

## LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN TIEMPO DE ESPERA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GENERAL IESS DE MILAGRO – ECUADOR

The external user satisfaction in waiting time in the hospital general IESS emergency service Milagro - Ecuador

Mutre Carriel Katherine Betzabeth<sup>1\*</sup>  
<https://orcid.org/0000-0003-4172-2301>  
González Calero Miriam<sup>1\*</sup>  
<https://orcid.org/0000-0001-5514-4413>

Recibido: 31/10/2019

Aceptado: 20/01/2020

### RESUMEN

**Introducción:** En la actualidad, los servicios de emergencias en los pacientes tienden a tener inconvenientes al acceso a la atención médica en distintas áreas del hospital, convirtiéndose en un problema de salud pública. **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en la atención del servicio de emergencias del Hospital General IESS Milagro. **Método:** El diseño de investigación fue cuantitativo, descriptivo de cohorte transversal. La población fueron todos los pacientes que acudieron a emergencia en el periodo septiembre 2019, tomando una muestra de 170 pacientes. Como técnica se seleccionó la encuesta y como instrumento se elaboró un cuestionario con 15 preguntas validado por juicios de expertos en salud comprobando validez, pertinencia y coherencia. **Resultados:** Rango de edad mayor entre 40 a 49 años (38,8%), sexo masculino (70%), día en la semana que asisten frecuentemente; lunes (33,5%), Evaluación al personal médico; Bueno (47,6%), Comprensión de la explicación que brindó el médico; Si (84,7%), Realización de examen físico; Si (72,4%), Comprensión de la explicación que brindó el personal de enfermería; Si (87,1%), Evaluación al

personal de enfermería; Bueno (55,5%), Evaluación al personal administrativo; Bueno (60,6%), Trato con amabilidad y paciencia; Si (88,2%), Brazaletes asignados; Azul (64,7%), Tiempo de espera; 30 a 60 min (25,3%), Explicación de ruta a seguir; Siempre (82,4%), Señalética de orientación; A veces (37,6%), Personal para orientar en los servicios de emergencia; Nunca (62,4%). **Conclusión.** Se encontró altos niveles de insatisfacción en señaléticas y orientación en servicios de emergencia. Sin embargo, el tiempo de espera de los usuarios atendidos fue considerable.

**Palabras claves:** Satisfacción, usuario externo, tiempo de espera, emergencia, atención.

1. Universidad Estatal de Milagro. Maestranter de Salud Pública  
Correspondencia: [kmutrec@outlook.es](mailto:kmutrec@outlook.es)

## ABSTRACT

**Introduction:** Currently, emergency services for patients tend to have difficulties in accessing medical care in different areas of the hospital, becoming a public health problem. **Objective.** To determine the external user satisfaction level in waiting time, in the General Hospital IESS Milagro emergency service attention. **Method.** The research design was quantitative, descriptive of the cross-sectional cohort. The population was all the patients who went to the emergency in the period September 2019, taking a sample of 170 patients. As a technique, the survey was selected and as an instrument, a questionnaire with 15 questions was prepared, validated by the opinions of health experts, checking validity, relevance and coherence. **Results.** Older age range between 40 to 49 years (38.8%), male sex (70%), day in the week that they attend frequently; Monday (33.5%), Evaluation to medical personnel; Good (47.6%). Compression of the explanation provided by the doctor; Yes (84.7%), Performing physical examination; Yes (72.4%), Compression of the explanation provided by the nursing staff; Yes (87.1%), Evaluation of nursing staff; Good (55.5%), Evaluation to administrative staff; Good (60.6%), I treat with kindness and patience; Yes (88.2%), assigned bracelet; Blue (64.7%), Waiting time; 30 to 60 min (25.3%), Explanation of the route to follow; Always (82.4%), Orientation signage; Sometimes (37.6%), Personnel to guide emergency services; Never (62.4%). **Conclusion.** High levels of dissatisfaction were found in signs and orientation in emergency services. However, the waiting time of the users served was considerable.

**Keywords:** Satisfaction, external user, waiting time, emergency, attention.

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día, es imprescindible brindar una asistencia de calidad, eficiente y segura en los servicios de urgencias, donde el trato que reciben los pacientes son considerados de vital importancia. Esto se basa en un mejor conocimiento que permita una mejor organización y distribución de los recursos sanitarios destinados a las diferentes áreas de atención en el hospital.

Sin embargo, dicha atención se ha convertido en la puerta de entrada de muchos pacientes que no tienen acceso a la atención médica oportuna en diferentes áreas, aglomerando a los pacientes en el servicio de emergencia. Esto causa un largo tiempo de espera, lo que provoca la insatisfacción de los pacientes. En consecuencia, se considera un problema de salud pública a nivel mundial. “El servicio de salud que se brinda en los hospitales públicos es muy complejo debido a los distintos procesos y procedimientos que se manejan al instante donde se corre una gran responsabilidad” (1).

“Durante los últimos años, se ha observado una gran cifra de pacientes que requieren de atención médica en el área de emergencia. Esto surge debido a accidentes, desastres naturales, agresión o diversas enfermedades. Por ende, la aglomeración y demora de atención seguirán vigente debido a estos acontecimientos” (2).

“La emergencia es una situación urgente que conlleva a un peligro inmediato del estado de vida de un paciente, debido algún inconveniente de cualquier órgano. Por ejemplo: motivos de accidentes que causan politraumatismos con hemorragias graves, paro cardiorrespiratorio, violencias físicas por armas blancas o de fuego, pacientes que llegan en estado críticos por la electricidad, caídas, el dolor en el problemas cardíacos, y así distintas complicaciones graves que deben de ser



atendidas con prioridad” (3). La calidad de la atención médica es considerada uno de los problemas difíciles de conceptualizar porque se pretende que con el tiempo se cometan menos fallas. La satisfacción del paciente en los servicios de urgencias es el grado de concordancia con el que se mide la calidad de la atención recibida.

“La calidad en salud no sólo está enfocada con la satisfacción a los pacientes sino en mejorar su estilo de vida, el cual se debe hacer todo lo posible por extenderla y en muchos casos evadir o prevenir que nuevamente se enfermen o mueran de manera innecesaria” (4). “La satisfacción se entiende a la complacencia del paciente en función de sus perspectivas debido al servicio brindado por parte del personal de emergencias” (5).

Según la OMS, “con la implementación del sistema de triaje garantiza la categorización de dichos pacientes con grado de urgencia según los síntomas y signos que presentan en ese momento, dando prioridad la asistencia de los mismos, ofreciendo seguridad, confiabilidad y mayor asistencia a la atención personalizada” (6). Al momento de que un paciente es ingresado a los servicios de emergencias, las enfermeras de urgencias son aquellas encargadas en aplicar el sistema de triaje, determinando así la prioridad en que necesita ser atendido el paciente. Por lo tanto, el triaje comprende la valoración, tratamiento y diagnóstico que el personal de enfermería asigna debido al problema percibido.

En tanto, “un buen servicio se entiende por la gestión brindada a los pacientes con acciones de motivar, dirigir y atender las necesidades con la finalidad de proporcionar respuestas ágiles y oportunas” (7).

En la República del Ecuador se tiene a disposición los servicios de seguridad, educación y salud a nivel nacional, por medio de la planificación en distritos y circuitos. “Las cuales son unidades de planificación y prestación de servicios integrados del cual se benefician varios cantones del país. Según el Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV), indicó que se debe prestar mayor importancia a la capacidad de mejorar una condición de salud deteriorada, que exige la responsabilidad implícita de que los procesos de atención se realicen con excelencia” (8).

Expuesto lo expresado, ha motivado la realización de este estudio: conocer los acontecimientos en los servicios de urgencias del Hospital General IESS de Milagro - Ecuador, el cual es un establecimiento de salud nivel II, y que forma parte de la red integral de salud, por lo tanto, recibe a pacientes del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Ministerio de Salud Pública, atendiendo un número aproximado de 168,000 consultas anuales.

El servicio de emergencia del hospital constituye una puerta de entrada al establecimiento para usuarios que por su condición de salud no pueden esperar un turno ordinario. Sin embargo, en muchas ocasiones los pacientes no son referidos por un profesional de salud, llegan al servicio debido a las distantes citas que maneja el call center en el agendamiento para consulta externa, pacientes del seguro campesino que se les dificulta conseguir atención en el centro de salud de su comuna lo que ocasiona la saturación en el servicio. Se estima así que el 82% son pacientes de consulta externa con patologías que probablemente podrían resolverse en otro espacio ya que no comprometen su vida, restando oportunidad a aquellos que necesitan una atención emergente.



Esta situación representa un desafío para la gestión del Hospital, ya que, en los tiempos de espera, más allá del cumplimiento de una meta, está la vida de los pacientes que acuden a este servicio. Ellos podrían recibir una mejor atención, gracias a la implementación de estrategias que permitan optimizar el uso de recursos, mejorar el desempeño de los profesionales y la capacidad instalada del establecimiento. Se tomaría, así, en cuenta al número de pacientes que demandan la atención, disminuyendo la mortalidad y/o secuelas provocadas por una atención tardía lo que beneficiaría a la población de Milagro, afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Ministerio de Salud Pública, red de salud en general, servidores del Hospital General Milagro y zonas aledañas.

“En los servicios de urgencias hospitalarias es necesario mejorar la calidad de atención, estableciendo estrategias para conocer los acontecimientos, por lo cual se requiere conocer la opinión de los pacientes a través de una evaluación sobre los servicios que ofrece el hospital” (9). Por lo tanto, este estudio tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en la atención del servicio de emergencias del Hospital General IESS Milagro, evaluar el tiempo de espera, analizar el proceso de selección y clasificación del paciente, identificar si los usuarios externos conocen la ruta a seguir en el servicio de emergencia.

## MATERIALES Y MÉTODO

El diseño y tipo de investigación en este estudio fue cuantitativa. Se necesitó variables cuantificables para medir el tiempo de espera y el nivel de satisfacción en los servicios de urgencias de los pacientes del Hospital General IESS Milagro.

Fue descriptiva de corte transversal, lo que permitió explicar detalladamente la realidad de la situación desde el momento que el paciente es triado en el servicio de emergencia, con hallazgos correspondiente, específicamente, en el periodo del mes de septiembre del 2019. Según su contexto es de campo, porque se trabajó en el sitio donde proporcionaron la información necesaria.

La población fueron todos los pacientes que acudieron a emergencia en el periodo septiembre 2019, el cual se tomó una muestra no probabilística de 170 pacientes. Se utilizó criterios de inclusión solo a los usuarios que desearon participar voluntariamente, con brazaletes color verde y azul, con un rango de edad determinado de 30 a 70 años, entre horarios de lunes a viernes, de 08:00 am a 16:00 pm. Para la obtención de los datos se elaboró una encuesta dirigida a los pacientes, cuyo instrumento fue un cuestionario que constó de 15 preguntas y fue validado por juicios de expertos, en total 5. Calificaron: validez, pertinencia y coherencia. El puntaje total del instrumento fue con respecto a la validez el 97%, en pertinencia un puntaje del 98%, mientras que en coherencia un 98%.

## RESULTADOS

Con base a los resultados obtenidos del cuestionario, para conocer la satisfacción del usuario externo en tiempo de espera del servicio de emergencia, se requirió saber de los 170 pacientes las características sociodemográficas de los pacientes y se determinó que en relación al sexo y al rango de edad, se observó que con mayor frecuencia acuden al servicio de emergencia 119 casos de sexo masculino, equivalente a un 70%, de los cuales 45 casos entre 40 a 49 años; correspondiente a un 26,5%, 37 de ellos fluctúan entre los 30 a 39 años, equivalente a un



21,8%, 26 usuarios de 50 a 60 años pertenecientes a un 15,3% y 11 de ellos mayores a 61 Años de edad con un porcentaje del 6,5%. Sin embargo, en el sexo femenino reflejaron 51 casos correspondiente a un 30%, el cual 21 casos fueron de 40 a 49 años, abarcando un 12,4%, 11 casos de 5 a 60 años, correspondiente a un 6,5%, 10 pacientes mayores a 61 años equivalente a un 5,9%, mientras que 9 casos de 30 a 39 años con un porcentaje del 5,3%. Por lo tanto, se pudo analizar que el sexo masculino tuvo mayor frecuencia en el estudio, mientras que la edad que más predominó fue entre los 40 a 49 años con un 38,8% seguido del rango de edad de 30 a 39 años con un 27,1%, como se detalla en la siguiente tabla N°1.

**Tabla 1.**  
**Sexo por rango de edad de usuarios externo.**

		Rango de Edad				Total	
		30 - 39 Años	40 - 49 Años	50 - 60 Años	Mayor a 61 Años		
Sexo	Masc.	Casos	37	45	26	11	119
		Porcentaje	21,8 %	26,5 %	15,3 %	6,5 %	70,0 %
	Fem.	Casos	9	21	11	10	51
		Porcentaje	5,3 %	12,4 %	6,5 %	5,9 %	30,0 %
<b>Total</b>		Casos	46	66	37	21	170
		Porcentaje	27,1 %	38,8 %	21,8 %	12,4 %	100,0 %

Con respecto a los días que más acudieron los usuarios externos a los servicios de emergencia en el tiempo estimado del presente estudio, se pudo determinar que los días lunes asistieron 57 usuarios (33,5%), martes 39 casos (22,9%), miércoles 31 pacientes (18,2%), jueves 22 usuarios (12,9%), mientras que viernes 21 casos (12,4%). Los días lunes acuden muchos más usuarios que los demás días, tal como se refleja en la tabla 2.

**Tabla 2.**  
**Días que Asisten más Usuarios Externos a Emergencias.**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Lunes</b>	57	33,5%
<b>Martes</b>	39	22,9%
<b>Miércoles</b>	31	18,2%
<b>Jueves</b>	22	12,9%
<b>Viernes</b>	21	12,4%
<b>Total</b>	170	100,0%

Mediante la encuesta los usuarios externos se encargaron de evaluar al personal médico que lo atendió, 81 de ellos indicaron bueno equivalente a un (47,6%), 53 casos señalaron muy bueno, correspondiente a un (31,2%), 21 usuarios puntualizaron excelente abarcando un (12,4%), mientras que 15 de ellos indicaron regular formando parte con un (8,8%). Por lo tanto, se pudo deducir que los usuarios evaluaron con mayor frecuencia un nivel bueno. De los 170 pacientes, 123 usuarios indicaron en que el médico realizó el examen completo y minucioso equivalente a un (72,4%), mientras que 47 casos señalaron que el médico no realizó el examen completo el cual corresponde a un 27,6%.

Se pudo constatar que 144 (84,7%) usuarios si comprendieron la explicación del médico, mientras que 26 (15,3%) casos no lo entendieron. Con base en la evaluación al personal de enfermería el 53,5% indicó un nivel de satisfacción bueno, el 35,3% muy bueno, el 7,6% excelente, mientras que el 3,5% regular. Con respecto a la comprensión de la explicación que brindo el personal de enfermería el 87,1% indicó si haber comprendido, mientras que el 12,9% no le comprendieron.



Así mismo con el trato por parte del personal de emergencia con amabilidad, respeto y paciencia el 88,2% si fue totalmente satisfecho, mientras que el 11,8% indicaron no tener satisfacción en el trato que brindaban. También evaluaron al personal administrativo en donde el 60,6% reflejó en ser una atención buena, el 28,8% muy buena, el 6,5% excelente, mientras que el 4,1% regular, cuyos datos se reflejan en la Tabla 3.

**Tabla 3**  
Evaluación, comprensión y trato por parte del Médico, Personal de enfermería y administrativo.

Evaluación al personal médico		
	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	21	12,4%
Muy bueno	53	31,2%
Bueno	81	47,6%
Regular	15	8,8%
Realización de Examen físico completo y minucioso de parte del médico.		
Si	123	72,4%
No	47	27,6%
Comprensión de la explicación que brindo el médico		
Si	144	84,7%
No	26	15,3%
Evaluación al personal de enfermería		
Excelente	13	7,6%
Muy Bueno	60	35,3%
Bueno	91	53,5%
Regular	6	3,5%
Comprensión de la explicación que brindo el personal de enfermería		
Si	148	87,1%
No	22	12,9%

Se determinó el color de brazalete con mayor frecuencia asignado a cuyos pacientes que ingresaron al area de emergencia, el Azul con 110 casos equivalente

a un 64,7%, donde el tiempo de espera con un indice de frecuencia alto de 36 (21,2%) casos de 1 a 2 horas, 33 (19,4%) casos de 30 a 60 min, 26 (15,3%) casos de 15 a 30 min, 15 (8,2%) de 2 a 4 horas, mientras que un caso más de 4 horas. Por otro lado, el color verde abarco 60 casos correspondiente a un 35,3%, donde el rango de tiempo de espera para la atención fue 36 (21,2%) donde el tiempo de espera para la atención con mayor número de cifra fue 24 (14,1%) de 30 a 60 min, 17 (10%) casos entre 15 a 30 min, 14 (8,2%) usuarios entre 1 a 2 horas, 4 (2,4%) de ellos entre 2 a 4 horas, mientras existió un caso con más de 4 horas. Por lo tanto, se pudo verificar que el brazalete azul es el mayormente asignado a los usuarios externos, y el tiempo de espera de atención indicaron con mayor frecuencia entre los 30 a 60 min, seguido de 1 a 2 horas.

**Tabla 4.**  
Tiempo de espera en relación al brazalete y color asignado para la atención.

Tiempo de espera para la atención en relación al brazalete	min	Porcentaje	10,0%	15,3%	25,3%
	30 a 60 min	Casos	24	33	57
1 a 2 horas	Porcentaje	14,1%	19,4%	33,5%	
	Casos	14	36	50	
2 a 4 horas	Porcentaje	8,2%	21,2%	29,4%	
	Casos	4	14	18	
Más de 4 horas	Porcentaje	2,4%	8,2%	10,6%	
	Casos	1	1	2	
Total	Porcentaje	0,6%	0,6%	1,2%	
	Casos	60	110	170	
	Porcentaje	35,3%	64,7%	100%	

Además, se identificó si los usuarios externos recibieron algún tipo de orientación de la ruta a seguir para retirar medicamentos aplicación de inyecciones y retiro de exámenes de laboratorio, 124 pacientes indicaron que siempre el cual equivale a un 82,4%,



equivale a un 82,4%, 20 de ellos puntualizaron que nunca, formando parte de un 11,8% mientras que 10 señalaron a veces correspondiente a un 5,9%. Del mismo modo, se verificó si los pacientes observaron que el área contaba con señaléticas lo cual cuenta como un medio de orientación al usuario externo, 64 (37,6%) de ellos indicaron que a veces son adecuados para orientar, 53 (31,2%) casos señalaron que siempre, mientras que 53 (31,2%) de ellos puntualizaron que nunca. Además, se dio a conocer si la emergencia cuenta con personal para orientar e informar a los usuarios externos, donde 106 usuarios acotaron que nunca cuentan con el personal para ser orientados lo que es equivalente a un 62,4%, 35 pacientes indicaron a veces el cual corresponde a un 20,6%, mientras que 29 de ellos señalaron que siempre cuentan con alguien que los oriente, dichos datos se muestran en la tabla 5.

**Tabla 5.**  
**Explicación de ruta a seguir, señaléticas y orientación en los servicios de urgencias**

<b>Explicación de la ruta a seguir para el retiro de medicamentos y exámenes.</b>			
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
<b>Siempre</b>	140	82,4%	
<b>A veces</b>	10	5,9%	
<b>Nunca</b>	20	11,8%	
<b>Señaléticas adecuadas para la orientación del Usuario externo.</b>			
<b>Siempre</b>	53	31,2%	
<b>A veces</b>	64	37,6%	
<b>Nunca</b>	53	31,2%	
<b>La emergencia cuenta con personal para orientar e informar a los Usuarios externo.</b>			
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
<b>Siempre</b>	29	17,1%	
<b>A veces</b>	35	20,6%	
<b>Nunca</b>	106	62,4%	

## DISCUSIÓN

En el presente estudio se dio a conocer la satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en los servicios de emergencia que ofrece el Hospital General IESS Milagro, donde se identificó que el sexo mayormente fue masculino con un 70%, y femenino con un 30%, y la gran mayoría fluctúan entre rango de edad de 40 a 49 años de edad con un 38,8% seguido del rango de 30 a 39 años con un 27,1%.

Según el estudio de Walter Castelo Rivas, en el año 2016 realizó una investigación en el Ecuador con el tema "Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias" el cual fue un estudio descriptivo de corte transversal en el servicio de emergencia del circuito de salud integral Augusto Egas de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador, la población fue de 382 pacientes, donde por medio de una encuesta se dio a conocer que el género con mayor frecuencia fue el sexo femenino con un 65,71%, y el masculino con 34,29%, en relación a la edad reflejó un mayor número de casos entre 32 a 38 años con un 18,6% de edad seguido de los 39 a 45 años con un 14,14% (10).

Por lo tanto, se pudo verificar que en ambos estudios existe una desigualdad de resultados con relación al género ya que en el presente estudio el de mayor frecuencia fue el sexo masculino. Sin embargo, en el estudio de Castelo se observó que la mayor incidencia de pacientes fue de sexo femenino. Con respecto a la edad se determinó que ambos rangos de edades tienen un grado de similitud, tanto en el presente estudio y el de comparación. El día que mayormente acuden los pacientes al servicio de urgencias en el hospital en este estudio son los lunes con un 33,53%.



Según en el estudio de Rodríguez Páez en el año 2017 realizado en Bogotá, Colombia con el tema; “Uso de los servicios de urgencias en Bogotá, Colombia: Un análisis desde el Triage” el trabajo de investigación fue de tipo transversal y descriptivo, en donde se encontró que el día lunes fue el que tuvo mayor participación de registros de atención en los servicios de urgencias con un 16,2% tomando en cuenta que en este estudio se consideró todos los días de la semana (11). Por lo tanto, al comparar ambos estudios se pudo determinar que tienen un grado de similitud con respecto al día lunes en la semana, ya que los pacientes acudieron más a los servicios de urgencias esos días.

En la tabla número 3 se trató sobre la evaluación, comprensión y trato por parte del médico, personal de enfermería y administrativo, por lo tanto, el 47,6% de los pacientes indicaron dar un nivel de satisfacción bueno en la evaluación al personal médico, el 72,4% señaló en que el médico si realizó un examen físico completo minucioso, mientras que el 27,6% no lo reflejaron, el 84,7% si comprendieron la explicación del médico. Por otra parte, el 53,5% de los pacientes puntualizaron en dar un nivel de satisfacción bueno en la evaluación al personal de enfermería, y el 87,1% si comprendieron la explicación brindada, el cual el 88,2% indicaron en tener un buen trato con amabilidad respeto y paciencia en la emergencia. Además, se dio a conocer la evaluación al personal administrativo en donde el 60,6% señaló en ser bueno.

En el estudio de Antonio de Jesús Vizcaino realizado en el año 2018 en Jalisco México, con el tema “Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco”, fue una investigación cuantitativa de tipo descriptivo, transversal y correlacio-

onal el instrumento fue una encuesta con escala de Likert dirigida a 96 pacientes que acudieron al durante una semana en abril del 2017, se percibió un mejor trato y orientación de servicio tanto médico y personal de enfermería. El trato por parte de médicos en una escala del 73% totalmente de acuerdo, en base el grado de satisfacción por parte del personal de enfermería indicaron en tener un 53% de totalmente de acuerdo con el trato con amabilidad (12).

En relación con el presente estudio se pudo comparar que en ambos trabajos el nivel de evaluación al médico en lo que respecta el trato al paciente indicaron tener un buen servicio al tratar. Por otro lado, también se observó una gran diferencia en el estudio de Vizcaino donde la evaluación del trato al paciente por parte del personal de enfermería es totalmente satisfactorio en comparación con el presente estudio. El brazalete asignado para la atención de acuerdo al sistema del triaje en este presente estudio el 64,7% fue de color azul, mientras que el color verde un 35,3%.

Según el estudio de Velázquez Guzmán en el año 2017, realizado en México con el tema “Correlación clínica del triaje con el diagnóstico clínico de ingreso y egreso realizado en los pacientes que acuden al servicio médico de urgencias de un hospital privado” el cual fue de tipo observacional, descriptivo y transversal, desarrollado en el Hospital Ángeles Clínica Londres. La población fue de 144 pacientes que acudieron en ese entonces al servicio de urgencias, donde se reflejó el sistema de triaje asignado a los pacientes, el color de brazalete que más predomino entre el criterio de inclusión en base al presente estudio entre el verde y azul, el color verde abarcó un 33%, mientras que el color azul un 7% (13). Se pudo observar que hubo una desigualdad al comparar ambos resultados, ya que en el estudio presente el

color de brazalete que más casos de pacientes fue el azul mientras que en el estudio de Velásquez fue el color verde. El tiempo de espera para la atención en relación al brazalete en el presente estudio, el 33,5% señaló en esperar de 30 a 60 min, seguido del 29,4% entre 1 a 2 horas de espera.

En el estudio de Martha Cecilia Ramírez Estrada, en el año 2016 realizado en Pereira - Colombia, con el tema "Percepción de calidad en servicios de urgencias hospitalarias de II nivel, Risaralda Colombia", fue de tipo exploratorio, descriptivo, de corte transversal y diseño no experimental, con una población de 170 pacientes dirigida a ellos una encuesta, mediante la que se determinó la atención percibida de los pacientes de acuerdo a los servicios de urgencias y el sistema de triaje aplicado, en donde el 65% de los pacientes espero menos de 30 minutos, seguido del 35% más de 30 minutos (14). Al comparar ambos estudios se identificó una diferencia entre rangos de tiempos ya que en el estudio de Ramírez se tomó en cuenta el tiempo menor a 30 minutos, donde fue el que mayormente fueron atendidos.

En este estudio también se determinó si los pacientes recibieron explicación para seguir la ruta de retiro de medicamentos y exámenes, el 82,4% si indicó que recibían dicha información, además se conoció si ellos observaban señaléticas adecuadas de orientación en donde el 37,6% indicó que a veces. Por otro lado, el 62,4% de los pacientes señalaron que el hospital no cuenta con personal para orientar e informar a los usuarios externos. Según el estudio de Juan Enrique Banegas Cardero realizado en el año 2014 en Santiago de Cuba con el tema "Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral Los Arales", un estudio descriptivo y transversal, para evaluar el universo fue de 624 pacientes el cual se dio a conocer

si en dicho centro de salud contaba con señaléticas como guía de orientación y personal quien atiende las necesidades que requería el 76,48% indicó en no tener estos servicios (15). En relación al presente estudio se pudo constatar que muchos dijeron sentirse poco o nada satisfecho con alguno de los aspectos evaluados.

## CONCLUSIÓN

Al analizar la investigación realizada se concluye que el nivel de satisfacción global en tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital General Milagro es aceptable, el mismo que por dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía es variado. Aunque los atributos más altos, de usuarios satisfechos fueron la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención y la explicación que el personal de enfermería ofreció, también se encontró altos niveles de insatisfacción en cuanto a los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia para orientar a los pacientes; además, que la mayor parte la emergencia no cuenta con personal para informar y orientar al usuario externo por lo que el tiempo de espera aumenta.

Es importante recalcar que unos de los aspectos de insatisfacción de los pacientes es el proceso de atención usado para la atención en la emergencia al momento del ingreso, puesto que los lunes, existiendo mayor concurrencia de pacientes, se usa un método manual en el proceso de atención lo que trae como consecuencia que se tardan más, que el informático usado de jueves a viernes.

Por lo tanto, a pesar de que el nivel de satisfacción es aceptable existen propuestas que ayudarían a optimizar el nivel de la satisfacción en tiempos de espera, entre otros aspectos.



## REFERENCIAS

- (1). Sihuín-Tapia EY, Gómez-Quispe OE, Ibáñez-Quispe V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. *Rev. perú. med. exp. Salud pública* [Internet]. 2015; 32 (2): 299-302. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342015000200014&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000200014&lng=es).
- (2). Matzumura-Kasano JP, Gutierrez Crespo HF, Zamudio Eslava LA. Satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de una institución privada de salud. *RevistadeCienciasdelaSalud* ISSN: 2588-0608 Qhalikay. *Revista de Ciencias de la Salud* Vol 2 Num 1 (2018). Disponible en: <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Qhalikay/article/view/1401/1406>
- (3). Sánchez Guillaume JL. Un acercamiento a la medicina de urgencias y emergencias. *MEDISAN* 2018; 22 (7):630. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v22n7/1029-3019-san-22-07-630.pdf>.
- (4). Ávalos García MI. La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud. Consideraciones teóricas y metodológicas. *Horizonte Sanitario*, ISSN 1665-3262, Vol. 9, N°. 1, 2010, págs. 9-19. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5305246>
- (5). Pérez Goiz R, Vega Malagón G, Martínez Martínez ML. Satisfacción de los usuarios en el servicio de urgencias en un hospital de segundo nivel. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social* [Internet]. 2009; 47 (6): 637-642. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457745517009>
- (6). Organización Mundial de la Salud. Manual para la Implementación de un Sistema de Triage para los Cuartos de Urgencias. Área de Sistemas de Salud Basados en APS, Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS) 2010 Washington: Biblioteca Sede OPS. Obtenido de [http://new.paho.org/hq/dmdocuments/2011/HSS\\_IS\\_Manual\\_Sistema\\_Tiraje\\_CuartosUrgencias2011.pdf](http://new.paho.org/hq/dmdocuments/2011/HSS_IS_Manual_Sistema_Tiraje_CuartosUrgencias2011.pdf)
- (7). Tuesta Nole JR. Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital II. Tarapoto- Essalud, Perú. *Archivos de Medicina (Col)*, vol. 18, núm. 2, 2018. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2738/273857650014/273857650014.pdf>.
- (8). Plan Nacional de Desarrollo. Planificamos para toda una vida. Consejo Nacional de Planificación. Quito-Ecuador: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades 2017. Disponible en: [https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)
- (9). Gómez Guerra WE, Dávila FJ, Campins RA, Colmenares S. Satisfacción Del Usuario En La Emergencia Del Hospital Central De Maracay. *Revista de Salud Pública*. 21. 88. 10.31052/1853.1180.v21.n2.15151. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/327048910\\_satisfaccion\\_del\\_usuario\\_en\\_la\\_emergencia\\_del\\_hospital\\_central\\_de\\_maracay](https://www.researchgate.net/publication/327048910_satisfaccion_del_usuario_en_la_emergencia_del_hospital_central_de_maracay)



- (10). Castelo Rivas Walter Patricio, Castelo Rivas Angel Fredy, Rodríguez Díaz Jorge Luis. Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Rev Cubana Enfermer* [Internet]. 2016; 32 (3). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192016000300007&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000300007&lng=es).
- (11). Rodríguez-Páez FG, Jiménez-Barbosa WG, Palencia-Sánchez F. Uso de los servicios de urgencias en Bogotá, Colombia: Un análisis desde el Triaje. *Univ. Salud.* 2018;20(3):215-226. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182003.124>. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n3/2389-7066-reus-20-03-00215.pdf>
- (12). Vizcaíno AJ, Vizcaíno-Marín VP, Fregoso-Jasso GS. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *HORIZONTE SANITARIO*, [S.l.], v. 18, n. 1, aug. 2018. ISSN 2007-7459. Disponible en: <http://www.revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/2103> doi:<https://doi.org/10.19136/hs.a18n1.2103>
- (13). Velázquez-Guzmán MA, Morales-Hernández AE, Fonseca-Carrillo I, Brugada-Yáñez A. Correlación clínica del triaje con el diagnóstico clínico de ingreso y egreso realizado en los pacientes que acuden al servicio médico de urgencias de un hospital privado. *Med. interna Méx.* [revista en la Internet]. 2017 Ago; 33(4): 466-475. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-48662017000400466&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-48662017000400466&lng=es).
- (14). Ramírez Estrada MC, Gil Ospina, AA. Percepción De Calidad En Servicios De Urgencias Hospitalarias de II Nivel, Risaralda Colombia, 2013. *Investigaciones Andina* [Internet]. 2016; 18 (32): 1507-1520. Recuperado de: <https://www.re-dalyc.org/articulo.oa?id=239047318006>
- (15). Banegas Cardero, Juan Enrique, Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral “Los Arales”. *MEDISAN* [Internet]. 2014; 18 (7): 965-970. Recuperado de: <https://www.re-dalyc.org/articulo.oa?id=368445165009>

