



La calidad del servicio en centros de salud públicos ecuatorianos

The quality of service in Ecuadorian public health centers

Joselin Lissette Cepeda-Cepeda^{1*}  <https://orcid.org/0000-0001-7506-6766>

Adriana Estefanie Pinta-Cacoango²  <https://orcid.org/0009-0000-1820-2522>

Carmen Isabel Muñoz³  <https://orcid.org/0009-0007-1326-2068>

Erika Anabel Albán-Sabando²  <https://orcid.org/0009-0007-2513-3378>

Kenya Vinueza-Domo⁴  <https://orcid.org/0000-0003-4650-0097>

Cecilia Teresita de Jesús Carbajal-Llauce⁵  <https://orcid.org/0000-0002-1162-8755>

¹ Universidad César Vallejo. Piura, Perú.

² Universidad Metropolitana del Ecuador. Guayaquil, Ecuador.

³ Hospital General del Sur de Quito. Quito, Ecuador.

⁴ Unidad Metropolitana de Salud Sur. Quito, Ecuador.

⁵ Universidad San Martín de Porres. Chiclayo, Perú.

*Autora para la correspondencia: joselinlissettecepedacepeda@gmail.com

RESUMEN

Introducción: La calidad del servicio de salud público implica un buen desarrollo de la eficiencia, efectividad y satisfacción con el que las instituciones brindan sus servicios a



la ciudadanía. Un diagnóstico previo de los criterios de calidad, según referentes nacionales, permitirá encauzar acciones políticas a futuro.

Objetivo: Determinar los criterios de calidad del servicio de los centros de salud públicos en el Ecuador, a partir de la consulta de fuentes primarias ecuatorianas.

Métodos: Investigación documental, en la que se realizó una búsqueda exhaustiva de artículos, libros y revistas científicas, que fueron extraídos de diversas bases de datos (SciELO, Redalyc y Scopus). La revisión se realizó en español e inglés, y se empleó referencias bibliográficas ecuatorianas de los últimos cinco años.

Resultados: Se evidenciaron distintos enfoques y problemáticas con relación al sector de la salud, en el cual actualmente se experimenta una transformación acelerada, en donde las tecnologías de la información y la comunicación juegan un papel importante para la mejora de la calidad de los servicios.

Conclusiones: La calidad del servicio de salud público en Ecuador está influenciada por varios factores clave, como accesibilidad, infraestructura y equipamiento inadecuado, y un progreso notable, desde 2023, en el fortalecimiento de la red de atención primaria de salud.

Palabras clave: satisfacción del usuario; calidad del servicio; percepción; tecnología.

ABSTRACT

Introduction: The quality of public health services implies a good development of the efficiency, effectiveness and satisfaction with which the institutions provide their services to citizens. A prior diagnosis of the quality criteria, according to national references, will allow directing future policy actions.

Objective: To determine the quality criteria of services of public health centers in Ecuador, based on the consultation of primary Ecuadorian sources.

Methods: Documentary research, in which an exhaustive search of articles, books, and scientific journals was carried out, which they were extracted from various databases (SciELO, Redalyc, Scopus). The review was conducted in Spanish and English, and Ecuadorian bibliographic references from the past five years were used.

Results: Different approaches and challenges related to the health sector, in which an accelerated transformation is currently being experienced, where information and communication technologies play an important role in improving the quality of services.

Conclusions: The quality of public health service in Ecuador is influenced by several key factors such as accessibility, inadequate infrastructure and equipment, and a notable progress since 2023, in strengthening the primary healthcare network.

Key words: user satisfaction; quality of service; perception; technology.



Recibido: 16/08/2024.

Aceptado: 14/10/2024.

INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio a nivel del área de salud es un aspecto de gran relevancia, ya que directamente impacta en el bienestar de los usuarios. Debido a esto, se hace necesario ofrecer servicios de alta calidad, que no solo se deben enfocar en la atención médica, sino también en otros factores, como la empatía, la comunicación efectiva y el respeto hacia los usuarios por parte del personal que labora en una institución de salud.⁽¹⁻³⁾

Por otra parte, la calidad de la atención sanitaria se ve reforzada por la accesibilidad y disponibilidad de los servicios, la disminución de barreras al acceso y la integración de esfuerzos para reducir la fragmentación, en donde las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) últimamente han generado un cambio importante en los servicios ofrecidos al usuario.⁽⁴⁾ Estos elementos son esenciales para garantizar el derecho a la salud de las personas y alcanzar mejores resultados en salud poblacional.⁽⁵⁾

Según investigaciones realizadas en América Latinoamérica y el Caribe,⁽⁶⁾ anualmente ocurren de 5 a 8 millones de muertes relacionadas con la baja calidad de atención en salud, lo que origina una gran pérdida económica, cuantificada en más de 1,5 billones anuales. Es aquí donde radica la importancia de implementar políticas públicas en salud eficientes, que permitan reducir tanto el fallecimiento de los usuarios como el costo al estado de cada país.⁽⁶⁾

En Ecuador, como en otros países, la salud es un derecho obligatorio que todo ciudadano tiene desde su nacimiento. La calidad de atención es un tema de gran relevancia en el cual el país ha venido trabajando. En 2016 se dio a conocer el "Manual de seguridad del paciente", el cual se debe implementar en todas las instituciones de salud.

Para el 2023 se implementaron varias acciones destinadas a aumentar la satisfacción de los usuarios con referente a los servicios que brinda el Ministerio de Salud Pública; sin embargo, a pesar de todos los esfuerzos, en la actualidad siguen habiendo quejas y denuncias por parte de los usuarios en las diversas instituciones de salud.^(7,8)

El servicio sanitario del cantón Guayaquil ha implementado estrategias para mejorar la calidad de los servicios; un ejemplo es el mejoramiento en la infraestructura de 19 unidades de salud en el sur de Guayaquil, por parte del Ministerio de Salud Pública, con una inversión de 420 887,62 dólares, para garantizar la eficiencia y calidad de los servicios de salud.⁽⁹⁾

Dentro de los problemas que se han podido identificar en los diferentes centros de salud, se encuentran el malestar de los usuarios en relación con la atención individualizada según sus necesidades y condiciones médicas,⁽¹⁰⁾ la respuesta ante las dudas o inquietudes que presentaron durante la consulta, entre otros, lo que provoca desconfianza en el usuario ante el servicio brindado por los establecimientos.



La presente investigación presenta una relevancia social, debido a que mediante ella se brinda un aporte significativo de información para futuros estudios y va a sentar las bases para la mejora continua de muchas instituciones de salud. A la vez, esta investigación se justifica de manera teórica —por la incorporación rigurosa de conocimientos y conceptos establecidos— y demuestra una apertura a los marcos existentes.

El estudio tiene por objetivo determinar los criterios de calidad del servicio de los centros de salud públicos en el Ecuador, a partir de la consulta de fuentes primarias. Además, se hace referencia a la situación actual en la calidad del servicio de los centros de salud públicos ecuatorianos y se determinan factores que afectan la atención al usuario, para describir, igualmente, la influencia de las TIC en la calidad del servicio al usuario en los centros mencionados.

MÉTODOS

Para el logro de los objetivos propuestos se desarrolló una investigación de tipo documental, descriptiva/explicativa, en donde se realizó una revisión sistemática, mediante una búsqueda exhaustiva de artículos, libros y revistas científicas, que fueron extraídos de diversas bases de datos electrónicas, como SciELO, Redalyc y Scopus. Las palabras clave utilizadas fueron: "calidad del servicio", "satisfacción del usuario", "mejora continua de los servicios de salud" y "telemedicina".

La investigación de tipo documental se basa en la búsqueda de conocimientos mediante la recopilación, análisis e interpretación de información existente en diversos tipos de documentos, los cuales pueden ser libros, artículos científicos, informes, tesis, bases de datos, entre otros. La finalidad principal de la investigación documental es obtener información precisa y detallada sobre un tema específico, utilizando fuentes secundarias que ya han sido previamente recopiladas y publicadas por otros autores, o instituciones científicas, por lo cual debe ir citado de forma correcta.⁽¹¹⁾

Una vez concluida la búsqueda bibliográfica, se procedió a la evaluación de los registros. Para ello se aplicó una lista de cotejo con criterios de inclusión y exclusión predefinidos, en base a los objetivos del estudio. Esta etapa permitió seleccionar aquellos artículos que cumplían con los requisitos establecidos y, por lo tanto, eran relevantes para la revisión sistemática.

Dentro de los criterios de inclusión, se utilizaron los siguientes:

- Artículos publicados en revistas indexadas.
- Estudios publicados dentro del período de tiempo 2019-2024.
- Textos indexados en bases de datos que cuentan con alta calidad científica.
- Estudios tanto en idioma español como inglés.



Por su parte, dentro de los criterios de exclusión están:

- Documentos que detallan los resultados de investigaciones, pero que no han sido sometidos a revisión por pares.
- Presentaciones orales o diapositivas presentadas en eventos científicos.
- Investigaciones publicadas de más de cinco años.
- Publicaciones que tengan un idioma diferente al español o inglés.

Esta revisión sistemática ha aportado evidencia importante sobre la calidad del servicio al usuario en los centros de salud públicos en Ecuador. Su rigurosidad metodológica sustenta la validez de los hallazgos, ofrece una base sólida y contribuye al avance del conocimiento para la toma de decisiones en el ámbito de la salud.

RESULTADOS

En el cuadro⁽¹²⁻²¹⁾ se muestran las fuentes primarias de investigación consultadas, en función de analizar los criterios de calidad del servicio de salud pública en la República del Ecuador, según los resultados publicados por cada autor consultado.



Cuadro. Fuentes consultadas

Autores	Títulos
García Escovar, Barrera Paz	Análisis de la atención del usuario en los centros de salud de la provincia de Manabí-Ecuador
Rosero Quisilema	Calidad de atención a los pacientes en consulta externa del Centro de salud La Paz en la ciudad de La Paz Cantón Montúfar, Carchi en el periodo de abril-septiembre del 2023
Castro Castro	Calidad de servicio brindado en el Centro de Salud de Ricaurte, desde la percepción de los usuarios externos, enero-mayo, 2023. Cuenca, Azuay
Naciones Unidas. Ecuador	Fortaleciendo la Red de Atención Primaria de Salud para 10 millones de personas
Alava Portugal	Evaluación de la calidad de los servicios de salud del subcentro de salud del cantón Quinsaloma y la satisfacción del usuario
Ministerio de Salud Pública	Brigadas de salud han visitado más de 22 mil familias de cuatro provincias del país en las últimas semanas
Álvarez Ríos <i>et al.</i>	La Atención al usuario en los sistemas de Salud
Guaita Pintado <i>et al.</i>	Importancia de la Gestión de Calidad en el Servicio de Salud del Ecuador: Revisión Sistemática
Chóez Franco	La calidad de servicio para mejorar la atención al cliente en centros de salud públicos del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018.
Ministerio de Salud Pública	MSP inicia plan piloto de servicio de telemedicina entre el Hospital Monte Sinaí y el Centro de Salud Puerto Villamil

Atendiendo a las consultas realizadas, se logró identificar abordajes de distintos enfoques y en diferentes problemáticas, con relación al sector sanitario, pero se tomaron los resultados de mayor relevancia para el alcance de los objetivos y su análisis.

DISCUSIÓN

Dentro de la calidad del servicio de salud al usuario en los centros de salud públicos de Ecuador, se puede evidenciar que en el estudio realizado por García y Barrera,⁽¹²⁾ que tuvo por objetivo analizar la atención del usuario en los centros de salud de la provincia de Manabí, se obtuvieron los siguientes resultados: la evaluación de la satisfacción del usuario (indicador de calidad) muestra una percepción positiva de la calidad de la atención en los centros de salud de Manabí, y más de la mitad de los encuestados expresaron su conformidad con los servicios recibidos; por otro lado, también manifestaron que el personal sanitario está brindando una atención que cumple con las expectativas de los pacientes.



Esto difiere con la investigación realizada por Rosero Quisilema,⁽¹³⁾ quien evaluó la calidad de atención del personal de salud mediante la percepción de los usuarios, utilizando el Modelo SERVQUAL. Los principales hallazgos del autor incluyen la percepción de la calidad de atención en la parroquia La Paz, donde persisten insatisfacciones, ya que hay algunas deficiencias en la gestión del centro de salud, como una comunicación inadecuada con la comunidad, escasez de personal cualificado, infraestructura deteriorada, falta de insumos médicos y horarios de atención poco flexibles.

La investigación anterior se alinea a la de Castro.⁽¹⁴⁾ Este autor indagó sobre la percepción de calidad del servicio que tienen los usuarios del Centro de Salud de Ricaurte, y puso de manifiesto que el nivel de satisfacción global con los cuidados y servicios recibidos predominó en el 67,3 % como poco satisfecho, y 0,9 % en nada satisfecho; con relación a la solución de problemas o dudas por parte del equipo de salud, indicó que el 89,5 % tienen dudas en recomendar este centro.

En cuanto a la situación actual de la calidad de atención en el Ecuador, por muchos años el país ha experimentado un incremento sostenido en la demanda de servicios de salud pública, lo cual ha generado una congestión en los sistemas de atención y un aumento en los tiempos de espera para los usuarios.

Se pudo evidenciar en el 2023 un avance significativo en el fortalecimiento de la Red de Atención Primaria de Salud, donde el país realizó una inversión que superó más de 26 millones de dólares, con el apoyo de la Organización de Naciones Unidas, lo cual permitió adquirir 186 ambulancias. La distribución inicial fue de 25 ambulancias en Manta, que desempeñan un papel fundamental para salvar vidas y mejorar la prestación de atención médica.⁽¹⁵⁾

El país experimenta en la actualidad una transformación acelerada, impulsada por la convergencia de avances tecnológicos, la optimización de procesos internos y, principalmente, por las crecientes expectativas de los usuarios ante este escenario dinámico. Las organizaciones sanitarias están implementando estrategias orientadas a garantizar la excelencia en la prestación de servicios.⁽¹⁶⁾

Estos resultados coinciden con las estrategias realizadas en lo que va del 2024 por el Ministerio de Salud Pública: se han implementado brigadas médicas domiciliarias, focalizadas en comunidades rurales y de difícil acceso para fortalecer la vinculación entre los servicios de salud y la población, y se han registrado 36 619 intervenciones de salud dirigidas a poblaciones vulnerables, como niños menores de 2 años, gestantes, personas con enfermedades crónicas (diabetes, hipertensión, cáncer, VIH) y adultos mayores. Estas acciones buscan garantizar una atención integral, equitativa, reduciendo así la morbilidad y mortalidad en estos grupos con la promoción de la salud y la prevención de enfermedades.⁽¹⁷⁾

Factores que afectan la atención al usuario

A nivel mundial, aproximadamente 1 de cada 10 usuarios experimenta un evento adverso o sufre un daño iatrogénico durante la atención sanitaria, y anualmente, más de 3 millones de personas mueren a consecuencia de ello.⁽²²⁾



El sector de la salud, en la actualidad, es una de las áreas más importantes en Ecuador, el cual ha experimentado un escenario sin precedentes a partir de la pandemia de COVID-19, obligando a todas las organizaciones a adaptarse a nuevas dinámicas. Tras el análisis realizado de los diferentes artículos, se logró evidenciar que la atención al usuario presenta dificultades en la gran mayoría de la información recopilada.⁽¹⁸⁾

Se puede asegurar que dentro de los factores más comunes que influyen en la calidad del servicio en los centros de salud del Ecuador está la fiabilidad o confiabilidad, la empatía, seguido de la capacidad de respuesta, los elementos tangibles y la seguridad.

La fiabilidad, el tiempo de espera y el cumplimiento de los horarios son los principales determinantes de la confiabilidad percibida por los usuarios, y constituyen las mayores brechas en la calidad del servicio, generando insatisfacción.

Por otra parte, la capacidad de respuesta es otro de los factores que afecta a los usuarios. Esto se refiere a la disposición que tiene el equipo de salud para solventar dudas, preguntas y solución a trámites, quejas o reclamos que tienen los usuarios.

También se encuentran los elementos tangibles, donde se va evaluar el equipamiento, las instalaciones físicas, la limpieza del centro de salud, entre otras condiciones, lo cual puede generar incomodidad a los usuarios si existe una deficiencia en los mismos.⁽¹⁹⁾

Esto lo corrobora Chóez,⁽²⁰⁾ que en su estudio tiene por objetivo el análisis de la calidad del servicio mediante técnicas de investigación que impulsen el mejoramiento en la atención al cliente de los centros de salud públicos del cantón La Libertad. Esta investigación identificó deficiencias en la prestación de servicios de salud; entre las más prioritarias: acceso a los servicios de salud, infraestructura inadecuada y deficiencias en la interacción con el personal de enfermería. Estas deficiencias obstaculizan la capacidad de brindar un servicio ideal a los usuarios que buscan atención médica de calidad.

Influencia de las TIC en la calidad del servicio

Las TIC poseen un gran potencial para optimizar los procesos asistenciales, mejorar los resultados en salud y fomentar la autonomía de los pacientes. Sin embargo, su implementación exitosa requiere considerar las particularidades de cada contexto y diseñar estrategias para reducir la brecha digital, especialmente entre los adultos mayores.

La incorporación de las TIC en la atención médica es un factor clave para la modernización del sector. Sin embargo, es fundamental garantizar la inclusión digital de todos los usuarios, especialmente de los adultos mayores, a fin de evitar la exclusión y maximizar los beneficios de estas tecnologías.⁽²³⁾

Con el fin de promover la equidad en el acceso a la salud y optimizar la gestión de los servicios, en 2023 el Ministerio de Salud Pública del Ecuador implementó un plan piloto de servicio de telemedicina entre el Hospital General Monte Sinaí, de Guayaquil, y el Centro de Salud Puerto Villamil, el cual tenía previsto que beneficiara aproximadamente a 3 mil habitantes de la isla, los cuales podrán recibir atención telemática en tiempo real en diversas especialidades, luego de que el centro de salud lo haya derivado.⁽²¹⁾



La telemedicina emerge como una solución tecnológica para superar las barreras geográficas en la prestación de servicios de salud, permite la entrega de cuidados médicos a distancia y amplía el acceso en zonas desatendidas. Además, facilita la teleasistencia sanitaria, reduce la brecha de acceso a servicios de salud en áreas remotas, contribuye a reducir las desigualdades en salud y mejora la calidad de vida de las poblaciones más vulnerables. La adopción de modelos de atención basados en tecnologías de la información, como la telemedicina, contribuyen a una mayor eficiencia en la atención.⁽²⁴⁾

Todo lo anterior lo corrobora Mateo Rueda,⁽²⁵⁾ el cual menciona en su investigación que la implementación de las TIC ha incrementado significativamente la eficiencia y la calidad de la atención médica, pues permite una gestión más efectiva de los recursos sanitarios, y se obtienen una serie de beneficios como la reducción de costos, optimización de los procesos, minimización de los tiempos de respuesta y aumento de la productividad.

CONCLUSIONES

Se efectuó un análisis comparativo de múltiples enfoques y problemáticas en el sector sanitario, para determinar los criterios de calidad. A partir de 2023, el Ecuador se ha observado un progreso notable en el fortalecimiento de la Red de Atención Primaria de Salud a nivel nacional, según las evaluaciones realizadas en el último año. La calidad del servicio de salud está influenciada por varios factores claves, con énfasis en la accesibilidad a los servicios de salud, infraestructura inadecuada y el equipamiento disponible en los centros de atención, aspectos esenciales para ofrecer un servicio de salud eficiente y equitativo.

Los criterios de calidad se relacionan con el nivel de satisfacción de los usuarios, el tiempo de espera, la frecuencia de un evento adverso, la confiabilidad del tratamiento, la empatía con el personal de la salud, la capacidad de respuesta del personal de salud, los elementos tangibles y la seguridad del sistema de salud. Por otra parte, las TIC son cruciales en los centros de salud, ya que influyen en la mejora de la eficiencia en la gestión de datos y permiten un acceso más rápido a la información médica, lo que facilita diagnósticos y tratamientos más precisos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Stephany K. Cultivating empathy: Inspiring health professionals to communicate more effectively (Revised Edition) [Internet]. Singapore: Bentham Science Publishers; 2022 [citado 15/05/2024]. Disponible en:

<https://benthambooks.com/book/9789815036480/>

2. Concepción Obregón T, Fernández Lorenzo A, Matos Rodríguez A, et al. Habilidades profesionales de intervención clínica según modo de actuación de estudiantes de tercer año de Estomatología. Educ Méd Super [Internet]. 2017 [citado 15/05/2024];31(1). Disponible en:

<https://ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/941>



3. Rodríguez AF, Páez Granja RE, Altamirano Vaca EJ, et al. Nuevas perspectivas educativas orientadas a la promoción de la salud. Educ Méd Super [Internet]. 2017 [citado 15/05/2024];31(4). Disponible en: <https://ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/1366>
4. Gadea-Uribarri H, Lago-Fuentes C, Bores-Arce A, et al. External Load Evaluation in Elite Futsal: Influence of Match Results and Game Location with IMU Technology. J Funct Morphol Kinesiol. 2024;9:140. DOI: 10.20944/preprints202407.0538.v1.
5. Torres Celi DY, Solano Rubio BS, Landeta Saraguro DJ. Percepción de la Calidad de Atención en Servicios de Salud del Área Materno Infantil. Ciencia Latina. 2024;8(1):5678-96. DOI: 10.37811/cl_rcm.v8i1.9921.
6. Enriquez Huaman FM. Calidad de atención de los servicios en salud en Latinoamérica y el Caribe. Rev Climatol. 2023;23:167-86. DOI: 10.59427/rcli/2023/v23cs.167-186.
7. Mina Osorio AM. Calidad en salud y seguridad del paciente, ¿Entendemos lo que significa? Revista PUCE [Internet]. 2020 [citado 15/05/2024];(109):145-61. Disponible en: <https://www.revistapuce.edu.ec/index.php/revpuce/article/view/249/297>
8. Fernández-Lorenzo A, Pérez-Rico C, Méndez-Rojas VE, et al. El Marketing social y su influencia en la solución de problemas de salud. Rev Cubana Inv Bioméd [Internet]. 2017 [citado 15/05/2024];36(3). Disponible en: <https://revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/79>
9. Ministerio de Salud Pública. MSP realiza mejoramiento en la infraestructura de 19 unidades de salud en el sur de Guayaquil [Internet]. Quito: Ministerio de Salud Pública; 2023 [citado 15/05/2024]. Disponible en: <https://www.salud.gob.ec/msp-realiza-mejoramiento-en-la-infraestructura-de-19-unidades-de-salud-en-el-sur-de-guayaquil/#:~:text=sur%20de%20Guayaquil-,MSP%20realiza%20mejoramiento%20en%20la%20infraestructura%20de%2019%20unidades,en%20el%20sur%20de%20Guayaq>
10. Fernández Lorenzo A, Arias Piedmag DE, Padilla Oyos CR, et al. Alianzas y conflictos entre grupos de interés de un hospital militar: aplicación del método Mactor. Rev Cubana Inv Bioméd [Internet]. 2017 [citado 16/05/2024];36(1). Disponible en: <https://revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/39>
11. Arias Odón F. Investigación documental, investigación bibliométrica y revisiones sistemáticas. REDHECS [Internet]. 2023 [citado 16/05/2024];31(22):9-28. Disponible en: <https://ojs.urbe.edu/index.php/redhecs/article/view/3057/4811>
12. García Escovar C, Barrera Paz L. Análisis de la atención del usuario en los centros de salud de la provincia de Manabí-Ecuador. Enfermería Investiga [Internet]. 2020 [citado 16/05/2024];5(4):5-11. <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/964>



13. Rosero Quisilema MF. Calidad de atención a los pacientes en consulta externa del Centro de salud La Paz en la ciudad de La Paz Cantón Montúfar, Carchi en el periodo de abril-septiembre del 2023 [tesis en Internet]. Quito: Universidad Internacional del Ecuador; 2023 [citado 16/05/2024]. Disponible en: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/6625/1/UIDE-Q-TMGS-2023-24.pdf>

14. Castro Castro KM. Calidad de servicio brindado en el Centro de Salud de Ricaurte, desde la percepción de los usuarios externos, Enero – Mayo 2023. Cuenca, Azuay [tesis en Internet]. Cuenca: Universidad de Cuenca; 2023 [citado 16/05/2024]. Disponible en: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/43315/1/Trabajo-de-Titulaci%C3%B3n.pdf>

15. Naciones Unidas. Ecuador. Fortaleciendo la Red de Atención Primaria de Salud para 10 millones de personas [Internet]. Quito: Naciones Unidas. Ecuador; 2023 [citado 16/05/2024]. Disponible en: <https://ecuador.un.org/es/250963-fortaleciendo-la-red-de-atenci%C3%B3n-primaria-de-salud-para-10-millones-de-personas>

16. Alava Portugal FA. Evaluación de la calidad de los servicios de salud del subcentro de salud del cantón Quinsaloma y la satisfacción del usuario [tesis en Internet]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2021 [citado 16/05/2024]. Disponible en: <http://repositorio.ucsq.edu.ec/bitstream/3317/16515/1/T-UCSG-POS-MGSS-306.pdf>

17. Ministerio de Salud Pública. Brigadas de salud han visitado más de 22 mil familias de cuatro provincias del país en las últimas semanas [Internet]. Quito: Ministerio de Salud Pública; 2024 [citado 03/08/2024]. Disponible en: <https://www.salud.gob.ec/brigadas-de-salud-han-visitado-mas-de-22-mil-familias-de-cuatro-provincias-del-pais-en-las-ultimas-semanas>

18. Álvarez Ríos L, Pérez Vásquez ME, Rodríguez Vásquez JM, et al. La Atención al usuario en los sistemas de Salud. Ciencia Latina. 2021;5(2):1806-19. DOI: 10.37811/cl_rcm.v5i2.384.

19. Guaita Pintado TP, Tapia Pinguil AP, Cordero Alvarado RL, et al. Importancia de la Gestión de Calidad en el Servicio de Salud del Ecuador: Revisión Sistemática. LATAM. 2023;4(1):366-77. DOI: 10.56712/latam.v4i1.250.

20. Chóez Franco DV. La calidad de servicio para mejorar la atención al cliente en centros de salud públicos del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018 [tesis en Internet]. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena; 2019 [citado 16/05/2024]. Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5162/1/UPSE-TAE-2019-0112.pdf>

21. Ministerio de Salud Pública. MSP inicia plan piloto de servicio de telemedicina entre el Hospital Monte Sinaí y el Centro de Salud Puerto Villamil [Internet]. Quito: Ministerio de Salud Pública; 2023 [citado 16/05/2024]. Disponible en: <https://www.salud.gob.ec/msp-inicia-plan-piloto-de-servicio-de-telemedicina-entre-el-hospital-monte-sinai-y-el-centro-de-salud-puerto-villamil/>



22. Organización Mundial de la Salud. Seguridad del paciente [Internet]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2023 [citado 16/05/2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>

23. Gonzales Zuñiga de las Casas NE, Pérez Collantes RD, Gonzales Remigio CK. Influencia de las TIC en la calidad de vida relacionada a la salud (CVRS) en adultos mayores de un Centro de salud. Revista Vive. 2022;5(13):110-23. DOI: 10.33996/revistavive.v5i13.135.

24. Graf C. Information and communication technologies (ICTs). First step for the implementation of TeleSalud and telemedicine. Rev parag reumatol. 2020;6(1):1-4. DOI: 10.18004/rpr/2020.06.01.1-4.

25. Mateo Rueda L. El impacto de las TIC en los sistemas de salud. Revista Ocronos [Internet]. 2022 [citado 16/05/2024];5(11). Disponible en: <https://revistamedica.com/impacto-tic-sistemas-salud/>

Conflicto de intereses

Las autoras declaran la no existencia de conflicto de intereses.

Contribución de autoría

Joselin Lissette Cepeda-Cepeda: conceptualización, investigación, validación, administración del proyecto, adquisición de fondos, redacción del borrador original y redacción revisión y edición.

Adriana Estefanie Pinta-Cacoango: investigación y análisis formal.

Carmen Isabel Muñoz: curación de datos.

Erika Anabel Albán-Sabando: curación de datos.

Kenya Vinueza-Domo: adquisición de fondos.

Cecilia Teresita de Jesús Carbajal-Llauce: metodología y supervisión.

Editor responsable: Silvio Soler-Cárdenas.



CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO

Cepeda-Cepeda JL, Pinta-Cacoango AE, Muñoz CI, Albán-Sabando EA, Vinueza-Domo K, Carbajal-Llauce CT. La calidad del servicio en centros de salud públicos ecuatorianos. Rev Méd Electrón [Internet]. 2024 [citado: fecha de acceso];46:e5979. Disponible en:

<http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/5979/5991>

