



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD

CARRERA DE GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO

**Diagnóstico del servicio de salud para adultos mayores del Barrio
Las Vegas, en el subcentro médico del sector Velasco Ibarra del
Cantón La Libertad, 2021.**

ARTÍCULO ACADÉMICO

Previo a la obtención del grado académico de:

LICENCIADA EN GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO

AUTOR(A):

ERIKA PAOLA LOOR GILER

TUTOR(A):

LCDA. KATTY VERA, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2022

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
CARRERA DE GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO

**Diagnóstico del servicio de salud para adultos mayores del Barrio
Las Vegas, en el subcentro médico del sector Velasco Ibarra del
Cantón La Libertad, 2021.**

ARTÍCULO ACADÉMICO

Previo a la obtención del grado académico de:

LICENCIADA EN GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO

ERIKA PAOLA LOOR GILER

LA LIBERTAD – ECUADOR

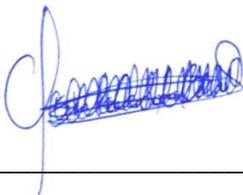
2022

Declaratoria de responsabilidad

Quien suscribe; **ERIKA PAOLA LOOR GILER** con C.C. 2450325853, estudiante de la carrera de Gestión Social y Desarrollo, declaro que el Trabajo de Titulación; Artículo Académico presentado a la Unidad de Integración Curricular, cuyo tema es: **Diagnóstico del servicio de salud para adultos mayores del Barrio Las Vegas, en el subcentro médico del sector Velasco Ibarra del Cantón La Libertad, 2021**; corresponde exclusiva responsabilidad de la autora y pertenece al patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La Libertad, enero de 2022.

Atentamente,

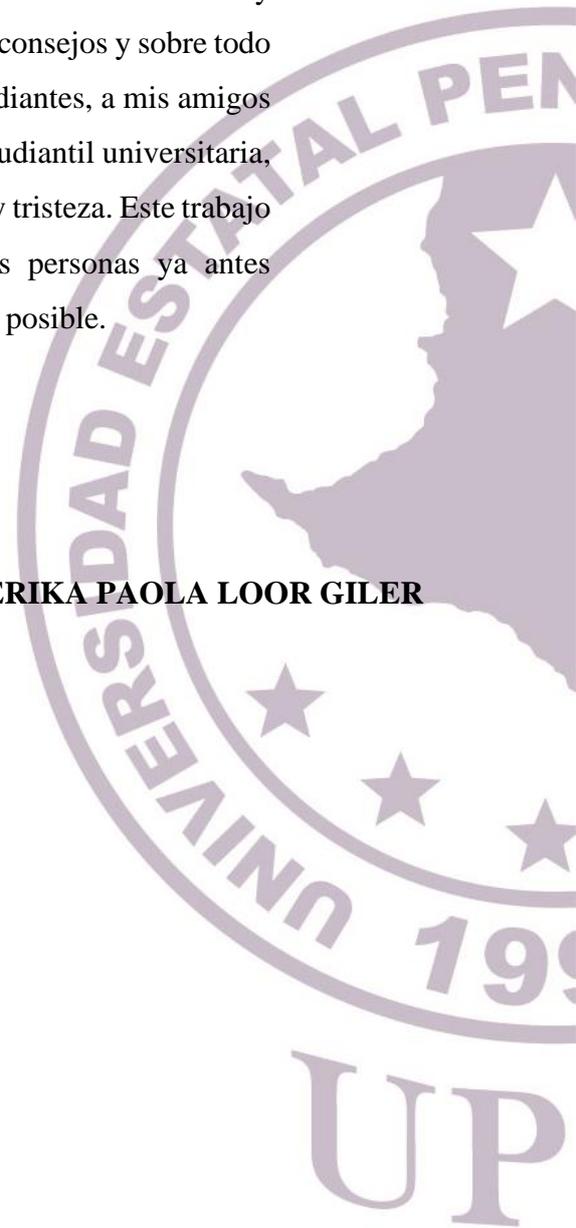


Erika Paola Loor Giler
C.C. 2450325853

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado en primer lugar a Dios, por brindarme la fuerza y la sabiduría obtenida hasta el día de hoy para poder cumplir con esta meta, a mis padres que son el pilar fundamental en mi vida para poder sobrellevar todo tipo de adversidades, a mis hermanos quienes me motivan a continuar y seguir adelante, a mis maestros por la paciencia, por los consejos y sobre todo por compartir sus conocimientos con cada uno sus estudiantes, a mis amigos con los que he compartido todo este proceso de vida estudiantil universitaria, con quienes hemos gozado momentos de alegría, enojo y tristeza. Este trabajo y título a conseguir va dedicado a cada una de las personas ya antes mencionadas, porque sin ellos este logro no habría sido posible.

ERIKA PAOLA LOOR GILER



Agradecimientos

Agradezco infinitamente a Dios, a mi familia, maestros, amigos y a mi prestigiosa Institución Universitaria “Universidad Estatal Península de Santa Elena” y a quienes la conforman, porque han permitido que hoy en día esta meta de obtener mi título universitario sea posible. También y porque no agradecerme a mí misma por el esfuerzo y empeño puesto en el transcurso de estos casi cinco años de estudio superior universitario.

Erika Pola Loor Giler.





Facultad de Ciencias Sociales y de la Salud
Gestión Social y Desarrollo

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN UIC
ARTÍCULO ACADÉMICO

La Libertad, 8 de febrero del 2022.

Licenciado,
BENJAMÍN WILSON LEÓN VALLE, MDL.
DIRECTOR DE LA CARRERA DE GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO

En su despacho. -

En calidad de tutora asignada por la carrera de Gestión Social y Desarrollo, informo a usted que; la estudiante **ERIKA PAOLA LOOR GILER**, ha cumplido con los requisitos estipulados en el instructivo vigente para la implementación de la Unidad de Integración Curricular-UIC bajo la modalidad de *Artículo Académico "Diagnóstico del servicio de salud para adultos mayores del Barrio Las Vegas, en el subcentro médico del sector Velasco Ibarra del Cantón La Libertad, 2021."*

Por lo ante expuesto, recomiendo se apruebe el Trabajo de Titulación; Artículo Académico. Debo indicar que es de exclusiva responsabilidad de La autora, cumplir con las sugerencias realizadas durante el proceso de revisión.

Para los fines académicos pertinentes, es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Atentamente,

Lcda. Katty Maricela Vera Meza, Mgtr.

DOCENTE TUTOR

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR



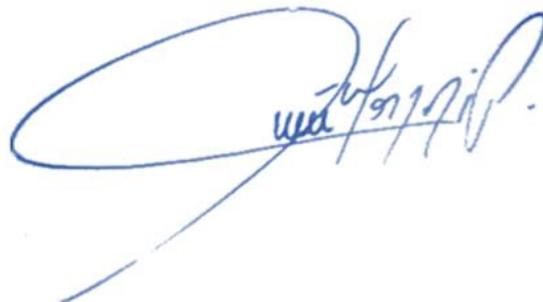
Lcdo. Benjamín Wilson León Valle,
MDL.
**DIRECTOR DE LA CARRERA DE
GESTIÓN SOCIAL Y
DESARROLLO**



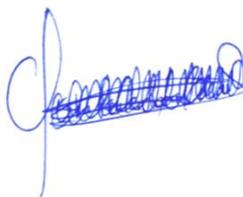
Econ. Juan Carlos Olives Maldonado, Mgtr.
**DOCENTE GUÍA DE LA CARRERA DE
GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO**



Lcda. Katty Maricela Vera Meza,
Mgtr.
**DOCENTE TUTORA DE LA
CARRERA DE GESTIÓN SOCIAL
Y DESARROLLO**



Econ, René Faruk Garzozzi Pincay,
Mgtr/Ph.D,
**DOCENTE ESPECIALISTA DE LA
CARRERA DE GESTIÓN SOCIAL Y
DESARROLLO**



Erika Paola Loor Giler
ESTUDIANTE

Diagnóstico del servicio de salud para adultos mayores del Barrio Las Vegas, en el subcentro médico del sector Velasco Ibarra del Cantón La Libertad, 2021.

Diagnostic of the health service for older adults in the Las Vegas neighborhood, in the medical sub-center of the Velasco Ibarra sector of La Libertad.

Erika Paola Loor-Giler (1), Katty Maricela Vera-Meza Mgrtr. (2)

Código Orcid (1) 0000-0003-3624-3517

Código Orcid (2) 0000-0003-4849-1948

Universidad Estatal Península de Santa Elena-Carrera Gestión Social y Desarrollo (1)

Universidad Estatal Península de Santa Elena-Carrera Gestión Social y Desarrollo (2)

Resumen

En todo trabajo que se desea realizar, la calidad del servicio y la atención que se brinde a cada uno de los usuarios, van a ser factores fundamentales para el desarrollo y progreso de esa actividad laboral, más aún, si esta se ve relacionada con la salud. En el sector Velasco Ibarra del cantón La Libertad, es muy poca la información existente sobre la calidad del servicio de salud que reciben las personas de tercera edad, por tal razón, se realizó un diagnóstico de la atención que se brinda a los adultos mayores en el subcentro médico del lugar, para identificar la existencia de factores que imposibilitan la calidad del servicio y determinar el grado de satisfacción de los usuarios, para lo cual, a través de un enfoque de investigación mixto aplicando técnicas tanto cualitativas como cuantitativas, se realizó una encuesta a un grupo de 15 personas adultas mayores y se llevó a cabo una entrevista al médico Alex Yagual encargado del área de medicina general, permitiendo de esta manera obtener información personalizada para poder abordar el problema investigativo. Concluyendo de esta manera que existen varios factores que imposibilitan la calidad del servicio de salud que se brinda a los adultos mayores en el subcentro médico del sector Velasco Ibarra, entre los cuales tenemos, el tiempo de espera, la insuficiente de vinculación del subcentro con la comunidad en cuanto a temas de salud y la escasez de personal médico, lo cual trae consigo una baja cobertura y un grado de satisfacción regular en cuanto al servicio de salud.

Palabras Clave: *adultos mayores, calidad de atención, servicios de salud.*

Abstract

In all work that is desired to be carried out, the quality of the service and the attention that is provided to each one of the users, will be fundamental factors for the development and progress of that work activity, even more so, if it is related to the health. In the Velasco Ibarra sector of the La Libertad canton, there is very little information on the quality of the health service received by the elderly, for this reason, a diagnosis was made of the care provided to the elderly in the medical subcenter of the place, to identify the existence of factors that make the quality of the service impossible and determine the degree of satisfaction of the users, for which, through a mixed research approach applying both qualitative and quantitative techniques, a survey was carried out. A group of 15 older adults was surveyed and an interview was carried out with the doctor Alex Yagual in charge of the general medicine area, thus allowing personalized information to be obtained in order to address the research problem. Concluding in this way that there are several factors that make it impossible for the quality of the health service that is provided to the elderly in the medical subcenter of the Velasco Ibarra sector, among which we have, the waiting time, the insufficient link between the subcenter and the community regarding health issues and the shortage of medical personnel, which brings with it low coverage and a regular degree of satisfaction regarding the health service.

Keywords: *older adults, quality of care, health services.*

1. Introducción

Durante los últimos años los servicios de salud han estado en constante evolución en cuanto a sus procesos médicos, tecnología, conocimientos e infraestructura. Es por este motivo que las autoridades tanto públicas como privadas invierten elevados presupuestos para estar a la par con las necesidades del ser humano. La calidad en la atención que se brinda en los diferentes establecimientos médicos podrá determinar el grado de satisfacción de cada usuario, en este caso el de los adultos mayores.

En el artículo percepciones de adultos mayores y prestadores acerca de la accesibilidad a servicios de salud se menciona que “El derecho a la salud significa que existan las condiciones que permitan a todas las personas vivir lo más saludable posible. Los problemas de salud suelen afectar en una proporción más alta a los grupos vulnerables y marginados de la sociedad, en este caso los adultos mayores”. (Cabrera, Ramo, Ricard, & Abascal, 2017) Es muy frecuente que este grupo poblacional se vea limitado en cuanto al acceso de los servicios de salud por diferentes razones, ya sean estas por problemas económicos, geográficos, de movilidad, transporte o de otra índole, provocando que no se pueda brindar o acceder a un servicio de salud adecuado para toda la población, siendo esto uno de los objetivos principales del sistema de salud en el mundo.

Una de las primeras asociaciones al concepto de Adulto Mayor tiene una definición cronológica cuyo criterio difiere por las diferentes legislaciones y culturas, por lo que es complejo determinarlo de una manera específica. En la mayoría de los países, principalmente aquellos que se encuentran en vías de desarrollo, coinciden en que esta etapa de la vida inicia a partir de los 60 años, criterio enmarcado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) quien indica que la edad mencionada se utiliza para describir a las personas ancianas. Sin embargo, independientemente de los años que tenga una persona, es importante reconocer que la edad cronológica no es un indicador exacto de los cambios que acompañan al envejecimiento. (Organización Mundial de la Salud (OMS), 2002)

Como es de conocimiento de muchos, el envejecimiento es un proceso natural que ocurre con el transcurso de los años, y al cual se aluden muchos cambios fisiológicos, por tal motivo, es necesario que se brinde a las personas una atención médica de calidad y calidez en cada uno de los centros de salud, esto no solo a raíz de las necesidades y cambios que experimentan, sino más bien porque es un derecho inherente del ser humano.

Según el comité de derechos económicos, sociales y culturales de las Naciones Unidas, el derecho a la salud abarca cuatro elementos esenciales: disponibilidad, suficiencia de establecimientos, bienes y servicios de salud, así como de programas de salud, accesibilidad, referida a que los bienes y servicios de salud deben ser accesibles para todos. Estos deberán tener calidad, estar en consonancia con la ética médica, ser culturalmente apropiados, responder a las necesidades de la población y tomar en cuenta el género y la etapa de vida en que se encuentra la persona. (Cabrera, Ramo, Ricard, & Abascal, 2017)

En el sector Velasco Ibarra del cantón La Libertad, es muy poca la información existente sobre los servicios de salud que reciben las personas de tercera edad, motivo por lo cual, es necesario indagar el tema, cuyo resultado puede ser el punto de partida que contribuya en el futuro con estrategias que favorezcan a cada uno de los usuarios adultos mayores y demás personas que se hacen atender en este establecimiento médico.

Debido a la variedad de necesidades y limitaciones que este grupo poblacional presenta por su avanzada edad; Apaza, Sandival & Pino (2018), en su artículo titulado “La calidad de servicio a pacientes en consultorio externo de geriatría de un hospital de seguridad social: un estudio cualitativo”, hace mención que la calidad de atención puede verse influenciada por varios factores ya sean estos internos o externos del área de atención, viéndose en la necesidad de determinar la calidad del servicio de salud a pacientes adultos mayores, utilizando un estudio cualitativo con un grupo de 45 personas mayores de 60 años que acudieron para la atención médica. Determinando con los resultados que el 77% de la población participante se mostró satisfecha en cuanto a la calidad de atención y que las mayores quejas reflejadas estaban relacionadas con la falta de interacción médico paciente, falta de empatía y seguridad durante su atención. Concluyendo de esta manera que la falta de interacción médico paciente y la falta de empatía son los problemas que más se destacan en cuanto a la calidad de los servicios médicos.

Por otra parte, el artículo titulado “Percepciones de adultos mayores y prestadores acerca de la accesibilidad a servicios de salud, realizado en Cuba, se centró en identificar las percepciones sobre la accesibilidad del adulto mayor al servicio de salud, para lo cual se llevó a cabo una investigación descriptiva cualitativa realizando 12 grupos focales con prestadores de servicio de salud, y 18 grupos con población de 60 años y más, en donde se percibieron un sinnúmero de inconformidades en cuanto a la atención, la accesibilidad, el tiempo de espera,

distancia entre las viviendas de los adultos mayores hacia los consultorios, problemas con el transporte, entre otros aspectos. Es así, que entre las principales conclusiones se evidenció que la accesibilidad a los servicios de salud presenta brechas y no está acorde con la necesidad de los usuarios adultos mayores.” (Cabrera, Ramo, Ricard, & Abascal, 2017)

Desde lo analizado anteriormente, como objetivo de la presente investigación se ha propuesto realizar un diagnóstico de la atención que se brinda a los adultos mayores del barrio Las Vegas, en el Subcentro médico del sector Velasco Ibarra del cantón La Libertad, para lo cual se pretende abordar los siguientes aspectos: identificar los factores que imposibilitan la calidad del servicio de salud y determinar el grado de satisfacción de este grupo poblacional en relación con el servicio que reciben.

Por tal motivo se ha tomado en cuenta el paradigma socio crítico para la realización de este trabajo de investigativo, el cual, según Arnal, (1992) citado por Maldonado menciona que este, “adopta la idea de que la teoría crítica es una ciencia social que no es puramente empírica ni solo interpretativa; sus contribuciones se originan de los estudios comunitarios y de la investigación participante.” (Maldonado, 2018).

Este paradigma es muy utilizado para este tipo de investigación que va dirigida a la sociedad, teniendo como objetivo promover las transformaciones sociales, dando respuesta a las diferentes problemáticas presentes en el seno de las comunidades, a través de la participación de sus miembros debido a que se fundamenta en la crítica social, en este caso, los adultos mayores.

De acuerdo con la fisiología, la vejez además de estar enmarcada en la edad cronológica se determina por la pérdida de capacidad física (a nivel muscular y de fuerza) que tienen las personas, lo que les provoca un deterioro natural, impidiéndoles seguir con su vida social de manera independiente.

Es así como esta concepción que parte desde la edad cronológica, se relaciona con la pérdida de habilidades y destrezas, debido a que las personas con el pasar del tiempo van disminuyendo sus capacidades físicas e intelectuales, las mismas que en tiempos anteriores les permitían mantenerse autónomos, independientes y con la capacidad de producir en el entorno laboral y social.

En el 2002 la OMS, presentó un documento titulado “Envejecimiento activo: un marco político”, en donde se define al envejecimiento activo como el proceso de optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad con el fin de mejorar la calidad de vida a medida que las personas van

envejeciendo; de esta manera el envejecimiento activo difunde un mensaje amplio que contempla el bienestar físico, social y mental durante el ciclo de vida, considera la participación en la sociedad según las necesidades, deseos y capacidades de cada persona adulta mayor e insta a los estados a proporcionar protección seguridad y cuidados de acuerdo a las necesidades de asistencia. (Secretaría Técnica del Plan Toda una Vida, 2018)

Para la OMS, la calidad de la atención en los servicios de salud apunta a que se incremente la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados ajustados a conocimientos profesionales basados en datos probatorios, los mismos que cumplan y satisfagan las necesidades de las personas. Es así, que esta definición de calidad de atención abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación de enfermedades, implicando que esta se pueda medir y mejorar continuamente a través de la prestación de atención basada en datos probatorios, teniendo en cuenta las preferencias y necesidades de cada uno de los usuarios que acceden a los servicios, en este caso los adultos mayores.

La calidad de la atención siempre va a ser un punto focal en toda actividad o trabajo que se desea realizar, más aún, si se trata del servicio de salud, en donde cada persona acude por diferentes necesidades. Los pacientes adultos mayores necesitan sentirse cómodos para poder dialogar y dar a conocer con seguridad cuáles son sus inquietudes o urgencias por las que acuden a los centros salud.

Para Avedis Donabedian “La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de tal manera que se maximicen los beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios”. (Barrios, 2014)

Donabedian hace referencia a tres enfoques útiles para evaluar la calidad de salud: la estructura, que engloba los recursos humanos, materiales, tecnológicos y organizaciones de los lugares donde se proporciona la atención; el proceso incluye todo lo que el personal de salud hace por los usuarios de los servicios y la habilidad con que lo realiza; el resultado que incluye los cambios que se obtienen en la salud derivados del servicio otorgado, buenos o malos; la satisfacción del usuario y del personal de salud.

Indicadores de la calidad de atención en los servicios de salud.

Referente a la calidad de atención en servicios de salud la OMS (2020), ha descrito diferentes elementos que la definen. En la actualidad existe un consenso evidente en cuanto a los indicadores de los servicios sanitarios de calidad, los mismos que serán detallados a continuación:

Eficaces: promocionan servicios de salud basados en datos probatorios a quienes los necesitan.

Seguros: Brindaran seguridad en cuanto a la atención y evitaran cualquier tipo de lesión a las personas.

Centrados en las personas: Brindaran atención a adecuada a las preferencias, necesidades y valores personales, en el marco de servicios sanitarios que se organicen en torno a las necesidades de las personas.

Oportunos: los tiempos de espera y demora se reducirán, debido a que en ocasiones resultan ser perjudiciales, tanto para los usuarios como para el personal médico.

Equitativos: se brindará una atención que no variará por motivos de edad sexo, género, raza, etnia, lugar geográfico, religión situación socioeconómica, idioma o afiliación política.

Eficientes: maximizarán los beneficios de los recursos disponibles y evitarán el despilfarro.

Para prestar servicios de calidad hace falta una buena gobernanza; un personal sanitario cualificado y competente que cuente con apoyo y esté motivado; mecanismos de financiación que posibiliten y fomenten la atención de calidad; sistemas de información que continuamente realicen labores de vigilancia y aprendan a impulsar una atención mejor; medicamentos, dispositivos y tecnología que estén disponibles, y centros accesibles bien equipados (Organización Mundial de la Salud, 2020).

El sistema de salud público es esencial para el desarrollo y progreso de un país. Es por este motivo que es de suma importancia ofrecer a los habitantes el goce de una calidad de vida digna y un servicio de salud que les garantice solventar sus necesidades en todo momento.

La gestión social, es un proceso que genera espacios para que la ciudadanía pueda conocer, aprender y participar activamente con sus propias ideas, enmarcadas en las necesidades, los recursos, derechos y los deberes que los conduzcan al desarrollo social de una nación, orientados en la consecución y ejecución de programas y proyectos que les permitan mejorar las condiciones sociales de las comunidades, propiciar su integración en cuanto a ideales comunes, canalizar conocimientos y

recursos que posibiliten mejorar los entornos y la calidad de vida de sus miembros.

El poder analizar cuán importante es brindar una gestión eficaz respecto a la prestación de servicios de salud, implica comprender una caracterización teórica que esté vinculada con las exigencias de una sociedad que cada vez más se vuelve demandante, no solo por ser un objeto receptor de atención y ayuda, sino más bien por estar inmersos de manera activa en la formulación e implementación de programas gubernamentales en los diferentes aspectos básicos que les brinden o les permitan conseguir el poder disfrutar de una mejor calidad de vida que por ley y derecho les corresponde.

2. Materiales y Métodos

Para realizar esta investigación se utilizó el enfoque mixto, que implica combinar los métodos tanto cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio Sampieri, Collado, & Lucio (2014). Gracias a la combinación de estos métodos se podrá obtener mejores resultados en la investigación. Un proceso deductivo en ocasiones no es suficiente para poder comprender una problemática y encontrar la solución, es por tal motivo que en esta investigación se utilizará el enfoque mixto, debido a que la combinación de ambos métodos implica la aplicación de la inducción y la deducción y tiende a brindar mayor objetividad en cuanto a los resultados de la investigación.

De acuerdo con lo indagado, esta investigación posee un alcance exploratorio, pues hasta el momento este tema no había sido abordado, por lo que era necesario indagar y recopilar información que permita conocer y fundamentar el tema. El tiempo necesario para la fundamentación, recopilación, análisis, conclusión y finalización del artículo académico fue aproximadamente de 4 meses.

Esta investigación es de tipo descriptivo debido a que para determinar la calidad del servicio de salud que se brinda a las personas adultas mayores en el Subcentro médico del sector Velasco Ibarra del cantón La Libertad, se recolectó información de manera independiente que permitió conocer más a fondo el tema de estudio. Siendo la investigación descriptiva aquella que busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014)

Para el levantamiento y recolección de datos, se abordó a 15 adultos mayores que habitan en el barrio Las Vegas, siendo este número de personas el total de población de adultos mayores que habitan en la

mencionada localidad, por lo que no hizo falta realizar ningún tipo de muestreo.

En cuanto a las técnicas aplicadas para el levantamiento de la información bajo un enfoque mixto, se realizó una encuesta como técnica de investigación cuantitativa dirigida a los 15 adultos mayores que habitan en el barrio Las Vegas, los mismos que se hacen atender en el subcentro médico, y a quienes se abordó personalmente. De acuerdo con la técnica de investigación cualitativa se empleó una entrevista estructurada dirigida al médico encargado del Subcentro de salud, el Doctor Alex Yagual del área de especialidad de Medicina General, permitiendo obtener información de manera personalizada para poder abordar nuestro problema investigativo.

3. Resultados y Discusión

Los 15 adultos mayores encuestados poseen una edad aproximada de entre 65 y 70 años, encontrándose en una etapa y condición de salud que les permite aún movilizarse y realizar sus actividades cotidianas por su propia cuenta. En cuanto al género se obtuvo un porcentaje muy parejo, sin embargo, referente al tema de salud se pudo notar que la mayoría de estas personas padecen enfermedades crónicas como la Diabetes e Hipertensión. En cuanto al tema de discapacidad, solo una persona encuestada presenta un porcentaje de discapacidad auditiva no muy elevada, en su mayoría los adultos mayores llevan haciéndose atender en este subcentro médico desde hace 3 y 4 años aproximadamente.

El subcentro de salud del sector Velasco Ibarra es un establecimiento de primer nivel categorizado como puesto de salud (más básico) en comparación a un centro de salud el cual posee una categoría superior, sin embargo, a pesar de ser un puesto de salud las especialidades que se ofrecen son: psicología, odontología, obstetricia, medicina general, medicina familiar, vacunación contra COVID-19, vacunación de esquemas de otras edades, área de preparación y procedimientos, área de farmacia y área de estadística. En relación con los adultos mayores, las áreas donde más se hacen atender son: medicina general y odontología.

Para poder realizar el agendamiento de una cita médica en el Subcentro de Salud del Sector Velasco Ibarra del cantón La Libertad, el doctor Alex Yagual supo explicar detalladamente cuales son los métodos que se deben realizar para poder llevar a cabo este proceso, en donde existen tres canales que son: llamada telefónica, agendamiento por la página web www.salud.gob.ec o vía Facebook Messenger a través de [citas.met](https://www.facebook.com/citas.met), y el más común que es el acercamiento al subcentro de salud para obtener un

turno prioritario y poder brindar atención al adulto mayor, siendo el último método el más utilizado por la mayoría de los usuarios, debido a que el estar realizando llamadas telefónicas o agendar su cita vía online por la página web, se les complica en gran parte ya sea por cuestiones económicas o por el simple hecho que las personas adultas mayores no poseen un alto conocimiento en cuanto al manejo de plataformas digitales y aparatos tecnológicos en general.

Existen muchas razones por las que en ocasiones los adultos mayores no pueden realizar un agendamiento por las causas mencionadas anteriormente, por tal motivo el doctor manifestó que si una, dos o máximo tres personas acuden sin una cita previa, se les trata de ayudar con un turno fallido, y esto debido a que en el subcentro se trabaja atendiendo a los pacientes cada 20 minutos, si falla uno de esos turnos, se le otorga a la persona que requiera de una atención, dependiendo esto de la necesidad que presente, ya sea adulto mayor, una persona con discapacidad o un caso de prioridad que surja en ese momento.

En relación con el tiempo de espera y de acuerdo con lo mencionado por el doctor existe cierta contradicción debido a que la mayor parte de los encuestados dieron a conocer que para poder ser atendidos tienen que esperar más de una hora debido a que la cantidad de personal médico no es muy extensa y por lo general en cada atención se toma un poco más del tiempo establecido para cada cita por causas o motivos inesperados, por tal razón las personas acuden al subcentro a tempranas horas de la mañana antes de su apertura para poder obtener los primeros turnos en las áreas de especialidades que estén acordes a sus necesidades.

Cuando se trata de grupos de personas, ya sean adultos mayores o personas que pertenezcan a un grupo de atención prioritario de un barrio en específico, se trata de programar un día de comunidad para acudir a la sede del barrio y trabajar con esas personas que necesitan de la atención médica. Cabe recalcar que todos los establecimientos de salud de primer nivel trabajan solo con las personas de su sector, pero si por algún motivo llega un adulto mayor o una persona que pertenezca a un grupo de atención prioritario vulnerable proveniente de otra provincia o lugar de residencia y requiere de una atención médica se le trata de brindar ayuda.

Abordando el tema de investigación en relación con la calidad del servicio, trato, información, infraestructura, accesibilidad, y otros puntos afines con el personal médico y demás trabajadores que forman parte del subcentro, se presentaron las

siguientes tablas en donde se reflejan temas de gran importancia:

Tabla 1.
Frecuencia de la variable de "Calidad de atención".

Calidad de Atención del servicio de salud	Adultos mayores	Porcentaje
Excelente	0	0.00%
Bueno	5	33.33%
Regular	9	60.00%
Malo	1	6.67%
Deficiente	0	0.00%
Total general	15	100.00%

De acuerdo con los datos que se visualizan en la Tabla 1, el 60% de los adultos mayores contestaron que la calidad en cuanto a la atención que se brinda en el subcentro de salud del sector Velasco Ibarra es regular. De la misma manera y en gran parte con un 60% de encuestados (9), se dio a conocer que calidad de atención en el área de Triage es buena. Cabe recalcar que el área de Triage tiene como objetivo principal clasificar a los pacientes de acuerdo con la necesidad o emergencia que estos presenten.

Tabla 2.
Frecuencia de la variable " Información".

Información	Adultos Mayores	Promedio
Si	14	93.33%
No	1	6.67%
Total general	15	100.00%

En relación con los datos expuestos en la Tabla 2, el 93,33% de los encuestados (14) contestaron que los médicos que atienden en el Subcentro de salud del sector Velasco Ibarra brindan a cada paciente la información necesaria referente a la enfermedad que padecen, llevando un control y agendamiento riguroso respecto a la información que se les proporciona en cuanto a su salud, para en su próxima cita saber si su condición ha mejorado o empeorado en comparación con el control pasado.

Tabla 3.
Frecuencia de la variable "Trato del personal médico".

Trato del personal médico	Adultos Mayores	Porcentaje
Excelente	1	6.67%
Bueno	2	13.33%
Regular	11	73.33%
Malo	1	6.67%
Deficiente	0	0.00%
Total general	15	100.00%

Según los datos presentados en la Tabla 3, un 73,33% de los adultos mayores contestaron que el trato brindado por parte del personal médico en este sitio de salud es regular.

Tabla 4.
Frecuencia de la variable de "Insumos médicos óptimos".

Insumos médicos óptimos	Adultos mayores	Porcentaje
Sí	6	40%
No	9	60%
Total general	15	100.00%

Como se puede observar en la Tabla 4, el 60% de los encuestados (9) contestaron que sí existe una óptima dotación de insumos médicos, sin embargo, el otro 40% de la población (6) contestó lo contrario. Esto en gran parte se debe a que cuando en el subcentro de salud existe un correcto abastecimiento de insumos médicos, se otorgan a las personas los medicamentos necesarios hasta su próximo control de salud, el cual podría ser dentro de 1 a 2 meses, pero, cuando no hay suficientes insumos médicos en el subcentro, solo se otorga lo necesario por unos días y el restante de medicamentos tendría que ser conseguido por el paciente, hasta que lleguen los insumos necesarios.

En relación con este tema de insumos el doctor Alex Yagual manifestó que se trata de brindar una dotación adecuada dependiendo de las necesidades del usuario y de los recursos que se obtiene en el subcentro. Si bien es cierto, varios de los establecimientos de salud a nivel público cuentan con un número de 70% u 80% de abastecimiento, pero siempre va a existir algo extra que se requiera.

Tabla 5.
Frecuencia de la variable de "Limpieza".

Limpieza	Adultos mayores	Porcentaje
Excelente	0	0.00%
Bueno	1	6.67%
Regular	9	60.00%
Malo	5	33.33%
Deficiente	0	0.00%
Total general	15	100.00%

En relación con los datos expuestos en la Tabla 5, se puede observar que el 60% (9) de adultos mayores contestó que la limpieza del lugar es regular, debido a que el personal de mantenimiento siempre está pendiente de conservar el lugar en perfectas condiciones para la satisfacción de los pacientes.

Tabla 6.
Frecuencia de la variable "Infraestructura adecuada".

Infraestructura adecuada	Adultos mayores	Porcentaje
Si	15	100.00%
No	0	0.00%
Total general	15	100.00%

De acuerdo con los datos de la Tabla 6, se puede observar que el 100% de la población encuestada (15), contestó que la infraestructura del lugar está adecuada correctamente para el correcto acceso y movilización de los pacientes sin ningún inconveniente.

Tabla 7.
Frecuencia de la variable de "Trato privilegiado".

Trato Privilegiado	Adultos mayores	Porcentaje
Sí	7	46.67%
No	8	53.33%
Total general	15	100.00%

Como se puede observar en la Tabla 7, los porcentajes reflejados no presentan una diferencia tan elevada en cuanto a la pregunta planteada, por lo que se puede notar que los adultos mayores contestaron con un 46,67% (7) que sí existe un trato privilegiado para ellos, mientras que el 53,33% (8) de la población contestó que no, que el trato es igual para todos. Las personas que sienten obtener algún tipo de privilegio por pertenecer a grupos prioritarios vulnerables mencionaron que si ellos no poseen una cita médica y por cualquier razón deben acudir al subcentro, ya sea por medicamentos o por alguna dolencia, se les brinda mediante el método de ayuda una cita o turno en donde esa persona tendrá que esperar a que algún paciente no se presente para poder tomar ese lugar, más aun dependiendo del tipo de emergencia que presenta, mientras que el porcentaje restante manifestó que no existe privilegio y que las personas son atendidas conforme van llegando o dependiendo del turno que cada uno posee.

Tabla 8.
Frecuencia de la variable "Aspectos necesarios por incluir".

Aspectos necesarios por incluir	Adultos mayores	Porcentaje
Mejoramiento de la infraestructura	15	100.00%
Nuevas áreas de atención	15	100.00%
Trato médico de calidad	2	13.33%
Horario de atención preferencial	4	26.67%
Alcance óptimo de insumos y medicinas	14	93.33%
Mantenimiento e higiene del lugar	1	6.67%
Aumento del personal médico	15	100.00%
Vinculación del subcentro médico y la comunidad en cuanto a temas de salud.	14	93.33%

Según los datos reflejados en la Tabla 8, se nota que desde la perspectiva y necesidades de las

personas encuestadas (15), son varios los aspectos a incluir en el Subcentro de salud del Sector Velasco Ibarra, entre los cuales se evidenció que con 100% las adultos mayores hacían petición para el mejoramiento la infraestructura en cuanto a su amplitud, creación de nuevas áreas de atención como cardiología o diabetología, y el aumento de personal médico que es de gran importancia; con el 23, 33% se considera también importante el poder alcanzar o adquirir un óptimo abastecimiento de insumos y medicinas para los pacientes en especial para aquellos que pertenecen a los grupos prioritarios o vulnerables, y como último pero no menos importante el que llegue a existir una vinculación óptima con la comunidad en cuanto a temas de salud de suma importancia no solo para los grupos vulnerables como lo son los adultos mayores, sino más bien, para la comunidad en general.

Un punto muy importante en cuanto al conocimiento de las personas por programas de salud enfocados a los adultos mayores realizados en el subcentro es que el porcentaje total de la población encuestada desconoce de cualquier programa o proyecto que se haya llevado a cabo en el subcentro médico para los adultos mayores. Entre los principales criterios expuestos se mencionó que existe poca información brindada a la comunidad respecto a programas de salud y que de lo único que se ha podido evidenciar en el transcurso de estos años son las brigadas de vacunación que se realizan en cuanto al tema de la influenza y ahora lo referente a la inmunización en contra de la COVID-19.

Sin embargo, referente al tema de los programas médicos dirigidos a los adultos mayores el medico manifestó que a nivel de Ministerio de Salud Público (MSP) nacional, se maneja el Programa del Adulto Mayor, Programa de Enfermos Crónicos no Transmisibles donde entran personas que padezcan de enfermedades como diabetes, hipertensión, epilepsia, asma, bronquitis, o cualquier otra enfermedad crónica. En caso de tener algún tipo de discapacidad también existe otro programa en donde entran los adultos mayores.

El acceso en cuanto a la atención para los adultos mayores, debido que el personal de salud siempre es escaso y por este motivo en muchas ocasiones no se tiene el fácil acceso a barrios o a sitios donde haya un conglomerado de adultos mayores, y tal vez ellos por alguna situación no puedan trasladarse al establecimiento de salud, es por eso por lo que el acceso siempre será una de las dificultades que se presenten en la atención de salud y por lo cual se debería tratar de buscar mejora o solución.

Discusión

Si bien es cierto los indicadores de la calidad de los servicios de salud planteados por la OMS (2020), evidencian que en gran parte existe cierta relación respecto a la calidad de servicio en el Subcentro del sector Velasco Ibarra del cantón La Libertad, que cumple en gran parte con los parámetros establecidos. Sin embargo, al mencionar cuan oportuno es este establecimiento de salud referente al tiempo de espera, se pudo evidenciar que existe mucha inconformidad por parte de los usuarios, debido a que la mayoría de las personas manifestaron que el tiempo de espera es muy extenso en comparación al tiempo establecido que se tiene que ocupar para cada control médico, el cual está determinado de 20 minutos para cada atención y por tal razón siempre se tiene que esperar hasta más de una hora, sin mencionar el tiempo que conlleva el poder obtener un turno, viéndose en la necesidad de acudir a tempranas horas de la mañana para poder realizar los primeros agendamientos.

De acuerdo con lo mencionado por la organización mundial (2020) de la salud respecto a la calidad de servicios que se debe brindar, se mencionaba que debe existir un personal cualificado, competente con apoyo y motivado, mecanismos de financiación, sistemas de información óptimos, medicinas, insumos, tecnologías, entre otros aspectos. Sin embargo, en relación con lo indagado por medio de las encuestas a cada paciente se pudo evidenciar que aún se encuentran existentes muchas falencias que retrasan el poder brindar un servicio de calidad como se requiere y más aún a personas que pertenecen a grupos prioritarios vulnerables como son los adultos mayores.

En el subcentro del sector Velasco Ibarra existe una considerable escasez en cuanto al personal médico, lo que provoca que no se pueda brindar una máxima cobertura del servicio debido al insuficiente cuerpo médico que complementa las áreas más necesitadas por los usuarios, bajando las expectativas de las personas en cuanto a la atención brindada.

4. Conclusiones

De acuerdo con la investigación realizada se llegó a la conclusión que existen varios factores que imposibilitan la calidad del servicio de salud que se brinda a los usuarios adultos mayores de barrio Las Vegas del sector Velasco Ibarra del cantón La Libertad, entre los cuales podemos mencionar: el tiempo de espera que les toma a los pacientes para poder acceder a su cita médica, la poca vinculación existente con la comunidad en cuanto a temas de salud, programas o campañas que en este puesto

médico se realizan, lo cual se ve reflejado en el desconocimiento de los habitantes sobre la existencia de programas enfocados a adultos mayores, que fue mencionado en la entrevista por el doctor Alex Yagual encargado del área de medicina general. Cabe recalcar que se evidencia la escasez en cuanto al personal médico, provocando una baja cobertura en cuanto a la calidad de atención, siendo este último uno de los detonantes más importante que provoca de cierta manera la existencia de los dos factores mencionados anteriormente.

En relación con el grado de satisfacción de las personas, se pudo evidenciar que, desde una escala ordinal, los encuestados manifestaron que la calidad del servicio de salud en el subcentro médico es regular debido a problemas que están relacionados con el tiempo de espera de los pacientes para poder acceder a su cita médica; la vinculación del subcentro y la comunidad para brindar información en cuanto a temas de salud y por último la escasez de personal médico.

Recomendaciones

Analizando el grado de satisfacción de las personas adultas mayores, se recomienda a las autoridades competentes del subcentro de salud realizar un abordaje o acercamiento a la comunidad para que a través de los diferentes criterios emitidos puedan conocer las falencias que presenta el servicio de salud y poder trabajar en pro y mejora del establecimiento, los miembros que a este lo conforman y sobre todo para el agrado de la población, en especial de los grupos prioritarios como los adulto mayores.

Realizando un diagnóstico a la calidad de atención que se brinda a adultos mayores se podrá contribuir con información relevante que aporte en mejoras al servicio de salud en las diferentes áreas de especialidades del subcentro médico con relación a la atención que hasta ahora se ofrece.

Es necesario prestar mayor atención aquellas situaciones en donde se ven involucrados los grupos de atención prioritario, crear mejoras en todos los aspectos posibles ya sea salud, educación, seguridad social y todo aquello que sea necesario para que estas personas mejoren su calidad de vida y la gocen plenamente.

5. Agradecimiento

Agradezco a cada una de las personas por su tiempo brindado para poder realizar este trabajo de investigación, a los 15 adultos mayores del barrio Las Vegas del sector Velasco Ibarra del cantón La Libertad quienes colaboraron respondiendo la encuesta y al doctor Alex Yagual quien fue una

persona muy amable y colaboró contestando varias preguntas de una entrevista enfocada a un integrante del personal médico del subcentro de salud.

6. Referencias

- [1] Apaza, P. R., Sandival, G. A., & Runzer, & F. (2018). Calidad de servicio a pacientes en consultorio externo de geriatría de un hospital de la seguridad social: un estudio cualitativo. *Scielo*, 50-53.
- [2] Barrios, M. M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Scielo*.
- [3] Cabrera, A. R., Ramo, M. C., Ricard, J. L., & Abascal, L. Á. (2017). Percepciones de adultos mayores y prestadores acerca de la accesibilidad a servicios de salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 349-360.
- [4] Jiménez, A. R., & Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento . *Revista Escuela de Administración de Negocios (EAN)*, pp.175-195.
- [5] Maldonado, J. E. (2018). Metodología de la investigación social: paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario. Bogotá: Ediciones de la U, 2018.
- [6] Organización Mundial de la Salud . (11 de agosto de 2020). O.M.S. Obtenido de Servicios sanitarios de calidad: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- [7] Organización Mundial de la Salud (OMS). (2002). Envejecimiento activo: un marco político. Madrid, España: Asamblea de las Naciones Unidas.
- [8] Sampieri, D. R., Collado, D. C., & Lucio, & D. (2014). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN Sexta edición. México .
- [9] Secretaría Técnica del Plan Toda una Vida. (2018). Intervención Emblemática "Misión Mis Mejores Años". Quito.