y cada uno de ellos.

6. Información, que sea completa, verídica y que le permita un conocimiento del entorno en el que se encuentra, derechos y deberes que le asisten durante su hospitalización. También se relaciona con la información que le permite tomar decisiones respecto a los cuidados que van a recibir o alternativas clínicas sobre su tratamiento.

7. Continuidad en el seguimiento del proceso del cuidado con apertura de canales de comunicación.

8. Confortabilidad, relacionada al grado de confort y seguridad del entorno que se le ha ofrecido a lo largo de su estancia en el hospital o del servicio recibido. (p.60)

3.4 Objetivos de la intervención

- Diseñar estrategias comunicacionales que ayuden a mejorar la gestión y atención al usuario que acude al Área de Emergencia Pediátrica del Hospital IESS Machala.
- Definir los medios y espacios adecuados para difundir información a los usuarios del Área de Emergencia Pediátrica del Hospital IESS Machala.
- Incentivar al departamento de Talento Humano y al Cuerpo de directores a que se lleve a cabo un control regular sobre el trato brindado a los usuarios, con el afán mejorar la atención el área de Emergencia Pediátrica.

3.5 Planes de Intervención

Tabla 9. Estrategias y acciones a ejecutar

OBJETIVOS	PÚBLICOS	ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES	ACCIONES ESTRATÉGICAS	MEDIO O ESPACIO	PARTICIPANTES	INDICADORES DE GESTIÓN
Diseñar estrategias comunicacionales que ayuden a mejorar la gestión y atención al usuario que acude al Área de Emergencia Pediátrica del Hospital IESS Machala.	INTERNO	Incentivar al personal que labora en el departamento de Emergencia Pediátrica para mejorar la atención al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> Realizar una capacitación mensual o trimestral a los médicos y enfermeras sobre la “Calidad de Atención y Buen Trato al Usuario” 	Dependencias del Hospital IESS Machala (área de comedor)	Médicos, enfermeras, Jefa de departamento de Talento Humano, autor del presente proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Número de participantes % Satisfacción del usuario Número de capacitaciones realizadas
			<ul style="list-style-type: none"> Realizar boletines internos con frases motivadoras para alentar a los trabajadores y se sientan valorados por el trabajo que realizan 	Intranet Correo Personal	Personal interno del Área de Emergencia Pediátrica	<ul style="list-style-type: none"> Mayor compromiso Mejoramiento de Clima laboral Número de Mensajes enviados

Definir los medios y espacios adecuados para difundir información a los usuarios del Área de Emergencia Pediátrica del Hospital IESS Machala.			<ul style="list-style-type: none"> Fomentar espacios de confraternidad, tales como: jornadas deportivas, reuniones sociales, entre otras 	Canchas deportivas Salón de eventos	Personal interno del Área de Emergencia Pediátrica	<ul style="list-style-type: none"> Número de participantes
	EXTERNO	Mantener informados a los usuarios que asisten al área de Emergencia Pediátrica del Hospital IESS Machala, para dar a conocer el conjunto de servicios y prestaciones que ésta otorga	<ul style="list-style-type: none"> Definir los puntos de información donde deben acudir los usuarios 	Área de Emergencia Pediátrica	<ul style="list-style-type: none"> Jefa de Talento Humano Ramiro Morán 	<ul style="list-style-type: none"> % de usuarios informados
			<ul style="list-style-type: none"> Colocar una cartelera en el área de Emergencia Pediátrica, para mejorar el flujo de información hacia los usuarios con respecto a ¿dónde acudir?, y ¿qué hacer en caso de cualquier emergencia? 	Área de Emergencia Pediátrica	<ul style="list-style-type: none"> Jefa de Talento Humano Ramiro Morán 	<ul style="list-style-type: none"> % de usuarios informados
			<ul style="list-style-type: none"> Proporcionar hojas volantes con información necesaria para evitar contratiempos a los usuarios en cuestión a 	Área de Emergencia Pediátrica	<ul style="list-style-type: none"> Jefa de Talento Humano Ramiro Morán 	<ul style="list-style-type: none"> % de usuarios informados Número de (300) hojas volantes impresas

			compras de servicios, y referencias médicas.			
			<ul style="list-style-type: none"> Utilizar las redes sociales para difusión de la información relevante 	Web 2.0	<ul style="list-style-type: none"> Jefa de Talento Humano Ramiro Morán 	<ul style="list-style-type: none"> Número de Post en redes sociales % de alcance de las publicaciones
			<ul style="list-style-type: none"> Informar los temas de interés y de actualidad a través de los medios de comunicación local sobre prestaciones y servicios 	Medios de comunicación local	<ul style="list-style-type: none"> Director del Hospital IESS Machala Ramiro Morán 	<ul style="list-style-type: none"> Número de boletines % de publicaciones
Incentivar al departamento de Talento Humano y al Cuerpo de directores a que		Recoger y analizar las quejas y sugerencias relativas a la calidad de atención	<ul style="list-style-type: none"> Instalar un buzón de quejas y sugerencias con el fin de dar seguimiento a las inquietudes de los usuarios que acuden al Área de Emergencia Pediátrica, las cuales serán recogidas semanalmente. 	Área de Emergencia Pediátrica	<ul style="list-style-type: none"> Director del Hospital Jefa del Departamento de Talento Humano del Hospital IESS Machala Ramiro Morán 	<ul style="list-style-type: none"> Número de Formularios de quejas % de usuarios insatisfechos

se lleve a cabo un control regular sobre el trato brindado a los usuarios, con el afán mejorar la atención el área de Emergencia Pediátrica.			<ul style="list-style-type: none"> • Conocer la percepción de los usuarios a través de encuestas de satisfacción realizada a los usuarios que acuden al Área de emergencia pediátrica, las cuales se realizarán cada semestre 	Área de Emergencia Pediátrica	<ul style="list-style-type: none"> • Jefa del Departamento de Talento Humano del Hospital IESS Machala • Ramiro Morán 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de encuestas realizadas • % de usuarios satisfechos e insatisfechos
			<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un informe semestral con las conclusiones y las posibles mejoras en relación con la percepción de los usuarios. 	Área de Emergencia Pediátrica	<ul style="list-style-type: none"> • Jefa del Departamento de Talento Humano del Hospital IESS Machala 	<ul style="list-style-type: none"> • % usuarios satisfechos
			<ul style="list-style-type: none"> • Dar seguimiento personalizado a cada queja o sugerencia que realicen los usuarios en mejora de la calidad de atención de los mismos. 	Área de Emergencia Pediátrica	<ul style="list-style-type: none"> • Jefa del Departamento de Talento Humano del Hospital IESS Machala 	<ul style="list-style-type: none"> • % usuarios satisfechos
			<ul style="list-style-type: none"> • Adecuar un espacio lúdico para que los niños tengan un lugar 	Área de Emergencia Pediátrica	<ul style="list-style-type: none"> • Director del Hospital • Jefa del Departamento de 	<ul style="list-style-type: none"> • % usuarios satisfechos
		Generar vínculos con los usuarios				

Diseñar estrategias comunicacionales que ayuden a mejorar la gestión y atención al usuario que acude al Área de Emergencia Pediátrica del Hospital IESS Machala.			para entretenerse hasta que puedan ser atendidos		Talento Humano del Hospital IESS Machala • Ramiro Morán	• Mejoramiento de atención al usuario
	Establecer convenios interinstitucionales para mejorar la atención al usuario en el Área de Emergencia Pediátrica	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer vínculos con el MIES, Dirección Provincial de Cultura, Casa de la Cultura u organizaciones sociales sin fines de lucro con el fin de formar un frente de voluntariado, para que en el espacio lúdico puedan realizar obras con títeres u otros número para que los niños puedan distraerse y se haga más corto y entretenido el tiempo de espera 	Área de Emergencia Pediátrica	<ul style="list-style-type: none"> • Director del Hospital • Jefa del Departamento de Talento Humano del Hospital IESS Machala • Ramiro Morán 	<ul style="list-style-type: none"> • % usuarios satisfechos • Mejoramiento de atención al usuario 	

Continúa.

Elaborador por: El autor

A continuación se detallan las actividades realizadas que se pusieron en práctica mediante la aplicación de estrategias comunicacionales en Área de Emergencia Pediátrica del Hospital IESS Machala.

PLAN No. 1

OBJETIVO: Diseñar estrategias comunicacionales que ayuden a mejorar la gestión y atención al usuario que acude al Área de Emergencia Pediátrica del Hospital IESS Machala.

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	ESPACIO	FECHA
Incentivar al personal que labora en el departamento de Emergencia Pediátrica para mejorar la atención al usuario.	Realizar una capacitación mensual o trimestral a los médicos y enfermeras sobre la “Calidad de Atención y Buen Trato al Usuario”	<ul style="list-style-type: none"> Jefa de Talento Humano Ramiro Morán 	Dependencias del Hospital IESS Machala (área de comedor)	viernes 19 de agosto de 2016, a las 18:00

Elaborador por: El autor

Para la ejecución de la presente actividad, se pidió el permiso respectivo al Dr. Leonardo Alvarado Díaz, Director Médico del Hospital IESS Machala, quien luego de exponerle los resultados del diagnóstico, prestó su contingente humano para planificar la capacitación al personal interno que labora en el Área de Emergencia Pediátrica. Es así que junto con la Jefa de Talento Humano, se convocó al personal para el día sábado 19 de agosto de 2016, a las 18:00, en el área del comedor, ya que este es un espacio amplio donde pueden ingresar todos. La capacitación se enfocó en la “Calidad de Atención y Buen Trato al Usuario”, cuyos contenidos fueron:

- La Calidad del servicio en salud: características de un buen servicio en salud
- Atención al usuario: tipos de atención, relación con el usuario, primer contacto, planificación en la atención al usuario.
- Comunicación efectiva.
- Trabajo en equipo

El número de participantes que se capacitaron fueron 10 personas que forman parte del Cuerpo Médico y enfermeras, debido a que otro grupo estaba de guardia. A continuación se presentan las posibles ventajas y desventajas que conlleva realizar esta actividad. (Ver anexo E)

CAPACITACIÓN	
VENTAJAS	DESVENTAJAS
Fortaleciendo de sus competencias comunicacionales y potenciando sus habilidades para mejorar la atención al usuario	No se puede capacitar en una sola sesión a todo el personal
Aumento de la eficacia organizacional	Incapacidad de llegar a acuerdos referente a un tema planteado
Mejoramiento del clima organizacional.	Si lo hace una empresa externa, puede ser costoso
Cambio de actitudes y de comportamientos de las personas	

Elaborador por: El autor

PLAN No. 2

OBJETIVO: Definir los medios y espacios adecuados para difundir información a los usuarios del Área de Emergencia Pediátrica del Hospital IESS Machala.

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	ESPACIO	FECHA
Mantener informados a los usuarios que asisten al área de Emergencia Pediátrica del Hospital IESS Machala, para dar a conocer el conjunto de	Colocar una cartelera en el área de Emergencia Pediátrica, para mejorar el flujo de información hacia los usuarios con respecto a ¿dónde acudir?, y ¿qué hacer en caso de cualquier emergencia?	<ul style="list-style-type: none"> • Jefa de Talento Humano • Ramiro Morán 	Área de Emergencia Pediátrica del Hospital IESS Machala	Sábado 20 de agosto de 2016, a las 08:00

servicios y prestaciones que ésta otorga	Proporcionar hojas volantes con información necesaria para evitar contratiempos a los usuarios en cuestión a compras de servicios, y referencias médicas.			Sábado 20 de agosto de 2016, a las 09:00
--	---	--	--	--

Elaborador por: El autor

Para la ejecución de esta actividad, se realizó el diseño de una cartelera de información y hojas volantes, para luego proceder junto con el Director Médico del Hospital del IESS Machala, a la selección de temas relevantes, que fueron expuestos en las mismas, los cuales fueron los siguientes: (Ver anexo F - G)

- **Diferencia entre urgencia y emergencia.-** esta temática se la escogió debido a que los usuarios que asisten al Área de Emergencia Pediátrica conozcan su diferencia, ya que de acuerdo al estado en el cual se encuentra el paciente éste será atendido.
- **Triage.-** es la clasificación de las emergencias, por lo que en el área mencionada en la actualidad no se maneja este proceso.
- **¿Qué hacer en caso de sismo? (antes, durante, después).-** Es de relevancia para todos los usuarios que conozcan sobre cómo actuar en caso de sismo, por tal razón, se escogió esta temática para informar lo que deben hacer antes, durante y después de cualquier evento telúrico.
- **En urgencia se atiende por Gravedad.-** En este sentido se trata de comunicar a los usuarios que depende al estado del paciente para poderlos atender; es decir si el paciente presenta estado febril, politraumatismo, intoxicación, entre otros casos de gravedad, tendrá prioridad en ser atendidos (según información dada por la Jefa de enfermería de dicha área).
- **No automedicarse.-** Como se trata de un área Pediátrica es menester que los padres de familia no automediquen a sus hijos, debido a que existen enfermedades como el dengue, que pueden ocasionar la muerte, si no tienen las atenciones debidas.

- **Requisitos para una referencia o compra de servicios y pasos a seguir para una compra de servicios.-** Este apartado se lo escogió con el fin de dar a conocer los pasos para una compra de servicios y la documentación requerida, para que de esta manera los usuarios no tengan que hacer fila sólo para recibir esta información.

El Recurso Humano, lo integró el público interno del Área de emergencia Pediátrica, quien facilitó la información necesaria, y las herramientas adecuadas para la instalación de la cartelera, además de la ayuda valiosa del personal del departamento de mantenimiento, para la colocación de la cartelera de información. Finalmente se contrató los servicios de una imprenta para la impresión de 200 hojas volantes que fueron entregadas a los usuarios que asistieron el sábado 20 de agosto.

Cabe indicar que la cartelera y las hojas volantes fueron financiadas por el autor de la investigación, al igual que todo el proceso de clasificación de la información necesaria para llevar a cabo el plan, así también como el uso de herramientas para la instalación de la cartelera. (Ver anexo H - I)

CARTELERA Y HOJAS VOLANTES	
VENTAJAS	DESVENTAJAS
Permiten la rotación de mensajes.	Que no se actualice constantemente
Está a la vista del público	Por lo general las hojas volantes terminan en un tacho de basura
Permite concienciar a la ciudadanía y al público interno sobre diversos temas	No son visualizadas con frecuencia
La cartelera es inmediata porque permite ser renovada constantemente según las necesidades de información de las personas	
Las hojas volantes presenta un diseño flexible	

Elaborador por: El autor

PLAN No. 3

OBJETIVO: Incentivar al departamento de Talento Humano y al Cuerpo de directores a que se lleve a cabo un control regular sobre el trato brindado a los usuarios, con el afán mejorar la atención el área de Emergencia Pediátrica.

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	ESPACIO	FECHA
Recoger y analizar las quejas y sugerencias relativas a la calidad de atención	Instalar un buzón de quejas y sugerencias con el fin de dar seguimiento a las inquietudes de los usuarios que acuden al Área de Emergencia Pediátrica, las cuales serán recogidas semanalmente.	<ul style="list-style-type: none"> • Jefa de Talento Humano • Ramiro Morán 	Área de Emergencia Pediátrica del Hospital IESS Machala	Sábado 20 de agosto de 2016, a las 10:00

Elaborador por: El autor

Una vez más se pidió la colaboración del Director Médico, para poder ubicar un buzón de quejas y sugerencias en el Área de Emergencia Pediátrica, con el fin de que los afiliados puedan expresar sus inconformidades. Para ello, el Departamento de Talento Humano, se encargará de recolectar las hojas semanalmente, con el fin de dar seguimiento a las mismas y así mejorar la atención a los usuarios. (Ver anexo J)

BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	
VENTAJAS	DESVENTAJAS
Es un generador de iniciativas para mejorar en diferentes aspectos	Poca participación
Tramitar su queja ante la autoridad competente	Que no se recolecten las hojas regularmente
Permite a los trabajadores realizar su propuesta si lo prefieren de forma anónima	Que se archiven las hojas

Elaborador por: El autor

Asimismo, Las demás actividades planificadas por cuestión de tiempo, no fueron ejecutadas, pero quedan plasmadas para que los Directivos puedan ser ejecutados a corto o mediano plazo.

3.6 Propuesta de Evaluación y Control de la Intervención

Para llevar a cabo la evaluación y el control de la propuesta es necesario de la designación de una persona que se encargue de dar seguimiento a cada una de las actividades plasmadas, en este sentido, se designó a la Jefa del departamento de Talento Humano que se encargue personalmente de supervisar el Área de Emergencia Pediátrica y de cambiar constantemente la información que debe ir en la cartelera expuesta; además se podrá evidenciar si se ha cumplido las actividades diseñadas mediante la revisión de los indicadores de gestión que están plasmadas en la tabla 8. De igual manera no está de más implementar procesos de monitoreo constantes a través de las cámaras de seguridad instaladas en cada área y una encuesta semestral a los usuarios con preguntas de inquietudes y sugerencias, que aporten a la mejora de la atención al usuario.

CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN

4.1 Descripción y contrastación teórica de los logros de intervención

Luego de exponer la Cartelera de Información, suministrar las hojas volantes al público externo, y realizar la capacitación al público interno, se dio como resultado el mejoramiento de la atención y buen trato a los usuarios que acuden al Área de Emergencia Pediátrica, porque una vez concienciadas las personas con temas relevantes al buen trato, la percepción de los usuarios cambió, y el trato hacia ellos fue diferente.

Es importante reconocer que el valor que las personas brindaron a las volantes y a la cartelera, que se expuso anteriormente fue muy alentador, la cual fue calificada en diferentes rangos, tales como: 1 que corresponde a pésimo a 5 que es excelente. Mediante sondeo de opinión, se establece que estas estrategias tuvieron eficacia y se establece en un rango de 4, lo cual es muy bueno, ya que las personas se interesaron por el contenido mostrando su sentimiento de gratitud por la información.

Además el impacto que ocasionó la capacitación en el público interno por la implementación de la capacitación fue muy bueno y positivo porque al mostrar las evidencias del trabajo realizado y las estrategias diseñadas a corto y mediano plazo que el presente trabajo contiene, el Director de la casa de Salud se mostró muy satisfecho y

agradecido por la investigación realizada, que ayudará a mejorar la gestión del Área de Emergencia Pediátrica del Hospital del IESS Machala.

4.2 Conclusiones

- Se concluye que para una mejor atención del usuario en el área de Emergencia Pediátrica, se debe plantear diferentes estrategias comunicacionales que permitan fortalecer el Área de Emergencia, tales como: la cartelera informativa, dípticos, trípticos; entre otros.
- El nivel de percepción sobre las deficiencias en la calidad de atención al usuario y comunicación que existen en el Área de Emergencia Pediátrica del Hospital del IESS Machala, se encuentra en un rango de mala a regular, ya que la percepción con respecto al trato recibido y al tiempo de espera es muy prolongada, por lo que genera insatisfacción de los usuarios, esto es percibido por la población como elementos importantes para valorar la calidad de la atención.
- Las estrategias implementadas por los Directivos para la atención al usuario en el Área de Emergencia Pediátrica, son pocas, por lo que tienden a difundir información a la ciudadanía por medio de las redes sociales que se manejan desde el departamento de Talento Humano. Asimismo se concluye que el área de Emergencia Pediátrica no cuenta con cartelera informativa, debido a la falta de espacio físico.
- Las estrategias utilizadas han servido para mejorar en parte la problemática planteada, ya que en el cuadro de estrategias y acciones, los miembros del Área Pediátrica tienen que continuar ejecutando las estrategias diseñadas.

4.3 Recomendaciones

- Se recomienda a los Directivos que se formen equipos de trabajo para establecer responsables del cumplimiento de las actividades diseñadas en el plan de intervención, cuyo objetivo a largo plazo pueda ser la réplica del presente estudio en otras áreas del Hospital IESS Machala.
- Es necesario gestionar la adecuación de un espacio lúdico en el Área de Emergencia Pediátrica, porque es una manera práctica de entretener a los niños

que acuden a dicha área, lo que conllevaría a mejorar la calidad de atención en el Hospital IESS Machala.

- Recomendamos hacer el uso de carteleras a nivel general de las diferentes Áreas médicas con las que posee el Hospital IESS, ya que se debe informar de manera atractiva e interesante de tal manera que el usuario al momento de leer lo expuesto fomente el sentido de colaboración evitando contratiempos por falta de conocimiento en los afiliados que exigen su derecho de salud.
- El uso de volantes, trípticos u otro material informativo, permite a los usuarios conocer los avances y servicios que brinda el Área e Emergencia, por lo cual se debería tener material informativo en diferentes áreas estratégicas con mayor visibilidad, para que las personas puedan adquirirlos. Aunque la Institución cuenta con redes sociales, es necesario resaltar que todas las personas no saben manipular instrumentos tecnológicos y no todos los usuarios cuentan con celulares con tecnología avanzada.

Listado de Referencias

- Abad, M & López, F. (2015). La cultura organizacional versus la organización como cultura/Organizational culture versus the organization as culture. *Ciencia Unemi*, 8(14), 113-121. Recuperado el 12 de agosto de 2016, de DIALNET: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5210264>
- Alcántara, G. M. (2008). La definición de salud de la Organización Mundial de la Salud y la interdisciplinariedad. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 9(1), 93. Recuperado el 22 de junio de 2016, de: <http://www.saber.ula.ve/handle/123456789/36180>
- Bravo, A. (s/f). *Factores que influyen en la satisfacción en la prestación de servicio al cliente en el área de salud*. Recuperado el 18 de agosto de 2016, de: <http://www.monografias.com/trabajos89/factores-satisfaccion-cliente/factores-satisfaccion-cliente.shtml>
- Cabello, M. E. (2001). Calidad de la Atención Médica: ¿Paciente o cliente? *Revista médica herediana*, 12(3), 96-99. Recuperado el 20 de junio de 2016, de:

<http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RMH/article/view/2391/2341>

Carrasco, G, Castro, B, Fernández, P, González, R, González, L, Lezama, F, Vaillard, J. (2004). Calidad de la atención de salud. *La Habana: Editorial de Ciencias Médicas*. Recuperado el 22 de agosto de 2016, de: <http://www.medigraphic.com/pdfs/oral/ora-2008/oras081a.pdf>

Constitución, d. E. (2008). *Constitución de la República del Ecuador 2008*. Quito: Registro oficial # 449.

Danta, R. (2009). TV y capitalización del tiempo de ocio. La programación como medio de producción/TV and Capitalization of Free Time. TV Programming as Means of Production. *Revista Latina de Comunicación Social*, (64), 572. Recuperado el 22 de junio de 2016, de: http://www.revistalatinacs.org/09/art/47_846_ULEPICC_04/RLCS_art846.pdf

Delgado-Gallego, M. E., & Vázquez-Navarrete, L. (2006). Barreras y oportunidades para la participación social en salud en Colombia: percepciones de los actores principales. *Revista de Salud pública*, 8(2), 128-140. Recuperado el 22 de junio de 2016, de: http://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S0124-00642006000200001&script=sci_abstract&tlng=es

Diario Opinión. (2009-01-28). *Pésima atención en hospital de IESS*. Recuperado el 15 de agosto de 2016, de: <http://www.diariopinion.com/primeraplana/verArticulo.php?id=50437>

(2016-03-12). *Relevo en las direcciones del Hospital IESS Machala*. Recuperado el 15 de agosto de 2016, de: http://www.diariopinion.com/edicion_impresa.php?sda=12&sma=03&saa=2016

Fallas Araya, V. H., & Herrera Solís, V. E. (1998). Evaluación e implantación de un sistema de calidad en instituciones educativas.

Ferreira, R. (2013). *La educación Temprana*. Buenos Aires. Editorial Dunken

Gómez, P. D. & Arango, V. D. (2004). La fusión de empresas y su incidencia en el clima organizacional. *Poiésis*, 4(7). Recuperado el 25 de junio de 2016, de: <http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/view/590>

Hospital Donostia. (2004). Plan de Comunicación y Mapa de Relaciones.

- Jiménez Cangas, Leonor, Báez Dueñas, Rosa María, Pérez Maza, Benito, & Reyes Alvarez, Iliana. (1996). Metodología para la evaluación de la calidad en instituciones de atención primaria de salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 22(1), 15-16. Recuperado en 16 de agosto de 2016, de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34661996000100008&lng=es&tlng=es.
- Larocca, M. A. (2012). La importancia de comunicar y su relación con la responsabilidad social empresaria, impacto, transparencia y estrategias. *Calidad de Vida y Salud*, 5(2). Recuperado el 15 de agosto de 2016, de: <http://revistacdvs.uflo.edu.ar/index.php/CdVUFLO/article/view/81/79>
- Martínez, H. K & Téllez, B. S. (2013). La comunicación en las instituciones de carácter público: de lo institucional a lo participativo. Anagramas-Rumbos y sentidos de la comunicación-, 11(22), 93-112. Recuperado el 15 de agosto de 2016, de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-25222013000100006
- Medina, A. P. (2012). El valor estratégico de la comunicación interna hospitalaria. *Revista de Comunicación y Salud*. Vol.2, nº 1, pp. 19-28. Recuperado el 12 de agosto de agosto de 2016, de: <http://revistadecomunicacionysalud.org/index.php/rcys/article/view/26/20>
- Orozco, B., Henao, L. H., & Londoño, O. L. (2011). Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del Hospital Departamental San José de Marulanda, Caldas-ESE. *Universidad Católica de Manizales*. Recuperado el 22 de agosto de 2016, de: <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/90/Beatriz?sequence=1>
- Ortiz Espinosa, R. M., Muñoz Juárez, S., Del Campo, M., Lechuga, D., & Torres Carreño, E. (2003). Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios. *Rev Panam Salud Publica*, 13(4), 229. Recuperado el 22 de julio de 2016, de: <http://www.scielosp.org/pdf/rpsp/v13n4/a05v13n4>
- Pardo, A. (1997). ¿Qué es salud? *Rev. Medicina de la Universidad de Navarra*, 41(2), 4-9. Recuperado el 22 de julio de 2016, de: <http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33784879/salud.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1475364931&Signature=>

hHcX3fZEIp%2Bom2xYa3vJ6qeJUlg%3D&response-content-
disposition=inline%3B%20filename%3DQue_es_la_salud.pdf

- Pérez, D. M & Maldonado, P. M. (2006). Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional. *Investigación y postgrado*, 21(2), 231-248. Recuperado el 22 de junio de 2016, de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2310289>
- Pérez, V. (2006). Calidad total en la atención al cliente. *Vigo: Ideaspropias*.
- Pintos, V. S., de Melo, J. M., & Ricart, Q. O. (2000). Comunicación y salud. *Autoridades de la Escuela de Comunicación*, 15. Recuperado el 015 de agosto de 2016, de: <http://www.ort.edu.uy/fcd/pdf/revista-inmediaciones-de-la-comunicacion-3.pdf#page=118>
- Ponce-Gómez, J, Reyes-Morales, H, & Ponce-Gómez, G. (2006). Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*,14(2), 65-73. Recuperado el 16 de agosto de 2016 de: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2006/eim062b.pdf>
- 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(1), 1-10. Recuperado el 25 de junio de 2016 de: <http://www.scielo.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102>
- Regis, S. (2007). Reflexiones sobre las prácticas de comunicación en el campo de la salud. *Question*, 1(13). Recuperado el 12 de agosto de <http://perio.unlp.edu.ar/ojs/index.php/question/article/view/331>
- Reinoso, E.J (2008). Síntesis histórica del Hospital del IESS de Machala. *Archivos del IESS Machala*. Consultado el 5 de agosto de 2016
- Restrepo, M. (1995). Comunicación para la dinámica organizacional. *Signo y pensamiento*, 14(26), 91-96. Recuperado el 15 de julio de 2016, de: <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/signoypensamiento/article/view/3379/2639>
- Ríos, H. (2011). Comunicación en salud: Conceptos y modelos teóricos. *Perspectivas de la Comunicación-ISSN 0718-4867*, 4(1), 123-140. Recuperado el 23 de agosto de 2016, de:

<http://publicacionescienciassociales.ufro.cl/index.php/perspectivas/article/view/111/94>

- Riveros, J., & Berné, C. (2007). Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos: Estudio de caso desde la perspectiva de la aplicación del marketing. *Revista médica de Chile*, 135(7), 862-870. Recuperado el 16 de agosto de 2016, de: <http://www.scielo.cl/pdf/rmc/v135n7/art06.pdf>
- Segredo Pérez, A. M. (2009). Caracterización del sistema de dirección en la atención primaria de salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 35(4), 78-109. Recuperado el 16 de julio de 2016, de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662009000400009&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Soria, R. (2008). Comunicación organizacional: un modelo aplicable a la microempresa. *Revista Científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*, 1(1), 9-26. Recuperado el 16 de agosto de 2016, de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3990506>
- Torregrosa, C. J. F. (2014). Funciones de la documentación informativa en la comunicación externa de los gabinetes de prensa. *Biblios: Revista electrónica de bibliotecología, archivología y museología*, (57), 6. Recuperado el 28 de agosto de 2016, de DIALNET: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5069767>
- Uribe-Cano, J. (2013). El concepto de salud y enfermedad: una reflexión filosófica. *Rev CES Med*, 27(2):255-260. Recuperado el 28 de agosto de 2016, de: <http://revistas.ces.edu.co/index.php/medicina/article/view/2738>
- Vargas, O., Ayala, E. G. C., Cruz, E. M., Pérez, M. T. S., & Treviño, E. M. E. H. (2003). Satisfacción del usuario como indicador de calidad. *Revista mexicana de Enfermería cardiológica*, 11(2), 58-65. Recuperado el 20 de agosto de 2016 de: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-2003/en032c.pdf>
- Villa, C. (2014). *Manual de atención a clientes y usuarios*. Profit Editorial.
- Zapata, P. (2004). La comunicación interna en la sociedad del conocimiento: gestión clave en las estrategias empresariales e instituciones españolas. *Documentación de las Ciencias de la Información*, (27), 269-275. Recuperado el 23 de julio de 2016, de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1089852>

Anexos

ANEXO A. CUESTIONARIO ENCUESTAS A USUARIOS



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**



TEMA: Fortalecimiento de la calidad de atención al usuario en el Área de Emergencia Pediátrica del Hospital IESS Machala

1. ¿Con qué Frecuencia acudió en el último semestre al Área de Emergencia Pediátrica en el Hospital IESS Machala?

1 vez ()

2 - 3 ()

Más de 4 ()

2. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido cuando acudió al área de Emergencia Pediátrica del Hospital del IESS Machala?

Menos de 1 hora ()

1 hora ()

2 horas ()

Más de 2 horas ()

3. ¿Cómo califica la calidad de atención recibida en el Área de Emergencia Pediátrica del Hospital del IESS?

Buena ()

Regular ()

Mala ()

Deficiente ()

4. ¿Cómo califica Ud. la actitud del personal de salud al momento de la atención en el Área de Emergencia Pediátrica?

Atentos ()

Respetuosos ()

Indiferentes ()

Groseros ()

5. ¿Cómo se informó cuando acudió por primera vez al Área de Emergencia Pediátrica?

Guardia de Seguridad ()

Cuerpo Médico y de Enfermería ()

Cartelera Informativa ()

Folletos, trípticos, hojas volantes ()

Usuarios ()

Otros _____

6. ¿Por qué medio se entera de las novedades o servicios que brinda el Área de Emergencia Pediátrica del Hospital del IESS Machala?

Prensa ()

Redes sociales ()

Cartelera dentro del hospital ()

Otros _____

7. ¿Cuál es el medio que recomendaría Ud. para obtener información relevante del Área de Emergencia Pediátrica?

Prensa ()

Redes sociales ()

Cartelera dentro del hospital ()

8. De las siguientes opciones ¿Qué sugerencias daría usted para Mejorar el Área de Emergencia Pediátrica?

Incrementar personal médico ()

Buen trato al usuario ()

Mejorar el aseo ()

Adecuar instalaciones ()

Ninguna sugerencia ()

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

ANEXO B. Realizando Encuestas a usuarios



ANEXO C. Guía de entrevista a los médicos y enfermeras (os), del Hospital IESS Machala, que laboran en el Área de Emergencia Pediátrica.

Banco de Preguntas para Entrevistas:

- 1.- ¿Cómo identifica Ud. al Hospital IESS Machala?
- 2.- ¿Cuáles son las prioridades en casos de emergencias o urgencias pediátricas?
- 3.- ¿Existe una norma o regla en donde el médico o enfermera clasifique a los pacientes que acuden a emergencia pediátrica?
- 4.- ¿Cuál es la atención y trato que Ud. le brinda al usuario?
- 6.- ¿Sugerencia para atención al cliente?
- 7.- ¿Cuáles son los Medios de comunicación por los cuales mantiene informado a los de usuarios del IESS?
- 8.- Existe algún plan de comunicación en casos de crisis.
- 9.- En casos de emergencias cuál es el nivel de cooperación con las otras entidades de auxilio y socorro.
- 10.- ¿Existen Campañas preventivas desarrolladas en el centro hospitalario?

Fecha de aplicación: _____

Entrevistado por: _____

ANEXO D. Realizando entrevista a público interno (médico del Área Pediátrica)



ANEXO E. Capacitación al Público interno que labora en el Área de Emergencia Pediátrica





ANEXO F. Diseño y contenido de cartelera informativa



INFORMACIÓN DIRECTA

EMERGENCIA DE PEDIATRÍA



¿Conoces la diferencia entre?
Urgencia y Emergencia

URGENCIA

ES LA SITUACIÓN DE SALUD QUE NO PONE EN RIESGO TU VIDA Y REQUIERE ATENCIÓN MÉDICA DENTRO DE UN PERÍODO DE TIEMPO RAZONABLE.

EMERGENCIA

ES AQUELLA SITUACIÓN DE SALUD QUE PONE EN RIESGO TU VIDA O LA FUNCIÓN DE ALGÚN ÓRGANO Y REQUIERE ATENCIÓN MÉDICA INMEDIATA.



TRIAGE

Definición:
MÉTODO DE SELECCIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PACIENTES BASADOS EN SU NECESIDADES TERAPÉUTICAS Y LOS RECURSOS DISPONIBLES PARA SU ATENCIÓN.



EN CASO DE SISMO

ANTES	DURANTE	DESPUÉS
<ul style="list-style-type: none"> • Localice los rutas de evacuación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conserve la calma, no corra. • Alejese de ventanas y objetos que puedan caer. • Utilícense a un costado de un escritorio (triángulo de la vida). • Vaya hacia lugares abiertos. • Alejese de los edificios, podrían colapsar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ayude en lo posible de lo contrario no se exponga.

EN URGENCIAS SE ATIENDE POR GRAVEDAD NO POR ORDEN DE LLEGADA







Grave

Mediana Gravedad

Menos Grave

Leve

Atención General

REQUISITOS PARA UNA REFERENCIA O COMPRA DE SERVICIOS:

COPIAS:
CÉDULA DEL PACIENTE
CÉDULA DEL AFILIADO

S.S.C. / COPIAS
CÉDULAS
CARNET
COMPROBANTE ÚLTIMO PAGO
REFERENCIA DISPENSARIO MÉDICO
ORDEN DE COMPRA DE SERVICIOS

PASOS A SEGUIR PARA UNA REFERENCIA O COMPRA DE SERVICIOS:

VIGENCIA DE DERECHO
VENTANILLA 1 - 2 EN Balcón de Servicios

DIRECCIÓN TÉCNICA
VENTANILLA 6

FIRMA SUBDIRECCIÓN
ALTOS DE PRODUBANCO

ELABORADO POR:
RAMIRO MORÁN

ANEXO G. Diseño y contenido de hojas volantes



ANEXO H. Colocación de cartelera informativa



**ANEXO I. Entrega de Hojas volantes a los usuarios del Área de
Emergencia Pediátrica**



**ANEXO J. Instalación de buzón de quejas y sugerencias en el
Área de Emergencia Pediátrica del Hospital IESS Machala**

