

# Calidad de atención y servicios a los asegurados en las instituciones de salud en David

---

## **Staff, Eric**

Universidad UMECIT, Panamá  
Licenciatura en Registros Médicos y  
Estadística de Salud  
elefante2673@gmail.com  
<https://orcid.org/0009-0003-5087-1963>

## **Sanjur, Briceida**

Universidad UMECIT, Panamá  
Licenciatura en Registros Médicos y  
Estadística de Salud  
briceidasanjur16@gmail.com  
<https://orcid.org/0009-0006-2573-9479>

## **Suira, María**

Universidad UMECIT, Panamá  
Licenciatura en Registros Médicos y  
Estadística de Salud  
m02suira@gmail.com  
<https://orcid.org/0009-0000-3934-6699>

## **Raveneau, Giovanni**

Universidad UMECIT, Panamá  
Licenciatura en Registros Médicos y  
Estadística de Salud  
giovanniraveneau@gmail.com  
<https://orcid.org/0009-0001-1727-1355>

## **Docente asesor:**

### **Castillo Medina, Jorge**

Universidad UMECIT, Panamá  
Asignatura: Metodología de la Investigación  
jorgecastillom3@gmail.com  
<https://orcid.org/0009-0009-7532-1398>

**Sede: David**

*DOI: 10.37594/sc.v1i5.1370*

## **Resumen**

El propósito de este artículo es investigar la calidad de atención y servicios en las instituciones de salud del distrito de David. Se aplicó una encuesta cerrada a 51 pacientes, evaluando la frecuencia de atención, calidad percibida, tiempos de espera, claridad de información y calidad general de servicios. Predominan respuestas entre buena y regular, con largos tiempos de espera, pero calidad aceptable en los servicios. Este estudio destaca la necesidad de mejorar la eficiencia en los tiempos de espera sin comprometer la calidad del servicio.

**Palabras clave:** Calidad de atención, Servicios de salud, Instituciones de salud.

## **Quality of care and services provided to the insured in the health institutions in David**

### **Abstract**

The purpose of this article is to investigate the quality of care and services in healthcare institutions in the David district. A closed survey was administered to patients, assessing the frequency of care, perceived quality, waiting times, clarity of information, and overall service quality. Responses predominantly range from good to fair, with long waiting times but acceptable service quality. This study underscores the need to improve efficiency in waiting times without compromising service quality.

**Keywords:** Quality of care, Health services, Health institutions.

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **• Justificación**

Este artículo se elabora para ofrecer una evaluación crítica de la calidad de atención y servicios en las instituciones de salud del distrito de David, brindando información valiosa para la mejora continua de la atención médica en la región. Responde a la línea de investigación de UMECIT sobre calidad de atención en salud y su impacto en la satisfacción del paciente, siendo relevante para la toma de decisiones en políticas de salud pública y gestión hospitalaria.

### **• Temática o problema de investigación**

El distrito de David enfrenta desafíos en la calidad de atención médica y servicios en sus instituciones de salud, evidenciados por largos tiempos de espera y percepciones variadas de calidad por parte de los pacientes. Datos estadísticos muestran que, aunque la calidad de servicios en general es considerada aceptable, los tiempos de espera son un factor preocupante que afecta la experiencia del paciente y la eficiencia del sistema de salud.

### **• Antecedentes investigativos**

La calidad de atención y servicios en salud es un concepto multidimensional que abarca diversos aspectos relacionados con la prestación de servicios médicos y el bienestar de los pacientes. Para comprender este fenómeno, se pueden utilizar diferentes teorías y enfoques que proporcionen una visión integral de sus componentes.

Hay muchas definiciones para calidad de atención. Según la Organización Panamericana de la Salud (2021), *“La calidad de la atención en la prestación de servicios de salud se define como la atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos”* (p. 01). Dicho

esto, el logro de estos atributos es lo que se definiría como calidad.

Otra definición muy reconocida en el mundo de la salud es la de Avedis Donabedian (1980), *“El logro de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente”* (p. 203). Enfatiza la importancia de equilibrar los beneficios y los riesgos en la atención médica, con el objetivo de garantizar que los pacientes reciban la mejor atención posible con el menor riesgo de sufrir efectos adversos.

El concepto de mejora continua de la calidad está estrechamente ligado al de calidad total, siendo comúnmente tratados como una entidad unificada por muchos autores y expertos en la materia María Isabel Ávalos García (2010). La mejora continua es un enfoque sistemático para identificar, abordar y mejorar la calidad de atención en todos los aspectos de la prestación de servicios de salud.

Cuando se evalúa la calidad de un servicio, es crucial tener en cuenta una variedad de aspectos que pueden influir en la percepción del usuario. Específicamente, hay cuatro elementos clave que deben considerarse: las competencias del personal y el diseño del servicio (conocidos como calidad técnica), la facilidad de interacción entre los diferentes actores para brindar el servicio (calidad integrativa), aspectos relacionados con la forma en que se ofrece el servicio, como el estilo, el ambiente y la disponibilidad de recursos (calidad funcional), y si el servicio satisface las expectativas y necesidades del consumidor (calidad de resultados) (Edgar Mauricio Luna Domínguez, Jorge Omar Moreno Treviño y Diego René Zurita Garza, 2023) .

Para brindar una atención y un servicio de calidad se debe tener en cuenta una serie de factores de gran importancia entre los funcionarios de salud. Ha reportado Tatiana Paravic Klijn y María Elena Lagos Garrido.

La continuidad, competencia profesional y oportunidad. Por continuidad señala que la atención se provea de forma ininterrumpida y coordinada, en y entre distintos proveedores e instituciones; respecto de la competencia profesional, hace referencia a la capacidad de los miembros del equipo de salud para solucionar problemas de salud y satisfacer las necesidades de sus usuarios, y la oportunidad hace referencia a que la entrega de servicios debe ser en el momento en que el usuario efectivamente lo requiera o necesite (p. 01).

Estos tres puntos clave son pilares fundamentales para una atención médica de calidad, centrada en el paciente y orientada a mejorar los resultados de salud.

La calidad en la atención y en los servicios de salud va enfocado a una dirección, la cual es el acceso equitativo a todo aquel que lo necesite sin barreras socioeconómicas, a esto se le denomina como cobertura sanitaria universal. Según la Organización mundial de la salud (2020):

El objetivo general de la cobertura sanitaria universal es que todas las personas que necesitan servicios de salud reciban atención de alta calidad sin exponerse a dificultades financieras. Así, los servicios sanitarios de calidad (de promoción, prevención, cura, rehabilitación y paliación) están integrados en la definición de cobertura sanitaria universal. Incluso con un mayor acceso a los servicios, las mejoras de la salud pueden seguir sin concretarse a menos que esos servicios sean de calidad suficiente para ser eficaces (p. 01).

En otras palabras, se busca garantizar que todas las personas tengan acceso a servicios de salud de alta calidad, integrados y coordinados, que aborden todas sus necesidades de salud a lo largo de su vida, y que contribuyan a mejorar los resultados de salud de la población en general.

- **Formulación de la interrogante**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la calidad de atención y los servicios ofrecidos en las instituciones de salud de David, Chiriquí?

### **Objetivos**

El objetivo de esta investigación es determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la calidad de atención y los servicios ofrecidos en las instituciones de salud de David, Chiriquí.

- **Desarrollo teórico y conceptual**

En el ámbito de la salud, la calidad de la atención se refiere al nivel en que los servicios de salud ofrecidos a individuos y comunidades contribuyen a mejorar las posibilidades de obtener resultados de salud favorables (OMS, 2020). Varios autores han destacado la importancia de la calidad de atención en la mejora de los resultados de salud y la satisfacción del paciente (Donabedian, 1988).

La teoría de la satisfacción del paciente se basa en la premisa de que la satisfacción es un resultado importante y una medida clave de la calidad de atención. Según esta teoría, la satisfacción del paciente está influenciada por diversos factores, como la competencia y empatía del personal médico, la efectividad del tratamiento, la comodidad de las instalaciones y la comunicación con el paciente (Ware & Davies-Avery, 1978).

Además, “*estudios realizados en centros de salud demuestran que ante un menor tiempo de espera aumenta la percepción de satisfacción por parte de los pacientes*” (Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 2009). Los pacientes tienden a evaluar la calidad de atención no solo en función de la atención médica recibida, sino también en relación con la duración de la espera para recibir atención.

## **2. METODOLOGÍA**

### **• Procedimiento metodológico**

Este estudio utilizó una encuesta en línea a través de Google Formularios para recopilar datos sobre la experiencia de atención médica de los pacientes en las instituciones de salud del distrito de David, Chiriquí. Se diseñó un cuestionario con 5 preguntas cerradas sobre diferentes aspectos de la atención médica. La encuesta se difundió mediante enlaces compartidos en redes sociales, correos electrónicos y sitios web relevantes. Los participantes completaron la encuesta en línea, proporcionando respuestas voluntarias y anónimas. Posteriormente, se realizó un análisis descriptivo de los datos para evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención y los servicios recibidos.

### **Tipo de investigación:**

Dado que la investigación tiene interés en evaluar la calidad de la atención y los servicios de salud desde diferentes perspectivas, tanto cuantitativas como cualitativas, un enfoque mixto sería apropiado. Esto permitirá una comprensión más completa y detallada del tema, combinando datos numéricos con perspectivas cualitativas de los asegurados y profesionales de la salud.

### **Intervención, Planificación, Variables y Ocasión de medición:**

Intervención: Evaluar la calidad de atención y servicios en instituciones de salud.

Planificación: Se llevará a cabo un estudio longitudinal para observar cómo varía la percepción de la calidad de atención con el tiempo y si hay mejoras o empeoramientos.

Variable de interés: La calidad de atención y servicios en instituciones de salud.

Ocasión de medición: Se medirá tanto durante la interacción directa con los servicios de salud como a través de encuestas posteriores para evaluar la satisfacción y la percepción retrospectiva.

### **Población o muestra de estudio:**

Población: Asegurados que utilizan los servicios de salud en las instituciones seleccionadas.

Muestra: Se seleccionarán pacientes de diferentes perfiles (edad, género, condiciones de salud) para obtener una muestra representativa de la población objetivo.

### **Variables para medir:**

1. Calidad de atención: Medida a través de indicadores como tiempos de espera, satisfacción del paciente, eficacia del tratamiento, etc.
2. Calidad de servicios: Incluye variables como limpieza de las instalaciones, amabilidad del personal, disponibilidad de recursos médicos, entre otros.
3. Percepción del paciente: Opiniones y experiencias de los asegurados sobre la calidad de atención y servicios.

### **Métodos de recolección de datos:**

1. Cuantitativos: Encuestas estructuradas para medir la satisfacción y percepción del asegurado, así como datos objetivos sobre indicadores de calidad.
2. Observación directa: Observación directa de las interacciones entre el personal de salud y los asegurados, así como de las condiciones de las instalaciones.

### **Recopilación de los Datos**

Para recopilar los datos necesarios para la investigación sobre la calidad de atención y servicios a los asegurados en instituciones de salud, utilizaremos encuestas. A continuación, se detallan cómo se llevará a cabo este método, así como las estrategias para garantizar la validez y confiabilidad de los datos:

#### **Encuestas:**

1. Diseño de la encuesta: Elaborar una encuesta estructurada que aborde aspectos clave de la calidad de atención y servicios, como la satisfacción del asegurado, tiempos de espera, amabilidad del personal, calidad de las instalaciones, etc.
2. Selección de la muestra: Utilizar técnicas de muestreo aleatorio para seleccionar una muestra representativa de asegurados que utilizan las instituciones de salud en estudio.
3. Distribución de la encuesta: La encuesta se distribuirá en línea, según la preferencia de los participantes. Se proporcionarán instrucciones claras para completarla.

#### **Materiales requeridos**

Acceso a internet, dispositivos electrónicos. Garantizar la accesibilidad y usabilidad del cuestionario en línea.

- **Aspectos éticos**

Se obtuvo el consentimiento informado de los participantes antes de su participación voluntaria en la encuesta en línea sobre la experiencia de atención médica. Se garantizó la confidencialidad

de los datos y se aseguró de que las respuestas fueran anónimas. No se establecieron criterios de exclusión y se respetaron los derechos de propiedad intelectual al citar adecuadamente las fuentes. Se minimizaron los posibles riesgos para los participantes y se brindó apoyo psicológico si surgían preocupaciones durante la participación en el estudio.

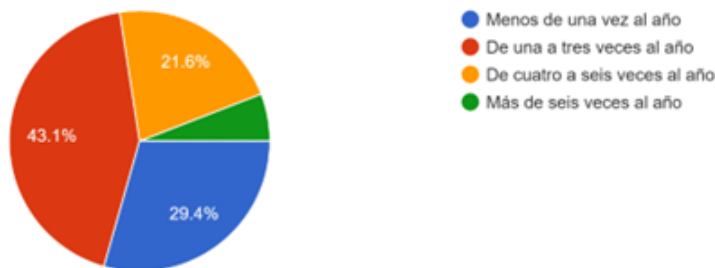
### 3. RESULTADOS

**Tabla 1.**

Cantidades	¿Con qué frecuencia ha recibido atención médica en las instituciones de salud del distrito de David en los últimos 12 meses?
15	Menos de una vez al año
22	De una a tres veces al año
11	De cuatro a seis veces al año
3	Más de seis veces al año
51	Total

**Figura 1.**

**Título:** ¿Con qué frecuencia ha recibido atención médica en las instituciones de salud del distrito de David en los últimos 12 meses?



**Nota.** Datos frecuencia de atención médica en instituciones de salud en el distrito de David.

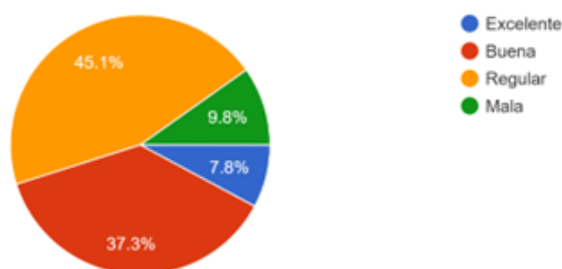
**Análisis:** muy pocas personas van a recibir atención médica en centros de salud en el distrito de David, de 51 personas el mayor número de personas (22) que representa el 43.1% de los encuestados va a recibir atención médica solo de 1 a 3 veces al año. Solo 3 pacientes de los 51 encuestados (5.9%) recibe atención médica 6 veces o más al año.

**Tabla 2.**

Cantidades	En general, ¿cómo calificaría la calidad de la atención médica que ha recibido en las instituciones de salud del distrito de David?
4	Excelente
19	Buena
23	Regular
5	Mala
51	Total

**Figura 2.**

**Título:** En general, ¿cómo calificaría la calidad de la atención médica que ha recibido en las instituciones de salud del distrito de David?



**Nota.** Calificación de la calidad de atención médica recibida.

**Análisis:** la calidad de atención médica recibida en las instituciones de salud del distrito de David podría definirse como regular o buena, esto en base a los resultados arrojados por la Tabla 2 donde los mayores resultados (de las opciones Excelente, Buena, Regular y Mala) fueron Buena (19) y Regular (23).

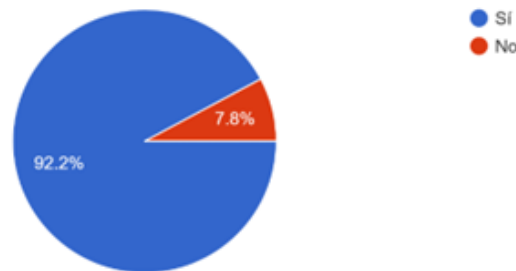
**Tabla 3.**

Cantidades	Ha experimentado largos tiempos de espera para recibir atención médica en las instituciones de salud del distrito de David?
47	Sí
4	No
51	Total



### Figura 3.

**Título:** ¿Ha experimentado largos tiempos de espera para recibir atención médica en las instituciones de salud del distrito de David?



**Nota.** Largos tiempos de espera para recibir atención médica.

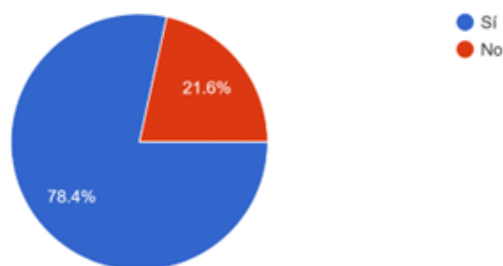
**Análisis:** los largos tiempos son una realidad en las instituciones de salud de David a la hora de recibir atención médica y esto se ha visto reflejado y validado por la encuesta aplicada a los pacientes, donde 47 personas de 51, o sea un 92.2%, indicaron que sí han experimentado largos tiempos de espera.

**Tabla 4.**

Cantidades	¿Ha recibido información clara y comprensible sobre su condición de salud y tratamiento durante sus visitas a las instituciones de salud del distrito de David?
40	Sí
11	No
51	Total

### Figura 4.

**Título:** ¿Ha recibido información clara y comprensible sobre su condición de salud y tratamiento durante sus visitas a las instituciones de salud del distrito de David?



**Nota.** Información clara y comprensible sobre condición de salud.

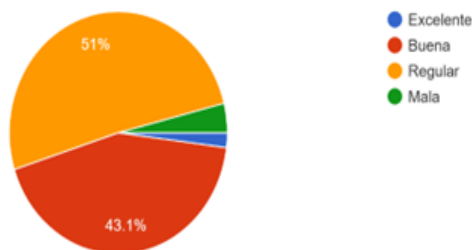
**Análisis:** los profesionales de salud brindan una información clara y precisa sobre la condición de salud de los pacientes, lo cual es sumamente importante para la salud de aquellos que van a atenderse, ya que puede tener repercusiones positivas como mayor confianza y una mejor relación médico-paciente.

**Tabla 5.**

Cantidades	En cuanto a los servicios recibidos en las instituciones de salud del distrito de David, ¿cómo calificaría su calidad en general?
1	Excelente
22	Buena
26	Regular
2	Mala
51	Total

**Figura 5.**

**Título:** En cuanto a los servicios recibidos en las instituciones de salud del distrito de David, ¿cómo calificaría su calidad en general?



**Nota.** Calificación de la calidad en los servicios de las instituciones de salud.

**Análisis:** muy pocos pacientes reciben una calidad de servicios Excelente o Mala, las instituciones se mantienen estables en cuanto a la calidad de sus servicios, siendo las respuestas mayormente seleccionadas Regular (26) y Buena (22), representando un 51% y un 43.1% respectivamente.

- **Validación y Fiabilidad**

Utilizamos escalas de medición validadas como (Excelente, Buena, Regular, Mala) y (Sí, No), para la satisfacción del paciente.

La encuesta se hizo de forma anónima, esto para evitar que las personas alteren la elección de su respuesta, de modo que el encuestado se sienta más cómodo y sea sincero en sus respuestas.

#### 4. CONCLUSIONES

Nuestro equipo universitario ha investigado la calidad de atención en las instituciones de salud de David, Chiriquí. A pesar de desafíos en los tiempos de espera, los pacientes tienen una percepción mayormente positiva de la atención médica. Reconocemos la necesidad de mejorar la eficiencia en los tiempos de espera para optimizar la experiencia del paciente. Destacamos la importancia de la colaboración entre academia y sector salud para garantizar servicios de alta calidad que satisfagan las necesidades de la comunidad.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Mejorar la Calidad de la Atención en la Prestación de Servicios de Salud (2021) OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de%20Salud%20P%C3%ABlica.,La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20en%20la%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios,y%20acceso%20equitativo%20como%20atributos>
- López Ramírez, E. et al. (2021) Evaluación de la Calidad del Servicio en las clínicas de la licenciatura en Estomatología de la Buap: Metodologías servperf y Donabedian, Entreciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento. Disponible en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-80642021000100003](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-80642021000100003)
- Ávalos García, M.I. (2010) Calidad y Gestión de Servicios de - Redalyc, Redalyc. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4578/457845134003.pdf>
- Luna Domínguez, E.M., Moreno Treviño, J.O. and Zurita Garza, D.R. (2023) Evaluación de Calidad en los servicios de salud: Un análisis desde la Percepción del Usuario, Horizonte sanitario. Disponible en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74592021000300329](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592021000300329)
- Organización Mundial de la Salud (2020) Servicios Sanitarios de Calidad, World Health Organization. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Paravic Klijn, T. and Lagos Garrido, M.E. (2022) Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud, Ciencia y enfermería. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532021000100402](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532021000100402)
- OMS (2020) Calidad de la Atención, World Health Organization. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
- Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? JAMA, 260(12), 1743-1748. Disponible en: <https://jamanetwork.com/journals/jama/article-abstract/374139>
- Ware, J. E., & Davies-Avery, A. (1978). Behavioral consequences of consumer dissatisfaction with medical care. Evaluation and Program Planning, 1(3-4), 283-292. Disponible en: <https://>

pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/10267257/

- Gutierrez, E., Ramos, W., Uribe, M., Ortega-Loayza, A. G., Torres, C., Montesinos, D., León, O., & Galarza, C. (2009). TIEMPO DE ESPERA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA FARMACIA CENTRAL DE UN HOSPITAL GENERAL DE LIMA. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 26(1), 61-65. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/363/36311625013.pdf>